

А.Д. Чудновский, М.А. Жукова

Информационные
технологии
управления
в ТУРИЗМЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

УДК 379.85
ББК 65.433я73
Ч84

Рецензенты:

Ректор Московской академии туристского и гостинично-ресторанного бизнеса при правительстве Москвы, доктор экономических наук, профессор И.А. Рябова, декан факультета социально-культурного сервиса и туризма Российского нового университета, кандидат экономических наук, доцент Н.С. Морозова

Чудновский А.Д.

Ч84 Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: КНОРУС, 2006. - 104 с.

ISBN 5-85971-009-7

Рассматриваются глобальные компьютерные системы бронирования, в частности система «AMADEUS». Описывается действие автоматизированных систем управления гостиницами, в частности «FIDELIO», и ресторанным бизнесом, например системы управления складским учетом. Подробно освещаются вопросы использования Интернета в туристском бизнесе. В приложении приведены характеристики информационных технологий управления, предназначенных для автоматизации туристских фирм.

Для студентов экономических вузов по специализациям «Социально-культурный сервис и туризм», «Организация и управление в сфере туризма», «Экономика международного туризма», «Гостиничный и туристский бизнес», аспирантов и преподавателей, а также для слушателей системы дополнительного профессионального образования и для работников всех организаций сферы туризма.

УДК 379.85

ББК 65.433я73

© Чудновский А.Д., Жукова М.А., 2006

© КНОРУС, 2006

ISBN 5-85971-009-7

ОГЛАВЛЕНИЕ

К ЧИТАТЕЛЯМ	4
ГЛАВА 1. ЗНАЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИЗМЕ	5
1.1. Понятие «информационные технологии управления»	5
1.2. Автоматизация деятельности туристских фирм	7
Контрольные вопросы	12
ГЛАВА 2. ГЛОБАЛЬНЫЕ КОМПЬЮТЕРНЫЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ	13
2.1. История развития компьютерных систем бронирования	13
2.2. Основные мировые компьютерные системы бронирования	15
2.3. Описание функций глобальной компьютерной системы «AMADEUS»	17
2.4. Российские системы бронирования мест на авиационном транспорте	19
2.5. Система «Экспресс»	21
Контрольные вопросы	22
ГЛАВА 3. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦАМИ	23
3.1. Выбор гостиницей оптимальной системы автоматизации	23
3.2. Процесс бронирования мест в гостиницах	24
3.3. Компьютерная система автоматизации гостиниц «FIDELIO»	25
3.4. Система управления гостиницей «Lodging Touch LIBICA»	32
3.5. Отечественные системы управления гостиницами	34
Контрольные вопросы	40
ГЛАВА 4. АВТОМАТИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА	42
4.1. «FIDELIO Food&Beverage» и «MICROS» — системы управления складским учетом	42
4.2. Российские программные продукты для ресторанного бизнеса	44
Контрольные вопросы	46
ГЛАВА 5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТА В ТУРИСТСКОМ БИЗНЕСЕ	47
5.1. Роль Интернета в туризме	47
5.2. Туристские порталы и серверы в Интернете	47
5.3. Сайты туроператоров	49
5.4. Бронирование гостиничных услуг через Интернет	52
5.5. Страхование туристов через Интернет	53
Контрольные вопросы	56
ПРИЛОЖЕНИЕ. Характеристики информационных технологий управления, предназначенных для автоматизации турфирм	57
ГЛОССАРИЙ	61
А	61
Б	61
Г	61
И	61
К	61
Л	62
М	62
П	62
Р	62
С	62
Т	63
Ф	63
Х	63
ЛИТЕРАТУРА	64

К ЧИТАТЕЛЯМ

В настоящее время индустрия туризма является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей мирового хозяйства. Для целого ряда стран и регионов туризм служит источником значительных валютных поступлений, способствует созданию дополнительных рабочих мест и обеспечению занятости населения, расширению международных контактов и т.д.

По сравнению со значением туризма для развитых стран его важность для национальной экономики России пока не столь велика, что объясняется отсутствием в нашей стране организованной на должном уровне индустрии туризма как единой системы, способствующей деятельности на международном туристском рынке, влияющей на формирование туристских потоков и позволяющей осуществлять обслуживание на уровне мировых стандартов. В настоящее время отечественная индустрия туризма, в которой были использованы «лежащие на поверхности» резервы развития, нуждается в методах управления, которые дадут ей возможность выжить в конкурентной борьбе на мировом туристском рынке.

Один из путей преодоления проблемы — использование современных информационных технологий управления, например связанных с применением персональных компьютеров и Интернета.

Цель данного учебного пособия заключается в системном, профессиональном представлении об информационных технологиях управления в туризме.

Содержание учебного пособия отвечает задаче подготовки персонала для управления организациями индустрии туризма в современных условиях хозяйствования. В книге анализируется роль информационных технологий управления в туризме; описываются особенности использования компьютерных технологий турфирмами и крупнейшие глобальные компьютерные системы бронирования. Рассматриваются отечественные системы бронирования мест на авиа и железнодорожном транспорте, выделены наиболее прогрессивные зарубежные и отечественные системы автоматизации деятельности гостиниц и предприятий питания, а также исследована роль Интернета в турбизнесе.

Книга снабжена наглядным материалом — таблицами и рисунками. К каждой главе даны контрольные вопросы для закрепления материала. Приводится список литературы для самостоятельного изучения.

Учебное пособие подготовлено на кафедре гостиничного и туристического бизнеса Института туризма и развития рынка Государственного университета управления.

ГЛАВА 1. ЗНАЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИЗМЕ

1.1. Понятие «информационные технологии управления»

Решение экономических задач всегда тесно связано с выполнением ряда операций по сбору необходимой информации, ее переработке по определенным алгоритмам и предоставлению лицу, принимающему решение. С внедрением средств вычислительной техники появился специальный термин «информационная технология».

Под **информационными технологиями управления (ИТУ)** подразумевается система методов и приемов сбора, накопления, хранения, поиска и обработки информации на основе применения средств вычислительной техники.

Понятие ИТУ неотделимо от технической и программной среды. Однако уровень квалификации пользователей может быть разным, т.е. они могут быть как профессионалами в компьютерной области, так и непрофессионалами.

Цель применения ИТУ заключается в повышении эффективности всех видов ресурсов: трудовых, материальных, финансовых и др.

Индустрия туризма за последнее десятилетие подверглась сильному влиянию компьютерных технологий. В настоящее время даже небольшие турфирмы в состоянии использовать компьютеры для автоматизации как основных, так и вспомогательных функций.

Туристская индустрия идеально приспособлена для внедрения компьютерных технологий. Для нее требуются системы, в кратчайшие сроки предоставляющие сведения о доступности транспортных средств и возможностях номерного фонда гостиниц, обеспечивающие быстрое резервирование и внесение корректив, а также автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении туристских услуг: формирование таких документов, как билеты, счета, путеводители, обеспечение справочной информацией и т.д.

Все информационные технологии управления, используемые в туристской индустрии, можно подразделить на классы, представленные на рисунке.

В российской туристской отрасли разработка информационных технологий, как правило, ограничивается формированием программных продуктов по оформлению документов, их систематизацией на уровне секретарской работы и в лучшем случае автоматизацией рутинных процессов и созданием локальных баз данных для удовлетворения узких практических потребностей. Создание сквозной информационной технологии, позволяющей объединить работу всех звеньев организации, сформировать архивы с быстрым и гибким доступом к информационным ресурсам, является для многих турфирм лишь перспективой из-за того, что внедрение таких или аналогичных ИТУ несопоставимо с затраченными инвестициями.

Однако мировой опыт показывает, что пренебрежение к совершенствованию технологии информационных процессов губительно для любой организации по следующим основным причинам:

- существенно увеличивается время принятия решений, связанных с обработкой больших массивов данных;
- затрудняются процессы подготовки материалов, содержащих разноплановую информацию, поступающую из разных источников и разных баз данных;
- не накапливаются данные в единой информационно-технологической среде, что приводит к ситуации, когда информация «живет» только совместно с поддерживающим ее экспертом. При увольнении эксперта сформированные им массивы почти всегда перестают актуализироваться и в дальнейшем не используются;
- затрудняется преемственность технологических приемов при смене персонала.

Современный процесс внедрения вычислительной техники идет от автоматизации отдельных функций, выполняемых персоналом организации, к охвату всей сферы ее деятельности и далее к системной автоматизации.

Сейчас в нашей стране сложилась благоприятная ситуация для автоматизации турист-

ской деятельности по сравнению с ситуацией, которая наблюдалась в 80-е годы XX в.:



- Россия стала полноправным участником мирового рынка информационных технологий, поэтому в любом проекте можно использовать весь спектр имеющихся в мире разработок, ограничением является лишь стоимость той или иной продукции;
- практически нет ограничений со стороны технического обеспечения. Вычислительные возможности, возможности хранения и передачи (обмена) информации, построения дружественного интерфейса столь велики, что качество и технологичность разработок зависят в основном от квалификации разработчика;
- рынок технических средств перенасыщен, поэтому есть возможность выбора оборудования с любыми параметрами как по функциональным возможностям, так и по качеству, цене, дизайну и пр.;
- расширение рынка комплексных типовых информационных технологий и отдельных элементов этих технологий, снижение их средней цены, расширение спектра решаемых ими задач позволяет строить информационные технологии с использованием типовых элементов, добиваясь эффективных результатов при ограниченных инвестициях.

В настоящее время сформировались следующие направления развития информационных технологий в туризме:

- локальная автоматизация туристского офиса;
- внедрение прикладных программ автоматизации формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- использование систем управления базами данных;
- внедрение телекоммуникационных систем резервирования мест в отелях и бронирования билетов;
- внедрение мультимедийных маркетинговых систем;
- использование Интернета.

Разработка и внедрение новых достижений научно-технического прогресса в области информационных технологий в туризме происходят с учетом следующих основных принципов:

- наиболее современные разработки выполнены (или проектируются) в режиме

- online по принципу «без бумажного офиса»;
- основной идеологией систем является замкнутый технологический цикл «клиент — турагент — туроператор — услуга — анализ»;
- на рынке информационных технологий предлагаемые офисные программы разрабатываются как для широкого потребителя, так и для конкретной фирмы по ее заказу — специальные системы;
- многие предлагаемые системы совместимы друг с другом и выполнены в виде автоматизированного конкретного рабочего места или локальных внутриофисных сетей (до 50 рабочих мест) с выходом в Интернет;
- повсеместно используются новые интерактивные возможности лазерных мультимедийных технологий на CD-ROM;
- все предлагаемые технологии для автоматизации туристского офиса обеспечены сервисным обслуживанием, включая обновление, консалтинг, обучение персонала, гарантийное обслуживание;
- интенсивно обновляются программные продукты для работы в среде Windows;
- локальные прикладные программы и локальные системы бронирования и резервирования объединяются в национальные и затем интегрируются в международные сети;
- наиболее быстрыми темпами идет использование Интернета для формирования, продвижения и реализации туристского продукта.

Мировой опыт свидетельствует, что фактором, определяющим успех деятельности любой организации индустрии туризма на туристском рынке, является время обслуживания клиентов. Выигрывает тот, кто в состоянии предоставить клиенту весь комплекс услуг в режиме реального времени. Возможность ведения бизнеса в подобном режиме напрямую связана с тем, каким образом и с помощью каких информационных технологий организован обмен информацией между туроператором и поставщиками услуг, между туроператором и турагентами.

1.2. Автоматизация деятельности туристских фирм

Необходимость автоматизации процессов управления в турфирме уже стала аксиомой, но проблемными по-прежнему остаются методика и обстоятельства перехода на новые технологии.

Любая автоматизация турфирмы предполагает внедрение в ее деятельность автоматизированных рабочих мест, благодаря которым будет реализован комплекс обеспечивающих и функциональных информационных технологий, способствующих выполнению тех или иных задач управления. Целью автоматизации турфирмы является информационная поддержка формирования и принятия решений менеджментом.

В большинстве случаев автоматизация турфирмы касается лишь подготовки информации для изучения ситуации, на основе анализа которой сотрудник может принять решение. Таким образом, **информационные технологии управления турфирмами** предназначены для автоматизации деятельности туроператоров и турагентов по формированию и реализации турпродукта потребителю.

В настоящее время на российском туристском рынке можно выделить следующие этапы автоматизации типовой турфирмы.

1. Применение стандартного программного обеспечения, например, использование программ Word, Excel, PowerPoint, Outlook, готовых баз данных Access, программ-переводчиков, бухгалтерских, финансовых, систем управления документами, знаниями.
2. Применение специальных типовых информационных технологий управления в туризме: «МАСТЕР-ТУР», «САМО-Тур» и др.
3. Использование глобальных компьютерных систем бронирования: «AMADEUS», «GALILEO», «SABRE» и др.

4. Сопряжение типовых информационных технологий управления с системами бронирования.
5. Участие в электронной торговле или электронном бизнесе.

Разнообразные информационные технологии управления, используемые в туризме (программные комплексы, сопряженные с глобальными компьютерными системами бронирования и локальными программами типа бухгалтерских или программ рассылки факсов) позволяют все бизнес-процессы в туризме превратить в электронные, для реализации безбумажных технологий, технологий обмена информацией по электронной почте и возможностей Интернета.

Выбор турфирмами программных продуктов и специфика их использования зависят от ряда факторов, в частности:

- от направления деятельности турфирмы, совокупности решаемых задач, исходной технологии, принятой на турфирме, суммарного объема продаж, финансового состояния турфирмы;
- от осведомленности руководства турфирмы о программном обеспечении, существующем на рынке информацион-
- ных технологий управления в туризме, о его достоинствах и недостатках;
- от режима работы компьютеров (автономный или сетевой).

При выборе программного обеспечения целесообразно обратить внимание на следующие моменты:

- на известность и надежность — зарекомендовавшие себя информационные технологии управления, опыт внедрения которых накоплен в разных турфирмах, как правило, гарантируют отсутствие узких мест;
- дружелюбность, простота, стандартность интерфейса. **Интерфейс** — способ общения человека и программы, поэтому к нему предъявляется ряд требований, в частности, простота, понятность, дружелюбность (реагирование на ошибки подсказками), стандартность (обеспечение одинаковых для всех частей программного комплекса методов и правил управления);
- приемлемая стоимость информационной технологии управления турфирмой и ее обслуживания. Полная стоимость автоматизации турфирмы складывается из стоимости программного обеспечения, техники, обучения, услуг обслуживания и т.д. В этой стоимости можно выделить сумму, которая сразу будет израсходована на приобретение техники и программного продукта, и сумму постоянных расходов на обслуживание техники и программного продукта. Сравнивать разные информационные технологии следует только по их полной стоимости или стоимости владения.

Существующие в настоящее время программы автоматизации работы турфирм можно условно разбить на три класса:

- 1) программы автоматизации работ, которые обеспечивают внутреннюю деятельность турфирмы, без автоматизации поддержания внешних взаимосвязей. Предполагается создание локальной вычислительной сети, баз данных, которые располагаются на центральной мощной машине-сервере, куда обеспечивается сетевой доступ пользователей с их автоматизированных рабочих мест;
- 2) программы автоматизации включают возможности программ 1-го класса, а также позволяют туроператору осуществлять модемную связь в пакетном режиме с другими турагентствами;
- 3) программы автоматизации, базирующиеся на использовании глобальных телекоммуникационных сетей. В этом случае базы данных о турпродукте той или иной турфирмы размещаются в информационных узлах глобальной сети и для всех пользователей сети обеспечивают удаленный доступ в режиме online. В настоящее время на российском туристском рынке для автоматизации турфирм активно продвигаются типовые информационные технологии управления, основной целью ко-

торых является обслуживание деятельности этих турфирм.

Типовая информационная технология управления должна отвечать следующим требованиям:

- соответствовать нормам российского законодательства;
- охватывать все стороны производственно-хозяйственной и финансовой деятельности турфирмы, обеспечивая при этом:
 - *функциональную полноту* — обеспечение отдельной программой (подсистемой или модулем) автоматизации наиболее полного набора функций любого подразделения турфирмы,
 - *эффективность* — высокую производительность автоматизированной системы при выполнении всех функций,
 - *комплексность* — обеспечение тесной взаимосвязи (интегрированности) отдельных модулей,
 - *модульность* — завершенность отдельной программы (модуля, подсистемы), возможность закупки и освоения программ, входящих в программный комплекс по частям,
 - *гибкость и открытость архитектуры* — возможность дополнения системы новыми модулями, вписывающимися в общую структуру уже установленной системы управления,
 - *масштабируемость* — одинаково эффективное функционирование при любых объемах обрабатываемой информации и вне зависимости от числа участников процесса;
- быть современным и конкурентоспособным информационным продуктом в своем классе, используя:
 - современные передовые технологии туристского бизнеса,
 - передовые информационные технологии;
- иметь возможность модернизации программ в связи с высокими темпами научно-технического прогресса, который обуславливает изменение оборудования и технологий;
- обеспечивать надежность и безопасность хранения данных, иметь защиту от несанкционированного доступа как по отдельным технологическим операциям, так и по системе управления в целом, а в случае несанкционированного доступа уметь обнаруживать его;
- иметь гибкую и быструю настройку параметров на особенности конкретной турфирмы;
- иметь фирменную техническую поддержку (проведение консультаций, семинаров, организация «горячей линии», выезд специалиста, доступность новых версий программного обеспечения, стоимость которых значительно ниже, чем первая покупка программного обеспечения);
- обладать мощным статистическим и аналитическим блоками для оперативного анализа деятельности турфирмы и принятия стратегических решений, что особенно важно в условиях конкурентной борьбы;
- применяться на базе архитектуры «Клиент-сервер», обеспечивая обработку информации, находящейся в разных местах, без потерь производительности.

Рассмотрим подробнее ряд программных продуктов предлагаемых в настоящее время для турфирм на туристском рынке. Сравнительная характеристика ряда программных продуктов для российских турфирм дана в приложении 1.

Программный комплекс «МАСТЕР-ТУР»

В программном комплексе «МАСТЕР-ТУР» туры формируются из отдельных услуг, заказанных клиентом. Составленный таким образом тур может стать частью другого, более

сложного тура, что позволяет подобрать заказчику оптимальный вариант, не выходя из стандартных параметров программы.

Комплекс состоит из нескольких блоков: «Конструктор туров» (основной блок), «Реализация турпродукта», «Работа с партнерами», «Блок администратора», «Статистический», «Справочный», «Финансовый». Все необходимые бланки создаются в форматах MS Word или MS Excel.

Помимо формирования туров «МАСТЕР-ТУР» позволяет, в частности:

- рассчитывать комиссионные и планируемую прибыль;
- оформлять документы туристов — одну или несколько турпутевок;
- распечатывать прайс-листы, турпутевки, списки туристов, ваучеры, анкеты в посольства, финансовые отчеты;
- контролировать проведение тура, оценивать в целом текущее финансовое состояние турфирмы.

Благодаря возможности квотирования удается избежать перепродажи. При необходимости стоимость услуг рассчитывается в разных валютах. Предусмотрена функция мониторинга оплаты тура.

Функционально программа обеспечивает несколько рабочих мест:

- формирование турпродукта;
- продажу путевок;
- работу через Интернет;
- рабочие места кассира, финансового директора и администратора базы;
- статистику базы данных;
- работу с базой данных о постоянных клиентах.

В программе предусмотрены возможности рассылок по факсу и электронной почте, причем в конкретные даты и в определенное время.

В последнюю версию программы «МАСТЕР-ТУР» добавлены новые возможности: автоматический расчет цен на отели по формулам, экспорт цен из программы Excel, а также улучшены механизмы создания и аннуляции путевок, значительно расширены функции администрирования и установки прав пользователям программы.

К преимуществам «МАСТЕР-ТУРА» относится то, что он поставляется в комплекте с лицензионным SQL-сервером SQLBase фирмы «Centura». В состав может входить модуль, позволяющий программе работать с серверами: Microsoft SQLServer, Oracle и др.

Для фирм-туроператоров, работающих по приему туристов, предусмотрено сопряжение «МАСТЕР-ТУРА» с ПК «МАСТЕР-InterLook».

Комплекс «МАСТЕР-InterLook» предназначен для автоматизации работы принимающей стороны, т.е. туроператора, владеющего туристскими продуктами и имеющего разветвленную сеть агентов, которым он продает эти турпродукты. В настоящее время реализована англоязычная версия «МАСТЕР-InterLook».

Интернет-магазин «МАСТЕР-Web» могут использовать операторы, владеющие программой «МАСТЕР-ТУР», чтобы выставлять в Интернете туры, специальные предложения, цены и проводить

прямое бронирование в режиме реального времени из стандартного браузера.

Комплекс «МАСТЕР-АГЕНТ» предназначен для автоматизации деятельности туристского агентства. Программа позволяет:

- проводить автоматизированный импорт ценовых предложений по дате заезда, стране, отелю и цене;
- оформлять заявки;
- печатать документы;
- фиксировать плату за туристские услуги;
- производить взаиморасчеты;
- осуществлять автоматизированную отправку заявок туроператорам.

Комплекс «МАСТЕР-АВИА» предназначен для автоматизации работы турагентств по продаже авиабилетов. Версия включает в себя модули разграничения доступа и генерации отчетов. Предусмотрено сопряжение программы «МАСТЕР-АВИА» с комплексом «МАСТЕР-ТУР» для турфирм с разветвленной сетью агентов и точек продаж авиабилетов.

Программный комплекс «САМО-Тур»

Программный комплекс «САМО-Тур» позволяет туроператорам создавать справочники с описанием гостиниц, транспорта, условий страхования, визовой поддержки, дополнительных услуг, обеспечивает гибкие механизмы ценообразования/комиссионного вознаграждения. В программе предусмотрены функции бронирования и подтверждения заявок по электронной почте, а также возможности учета и контроля квотных услуг, номеров в гостиницах, мест на транспорте, туров, продаж по заявкам конкретных туристов.

Модуль бронирования ресурсов туроператора через Интернет позволяет выбирать туры, рассчитывать стоимость и формировать заказы в режиме реального времени. Комплекс создает документы туриста (форму № ТУР-1, ваучер, страховка, визовая анкета, авиабилет), а также выдает более 200 печатных форм отчетности (списки, документы, статистика). В системе предусмотрены разделение прав доступа и настройка экранных форм.

Программный комплекс «САМО-Тур» совместим с бухгалтерскими программами «Парус» и «1С», куда осуществляется экспорт платежей. Благодаря используемым базам данных и принципу построения программ можно работать в удаленной сети.

Программный комплекс «САМО-ТурАгент» для турагентств дает эффективную возможность определять состав и стоимость тур-пакетов по странам и туроператорам (с загрузкой из Интернета или по прямому вводу), вести поиск и анализ предложений туроператоров и учет продаж (заявка, туристы, заказы).

Комплекс позволяет создавать архивы клиентов (анкетные данные, статистика поездок), проводить автоматизированный обмен заявками/подтверждениями, формировать документы туриста и отчетность в формате MS Word и MS Excel, а также редактировать шаблоны документов. В системе предусмотрено разделение прав доступа.

В состав программного комплекса включены функции учета платежей, контроля оплаты заявок и оплаты услуг поставщикам; выдаются первичные бухгалтерские документы. Для анализа финансового состояния предусмотрены различные отчеты.

С помощью программного комплекса «САМО-incoming» происходит общение между партнерами через Интернет, автоматизируется процесс приема туристов: составление базы по ценам гостиниц; формирование цен-брутто и заявок; создание счетов и ваучеров и контроль за ними; организация трансферов, учет гидов и водителей; продажа экскурсий и т.д.

Программный комплекс «TURWIN MULTIPRO» версия 7.0

«TURWIN MULTIPRO» является мощным программным средством и предоставляет пользователю возможность проведения разнообразных операций для работы с данными. В системе сочетаются доступность программы для рядового пользователя и максимальная реализация возможностей программного комплекса.

Комплекс позволяет эффективно автоматизировать управление турфирмой, обеспечивая оперативную реакцию на изменения спроса и предложений, и полностью контролировать процесс продаж, а также масштабировать собственный бизнес.

Благодаря «TURWIN MULTIPRO» турфирмы формируют сложные групповые и индивидуальные туры по одной или нескольким странам, составляют схемы расчета туров и быстро оформляют заказы, автоматически составляют турпакеты и генерируют прайс-листы в формате MS Excel. При составлении схемы расчета тура можно использовать на выбор один из четырех алгоритмов расчета.

В комплексе предусмотрены создание справочников по любому сегменту туристского продукта, контроль загрузки рейсов и отелей с учетом квот мест, а также строгий учет движения денежных средств, печать основных бухгалтерских документов: счетов, счетов-

фактур, приходных кассовых ордеров, кассовых отчетов и др.

С «TURWIN MULTIPRO» можно работать не только отдельным пользователям, но и в сети.

Комплекс «TURWIN MULTIPRO 7.0» существует в двух модификациях. Первая реализована по технологии файл-сервер и позволяет работать в пределах одного офиса, вторая работает по технологии «Клиент — сервер», что позволяет осуществить удаленный доступ к базе данных с рабочих мест.

Функциональные возможности комплекса обеспечивают деятельность как по туроператорским, так и по турагентским направлениям; комплекс адаптирован для работы с пансионатами и санаториями.

В «TURWIN MULTIPRO 7.0» реализован сервис подбора тура и быстрого оформления заказа, расширены перечни финансовой и туристской отчетности, загрузка отелей отображается на «плане-шахматке». В клиентской базе комплекса реализованы «черный» и VIP-списки туристов.

Финансовый модуль позволяет контролировать взаиморасчеты с постоянными заказчиками и партнерами (поставщиками услуг).

Включенные в комплекс программы VentaFax и Advanced Mass предназначены для факсимильной рассылки и рассылки e-mail.

В комплексе предусмотрено разграничение доступа на четыре группы пользователей: «Администратор», «Бухгалтер», «Менеджер», «Продавец».

Данные типовые информационные технологии управления турфирмами имеют неоспоримое достоинство — выгодны с финансовой точки зрения, поскольку поддерживать и развивать системы, выполненные под заказ конкретной турфирмы часто очень дорогостоящий процесс и экономически не выгодно.

Уже накоплен положительный опыт внедрения этих технологий в десятках и сотнях турфирм, за годы развития и эксплуатации они приобрели высокий уровень функциональности и избавились от узких мест.

Пока еще не все российские турфирмы используют специальные информационные технологии управления, но почти все они имеют автоматизированный в той или иной степени офис, где работает в основном стандартное программное обеспечение.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятия «информационные технологии управления».
2. Почему сегодня сложилась благоприятная ситуация для автоматизации туристской деятельности по сравнению с 80-ми годами XX в.?
3. Назовите основные принципы, с учетом которых идет разработка и внедрение новых достижений научно-технического прогресса в области информационных технологий в туризме.
4. Назовите основные этапы автоматизации типовой российской турфирмы.
5. Какие существуют критерии выбора информационной технологии управления для турфирм?
6. Для чего предназначены информационные технологии управления турфирмами?
7. Назовите три класса программ автоматизации турфирм.
8. Перечислите требования к типовым информационным технологиям управления турфирмами. Каковы преимущества их использования?
9. Сравните программные комплексы «МАСТЕР-ТУР», «САМО-Тур» и «TURWIN MULTIPRO».

ГЛАВА 2. ГЛОБАЛЬНЫЕ КОМПЬЮТЕРНЫЕ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. История развития компьютерных систем бронирования

В настоящее время сложно представить себе бронирование авиа- или железнодорожных билетов, резервирование мест в гостиницах, прокат автомобилей без использования компьютерных систем.

Крупные компании в США с 60-х годов XX в. начали разрабатывать системы резервирования для бронирования мест на авиарейсы. Авиакомпании США рассматривали данные автоматизированные системы управления как средство для повышения объемов продаж.

Возросшая популярность авиaperевозок привела к необходимости создания авиакомпаниями громадных центров резервирования, задачей которых была ручная обработка поступающих по почте, телефону и телеграфу заказов на бронирование от туристских агентов и конечных клиентов.

Несмотря на всю грандиозность размеров и большую численность персонала, центры не могли справиться с возрастающим объемом информации. Это и послужило толчком к разработке компьютерных систем бронирования крупными авиакомпаниями.

Техническим оснащением первых центров бронирования занималась доминировавшая в то время на рынке больших вычислительных машин фирма «IBM». Эта тенденция сохраняется и поныне — большая часть существующих компьютерных систем бронирования использует оборудование именно этой фирмы.

Первым шагом на пути развития компьютерных систем бронирования была установка терминалов в офисах авиакомпаний. Это позволило резко поднять качество и эффективность работы персонала авиакомпаний, не уменьшая количество телефонных звонков и телеграмм с заказами на бронирование от турфирм.

В конце 70-х годов турфирмы США получили также возможность подключаться к автоматизированным системам авиакомпаний. Первыми системами были «APOLLO» (авиакомпания «United Airlines») и «SABRE» (авиакомпания «American Airlines»). Данные системы позволяли турфирмам получать информацию об авиарейсах в режиме реального времени и тем самым сокращать время обслуживания клиентов. Быстро оценив эффективность новой технологии бронирования, турфирмы стали настойчиво требовать от авиакомпаний существенного расширения спектра представленной в системах бронирования информации, а также функциональных возможностей этих систем. Следствием этого стало объединение изначально ориентированных на отдельную авиакомпанию систем в системы, обслуживающие группы авиакомпаний, предоставление информации не только о наличии мест на том или ином рейсе, подробных описаний тарифов, но и данных о смежных отраслях туристского бизнеса: прокате автомобилей, размещении в гостиницах, продаже железнодорожных билетов и др. Так постепенно компьютерные системы бронирования отдельных авиакомпаний превратились в глобальные системы бронирования туристских услуг.

Параллельно с расширением функций компьютерных систем бронирования велись активные работы, направленные на сокращение срока возврата турфирме подтверждения бронирования поставщиком услуг. В отсутствие полностью компьютеризированной цепочки «турагент — центр бронирования — поставщик услуг» это время составляло от двух часов до двух дней, поскольку подтверждение поставщика вводилось в систему вручную.

Полностью устранив ручной ввод информации, удалось сократить это время до нескольких часов. Такое соединение получило название «тип В». Следующим этапом стало появление соединения типа А, согласно которому возврат подтверждения осуществляется в течение 7 сек. Столь резкое сокращение времени было достигнуто за счет совершенствования технологии обмена информацией между системой резервирования и поставщиком услуг. Это дало турфирме возможность выйти на принципиально новый уровень в обслуживании клиентов: практически любое бронирование теперь возможно в тот момент, когда клиент нахо-

дится в офисе турфирмы.

Последним техническим достижением в этом плане является так называемое беспроводное соединение. В основе данного относительно нового режима работы лежит достаточно простая идеология: самая актуальная информация о наличии мест, самое подробное описание тарифов и т.д. есть только у конечного поставщика услуг — авиакомпании, гостиницы, компании по прокату автомобилей. В соответствии с этой идеологией турфирма на терминале глобальной системы компьютерного бронирования видит информацию, извлекаемую непосредственно из компьютерной системы поставщика услуг.

Следом за США системы компьютерного бронирования стали появляться в других странах. В 1987 г. были созданы два европейских консорциума «GALILEO» и «AMADEUS». Между европейскими и американскими системами бронирования существует тесная взаимосвязь. Американские компании являются главными поставщиками программного обеспечения для европейских систем.

Системы компьютерного бронирования развиваются и в других регионах мира. В Азиатско-Тихоокеанском регионе функционирует система «ABACUS», созданная в 1987 г.

Регион Африки характеризуется относительно невысокой степенью развития компьютерных систем бронирования, что объясняется отсутствием крупных национальных авиакомпаний на данной территории. Поэтому несколько авиакомпаний присоединены к французской национальной системе компьютерного бронирования «SITA».

Применение современных компьютерных систем бронирования не только открывает новые возможности для более эффективной работы турфирм и авиакомпаний, но и способствует созданию более выгодных условий для работы авиакомпаний — владельцев глобальных компьютерных систем бронирования. Это происходит следующим образом.

1. Выбор турфирмой информации зависит от расположения данных на дисплее. Турфирмы, как правило, останавливают свой выбор на первом же устраивающем их клиента варианте (по данным исследований 50% бронирований проводится по первым строкам на дисплее). Операторы, вносящие информацию в компьютер, помещают на первом листе данные авиакомпаний — владельцев данной системы бронирования.
2. Турфирмы в первую очередь бронируют места на рейсы авиакомпаний, являющиеся владельцами систем бронирования, поскольку данные авиакомпании поддерживают все функции и возможности системы. Это явление получило название «эффект ореола».
3. Большое распространение получили договоры на предоставление права пользования кодом авиакомпании. Подобные договоры заключаются между крупными и небольшими, например региональными, авиакомпаниями. Согласно таким договорам небольшие авиакомпании получают право пользоваться кодовым номером крупной авиакомпании при введении информации в компьютер, что выгодно обеим сторонам. Это объясняется тем, что у авиакомпаний появляется возможность хорошо расположить информацию на дисплее, использовать раскрученный бренд известной авиакомпании и таким образом выйти на более емкий рынок. Многие региональные авиакомпании после заключения подобных договоров фактически прекращают самостоятельную работу по продвижению своего продукта на туристский рынок. А крупные авиакомпании в результате сотрудничества увеличивают число предлагаемых потребителю рейсов.
4. Дополнительная прибыль авиакомпаниям-владельцам обеспечивается в результате выплаты турфирме, которая обеспечивает большой объем продаж, «сверхкомиссии». Динамику объема продаж турфирмы (их увеличение или уменьшение) позволяют отследить компьютерные системы бронирования.

2.2. Основные мировые компьютерные системы бронирования

AMADEUS

Система бронирования «AMADEUS» была основана в 1987 г. тремя крупными европейскими авиакомпаниями «Air France», «Iberia» и «Lufthansa», а также 25 более мелкими авиакомпаниями. В настоящее время эта система бронирования является крупнейшей в мире. Ее центр расположен в небольшом немецком городке Эрдинг. Маркетинговые отделы находятся в Мадриде и Ницце. Будучи в начале своего развития преимущественно европейской системой бронирования, несколько лет назад «AMADEUS» совершила своеобразный прорыв на американский рынок, приобретя компьютерную систему бронирования «System One».

Помимо Европы «AMADEUS» занимает лидирующее положение в Южной Америке и в настоящее время пытается завоевать позиции в Юго-Восточной Азии.

Система «AMADEUS» присутствует на российском рынке с 1994 г. и имеет свои представительства в ряде крупных городов России. В России к системе подключено более 2000 терминалов, установленных в офисах 800 турфирм в Москве, Санкт-Петербурге и в 70 региональных центрах. По итогам 2003 г. объем бронирований через «AMADEUS» увеличился в России на 10% (1,371 млрд. сегментов против 1,244 млрд. в 2002 г.). При этом бронирование авиасегментов выросло на 5%, автомобильных — на 15%, а гостиничных — на 150%. В настоящее время тенденция сохраняется.

В системе «AMADEUS» представлены ресурсы провайдеров «АВИА», «ОТЕЛИ», «АВТОМОБИЛИ», «СТРАХОВАНИЕ».

Остановимся на первых трех.

Провайдер «АВИА» предоставляет возможность:

- 1) узнать график полетов рейсов 753 авиакомпаний;
- 2) забронировать места на рейсы 480 авиакомпаний, что составляет более 95% мирового рынка регулярных пассажирских авиаперевозок. Из российских авиакомпаний в системе «AMADEUS» представлены, в частности, «Аэрофлот», «Пулковские авиалинии», «Трансаэро», «Ист Лайн», «Уральские авиалинии», «Сибирь», «Самара», «Красноярские авиалинии», «Калининградские авиалинии», «Кавминводавиа», «Центравиа»;
- 3) 344 авиакомпаниям возвращать в «AMADEUS» номер бронирования их собственной инвентарной системы;
- 4) 125 перевозчикам показать интерактивный план салона самолета, что позволяет агенту забронировать пассажиру конкретное место в самолете;
- 5) 113 авиакомпаниям использовать «AMADEUS» как собственную систему бронирования, имея в своих офисах терминалы системы. В Москве таким образом работают крупнейшие мировые перевозчики, наиболее активно действующие на российском рынке, например, «Lufthansa», «Air France», «Austrian Airlines», «Scandinavian Airlines System», «Finnair»;
- 6) турфирме самостоятельно вести работу с конфиденциальными тарифами авиакомпаний с помощью специального продукта «AMADEUS Nego Fares».

Провайдер «ОТЕЛИ» позволяет бронировать места:

- 1) в 51 794 отелях 215 гостиничных цепей;
- 2) в 40 409 отелях НО гостиничных цепей, которые находятся в «Совершенном Доступе Плюс».

Провайдер «АВТОМАШИНЫ» дает возможность бронировать автомобили в 48 прокатных компаниях, располагающих 23 884 пунктами аренды по всему миру.

GALILEO

Международная компьютерная сеть бронирования «GALILEO International» создана компанией «The GALILEO Company Ltd.» Эта компания была основана в июле 1987 г. авиакомпаниями «British Airways», «Swissair», «KLM» и «Covia». В августе 1987 г. к учредителям ком-

пании присоединились «Alitalia» и «Austrian Airlines». В октябре 1987 г. в состав учредителей вошли «Air Lingus» и «Tap Air Portugal». Присоединившиеся в феврале и марте 1988 г. «Sabena» и «Olympic Airways» завершили формирование состава учредителей компании.

Дальнейшее развитие «GALILEO» шло за счет открытия филиалов в различных частях земного шара. Компания «Covia», имевшая собственную систему резервирования «APOLLO», переориентировала своих пользователей на «GALILEO». Кроме того, канадская система резервирования «GEMINI» также стала частью «GALILEO».

Штаб-квартира компании «GALILEO International» находится в городе Парсипанни, штат Нью Джерси, США. Все операции «GALILEO» осуществляются в центре обработки данных, расположенном в городе Свиндон, Англия. Этот центр является крупнейшим неправительственным учреждением такого рода в Европе.

С 1999 г. компания «GALILEO» открыла собственное представительство в России. Пользователями данной системы является более 200 российских турфирм, 80% из них — московские агентства: «Континент Экспресс», «Ланта Тур Вояж», «ДеВизу» и др.

В настоящее время система имеет наиболее прочные позиции в Великобритании, Италии, странах Бенилюкса, Швейцарии и Португалии. В целом доля этой системы на рынке Европы составляет 29,8%. В странах Ближнего Востока и Африки «GALILEO» является основной системой бронирования (табл. 2.1).

Таблица 2.1.

Характеристики глобальной компьютерной системы бронирования «GALILEO»

Наименование единицы	Число единиц
Страны, в которых данная система представлена	116
Точки продаж	44 000
Авиакомпании, к ресурсам которых есть доступ	470
Авиакомпании в режиме прямого доступа	270
Компании по прокату автомобилей	24
Компании по прокату автомобилей с полным доступом	21
Точки аренды автомобилей	22 000
Поставщики гостиничных услуг	238
Поставщики гостиничных услуг с полным доступом	226
Гостиницы	56 000
Туроператоры	430
Круизные компании	10

SABRE

Компьютерная система «SABRE» была создана в 1964 г. авиакомпанией «American Airlines». В настоящее время управление «SABRE» осуществляется компанией «AMR» — дочерней компанией «American Airlines».

Авиакомпания «Qantas» распространяет «SABRE» в Австралии под маркой «FANTASIA». «SABRE» также распространяется под маркой «Falcon Systems» в районе Персидского залива. Авиакомпания «Cyrus Airways» поддерживает «SABRE» под маркой «Zenon».

Штаб-квартира «SABRE» находится в г. Тулса, штат Оклахома, США.

Наибольшее применение система нашла в США. В «SABRE» представлены для бронирования 420 авиакомпаний, более 40 000 отелей, 50 фирм по прокату автомобилей. В настоящее время 130 000 терминалов «SABRE» установлены в 30 000 турфирм в мире.

WORLDSPAN

Компьютерная система бронирования «WORLDSPAN» образовалась в 1991 г. в результате слияния компьютерной системы бронирования «DATA» II (владелец — авиакомпания «Delta Airlines») и «PARS» (владельцы — авиакомпании «Trans World Airlines», «Northwest Airlines» и азиатский консорциум авиакомпаний «Abacus»). Контрольный пакет акций принадлежит компании «Delta Airlines». Центр управления «WORLDSPAN» расположен в г. Атланта, США.

«WORLDSPAN» является лидирующей системой резервирования в Америке, в течение последних лет занимает 3-е место по популярности в Европе, уступая «AMADEUS» и «GALILEO». Терминалы «WORLDSPAN» установлены в 14 700 турфирмах в 40 странах. Для бронирования доступны 365 авиакомпаний, 26 000 гостиниц, принадлежащих 168 гостиничным цепям, и 40 компаний по прокату автомобилей.

Региональное распространение глобальных компьютерных систем бронирования представлено в табл. 2.2.

В целом по количеству бронирований, осуществляемых через глобальные компьютерные системы, с 34%-ным показателем лидирует «SABRE», доля «GALILEO» - 28%.

По количеству терминалов, через которые субъекты туристского рынка могут подключаться к глобальным компьютерным системам бронирования, лидирует тоже «SABRE» — 36,7%, доля «AMADEUS» - 29,2%, третье место у «GALILEO» - 28,6%.

2.3. Описание функций глобальной компьютерной системы «AMADEUS»

Глобальная компьютерная система «AMADEUS» предоставляет пользователю возможность получить большой объем справочной информации, которая может пригодиться турфирме при отправлении туриста:

- пересчет времени и дат (разницы во времени между городами мира; дня недели любого года и др.);
- минимальное стыковочное время между рейсами;
- визовые правила и правила вакцинации в странах с учетом гражданства, места постоянного жительства, пункта назначения и вылета, пунктов транзита и пребывания менее чем за 6 дней до вылета;
- информацию об авиакомпаниях;
- сведения о странах (размещение, достопримечательности, климат, особенности национальной кухни, географическое положение, зона времени, здравоохранение, государственные праздники, магазины, покупки, особенности путешествий по стране и т.д.);
- информацию об аэропортах (название аэропорта, название и код страны, расстояние от аэропорта до города, общий справочный телефон, телефон для справок о рейсах, ссылка на страницу с кодами терминалов, информация о налогах, взимаемых в аэропорту, парковка для автомобилей, минимальное время регистрации билетов, сервисные службы аэропорта, транспорт до города, между терминалами и т.д.);
- информационные страницы о погоде.

Таблица 2.2.

Региональное распределение глобальных компьютерных систем бронирования, терминалы

Глобальные компьютерные системы бронирования	США	Канада	Карибы/ Латинская Америка	Европа	Азия	Ближний Восток/ Азия	Всего
«AMADEUS»	29 100	92	8 368	59 804	2 034	768	100 166
«GALILEO»	49 766	9 673	2 459	39 487	12 871	5 144	119 400
«SABRE»	77 994	7 181	8 590	13 428	14 246	1 452	122 891
«WORLDSPAN»	34 934	172	1 268	10 208		1 368	47 950

«AMADEUS» дает информацию о расписании более 750 авиакомпаний, а также возможность бронирования мест по 480 авиакомпаниям (информация имеется в системе за 362 дня до рейса).

В отношении услуг авиакомпаний система имеет следующие возможности:

- получать данные о наличии мест на одно или два направления (туда и обратно), что предполагает наличие следующей информации: номер линии, авиакомпания, номер рейса, классы бронирования, наличие мест в каждом классе, аэропорт вылета, терминал прилета, местное время вылета или прилета, количество промежуточных посадок, тип самолета, время в пути;
- получать расписания полетов;
- предоставлять пассажиру во время полета специальный сервис: заказ специального питания, перевозку животного в салоне самолета, перевозку сверхнормативного багажа, дополнительное место в салоне самолета для пассажира, перевозку специального багажа;
- получать план посадочных мест (стандартный и интерактивный);
- делать расчет стоимости тарифа (имеется функция поиска наименьшего тарифа и подходящего тарифа). Благодаря «AMADEUS» пользователь узнает также другую необходимую информацию и бронирует места в отелях мира. Для этого в системе предусмотрены:
- получение сведений о наличии свободных мест и расценках для всех гостиниц или для гостиниц определенной цепи;
- поиск необходимой гостиницы по какому-либо признаку, например, с определенным видом сервиса, по адресу, по номеру телефона или по стоимости;
- предоставление расценок для любых типов номеров;
- описание всех гостиниц, представленных в системе (адрес, телефон, степень удаленности от аэропорта и центра города, категория и класс, основные правила проживания, гарантия оплаты, необходимость депозита, требования по минимальному и максимальному сроку проживания, гостиничные службы и оказываемые услуги, виды транспорта до гостиницы, типы комнат и сервисное обслуживание в них, организация питания, условия проведения в гостинице конференций и семинаров и т.д.);
- продажа гостиничных номеров.

Поскольку в настоящее время активно возрастает оборот автопрокатного бизнеса, современные системы типа «AMADEUS» позволяют бронировать аренду автомобилей, получать информацию о правилах аренды, пунктах аренды, наличии автомобилей и расценках на их прокат, заказывать специальное оборудование для автомобиля, например, детское сиденье, багажник для лыж, телевизор. Традиционно считается, что прокат автомобиля за рубежом доступен лишь очень состоятельным людям. На самом деле стоимость аренды автомобиля сильно различается в зависимости от его класса и типа кузова.

На основании представленных в табл. 2.3 четырех характеристик автомобилей формируется стоимость проката.

Таблица 2.3.
Классы и типы автомобилей

Характеристики автомобиля			
Класс двигателя	Тип кузова	Коробка передач	Наличие кондиционера
М — мини	С — легковой	А — автоматическая	Р — установлен
Е — экономический	W — универсал	М — ручная	Н — не установлен
С — компактный	V — микроавтобус		
S — стандартный	L — лимузин		
I — промежуточный	F — полноприводный		
F — полноразмерный	T — кабриолет		
P — премиум	B — двухдверный		
L — люкс	D — четырехдверный		
X — специальный	S — спортивный		
	P — пикап		
	J — внедорожник		
	X — специальный		

При заказе автомобиля крупные прокатные компании подтверждают не конкретную модель, а именно класс автомобиля (табл. 2.4). Если по какой-то причине требуемого автомобиля по прибытии клиента не окажется, то предоставляется автомобиль более высокой категории без увеличения стоимости аренды.

Таблица 2.4.
Рейтинг арендуемых автомобилей по классам

Класс двигателя	Модель автомобиля
М	Fiat Cinguecento 1.1, Fiat Panda
Е	Ford Fiesta 1.1, Opel Corsa 1.2, Renault Clio 1.2, Fiat Punto
С	Renault Megan 1.4, Ford Escort 1.4, Opel Astra 1.4, VW Golf 1.6
I	Ford Mondeo 1.8, Opel Vectra 1.8, VW Vento 1.8
S	Nissan Primera 2.0, Audi A4 1.8, VW Passat 1.8
F	Renault Safrane 2.0, Rover 620 GSI, Vauxhall Omega 2.0
P	Mercedes C180, BMW 525i, Volvo S70 2.5
L	Audi A6 2.8, Mercedes E230, Mercedes E280
X	Mercedes S-class, Porsche 911, Jaguar XJ6

В настоящее время услуги по прокату автомобилей стали обычной дополнительной услугой, оказываемой турфирмами. Все крупные мировые автопрокатные компании представлены сегодня в глобальных компьютерных системах бронирования, что позволяет турфирмам удовлетворять потребности самых взыскательных клиентов.

На российском рынке также активно используется туристскими фирмами локальный продукт «AMADEUS» — «Страхование», разработанный компаниями «AMADEUS Россия» и ОСАО «Ингосстрах». С помощью этого продукта, установив дополнительное программное обеспечение на свой компьютер, любая турфирма может выписывать полисы через «AMADEUS» в режиме реального времени. Единственное условие — агентское соглашение с компанией «Ингосстрах». Сегодня в таком режиме ежемесячно бронируются более 1000 страховых сегментов. Программа «Страхование» стартовала в феврале 2001 г., и уже на начало июня 2003 г. с ее помощью было выписано более 22 тыс. полисов.

2.4. Российские системы бронирования мест на авиационном транспорте

В конце 60-х годов XX в. перед гражданской авиацией встала проблема создания автоматизированной системы управления процессами массового обслуживания на воздушном транспорте. Разработкой системы бронирования авиаперевозок «Сирена» (название получилось из

букв и слогов нескольких слов: СИстема РЕзервирования На Авиалиниях) занимались специалисты из Министерства приборостроения СССР и ученые АН СССР. Основным критерий, которым руководствовались создатели системы,— оперативное распределение мест при максимальной загрузке самолетов.

Систему «Сирена—1» внедрили в 1972 г. Для повышения эффективности ее эксплуатации был создан Главный вычислительный центр гражданской авиации (ГВЦ ГА), что позволяло постоянно модернизировать систему: до 1982 г. система претерпела 22 модернизации.

Следующим этапом стало создание в 1982 г. «Сирены—2», которая представляла собой ряд автоматизированных центров продажи авиабилетов, взаимодействующих благодаря скоростным каналам связи. Благодаря этой системе у кассиров, дежурных, операторов появилась возможность генерировать запросы в любой центр и, следовательно, обслуживать пассажиров, осуществляющих полет с пересадками. Отдельный центр мог контролировать практически любое количество рейсов и обслуживать группу аэропортов. В 1985 г. были введены в эксплуатацию взаимодействующие центры в Москве, Риге, Киеве и ряде других городов.

В конце 80-х годов рост числа авиаперевозок и необходимость соединения международных и внутренних перевозок потребовали внедрения новой современной автоматизированной системы управления.

Над данной системой, которая получила название «Сирена—3» работали ГВЦ ГА, Главное агентство МГА, опытные заводы, управления ГА и производственные объединения Минприбора СССР. Но в связи с распадом СССР, значительным уменьшением государственного финансирования идея новой системы не была применена на практике. Однако поскольку система «Сирена—2» значительно к этому времени устарела, Главное агентство ГА вынуждено было рассмотреть возможные варианты ее модернизации. Существовали два варианта:

- 1) вариант Марка Левина (АОЗТ «ТАИС»), основанный на совмещении старого математического обеспечения системы «Сирены—2» с персональным компьютером. Достоинство системы — надежность. Недостаток — вариант не обеспечивал требуемого быстродействия;
- 2) вариант Валерия Нестерова (ГВЦ ГА) — новая система, написанная на языке программирования высокого уровня, что и являлось ее основным достоинством. Недостаток — вариант не был застрахован от ошибок. Данная система получила название «Сирена—2М» и в 1994 г. была внедрена в Москве. С развитием рыночной экономики у авиакомпаний появилась необходимость менять тарифы, вводить или снимать скидки на билеты, заменять типы самолетов и т.д., что потребовало дальнейшего совершенствования отечественной системы бронирования, приближения ее к зарубежным аналогам. Поэтому коллективы ГВЦ ГА и АОЗТ «ТАИС» разработали новые версии системы, получившие названия «Сирена—2000» и «Сирена—2.3».

В 1993 г. группа специалистов ГВЦ ГА создала компанию «КОМТЕХ-Н». Наиболее крупным проектом данной компании стала система «Сирена—2000», разработанная в соответствии с рекомендациями IATA и обеспечивающая авиакомпаниям и агентствам возможности бронирования и продажи билетов, аналогичные возможностям международной системы «GABRIEL». В настоящее время система «Сирена—2000» установлена в 24 центрах бронирования авиабилетов, охватывающих территорию России и часть стран СНГ и размещенных в Астрахани, Сочи, Тюмени, Москве, Новосибирске, Киеве и др. Эти центры бронирования обслуживают около 8 млн. отправок в год, что составляет 70% внутренних авиаперевозок на перечисленных территориях. В 2000 г. компания «КОМТЕХ-Н» в соответствии с рекомендациями IATA разработала дистрибутивную систему «Сирена-Трэвел», по функциям и используемым протоколам аналогичную международной глобальной компьютерной системе бронирования «AMADEUS». Система «Сирена-Трэвел» обеспечивает прозрачный дос-

туп всех терминалов сети «Сирена» к ресурсам авиакомпаний, размещенным в центрах бронирования авиабилетов «Сирена—2000», «GABRIELA», «Сирена—2.3» и «Сирена—3».

На базе центров «Сирена—2.3» в 2001 г. была построена и передана в промышленную эксплуатацию отечественная многоцентровая авиационная распределительная система «СИРИН». В настоящее время каждому СИРИН-центру доступны ресурсы «Сирены—2.3», «Сирены—3», а также ресурсы авиакомпаний, размещенных в системе «GABRIEL». Это позволяет агентам СИРИН-центров на первом экране терминала составлять маршруты и бронировать более половины внутренних ресурсов отечественных авиакомпаний.

2.5. Система «Экспресс»

Система «Экспресс» работает на московском железнодорожном узле с 1972 г. и предназначена для резервирования мест (выдачи посадочных талонов), для продажи билетов (выдачи проездных документов с указанием их стоимости).

С 1991 г. Министерство путей сообщений (МПС) ввело новую модернизированную систему «Экспресс—2». Система выполняет следующие функции:

- учет свободных мест в поездах и выдачу их по требованию кассира;
- определение стоимости проезда, оформление и печать различных проездных документов;
- подсчет денежных сумм от продажи билетов по каждой кассе и пунктам продажи в целом;
- получение соответствующих статистических и финансовых форм учета и отчетности по пассажирским перевозкам.

Особенности работы турфирм с системой «Экспресс» заключаются в следующем.

1. Бронирование мест на железнодорожном транспорте через систему проводится 2 раза в год на полугодие.

На первое полугодие планируемого года заявки от турфирм должны быть сданы в отделение железных дорог до 1 октября предшествующего года, которые их передают в ГВЦ МПС и вводятся в компьютер.

Турфирма 15 ноября может в своем отделении железных дорог узнать, какие заявки на первое полугодие утверждены. Турфирмы обязаны подтвердить свои заявки в срок с 15 ноября и за 60 дней до отправления поезда. Если железная дорога подтверждает турфирме бронирование билетов, то ей выдается парольная квитанция, а места хранятся в памяти компьютера. Заявки на выкуп билетов подаются за 45 суток до отправления поезда. При подтверждении бронирования мест из компьютерной памяти заявки изымаются.

На второе полугодие планы — заявки от турфирм принимаются до 1 марта. Турфирма 15 апреля может получить ответ и подтвердить бронирование в установленные сроки.

2. При бронировании групповых поездок должна быть предусмотрена замена поезда из пяти вариантов. Первый из указанных поездов считается основным, четыре остальных — вариантными.
3. При возврате неиспользованных проездных документов турфирмами в кассу железнодорожной станции за семь суток до отправления поезда им возвращается полная стоимость проезда; если менее чем за семь суток, но более чем за трое суток, то возвращается 90% стоимости проезда, менее чем за трое суток — 80% стоимости проезда.
4. При возвращении в кассу одного или нескольких билетов руководителем группы действуют правила для индивидуальных пассажиров.
5. Если по групповому билету отправляется неполное число участников маршрута, то руководитель группы обязан до отправления поезда предъявить групповой билет начальнику станции отправления для отметки об этом. Билеты на неиспользованные места должны быть переданы в кассу.

6. Возврат платежей за проездные документы, приобретенные по групповой заявке по безналичному расчету, производится на расчетный счет турфирмы, приобретавшей билеты.

Контрольные вопросы

1. Назовите основные этапы развития глобальных компьютерных систем бронирования.
2. Почему авиакомпании — владельцы глобальных компьютерных систем бронирования имеют сверхприбыль от их использования?
3. Проведите сравнительный анализ систем «AMADEUS», «SABRE», «GALILEO» и «WORLDSPAN».
4. Назовите авиакомпании, основавшие глобальную компьютерную систему «AMADEUS».
5. Назовите авиакомпании, основавшие глобальную компьютерную систему «SABRE».
6. Назовите авиакомпании, основавшие глобальную компьютерную систему «GALILEO».
7. Назовите основные функции глобальной компьютерной системы «AMADEUS».
8. Какого рода справочную информацию можно получить с помощью глобальной компьютерной системы «AMADEUS»?
9. Назовите четыре основные характеристики автомобиля, на основе которых формируется его стоимость при автопрокате.
10. С какой целью российские турфирмы используют различные модификации системы «Сирена»?
11. Назовите особенности работы турфирм с системой «Экспресс».

ГЛАВА 3. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦАМИ

3.1. Выбор гостиницей оптимальной системы автоматизации

Существуют разные способы решения проблемы автоматизации управления гостиницей. Для сетевых отелей вопрос внедрения системы автоматизированного управления, как правило, предрешен, т.е. устанавливается система, которая используется в данной гостиничной цепи. Чаще всего это широко известные и зарекомендовавшие себя системы «FIDELIO» и «EPITOME».

Для независимых гостиниц актуален выбор оптимальной системы автоматизации. До сих пор некоторые малые гостиницы, имеющие небольшой номерной фонд, предпочитают создавать собственный программный продукт. Обычно он представляет собой базу данных гостей, номерного фонда и обеспечивает автоматизацию элементарных функций управления. Такой путь нельзя считать оптимальным. Подобные программы по своим функциональным возможностям не могут конкурировать с профессиональными системами управления отелями. Они временно решают проблему некоторых узких мест, но полностью обеспечить комплексную автоматизацию управления гостиницей не способны. Даже если затраты на разработку таких программ малы, расходы на их модернизацию и совершенствование могут намного повысить стоимость профессиональной системы управления гостиницей. Кроме того, некоторые задачи по автоматизации управления отелем настолько сложны (например, реализация удаленного бронирования), что не могут быть решены одиночными гостиницами.

Нужно учитывать и то, что программа, разрабатываемая для одной гостиницы обычно позволяет автоматизировать уже существующую систему управления со всеми ее проблемами, ошибками и недостатками. В профессиональных системах управления отелями используются хорошо отработанные технологии. Эти системы построены с учетом мирового опыта управления гостиничными предприятиями. Часто эффективность их применения обеспечивается не только за счет автоматизации, но и за счет изменения традиционных управленческих бизнес-процессов. В ряде случаев внедрение данных информационных технологий управления требует существенной организационной перестройки управления гостиницей в целом, что обычно дает положительный эффект, хотя порой приводит к возникновению сложностей организационного характера.

Все профессиональные программные продукты обеспечиваются сопровождением: консультационное обслуживание по горячей линии, обновление программного обеспечения. Фирмы — разработчики профессиональных информационных технологий управления гостиницами постоянно совершенствуют свой программный продукт и, как правило, предлагают своим пользователям приобретение новой версии системы на льготных условиях. Таким образом, гостиницам целесообразно использовать стандартные программные продукты, предназначенные для автоматизации деятельности отелей.

Автоматизированные системы управления гостиничными комплексами обычно построены по модульному принципу. Набор модулей, охватывающий все функциональные задачи определенного рабочего места, представляют собой автоматизированное рабочее место (АРМ). Обычно в систему включены следующие АРМ:

- службы приема и размещения;
- администратора номерного фонда;
- службы резервирования/бронирования;
- дежурных по этажу;
- службы горничных;
- информационно-справочной и других служб.

Системы управления гостиницами стыкуются с различными смежными программно-аппаратными комплексами:

- бухгалтерской системой;
- системой складского хозяйства;
- системой управления рестораном;
- телефонным тарификатором;
- системой удаленного бронирования;
- системой контроля доступа и другими.

Обычно системы обеспечивают автоматизацию процесса предварительного заказа мест (бронирования), регистрацию гостей, учет номерного фонда, формирование счетов гостей, учет оплаты телефонных разговоров.

Успех внедрения систем автоматизации в гостинице во многом определяется следующими факторами:

- пониманием руководством гостиницы необходимости внедрения автоматизированной системы управления и заинтересованность в конечных результатах;
- готовностью к возможной реорганизации существующей системы управления с реальными изменениями функциональных обязанностей и должностных инструкций;
- организационной подготовкой коллектива гостиницы к внедрению системы автоматизации;
- готовностью персонала к обучению и изменениям в технологии работы;
- контролем со стороны руководства за внедрением системы.

Информационная система управления, осуществляя оперативный сбор, хранение и анализ данных, требует высокой исполнительской дисциплины сотрудников гостиницы, в результате чего обеспечивается построение ясной структуры и последовательность всех бизнес-процессов.

Однако всегда нужно помнить, что без строгой организации проекта внедрения и планомерного выполнения необходимых работ добиться успешного функционирования системы невозможно. Руководство гостиницы должно осознавать, что уровень квалификации и способности сотрудников, привлекаемых к внедрению, будут непосредственно влиять на окончательный результат. Чем серьезнее у руководства гостиницы отношение к подбору персонала и внедрению системы автоматизации, тем большая отдача от использования информационных технологий управления будет получена.

3.2. Процесс бронирования мест в гостиницах

Применение автоматизированной системы управления гостиницей позволяет наиболее эффективно использовать номерной фонд, в том числе за счет более широких возможностей бронирования мест.

В настоящее время гостиница может получать запросы на бронирование из разных источников. Существуют следующие способы резервирования мест в гостиницах.

Факс

Большая часть бронирования, которая осуществляется непосредственно в гостинице, проводится по заявкам, приходящим по факсу. Факсы, содержащие запросы о бронировании номера, обычно приходят от компаний или турфирм, которые сотрудничают с данной гостиницей. Такие факсы отпечатаны или написаны на фирменных бланках компании, на которых указаны реквизиты компании: название, контактный телефон и факс, адрес, а также лица, от которых исходят заявки. Это необходимо особенно для тех компаний и турфирм, с которыми у гостиницы заключены договоры на более низкие цены обслуживания. Только запрос на фирменном бланке может служить основанием для подтверждения контрактной цены на комнату. В запросе, кроме просьбы забронировать номер для указанного человека на указанные даты, должны присутствовать информация о методе оплаты и, если есть, прочие пожелания.

В зависимости от наличия свободных мест гостиница делает бронирование и посылает подтверждение о бронировании, содержащее информацию: об имени гостя; датах проживания; типе номера; цене; услугах, включенных в стоимость номера; дополнительных услугах, которые могут быть забронированы заранее (например, встреча гостей в аэропорту); о номере подтверждения. Подтверждение необходимо, чтобы гостиница всегда могла доказать, что заказчик был информирован и получил все необходимые сведения, касающиеся бронирования.

Все отработанные факсы хранятся во избежание возможных проблем, связанных с проживанием гостей в прошлом, и для уточнения каких-либо деталей.

Если же по тем или иным причинам бронирование невозможно, то агент посылает официальный отказ, содержащий извинения, причину отказа и выражение надежды на дальнейшее сотрудничество.

Телефон

Запросы на бронирование, сделанные по телефону, в основном исходят от частных лиц. Такие запросы достаточно редки, но они есть. В таких случаях, если бронирование возможно, оно осуществляется по общей схеме. В этой ситуации заказчику называют номер подтверждения.

Центральная система бронирования

Присоединенная сеть бронирования. Такая сеть представляет собой систему бронирования гостиничной цепи, в которую включены все гостиницы цепи. Гостиничные цепи связывают свои базы данных для оптимизации процесса бронирования и уменьшения общих системных расходов. Большим плюсом присоединенной цепи является то, что бронирование номера возможно из любой гостиницы в других гостиницах, расположенных в других городах и странах. Это особенно важно для крупных гостиничных цепей, гостиницы которых находятся по всему миру.

Бронирование часто переходит из одной гостиницы в другую через автоматизированную сеть. Если одна гостиница полностью забронирована, то после уведомления заказчика это бронирование может быть переведено в другую гостиницу той же цепи, находящуюся в этой же местности. Примерами подобных систем являются: «Holidex», которая принадлежит цепи «Holiday»; «Roomfinder», используемая в гостиничной цепи «Ramada»; «Marsha», применяемая в гостиницах «Marriott»; «Crestar» — в гостиницах «Crest Hotel International».

Такие системы бронирования значительно повышают загрузку не только в данной гостинице, но и в остальных гостиницах цепи: около 33% средней ежегодной загрузки гостиниц компании «Holiday» обеспечивается системой «Holidex», через систему «Crestar» проходит 15% всех заказов на места в гостиницах компании «Crest». В целом выигрывает вся цепь. Помимо прочего, это позволяет делиться всей статистической информацией, которая необходима для планирования дальнейшей деятельности по увеличению продаж.

Неприсоединенная система бронирования. Такая система позволяет соединять независимые гостиницы и гостиницы, не включенные в цепь. Эта система дает возможность независимым гостиницам использовать многие преимущества присоединенных систем бронирования.

Наиболее крупные гостиницы заключают контракты с двумя или более центрами систем бронирования. Такие центры работают 24 часа в сутки. В периоды наибольшей загрузки для обработки поступающей информации центры могут нанимать дополнительный штат работников. Центры систем бронирования обмениваются информацией о загрузке гостиниц друг с другом и с гостиницами. К системам центрального бронирования, как мы уже говорили, относятся, например, «AMADEUS», «SABRE», «GALILEO», «WORLDSPAN».

3.3. Компьютерная система автоматизации гостиниц «FIDELIO»

Одно из наиболее популярных в России и за рубежом комплексных решений по автоматиза-

ции гостиниц предлагается корпорацией «MICROS-FIDELIO». Официальным дистрибьютором программных продуктов данной фирмы в России и странах СНГ с 1991 г. выступает компания «HRS — системы для гостиниц и ресторанов». В настоящее время свыше 15 000 гостиниц более чем в 140 странах используют данную компьютерную систему управления. В числе клиентов компании отели, принадлежащие 80 ведущим мировым гостиничным цепям: «Sheraton», «Marriott», «Radisson», «Hilton International», «Intercontinental», «Kempinski», «Hyatt International», «Holiday Inn», «Corinthia», «Le Meridien», «Accor» и др., а также многие независимые отели по всему миру (см. рисунок).

В России система «FIDELIO» успешно внедряется в отелях, входящих в крупные западные цепи (45% общего числа клиентов): «Мариотт Гранд», «Мариотт Аврора Люкс» «Рэдиссон САС Лазурная Отель», «Рэдиссон САС Лазурная Пик Отель», «Шератон Палас Отель», «Арапат Парк Хаятт» и др., а также в независимых гостиницах (55% общего числа клиентов): «Аэростар», «Золотое кольцо», «Ялта-Интурист», «Атриум Палас Отель» и др.

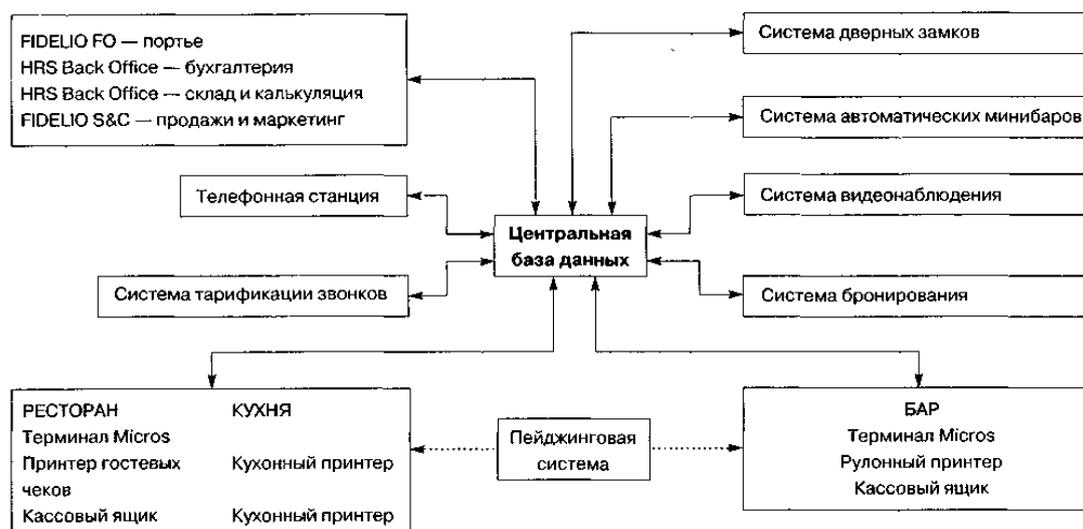
Среди гостиниц, принадлежащих мировым гостиничным цепям, наиболее распространена версия «FIDELIO FO v. 6», работающая под управлением системы DOS, которая соответствует стандартам высококласных отелей, а независимые гостиницы отдают предпочтение версии «FIDELIO FO v. 7», модифицированной под Windows. Сейчас на подходе версия «FIDELIO Suite 8», которую создатели позиционируют как новое поколение программного обеспечения для гостиниц. В основе этой версии лежит наиболее широко используемая и универсальная платформа управления базами данных Oracle, поставляемая в комплексе с «FIDELIO».

В России системами автоматизации «HRS» оборудованы около 80 гостиниц (в целом по СНГ и странам Балтии — более 150). В их числе как предприятия с западным менеджментом, принадлежащие крупным гостиничным цепям, традиционно применяющие продукты «MICROS-FIDELIO», так и независимые гостиницы.

Из программных продуктов «MICROS-FIDELIO» наиболее распространен комплекс автоматизации службы приема и размещения гостей «FIDELIO Front Office» (FIDELIO FO).

Система «FIDELIO FO» позволяет вести индивидуальное и групповое резервирование номеров, регистрацию, размещение и выписку гостей, а также управлять номерным фондом. В информационной сети гостиницы система «FIDELIO FO» является центральным звеном, куда стекается информация из других модулей: тарификатора звонков, платного телевидения, ресторанного комплекса и пр.

Стандартный комплекс полной автоматизации гостиницы



«FIDELIO FO» упрощает и ускоряет процесс бронирования, поселения и выписки гостей, хранит имена, названия организаций клиентов, когда-либо проживающих в гостинице. С помощью данной системы в любой момент можно получить информацию о наличии комнат, времени и количестве ожидаемых приездов и отъездов, проанализировать и, следо-

вательно, правильно определить ценовую политику гостиницы. Система позволяет эффективно работать с большими группами туристов.

Система «FIDELIO FO» проводит:

- бронирование и заселение гостей;
- начисления за проживание и другие услуги, оказываемые гостиницей;
- аккумулирование информации о неоплаченных счетах клиентов, поступивших из разных точек продаж;
- выставление промежуточных и окончательных счетов для расчетов с клиентами;
- учет информации о безналичных расчетах;
- получение финансовых и статистических отчетов.

К основным группам функций в части ведения информации о клиентах и клиентских счетах относятся:

- ведение истории по клиентам;
- бронирование;
- заселение;
- ведение счетов;
- выписка;
- безналичные расчеты с клиентами.

В части ведения информации о номерном фонде благодаря программному модулю ведется оперативный контроль за состоянием номерного фонда и работой службы горничных (система позволяет отследить, убран ли номер, и выдает предупреждение, если клиента заселяют в неубранный номер, а также есть возможность получать отчеты о состоянии номерного фонда), сбором статистической и финансовой информации о загрузке номерного фонда.

В программе используются следующие понятия:

- «карточка гостя»;
- «бронь»;
- «комната и счет клиента»;
- «код услуги»;
- «инструкция перенаправления».

Карточка гостя содержит, в частности, следующую информацию о клиенте:

- фамилия, имя;
- язык;
- код VIP;
- адрес, страна проживания, телефон, факс;
- дата рождения;
- любимый номер в гостинице.

Если гость до этого уже останавливался в гостинице, то после ввода в компьютер фамилии и имени система выдает полную информацию о количестве прожитых ранее ночей в гостинице, о характеристике номеров, в которых останавливался гость, его паспортные данные, способы платежа и т.д. В процессе неоднократных визитов карточка гостя может дополняться или изменяться. Ведение карточки гостя позволяет, зная о приезде клиента, необходимым образом подготовиться и удовлетворить его желания.

Бронь заводят на период времени, в течение которого будет сниматься номер. Бронь может быть отменена или изменена. Для одной карточки гостя может существовать несколько единиц брони, но одна бронь может быть связана только с одной карточкой гостя.

В бронь заносят следующую информацию:

- срок проживания, который измеряется ночами;
- число человек, которые будут проживать в номере. Если среди них есть дети, то это необходимо отметить, так как во многих гостиницах дети до определенного возраста проживают бесплатно;
- тип и категория комнаты. Определение типа и категории комнаты, в которой будет

проживать гость, зависит от его предпочтений, а также от наличия номеров данной категории. Номера различаются по категориям, следовательно, и по цене, и по количеству кроватей. Обычно первыми продаются самые дешевые номера и только затем — более дорогие. У каждого номера есть определенные отличительные черты, которые могут быть как привлекательными, так и отталкивающими для гостей (окна выходят на оживленную улицу или во внутренний двор, номер располагается рядом с лестницей или лифтом, являться угловым или центральным и т.д.). При бронировании желательно руководствоваться предпочтениями гостя в выборе номера;

- ценовой код. Обычно ценовой код обозначается несколькими буквами и цифрами, которые легко запоминаются и обычно несут определенную смысловую нагрузку: содержат первые буквы или комбинацию первых букв слов, из которых состоит название компании, цены для групп и т.д. Для компаний и турфирм, которые регулярно присылают заявки на бронирование и обеспечивают достаточное количество ночей, гостиница устанавливает специальные скидки, что фиксируется в ценовом коде. В задачи службы бронирования входит отслеживание правильности определения цены для компаний и турфирм. Это необходимо для дальнейшего определения количества ночей, которые гости от компании или турфирмы прожили в гостинице, и в последующем к снижению цены или же при недостаточном количестве ночей к расторжению контракта. Турфирмам на основании этого выплачиваются комиссионные;
- тип бронирования. Бронирование может быть двух типов: гарантированное и негарантированное. Гарантированное бронирование позволяет держать комнату до приезда гостя, т.е. гость может приехать в любое время и гарантированно получит номер. В свою очередь гость гарантирует оплату номера, даже если она не использовалась в случае незаезда, либо отменяет бронирование до определенного часа, установленного гостиницей, дня заезда. Таким образом, если гость бронирует номер, но не приезжает и не отменяет бронирование вообще или до установленного срока, то на него налагаются штрафные санкции.

Существуют следующие способы гарантирования бронирования.

1. *Перевод предоплаты в гостиницу.* Уведомление о переводе предоплаты должно поступить в гостиницу до дня заезда гостя. Обычно это банковский перевод. Срок подтверждения предоплаты определяется гостиницей и колеблется от нескольких недель до одного дня.
2. *Гарантии под кредитную карту.* Основные компании, подтверждающие деятельность кредитных карт, разработали систему, позволяющую начислять штраф за неприбытие в случае гарантированного прибытия. Если бронирование, гарантированное кредитной картой, не было отменено до часа, установленного гостиницей, и гость не заехал, то гостиница может начислить сумму штрафа на кредитную карту (обычно стоимость ночи проживания). Затем банк переведет данную сумму на счет гостиницы и уведомит об этом держателя карты.
3. *Внесение депозита.* Депозит, как правило, вносится в случае невозможности банковского перевода или гарантии кредитной картой. Гость или его представитель вносит определенное количество денег в кассу гостиницы до заезда. Это количество денег обычно превышает стоимость ночи проживания в гостинице и зачастую включает в себя депозит на пользование телефоном, прачечной и т.д. В случае отмены бронирования депозит возвращается. В случае изменения даты заезда он переносится. В дальнейшем депозит используется гостем для оплаты проживания и услуг, которые предоставляет гостиница.
4. *Гарантирование компанией.* Этот тип бронирования чаще всего используется компаниями, с которыми гостиница заключила договор. В этом случае необходимо письмо представителя компании, содержащее фразу: «В случае незаезда (имя

гостя) и невозможности отмены бронирования до 6 часов дня заезда, компания... (название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания». Эта фраза произвольная и зависит от политики гостиницы. В случае выставления штрафных санкций компания обязуется выплатить их. Необходимо соблюдать осторожность при приеме такой гарантии. Желательно принимать гарантию только от тех компаний, которые положительно зарекомендовали себя в процессе сотрудничества, финансовое положение которых стабильно и не вызывает никаких опасений. Иначе существует риск неполучения штрафа.

5. *Использование платежного документа — ваучера.* Гарантированное бронирование с помощью ваучера характерно для турфирм. Ваучер представляет собой платежный документ, который подтверждает оплату всего срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых во время пребывания гостя в гостинице. Ваучер выпускается в том случае, если гость оплачивает проживание на турфирме. Свою прибыль туроператор закладывает в ваучер, а не получает определенный процент комиссионных за поселение гостя в данную гостиницу. Разница между реальной ценой номера и ценой, которую туроператор предлагает гостю заплатить за номер, зачастую превышает стандартную цену гостиницы. Во избежание недоразумений следует держать в тайне от гостя цену, предоставляемую данному туроператору.

При негарантированном бронировании гостиница соглашается сохранить номер непроданным до определенного часа. Этот тип бронирования не гарантирует, что гостиница получит плату за номер в случае неприбытия гостя. Если гость не въезжает в номер до 6 часов вечера, то гостиница имеет право отменить для него бронирование и добавить номер в список номеров, свободных для продажи.

Если при бронировании в наличии нет номера требуемого типа, данную бронь можно поместить в список ожидания. Когда какой-нибудь из номеров данного типа будет освобожден, система сама предупредит, что в списке ожидания присутствует бронь со ссылкой на данный тип номеров.

Система «FIDELIO FO» состоит из следующих основных модулей: модуль бронирования, модуль портье, модуль кассира, бухгалтерский модуль.

Модуль бронирования предназначен для оформления бронирования клиентов. Данный модуль совершает следующие операции:

- заведение брони для клиента;
- заведение групповой брони;
- отмена брони; □ коррективировка брони;
- перенос брони в список ожидания;
- назначение конкретных номеров по ранее сделанному бронированию;
- печать подтверждений бронирования;
- прием депозита для бронирования.

Модуль портье предназначен для поселения клиентов гостиницы, имеющих бронь. Во многом функции этого модуля те же, что у модуля бронирования. Данный модуль позволяет проводить следующие операции:

- поиск брони;
- назначение номеров и поселение;
- изменение брони;
- отмена бронирования;
- печать подтверждений;
- подселение;
- прием сообщений для прибывающих или прибывших гостей;
- прием депозита для бронирования;
- перемещение брони в список ожидания;

- вызов брони из списка ожидания;
- заведение служебных счетов гостиницы.

Модуль кассира является наиболее сложным модулем системы «FIDELIO FO». Пользователь, работающий в данном модуле, может выполнять следующие основные функции:

- текущая работа со счетами клиентов;
- выставление промежуточных счетов;
- переселение клиента в другой номер;
- выписка;
- ведение главной кассы;
- ведение операций обменного пункта;
- осуществление приема депозита для бронирования;
- печать отчетов кассиров;
- исправление брони клиента;
- прием оплат;
- перенос начислений с одного счета на другой;
- деление и объединение начислений;
- ручные начисления на счета клиентов.

Бухгалтерский модуль системы «FIDELIO FO» представляет собой сильно упрощенную бухгалтерскую программу (точнее, книгу продаж гостиницы), с помощью которого отслеживают задолженность клиентов по уже выписанным и выставленным счетам за услуги. Функции данного модуля не очень обширны, но позволяют проводить некоторые операции с начисленными суммами: переносить начисления с одного счета на другой, вводить оплату по каждой позиции, отслеживать историю по клиентам, печатать отчеты и письма клиентам.

Операционный день гостиницы в системе «FIDELIO FO» закрывается посредством проведения ночного аудита. Данная процедура осуществляется обычно в 6 часов утра. Процедура ночного аудита преследует несколько целей:

- перевод программной даты;
- анализ действий пользователей в системе;
- указание на незавершенность некоторых операций;
- распечатка пакета отчетов о работе гостиницы за день, которые на следующий день будут переданы руководству и в бухгалтерию;
- сохранение статистики за день;
- автоматическое начисление стоимости номеров на счета гостей;
- выполнение системных процедур.

Ночной аудит можно начать только после завершения всех операций за истекший день, этим и обусловлено время его проведения.

Система «FIDELIO FO» предоставляет возможность составлять различного рода отчеты и прогнозы, которые необходимы для дальнейшего планирования деятельности гостиницы. Прогнозирование является важной функцией службы бронирования гостиницы, так как от правильного составления прогноза зависит координирование работы остальных служб гостиницы. Все службы гостиницы находятся в тесной взаимосвязи, поэтому увеличение или уменьшение загрузки гостиницы ведет к изменению графика работы всех служб. На основе прогнозов хозяйственная служба, служба ресторана и другие составляют расписание работы персонала, определяют число работающих на день, а также прогнозируют потребление продуктов питания в ресторане в соответствии с предполагаемой загрузкой.

Прогнозирование загрузки гостиницы делают на основании данных предыдущих периодов. В гостиницах с помощью систем «FIDELIO FO» составляют следующие формы отчетов.

Ежедневный отчет об активности. В этом отчете информация о деятельности гостиницы сравнивается с данными остальных гостиниц одного типа в данном регионе.

Первая часть отчета содержит сведения об активности гостиницы за прошедший день:

данные о количестве проданных номеров с разбивкой по сегментам рынка и прибылях, полученных от каждого сегмента рынка.

Во второй части отчета приводится информация о деятельности других гостиниц: количестве проданных номеров, проценте загрузки и средней стоимости номера за этот день.

Такой отчет дает возможность получить полную картину деятельности гостиниц данного региона. На основании информации этого отчета составляют некоторые прогнозы.

Отчет об изменении спроса. Этот отчет позволяет определить, как изменялась загрузка гостиницы после каждого прошедшего дня. Обычно анализ спроса начинается за полтора месяца до обозначенного дня.

Отчет заполняется ежедневно и дает возможность наглядно представить динамику роста спроса на номера. Данные в отчете обычно разбивают по дням недели, чтобы спрогнозировать возможное количество забронированных номеров. Информация группируется таким образом, чтобы можно было сравнить изменение загрузки гостиницы с загрузкой в предыдущие дни.

Девятидневный прогноз. Этот прогноз составляется на последующие девять дней. Он базируется на информации ежедневного отчета об активности. Сравнивая данные о загрузке в предыдущие периоды с темпами роста загрузки, данные о которых получены из отчета об изменении спроса, пользователь получает возможность спрогнозировать загрузку гостиницы на ближайшие периоды. Прогноз делают с учетом событий, влияющих на загрузку: выставок, конференций и т.д. Причем учитывают не только возможный процент загрузки гостиницы, но и возможную прибыль от разных сегментов рынка. При этом прогнозируется средняя стоимость номера.

Ежемесячный отчет — форма, содержащая статистические итоги прошедшего месяца. Такой отчет составляют на основе ежемесячных отчетов по продажам. Прибыль, полученную от продажи номеров, суммируют, таким образом подсчитывают количество проданных за месяц номеров. На основе этих данных вычисляют среднюю стоимость номера и средний процент загрузки.

В системе «FIDELIO FO» предусмотрено соблюдение конфиденциальности при работе с информацией: для каждого пользователя существует определенный набор модулей системы, с которыми он может работать. Идентификация пользователя происходит с помощью имени и пароля.

В системе ведется журнал операций, т.е. имеется возможность вывести отчет о действиях каждого пользователя в системе за интересующий период. Кроме того, карточка гостя, бронь, начисления имеют поле, куда проставляется имя создавшего их оператора (пользователя).

«FIDELIO FO» обычно устанавливается в комплексе с другими продуктами «MICROS-FIDELIO». В России в их число обычно входят системы:

«HRS Back Office», автоматизирующая финансово-хозяйственную деятельность гостиниц и ресторанов;

«MICROS», позволяющая автоматизировать работу практически всех точек продаж ресторана;

«FIDELIO Sales&Catering», автоматизирующая работы отдела продаж и маркетинга;

«FIDELIO Food&Beverage» (F&B), дающая возможность организовать взаимодействие отдела закупок, склада, бухгалтерии и отдела общественного питания.

«FIDELIO Sales&Catering» («FIDELIO S&C») - инструмент для работы отдела продаж и маркетинга с потенциальными клиентами: индивидуальными туристами и турфирмами. «FIDELIO S&C» позволяет эффективно принимать заказы у множества корпоративных клиентов и обрабатывать их, определяя индивидуальные условия для каждого из них. «FIDELIO S&C» позволяет также работать со сложным групповым бронированием и организацией специальных мероприятий для клиентов гостиницы, передавать данные о брони на стойку портье в режиме реального времени.

«HRS Back office (бухгалтерия)» является одной из основных частей комплексного

решения автоматизации гостиниц и ресторанов. Она тесно взаимодействует с системами «FIDELIO Front Office», «HRS Back Office (склад и калькуляция)» и расчетно-кассовыми комплексами «MICROS». В нее автоматически передается вся информация из этих систем, которая жизненно необходима для работы бухгалтерии и финансовых служб.

«HRS Back Office (склад и калькуляция)» представляет собой комплекс, охватывающий управление оборотом товарных и материальных ценностей в гостинице. Система позволяет организовать четкое взаимодействие отдела общественного питания, оптимизировать политику закупок.

«Financial Management» — эффективный и удобный инструмент для анализа финансово-хозяйственной деятельности и построения отчетов, который позволяет определить уровень рентабельности деятельности гостиницы. «Financial Management» дает возможность в режиме реального времени получать информацию о деятельности гостиницы в виде отчетов, которые отражают наиболее актуальную информацию. Такие отчеты могут быть выполнены как в формате наиболее часто используемых программ: Microsoft Word, Excel, так и в любом другом формате.

«HRS Club Membership» — система безналичных платежей и клубного учета, разработанная как инструмент формирования постоянной клиентуры ресторана и развлекательно-го комплекса гостиницы. «HRS Club Membership» позволяет расширить гамму предложений по сервисному обслуживанию клиентов, разработать оригинальные маркетинговые программы, чтобы удержать существующих клиентов и привлечь новых: использовать систему депозитного счета и разнообразные программы бонусов.

«Nexus Door Locking Systems» — система электронных дверных замков, предназначенная для обеспечения безопасности клиентов и их имущества.

«Bartech e-fridge Systems» — система автоматических мини-баров, позволяющая гостинице существенно оптимизировать затраты и повысить доходность работы данного вида сервиса. Это достигается за счет централизованного управления всеми мини-барами, установленными в номерах гостиницы.

Таким образом можно оперативно отслеживать любые действия с продуктами и напитками, хранящимися в мини-барах.

Благодаря взаимодействию систем «Bartech» и «FIDELIO FO» информация обо всех расходах гостя, связанных с использованием мини-баров, моментально передается в его основной счет.

«Snapshot» является комплексом видеоконтроля, включающим аппаратуру видеонаблюдения, записи и программную часть, интегрированную с системой «Micros».

Система «Snapshot» была разработана для оптимизации управления рестораном, а именно для снижения возможности злоупотреблений персонала, обучения нового штата, повышения уровня безопасности.

«EarShot» — электронное устройство, которое позволяет руководству снизить материальные потери от невнимательности и злоупотреблений персонала. «EarShot» сообщает звуковым или световым сигналом о том, что кассовый ящик не закрыт: задается временной промежуток и если время, в течение которого кассовый ящик открыт, превышает заданное, то устройство подает звуковой или световой сигнал. «EarShot» подключен непосредственно к кассовому аппарату и не требует дополнительных источников питания.

3.4. Система управления гостиницей «Lodging Touch LIBICA»

Разработчик системы управления гостиницей «Lodging Touch LIBICA» — корпорация «MAI System Corporation/Hotel Information System» и ее структурное подразделение «Hotel Information System». Головной офис компании расположен в США.

Система эффективно и комплексно решает задачи автоматизации гостиниц. Ее используют более чем в 4000 отелях по всему миру. Среди российских пользователей гостиницы «Савой», «Катерина-Сити», «Будапешт», «Космос», «Измайлово Гамма-Дельта» (Москва), «Октябрьская» (Санкт-Петербург), «Интурист» (Ростов-на-Дону), «Катерина Плаза»,

«Жемчужина», «Русь» (Сочи), «Влад Инн», «Хендэ» (Владивосток).

Достоинства системы «Lodging Touch LIBICA» заключаются в следующем.

1. Функциональная полнота — система 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 гостиницей:
 - базовый модуль (портье, бронирование, регистрация и поселение гостей, расчеты с гостями, управление номерным фондом, инженерная служба, телефонный оператор, электронный консьерж, ночной аудит). Этот блок называется 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;
 - модуль гостевой истории (в нем хранится информация о гостях и корпоративных клиентах);
 - модуль управления номерным фондом позволяет менеджерам составлять графики уборки номеров, организовывать работу горничных (календарный статус номерного фонда показывает статус и состояние каждого номера на текущую и будущие даты);
 - модуль туристской фирмы. С его помощью менеджер выполняет оформление заявок от турфирм, расчет комиссионных, определение скидок и специальных предложений, осуществляет анализ статистических данных.
3. Взаимосвязь модулей системы «Lodging Touch LIBICA» обеспечивает доступность информации по каждому гостю из любого модуля, по состоянию гостиницы на текущий момент времени (сведения об уровне загрузки, состоянии номерного фонда, количестве проходящих броней и др.). В любой момент доступна статистика по каждому клиенту, данные по количеству брони, ночей проживания, незаездов и отмен, а также полученному гостиницей доходу от каждого гостя или компании.
4. Наличие мощного модуля отчетности позволяет создавать отчеты в произвольной форме.
5. Система имеет функции обработки кредитных карт — заносит в картотеку все полученные коды подтверждения, отслеживает кредитное состояние счета каждого клиента.
6. Интеграция с ресторанной системой «Lodging Touch LIBICA» 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;
- системы голосовой почты;
- системы дверных замков;
- системы управления энергоснабжением;
- системы точек продаж;
- системы автоматических мини-баров;
- системы управления казино;

- системы гостевого факса;
- системы гостевого оповещения;
- системы статуса горничной;
- системы продаж и обслуживания мероприятий;
- системы управления сейфами;
- системы управления доходами.

Данная система может работать как в малых отелях, так и в гостиничных управляющих компаниях. Для малых отелей предлагается система «Eritome Express», оптимизированная для работы в гостиницах, имеющих от 15 до 85 номеров.

Систему «Lodging Touch LIBICA» отличает от других систем автоматизации работы отеля, то, что она объединяет инструменты оперативного управления отелем с функциями корпоративного управления гостиничной компании и мощными возможностями ведения бизнеса в Интернете. Объединяя данные всех входящих в цепь гостиниц, она предлагает широкие возможности корпоративного управления и централизованного бронирования номеров.

Важным элементом системы «Lodging Touch LIBICA» является возможность проведения различных аналитических процедур, что позволяет как на уровне отдельной гостиницы, так и на корпоративном уровне проводить многомерный анализ данных, получаемых из систем управления, сравнивать показатели работы гостиниц, устанавливать тенденции и прогнозировать развитие бизнеса. С помощью данной системы можно оценивать эффективность маркетинговых мероприятий, определять новые возможности получения доходов, выявлять проблемные области и осуществлять стратегическое планирование.

3.5. Отечественные системы управления гостиницами

Система «Невский портъе»

Разработчиком системы «Невский портъе» является компания «АКТИС» из Санкт-Петербурга. При создании системы был обобщен многолетний опыт внедрения и эксплуатации гостиничной системы «АКТИС — отель», первая версия которой появилась еще в 1989 г.

Система «Невский портъе» обладает широкими возможностями, гибкостью настройки и перспективой развития. В ней заложена возможность индивидуальной работы с каждым гостем в отдельности как на базе алгоритма, принятого в России (расчетный метод с предоплатой за проживание), так и на основе принципов расчетов с гостем, практикуемых за рубежом (начисление сумм за услуги на лицевой счет клиента с оплатой при выезде, по факсу). Оба принципа расчетов могут применяться одновременно для одного и того же клиента.

В системе есть возможность расчетов с каждым гостем исходя из индивидуального значения расчетного часа. Эта возможность системы особенно полезна для работы пансионатов и санаториев гостиничного типа, одновременно принимающих гостей по заранее проданным путевкам и по свободному поселению.

При расчетах с гостями и с организациями-потребителями за оказанные гостиничные услуги система «Невский портъе» отдельно учитывает наличную оплату, безналичные средства, переведенные на расчетный счет гостиниц и плату гостей по кредитным картам. Возможна связь системы со стандартными бухгалтерскими системами. Аналитическая информация передается для вторичной проверки в Excel.

Система «Невский портъе» предназначена прежде всего для автоматизации работы служб приема и размещения в гостиницах, пансионатах и домах отдыха с количеством номеров от 1 до 2000 и числом корпусов от 1 до 10.

В небольших гостиницах система «Невский портъе» может устанавливаться в локальном варианте (совмещенное автоматизированное рабочее место администратора — кассира — портъе). А для средних и больших гостиниц предлагается сетевой вариант системы с установкой автоматизированных рабочих мест: в службе приема, в службе бронирования

(предварительной продажи путевок для пансионатов), в дирекции и т.д. Эффективно использование системы «Невский портъе» в сетевых отелях, ведомственных гостиницах и пансионатах, управляемых из единого центра.

Система «Синимекс: Гостиница + Пансионат»

Программа «Синимекс: Гостиница + Пансионат» предназначена для оперативного учета в гостиницах и домах отдыха. Только за последний год она была установлена в 77 гостиницах России.

Разработчик этого программного продукта — компания «Синимекс» —использовал ядро системы программ «1С: Предприятие 7.7». Эта особенность определила широкий круг возможного применения системы «Синимекс: Гостиница + Пансионат» — ее может поддерживать любой пользователь ПК «1С».

В программе реализованы возможности автоматизации всех операций по управлению гостиницей: бронирование, поселение, ведение истории проживания гостей, взаиморасчетов с контрагентами и гостями, регистрация телефонных звонков, обеспечивается формирование более 50 различных отчетов.

Для контроля операций с наличными деньгами и кредитными картами создана строгая система аудиторских отчетов, которые формируются при закрытии смены и показывают выручку смены по способам оплаты и пользователям. В программе ведется подробный аудит работы персонала, включая отчет о «подозрительных» действиях. Особое внимание в системе уделено формированию отчетов. Отчеты по эффективности, доходности и загрузке можно делать по контрагентам, договорам, типам номеров, номерам или этажам, тарифам, услугам, видам размещения, квотам, пользователям и сменам. Периодичность произвольная: день, неделя, месяц, квартал, год.

Любая цифра в отчетах легко проверяется. Детализирующий отчет показывает все основные этапы формирования искомой цифры вплоть до первичных операций. Чтобы получить такие сведения, достаточно нажать «мышкой» на проверяемое значение.

Программа предоставляется пользователю-гостинице с возможностью доработки в зависимости от индивидуальных особенностей работы отеля. В программу легко вносятся нужные изменения или добавляются нужные отчеты.

Комплексная система «Отель»

Создателем системы является научно-производственное предприятие, специализирующееся в области разработки и внедрения комплексных систем автоматизации гостиниц «Интеротель Лтд». Данная система успешно функционирует в гостиницах Москвы («Арена», «Минск», «Россия», «Орленок» и др.), а также в ряде других городов России.

В состав комплексной системы входят следующие элементы.

1. Система «Отель-2.3» — интегрированная система управления гостиницей/пансионатом/санаторием, которая решает задачи отделов маркетинга и бронирования, приема и размещения, дирекции, заведующей корпусом, паспортно-визовой, инженерной и др.
2. Телефонная система «Тариф»: тарификация телефонных переговоров международной, междугородной и городской связи для клиентов, арендаторов и служб гостиницы.
3. Подсистема ограничения и контроля доступа «Tesa», которая обеспечивает кодирование карточек-ключей, контроль записи открываний гостиничных номеров, контроль доступа в номера на основе магнитных карт.
4. Подсистема «Бары — рестораны», предусматривающая ведение операций по планированию питания гостей и осуществляющая формирование меню, калькуляцию блюд и учет движения товаров и изделий.
5. Подсистема «Бухучет», которая обеспечивает сквозной бухгалтерский учет, включающий учет кадров, банковских операций, кассовых операций; расчетов с подот-

четными лицами, дебиторами и кредиторами, заработной платы, основных средств, материальных ценностей.

6. Система платного телевидения «АРМ ТВ-Студия» предназначена для организации платного просмотра одного или нескольких телеканалов в гостиничной сети кабельного телевидения.
7. Достоинства системы заключаются в том, что она:
 - создана на основе анализа и обобщения реальных технологий работы гостиничного комплекса;
 - успешно работает во многих гостиницах;
 - модульная структура позволяет настраивать систему на каждом рабочем месте, в каждой службе в соответствии с их функциональной направленностью;
 - обеспечивает одновременный доступ к данным с любого рабочего места, защиту от ошибок при вводе данных и полную защиту от несанкционированного доступа, высокую надежность, гибкость настройки на конкретную гостиницу, использование внешнего генератора отчетов, доступ пользователей к функциям системы, возможность перенастройки в процессе работы.

Система «Отель» автоматизирует рабочие места служб резервирования/бронирования, размещения, начальника номерного фонда, дежурных по этажу, горничных, генеральной дирекции, бизнесцентра, АСУ, информационно-справочной службы.

Система «Эдельвейс»

Разработчиком системы является компания «Рексофт», основанная в 1991 г. В настоящее время в России «Эдельвейс» используют около 20 гостиниц. Среди них: «Victoria Palace Hotel» (Астрахань), «Версаль» (Хабаровск), «Скандинавия» (Сестрорецк), санаторий «Черноморье», пансионат «Шексна» (Сочи). Особенность этого программного продукта — широкое распространение за рубежом. В мире насчитывается более 600 инсталляций системы. Она используется во многих странах: Швейцарии, Испании, Великобритании, Германии, Голландии и др.

Программа состоит из двух частей: основного модуля и конфигуратора. Количество модулей может наращиваться за счет стыковки «Эдельвейса» с другими программами и комплексами, например, с бухгалтерской программой, АСУ ресторана, телефонным тарификатором.

Основной модуль устанавливается на рабочее место сотрудника отеля и содержит 10 взаимосвязанных функциональных частей.

1. План.
2. Счета (управление счетами гостей).
3. Группы (для группового бронирования).
4. Бухгалтерия (контроль дебиторской задолженности партнеров, разнесение услуг по разным счетам одного гостя).
5. Текст (встроенный текстовый редактор для печати писем и отчетов).
6. Отчеты.
7. Архив.
8. Горничные (трехуровневый статус номера, автоматическое изменение статуса номера с телефонного аппарата, лист уборки, блокировка номеров).
9. Статистика.
10. Журнал (хранение данных о гостях, фирмах, статистика неприездов, по обороту, гостям, фирмам, турфирмам, статистика всех событий и проводок по гостю и по фирме в целом).

Основные функции системы «Эдельвейс»:

- управление индивидуальным и групповым бронированием;
- управление размещением и выездом гостей из отеля;
- управление телефонными переговорами;

- получение управленческой информации по доходам гостиницы за анализируемый период;
- контроль за работой персонала гостиницы.

Бронирование осуществляется на плане резервирования, что позволяет проводить эту операцию максимально быстро и удобно. По желанию на плане резервирования могут быть показаны только комнаты с заданными характеристиками. Существуют широкие возможности управления счетами гостей, а также отдельными статьями этих счетов. Можно вести дебиторские счета, в том числе специальные для любых кредитных карточек. Гость оплачивает свой счет в любой форме: наличными, чеком, кредитной картой. Одно из важнейших преимуществ системы — использование визуального плана резервирования, что позволяет проводить все операции легко и быстро. Функциональные возможности «Эдельвейса» обеспечивают автоматизацию бронирования как для индивидуалов, так и для групп, работу с номерным фондом, счетами гостей, ведение архивов. «Эдельвейс» обеспечивает работу с рядом внешних систем, в том числе с «Pay TV» — платными телеканалами. При этом автоматически начисляется стоимость просмотра платных телеканалов и стоимость дополнительных услуг, заказываемых через систему, на лицевой счет гостя в системе «Эдельвейс».

Возможна также совместная работа с системами управления рестораном, в частности, с «R-keeper» и «Компас» и стыковка с системой бронирования на основе «WEM International» (бывшая система «Ключ») или с другими глобальными системами бронирования.

Реализован интеллектуальный интерфейс с бухгалтерскими системами (1С), а также с биллинговой системой «Барсум Про», предназначенной для тарификации телефонных переговоров по установленным гостиничным тарифам с одновременной проводкой соответствующих сумм на счет клиента в системе «Эдельвейс».

Программный комплекс обеспечивает поддержку систем контроля доступа в гостиницу при помощи электронных замков. При этом система генерирует специальную информацию для записи на магнитной или чиповой карточке-ключе. Такой карточка-ключ может быть использована и в качестве внутригостиничной клубной карты, по которой осуществляется идентификация гостя в службе приема и размещения, ресторанах, барах, кафе, точках продаж: ресторане, баре, сауне, казино, спортивном зале. На базе системы контроля доступа возможна работа системы внутреннего кредита. При оказании дополнительных услуг в точках продаж оплата осуществляется через считыватели электронных карт. Система «Эдельвейс» позволяет учитывать счета за такие услуги на общем счете гостя, причем последующий расчет возможен при выезде из гостиницы. Действуют кредитная и депозитная схемы оплаты с контролем остатка. Таким образом в гостинице создается единое расчетно-платежное пространство «портье — ресторан — бар — точки продаж», что существенно упрощает и ускоряет обслуживание клиентов, повышает его качество. Кроме того, единое расчетно-платежное пространство позволяет персонифицировать обслуживание постоянных гостей, предоставляя им определенные привилегии, кредитование, зачеты, авансы. Появляется возможность использовать различные схемы кредитования и авансов (минимальные и максимальные границы, текущее состояние), разных форм клубных технологий (членство, абонементы, взносы, льготы, клубные карты).

Стоимость системы «Эдельвейс» зависит от количества рабочих мест, общей функциональности системы, процедуры поставки и сопровождения.

Система «Русский отель»

Компания «Ист-Концепт» одной из первых в конце 1991 г. начала разработки в сфере управления гостиничным бизнесом. Эта компания создала автоматизированную систему управления гостиницей «Русский отель». В настоящее время ее использует более 100 гостиниц в разных регионах России. Система хорошо зарекомендовала себя и в малых, и в крупных отелях. Пользователями системы являются гостиницы Москвы («Арбат», «Салют», «Центральная»), Санкт-Петербурга («ЛДМ», «Русь», «Санкт-Петербург», «Охтинская», «Москва»), а

также гостиницы в Твери, Сочи, Анапе и ряде других городов России.

Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель» представляет собой единый комплекс взаимосвязанных задач и включает в себя следующие подсистемы:

- управление;
- коммерческий отдел;
- портье;
- этажная служба; □диспетчер; □диспетчер по питанию;
- продовольственный склад;
- экономист по ценам;
- производство ресторана (технолог, калькулятор, заведующий производством);
- торговля ресторана (зона обслуживания);
- складской учет;
- бухгалтерский учет;
- заработная плата;
- кадры;
- оперативный учет доходов и др.

Система легко адаптируется к потребностям конкретной гостиницы, а модульная структура позволяет при необходимости наращивать возможности за счет создания дополнительных автоматизированных рабочих мест.

Все операции и расчеты с гостями за предоставленные услуги осуществляются при помощи автоматизации рабочих мест, в составе которых находятся контрольно-кассовые машины, разрешенные к использованию в отелях и ресторанах и входящие в Государственный реестр. Оплата в данном программном комплексе предусмотрена как за наличный расчет, так и кредитными картами. Система обеспечивает работу с внутренними кредитными картами, авторизацию внешних кредитных карт в процессинговых фирмах (например, «Сбербанк»).

Система способна работать с внешними электронными системами. Так, может быть обеспечена стыковка собственной гостиничной АТС с системой управления гостиницей. При этом осуществляются

тарификация телефонных переговоров по правилам гостиницы, формирование счетов за переговоры, передача информации для формирования счета гостя. Предусмотрена стыковка с системой электронных замков.

Программный продукт «In Style»

В 2002 г. компания «Ист-Концепт» представила новый программный продукт — корпоративную информационную систему «КИС Intellect Style (In Style)». Она предназначена для автоматизации деятельности отелей, пансионатов, санаториев, ресторанов, кафе, столовых, клубов, развлекательных центров.

Комплексная информационная система «In Style» включает следующие программные комплексы:

- POS In Style;
- финансовый анализ хозяйственной деятельности организации;
- Hotel In Style;
- Tourlink In Style;
- Restaurant In Style;
- Club In Style;
- Market In Style;
- Billing In Style;
- стандартный российский бухгалтерский и налоговый учет.

Опишем некоторые из этих программных комплексов.

Кассовый комплекс «POS In Stule» универсален и учитывает разнообразие предостав-

ляемых услуг и видов оплаты. Оплата возможна наличными деньгами, международными кредитными картами через ряд процессинговых центров. В системе возможно предоставление гостю внутреннего кредита: гостю предоставляется ограниченный кредит на время пребывания в отеле, клубе и т.д., в рамках которого он получает разнообразное обслуживание. Расчеты в данном случае проводятся по выезду. Соответственно гость также может разместить депозит, в пределах которого его будут обслуживать. Кассовый комплекс предполагает предоставление клиентам разнообразных скидок, а также обеспечивает работу с дисконтными картами. Комплекс может настраиваться в зависимости от выполненных работ, так как состоит из отдельных модулей. В работе портье данный комплекс обеспечивает прием платежей за проживание, услуги связи и пр. (сауна, бассейн, тренажерный зал). А для оплаты питания могут использоваться следующие модули:

касса ресторана, касса быстрого питания, касса шведского стола, кассы баров, буфетов и пр.

Кассовый комплекс позволяет накапливать информацию за определенный период времени, что обеспечивает получение отчетов: стандартных и формируемых с помощью специального генератора отчетов.

Система финансового анализа хозяйственной деятельности организации построена на основе унифицированной системы отчетности «UNIFORM». Она устанавливает стандартизированные форматы и классификации отчетов. Такая стандартизация позволяет легко сравнивать результаты финансовой деятельности и эксплуатационные характеристики анализируемой гостиницы с аналогичными гостиницами-конкурентами.

В систему входят следующие отчеты:

- 1) баланс (календарный, операционный);
- 2) отчет о доходах;
- 3) отчет о собственном капитале;
- 4) отчет о движении денежных средств;
- 5) анализ показателей деятельности и статистический учет;
- 6) анализ безубыточности и др.

Система позволяет проводить сравнительный анализ данных за разные периоды времени, сравнивать фактические данные с плановыми и оперативно влиять на процесс деятельности организации, осуществлять мониторинг ее финансовой деятельности.

К основным функциональным возможностям комплекса «Hotel In Style» относятся:

- индивидуальное и групповое бронирование номеров;
- получение необходимой информации о состоянии номерного фонда, наличии свободных мест и т.д.;
- автоматизация процесса регистрации, размещения и выписки гостя;
- оперативная работа с гостем (например, переселение, изменение срока проживания в отеле);
- формирование единого счета гостя, включающего расчеты гостя с отелем как за проживание, так и за прочие дополнительные услуги;
- ведение архива гостей и организаций-клиентов, договорной документации;
- гибкое ценообразование;
- управление работой горничных и др.

Данный комплекс включает набор основных модулей, необходимых для управления гостиницей, к которым относятся:

- система ведения договоров;
- модуль резервирования;
- система оперативной работы с гостем;
- система расчетов с гостем;
- модуль работы с архивом постоянных клиентов;
- система управления номерным фондом;
- система работы этажной службы;

- модуль работы горничных и распределения уборок;
- система анализа загрузки гостиницы;
- модуль диспетчера номерного фонда;
- система администрирования;
- система тарификации телефонных переговоров;
- система формирования сводок и отчетов;
- модуль управленческого и бухгалтерского учета.

Комплекс хорошо адаптируется и настраивается в соответствии с потребностями конкретной гостиницы, ее размерами и обеспечивает возможность взаимодействия с телефонными станциями, платным телевидением и системой дверных замков.

Комплекс «Hotel In Style» взаимодействует с комплексом интернет-бронирования — «Tourlink In Style», который обеспечивает бронирование номерного фонда отеля в режиме online, а также его оплату через Интернет.

В комплексе «Hotel In Style» есть аналитический блок, позволяющий получать отчетность и статистику за любой период времени.

Корпоративная информационная система «In Style» является наиболее современной модификацией системы «Русский отель», поэтому обладает по сравнению с ней целым рядом несомненных достоинств:

- 1) повышена степень надежности за счет использования технологии «Клиент-сервер»;
- 2) усилена модульность системы, что позволяет с большой легкостью адаптировать систему и конфигурировать рабочие места;
- 3) уменьшено время технологических перерывов на резервное копирование;
- 4) увеличено быстродействие системы;
- 5) использована единая система обозначений и понятий в системе;
- 6) унифицированы организация и ведение архивов;
- 7) достигнута полная интеграция с офисными пакетами Word, Excel и др.;
- 8) разработаны принципиально новые комплексы, ранее не входившие в систему, в том числе кассовый комплекс «POS In Style».

Контрольные вопросы

1. Почему использование гостиницами собственных программных продуктов не всегда является оптимальным путем автоматизации деятельности отеля?
2. Назовите наиболее часто встречающийся перечень АРМов, который имеется в автоматизированных системах управления отелями.
3. От каких факторов зависит эффективность внедрения и использования информационных технологий управления гостиницей?
4. Какие способы бронирования мест в гостиницах вы можете назвать?
5. В чем отличие присоединенной сети бронирования от неприсоединенной?
6. Какие главные модули «FIDELIO Front Office» вы знаете и каково их назначение?
7. Какие виды отчетов можно составлять с помощью системы «FIDELIO Front Office»?
8. Какова роль в автоматизации деятельности гостиницы следующих систем «FIDELIO»: « FIDELIO Sales&Catering» («FIDELIO S&C»), «HRS Back Office», «Financial Management», «HRS Club Membership», «Nexus Door Locking Systems», «Bartech e-fridge Systems», «SnapShot», «EarShot»?
9. Назовите основные преимущества системы управления гостиницей «Lodging Touch LIBICA» по сравнению с другими системами автоматизации.
10. Сравните отечественные системы автоматизации гостиниц «Синимекс», «Русский отель» и «Невский портъ».
11. Назовите основные функции системы автоматизации гостиницы «Эдельвейс».
12. Проведите сравнительный анализ систем автоматизации гостиниц «Русский

отель» и «In Style».

ГЛАВА 4. АВТОМАТИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

4.1. «FIDELIO Food&Beverage» и «MICROS» — системы управления складским учетом

Для автоматизации ресторанного и складского учета в гостинице используются системы «FIDELIO F&B» и «MICROS», которые могут взаимодействовать.

В настоящее время данные системы используются в таких ресторанах, как «Белое солнце пустыни», «БиБи Кинг», «Гранд Опера», «Граф Орлов», «Делифранс», «Ностальжи», «Эль Дорадо» «Царская Охота», а также в развлекательных комплексах «Метелица», «Манхэттен Экспресс», «Кабана клуб» и др.

Система «FIDELIO F&B» позволяет:

- работать с поставщиками (заказы, поставки);
- вести учет товаров на продовольственных складах;
- вести меню, используемое в ресторанах и барах;
- составлять калькуляцию рецептов блюд;
- производить расчет банкетного меню;
- осуществлять инвентаризацию на складах гостиницы;
- на основе данных о продажах автоматически списывать товары со склада в соответствии с заведенными в систему рецептами;
- получать отчеты о работе складов.

Система «FIDELIO F&B» является программой для продуктового склада, но нет никаких ограничений для ее использования и на непродовольственных складах.

В системе есть несколько основных понятий.

Склад

Склад заводится в системе с определенным именем и номером. В системе указывается, является он основным (куда осуществляется приход от поставщиков) или складом точки продажи (с него автоматически будут списываться товары, проданные через данную точку продажи).

Товар

Товар описывается в системе как объект прихода от поставщиков. Он может принадлежать к той или иной группе товаров, входить или не входить в калькуляцию рецептов, для него определяются складские и рецептурные единицы.

Блюдо

Блюдо — объект продаж, имеет название и номер. Для каждого блюда есть рецепт приготовления. Любое блюдо, имеющее рецепт, может входить в рецепт для другого блюда как составляющая (под-рецепт).

Рецепт

Рецепт — список товаров или подрецептов с указанием количества потребления. Рецепт однозначно привязан к блюду, без блюда рецепт существовать не может. Рецепт имеет себестоимость. В рецепте для каждого товара могут быть указаны фактор потерь, склад для списания, способ приготовления блюда.

Точка продажи

Точка продажи — бар, ресторан, кафе или столовая, где будут продаваться блюда. Точке продажи может быть определен склад для списания.

Система «FIDELIO F&B» имеет интерфейсы с системами «FIDELIO FO» и «FIDELIO

ENG», а также с системой «MICROS».

Наибольший интерес представляет программный интерфейс с системой «MICROS», который позволяет переносить данные о продажах блюд в систему «FIDELIO F&B».

После проведения ночного аудита в системе «MICROS» данные о проданных блюдах в ресторанах и барах копируются в систему «FIDELIO F&B». Далее, используя функцию автоматического списания, пользователь запускает программу для расчета потребления. Товары, входящие в рецепты к проданным блюдам автоматически списываются со складов в количестве, указанном в рецепте и в соответствии с количеством продаж.

Данные о продажах, потреблении товаров с детализацией по точкам продажи и складам можно получить из отчетов системы «FIDELIO F&B».

В системе предусмотрено наличие программного интерфейса с бухгалтерскими программами, в которые переносятся данные: □ о приходе товаров на склад;

- о возврате товаров поставщику;
- о передаче товаров в производство;
- о возврате товаров из производства;
- о списании испорченных товаров;
- о списании себестоимости проданных блюд.

Система MICROS как программа является программной частью программно-аппаратного комплекса, производимого американской фирмой «MICROS», которая купила компанию «FIDELIO».

Система «MICROS» предназначена для автоматизации управления процессами реализации товаров и услуг и состоит из аппаратной (кассовые аппараты) и программной (программа) частей.

Кассовый комплекс представляет собой портативные компьютеры (кассовые аппараты (IBM-совместимые), ролл- и слип-принтеры). Клавиатура в зависимости от версии системы может подключаться отдельно или экран служит активной клавиатурой — на экране отображаются функциональные кнопки и служебная информация. Нажимая на кнопки на экране, пользователь активизирует те или иные функции.

Программная часть комплекса работает под операционной системой «UNIX» (ее разновидность «SCO»), которая является одновременно и сетевой оболочкой. Так как в большинстве случаев все остальные программные приложения, используемые в гостинице (бухгалтерские системы, гостиничные системы, например «FIDELIO FO», и пр.), работают под операционной системой «MS DOS», то для системы «MICROS» требуется свой сервер.

Через центральный терминал системы вводится следующая информация:

- определяются точки продажи;
- настраиваются меню пользователей;
- заводятся пользователи системы;
- идентифицируются все кассовые терминалы;
- определяются объекты продаж (блюда, услуги и т.д.);
- определяются цены на них;
- определяются периоды продаж (например, завтрак, обед, ужин);
- определяются различные виды налогов с продаж;
- данные по продажам проходят через основной терминал
- (сервер), где они могут анализироваться;
- система представляет большое количество отчетов на основе данных о продажах.

Разграничение доступа во всех системах достигается путем идентификации пользователя и списка разрешенных ему операций. Каждый пользователь прикрепляется к какой-то группе, для которой определены права в системе.

Вход в систему возможен следующими способами:

- для системных администраторов и настройщиков — традиционный способ (ввод персонального имени и пароля);

- для непосредственно пользователей системы (барменов, официантов, кассиров) — идентификация путем считывания кода с персональной карточки, которую они перед началом работы в системе проводят через специальную щель в кассовом аппарате. Система «MICROS» позволяет принимать следующие виды оплаты:
- наличные;
- кредитные карты (система считывает вид карты, номер, фамилию владельца, а при наличии соответствующего интерфейса автоматически через процессинговый центр списывает нужную сумму со счета клиента);
- отнесение суммы счета на счет номера клиента в гостинице (если в гостинице установлена система «FIDELIO FO» и работает интерфейс между этими системами).

Как и в системе «FIDELIO FO», в системе «MICROS» перевод даты (закрытие операционного дня) проводится путем осуществления специальных процедур. Для начала ночного аудита в системе «MICROS» необходимо, чтобы закрылись все кассы (кассиры сверили наличие денег у них и по системе, распечатали свои отчеты по смене и т.д.).

Во время ночного аудита печатаются отчеты о прошедшем дне (отчеты о проданных блюдах, о видах оплат, выручке и пр.). Кроме того, если есть интерфейс с системой «FIDELIO F&B», то готовятся данные о продажах для автоматического списания ингредиентов проданных блюд в соответствии с заведенными рецептами.

К основным достоинствам систем «FIDELIO» и «MICROS» относятся следующие:

- возможность интегрирования многих отдельных участков в глобальный комплекс;
- наличие версий программ на русском языке;
- широкая функциональность данных систем;
- удобство и быстрота работы для пользователей;
- удобство и быстрота обслуживания клиентов, наглядность и различные формы выставленных им счетов;
- конфиденциальность информации.

Таких достоинств нет ни у одной системы, представленной на российском рынке.

4.2. Российские программные продукты для ресторанного бизнеса

R-keeper

Система автоматизации ресторанного бизнеса «R-keeper» разработана московской фирмой «UCS», основанной в 1992 г. Эта система является полнофункциональной компьютерной системой автоматизации деятельности ресторанов, кафе, фаст-фудов, которая достойно конкурирует с зарубежными аналогами. Система «R-keeper» установлена в 270 престижных ресторанах, кафе, клубах и развлекательных центрах Москвы и 27 городах России (Санкт-Петербурге, Астрахани, Казани, Омске, Нижнем Новгороде, Норильске и др.), Прибалтики, Украины и Белоруссии и хорошо зарекомендовала себя.

Система «R-keeper» обеспечивает:

- максимальную скорость и простоту работы персонала при обслуживании клиентов (за счет сокращения времени на оформление заказа и организации сервис-печати в барах и на кухнях);
- точность расчетов и документирование всех операций;
- работу по магнитным картам и твердым копиям;
- надежную систему защиты от несанкционированного доступа, современные средства идентификации и разделение полномочий на программном уровне;
- статистику продаж;
- ведение базы данных, которую можно использовать для учета движения продуктов на производстве, для расчета заработной платы персонала и т.д.;
- высокотехнологичное кассовое обслуживание в ресторанах с любой формой оплаты;

- высокую пропускную способность, что позволяет использовать систему в крупных максимально загруженных клиентами ресторанах;
- конфигурирование под конкретные требования (в минимальной конфигурации в небольших ресторанах система может работать на одной кассовой машине);
- дружелюбный интерфейс.

Виды автоматизированных рабочих мест (АРМ) программы «R-keeper V6» (система, работающая на нескольких кассовых аппаратах, объединенных в локальную вычислительную сеть):

- 1) менеджер офиса;
- 2) менеджер зала;
- 3) кассир;
- 4) бармен;
- 5) официант.

АРМ менеджера офиса состоит из следующих модулей:

- 1) диспетчер — этот модуль позволяет разграничить доступ с использованием системы паролей: для каждого менеджера определяется список допустимых операций;
- 2) редактор — этот модуль дает возможность проводить ряд настроек (конфигурирование системы; ввод и редактирование меню; задание системы модификаторов для передачи сообщения на кухню и в бар; назначение «горячих» клавиш для станций кассира, бармена и официанта; ведение списка персонала; ввод и редактирование списка валют; задание действующих в ресторане скидок и наценок и др.);
- 3) монитор — этот модуль предназначен для получения информации о работе ресторана в режиме реального времени (просмотр списка заказов и чеков с возможностью просмотра любого счета, текущий баланс, сумма заказов, текущая выручка с разбивкой по кассирам);
- 4) отчеты — этот модуль предназначен для ведения отчетности по работе кассовой системы и позволяет получать несколько видов отчетов (список чеков, отчеты по выручке ресторана за любой период времени, отчеты по реализации блюд; статистические отчеты; персональные отчеты);
- 5) персональная дисконтная система — этот модуль также предоставляет много возможностей (получение полной информации о постоянных клиентах, ведение клубных карт с гибкой системой скидок для постоянных клиентов, организация предварительных и безналичных оплат с использованием технологии смарт-карт с надежной защитой от несанкционированного доступа, получение детальных отчетов о посещении ресторана постоянными клиентами).

АРМ менеджера зала обеспечивает следующие возможности: просмотр списка заказов и чеков; удаление блюд из заказа; перенос блюда с одного стола на другой, удаление пустого стола; отмена предварительного чека, удаление чеков; снятие текущих и финальных отчетов по выручке; снятие текущих и финансовых отчетов по расходу блюд; снятие специальных отчетов; печать кассового журнала; закрытие кассового дня.

АРМ кассира, бармена и официанта имеют следующие особенности: меню хранится в виде, наиболее близком к естественному; все выполняемые кассиром, барменом, официантом операции авторизованы (для каждого чека хранится код пользователя, работавшего с ним); кассир, бармен, официант имеет возможность видеть весь введенный заказ, полные наименования заказных блюд, а также всю необходимую дополнительную информацию. Каждый бармен и официант, работающий с кассовой системой, перед началом работы должен получить у администрации ресторана магнитную карту (или микрочип), зарегистрированную на его имя.

Благодаря терминалу кассир может работать с заказами всех официантов и барменов, а каждый официант и бармен может работать только со своим заказом.

Компас

Комплекс программ «Компас» разработан компанией «Инком-софт», основанной в 1995 г. «Компас» эксплуатируется на нескольких сотнях предприятий России и ближнего зарубежья.

Комплекс программ «Компас» состоит из следующих модулей:

- «Front Office» — это кассовая программа, устанавливаемая в торговом зале ресторана, кафе, бара, сауны, столовой, магазина. Задача программы — увеличить скорость и качество обслуживания клиентов, вести учет продаж (фиксировать количество, цену и наименования всех блюд, проданных за смену), контролировать работу персонала и формировать все соответствующие отчеты в конце смены;
- «Менеджер» — этот модуль позволяет анализировать все производственные и торговые процессы, отслеживать в любое время заполняемость зала, анализировать рентабельность производства и товародвижения, получать отчеты о состоянии складов;
- «Калькуляция и складской учет» — этот модуль предназначен для ведения складского учета на производстве, расчета
- расходов ингредиентов на приготовление, расчета себестоимости блюд и ведения калькуляционных карт, печати меню, формирования отчетов по продажам товаров за период и по остаткам на складах, оценки доходности организации;
- «Калькуляция» — этот модуль необходим для ведения полного учета движения товаров и блюд в производстве, а также формирования калькуляционных карт, расчета себестоимости блюд и формирования текущего меню;
- «Складской учет» — этот модуль позволяет реализовать все стандартные складские операции (приходы, расходы, внутренние переброски инвентаризации, возвраты и т.д.);
- «Бухгалтерия» — этот модуль дает возможность вести обработку данных, поступивших в виде проводок из модуля «Складской учет», получать любые аналитические и синтетические отчеты, формировать журналы-ордера, ведомости по счетам, карточки поставщиков и т.д.;
- «КартСервер» — этот модуль позволяет организации внедрить систему с использованием микропроцессорных или магнитных карт, т.е. выпустить свои расчетные карты, осуществляя прием платежей по ним. Использование карт помогает обслуживать постоянных клиентов ресторана, кафе или бара по безналичному расчету.

Для небольших уличных ресторанов и кафе разработана также недорогая программа Palmros, которая обеспечивает учет продаж, получение отчетов, передачу данных в централизованную бухгалтерию, расчет калькуляции блюд, ведение складского учета на кухнях и складах.

Контрольные вопросы

1. Назовите особенности работы с системой «FIDELIO F&B».
2. Для каких целей используется система «MICROS» и каковы ее возможности?
3. Перечислите достоинства систем «FIDELIO» и «MICROS».
4. Назовите основные понятия, используемые в системе «FIDELIO F&B».
5. Какие виды АРМ системы «R-кеерег» вы знаете? Кратко охарактеризуйте их.
6. Из каких модулей состоит система «Компас»?

ГЛАВА 5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТА В ТУРИСТСКОМ БИЗНЕСЕ

5.1. Роль Интернета в туризме

Для современного туристского бизнеса характерна очень высокая зависимость от наличия актуальной постоянно обновляемой информации, т.е. менеджер организации, специализирующейся на туристском обслуживании, должен получать информацию либо с минимальным запаздыванием во времени, либо без запаздывания (в режиме online). Это стало возможным с появлением глобальной сети Интернет, связавшей воедино все компьютеры мира и обеспечившей мгновенную и надежную передачу информации в едином мировом информационном поле. Именно Интернет дает возможность общения и передачи информации между любыми компьютерами по всему миру.

Сеть Интернет — совокупность крупных узлов, объединенных между собой каналами связи. Каждый узел — это один или несколько мощных компьютеров — серверов, которые в основном работают под управлением операционной системы UNIX. Часто эти компьютеры называются главными, или хост-компьютерами. Управляет узлом или подсетью узлов организация-собственник, которая называется провайдером. К серверам подключается множество пользователей. Провайдеры, которые обеспечивают это подключение, предоставляют пользователям платно или бесплатно ряд услуг: доступ к информации, возможность использования электронной почты, получения новостей, обмена информацией в режиме реального времени и др.

Особый интерес у организаций индустрии туризма и гостеприимства вызывают следующие формы использования Интернета:

- коммуникации и связь;
- реклама и продвижение туристского продукта;
- маркетинговые исследования;
- электронная презентация фирмы и ее туристского продукта;
- использование возможностей электронных международных туристских выставок и ярмарок;
- использование систем бронирования и резервирования;
- самостоятельное формирование тура;
- использование электронных каталогов туристского продукта по странам и направлениям;
- получение страноведческой информации, оперативного прогноза погоды в разных странах, расписания движения транспорта;
- получение оперативной информации о тарифах и ценах отелей, ресторанов и перевозчиков;
- использование сети Интернет для взаиморасчетов.

5.2. Туристские порталы и серверы в Интернете

Туризм — одна из самых быстро растущих областей российского Интернета. Хотя пока общая посещаемость сайтов в категории «Путешествия» составляет менее 2% общего трафика в Интернете, многие специалисты считают, что будущее за бронированием туристских услуг через Интернет. Наиболее значительную аудиторию потенциальных туристов собирают крупные туристские порталы «Time2Travel.ru», «100 дорог», «Travel.ru» и «Туристический маяк».

Time2Travel.ru

Туристский портал «Time2Travel.ru» открылся в сентябре 1999 г. на базе мегапортала «Кирилл и Мефодий». За короткий срок он стал одним из самых популярных в туристском Интернете. Идея портала состоит в обеспечении полного цикла туристских услуг в рамках од-

ного интернет-сайта.

Туристы знают «Time2Travel.ru» как ресурс, где можно подобрать тур из нескольких тысяч вариантов, оставить заявку на «тур своей мечты», получить подробную информацию о любой стране в «Атласе мира».

Турфирмам «Time2Travel.ru» известен как каталог, где можно бесплатно разместить пять своих предложений, которые ежедневно будут видеть тысячи посетителей.

Портал ежедневно обновляется. Свежие статьи загружаются каждый день с 18 часов, а информация в каталогах туров и турфирм

редактируется каждый час. В разделе «Пресс-релизы» турфирмы могут бесплатно разместить свои последние новости.

Раздел «Отели» содержит данные о 951 отеле в 25 странах. В данном разделе имеется мини-рейтинг по самым запрашиваемым гостиницам текущего месяца.

На «Time2Travel.ru» в разделе «Интернет для турбизнеса» активно работает бесплатная консультация для турфирм по вопросам продажи туров через Интернет. Кроме того, предоставляются специальные услуги для фирм, делающих первые попытки использования Интернета в турбизнесе, в частности, в отношении рекламы туров и продвижения имиджа компании в Сети.

В настоящее время «Time2Travel.ru» проводит активную политику привлечения региональных турфирм, которые могут бесплатно разместить на сайте 10 своих предложений.

100 дорог

Туристский сервер «100 дорог» (www.tours.ru) — один из старейших тематических ресурсов Интернета. Он действует с 1996 г. В настоящее время это один из самых крупных туристских порталов, стабильно занимающий высокие места в Сети в разделе «Путешествия».

К наиболее посещаемым разделам сервера относятся:

- база по турам, где размещены предложения более чем 200 фирм из 49 городов России;
- база данных по турфирмам;
- страноведческая информация о 50 странах;
- прогноз погоды;
- раздел горящих туров и путевок обновляется ежедневно.

На сайте можно оформить заявку на бронирование места в 6000 отелей мира (еще около 1000 представлены описаниями), оформить аренду автомобилей в 36 странах, купить билет на более чем 20 000 рейсов ведущих российских и иностранных авиакомпаний.

Профессионалы находят на данном сервере информацию о предстоящих туристских выставках, рекомендации по размещению рекламы в Интернете и советы по созданию своего сайта, юридические консультации, вакансии в турфирмах и резюме сотрудников. На сайте существует также раздел «Событийный туризм», где освещаются спортивные события, праздники, карнавалы, проходящие в разных странах.

В настоящее время провайдер сервера — компания «Арим-софт» — занят разработкой специальных рекламных акций для крупных туроператоров и созданием вместе с крупнейшими интернет-магазинами нового раздела «Товары в дорогу».

Travel.ru

Сервер «Travel.ru» появился в Сети весной 1998 г. Он содержит солидный массив данных, необходимых путешественнику: описания стран, поиск туров, бронирование гостиниц, билетов и трансферов.

Еженедельная аудитория сервера составляет около 43 тыс. человек. Примерно 8 тыс. подписчиков получают рассылку новостей «Travel.ru», которая проводится 5 раз в неделю.

В разделе «Агентства» турфирмы могут бесплатно разместить краткую информацию о себе. Размещение туров осуществляется на платной основе. Предварительные клиентские

заявки с сервера «Travel.ru» отправляются в агентство по электронной почте.

Агентства — партнеры сервера получают в свое пользование бесплатный почтовый ящик с доменным именем «фирма@travel.ru». Здесь же им представляется возможность создать собственную интернет-систему бронирования авиабилетов на своем сайте с помощью продукта «EasyRes».

Один из самых интересных на сервере раздел «Письма читателей», где нередко вместе с рассказами о поездках можно найти оценку практической деятельности тех или иных турфирм и их партнеров. На сервере регулярно публикуются анонсы статей из российской профессиональной туристской прессы.

В настоящее время на сервере появились новые разделы, например, «Температура воды на основных курортах мира», «Информация о шопинге» (статьи, советы, новости).

В планах сервера создание новой базы данных с железнодорожным расписанием и ценами на билеты.

Туристический маяк

Сервер «Туристический маяк» (www.mayakinfo.ru) появился в Сети в феврале 1999 г. Его основной задачей создатели ресурса определили обеспечение пользователей Интернета наиболее полной и актуальной информацией о туристских услугах, а также предоставление эффективного инструмента рекламы для турфирм. По статистике на сервер ежемесячно заходит около 65 тыс. посетителей.

Сервер состоит из четырех основных разделов: «Тур-магазин», «Тур-атлас», «Тур-блокнот» и «Тур-бизнес». В «Тур-магазине» реализуются туры, визы, билеты, «горящие» путевки, принимаются заказы на оформление паспортов. Выбрав гостиницу в справочной базе «Отели Мира», можно зарезервировать место, воспользовавшись системами бронирования «HotelClub.net», «Horse XXI» или «GoFlorida.RU», на которые ведут соответствующие ссылки.

В разделе «Тур-бизнес» работают рубрики: «Турагентам», «Доска объявлений», «Работа в туризме», «Турфирмы», «Добавить фирму», «Выставки», «Реклама», «Обмен кнопками», «Статистика».

На сервере постоянно расширяется справочная база отелей, действует «Лента новостей», проводится регулярная рассылка информации для более чем 5 тыс. подписчиков на «горящие путевки», размещаются объявления от турфирм и резюме специалистов турбизнеса, сообщается о вакансиях. Большой популярностью пользуется рубрика «Поиск попутчиков». В 2002 г. на сервере открылись три новых раздела: «Материалы прессы», «Туристические гороскопы», «Рассказы туристов». Планируется появление на сервере карт стран, сделанных по специальному заказу в НПО «Картография», а также описания наиболее популярных мест отдыха с фотографиями.

5.3. Сайты туроператоров

По самым скромным оценкам, в настоящее время в Интернете действует около 500 туроператорских сайтов. Это означает, что практически каждая вторая-третья операторская компания параллельно с традиционным бизнесом пытается развивать электронную торговлю. Реальными успехами пока на этом пути похвастаться могут немногие. Причины заключаются в следующем. Среди объективных причин не очень широкое распространение Интернета в России (у нас число web-подключений в 15—20 раз меньше, чем в США), некачественные линии связи, недостаточное развитие системы электронных платежей, невысокое доверие пользователей к виртуальным туристским фирмам.

Низкая посещаемость и бронирование на туристских сайтах часто вызваны и непрофессионализмом самих турфирм. Специалисты по Интернету отмечают неоправданно громоздкий дизайн туристских сайтов российских турфирм, затрудняющий общение пользователя с ресурсом. Нерегулярное обновление информации на сайте, характерное для многих туристских ресурсов, также не способствует росту посещаемости.

Отличительная особенность туристского Интернета — подавляющее большинство сайтов работает не в режиме online, т.е. не в режиме отображения реальной информации о наличии мест и немедленного подтверждения бронирования, а в режиме offline, когда поступающие с сайта по электронной почте заявки вручную обрабатываются менеджерами. Это не стимулирует агентскую сеть операторов к переходу на интернет-резервирование. Кроме того, неуспех многих туристских ресурсов Интернета кроется в отсутствии грамотной маркетинговой политики по развитию собственного сайта. Для поднятия рейтинга своего сайта турфирмам недостаточно только размещать анонсы на ведущих поисковых серверах, требуется еще поддержка баннерной рекламой, рассылка бюллетеня сайта по e-mail заинтересованным организациям, обеспечение обратной связи, размещение информации на дружественных и схожих тематических сайтах.

Условно все сайты российских турфирм можно разделить на три группы. Первая наиболее многочисленная группа — это информационные ресурсы, представляющие в лучшем случае полные электронные варианты операторских каталогов и поддерживающие прием заявок на бронирование в режиме offline.

Вторая небольшая группа — это сайты продвинутых российских туроператоров, базирующиеся на разработанном «под себя» программном обеспечении: «Натали-Туре» (www.natalie-tours.ru), «Академ-сервис ДМС» (www.hotels.acase.ru), «Интурист» (www.intourist.ru), «Европа 2000» (www.uae.ru) и др.

В очень немногочисленную третью группу входят фирмы — пользователи глобальных компьютерных систем бронирования или партнеры крупных зарубежных мегаоператоров, использующие на своих сайтах интернет-системы бронирования, построенные на фирменном программном обеспечении — la-res и API у Amadeus, Travel Select, Trip Manager у Worldspan, XML Select и у Galileo. Подобные полноценные системы бронирования можно найти на сайтах компаний «Travel City» (www.atlantika.ru), «UTS» (www.uts-group.ru), «Destination of the World» (www.dotw.com). Подключение турагентств к таким сайтам дает выход на ресурсную базу компьютерных систем бронирования, содержащих данные о десятках тысяч отелей и сотнях авиакомпаний.

На одних туроператорских сайтах бронирование открыто только для турагентов, на других — также и для прямых клиентов. Бронирование туристских услуг через туроператорские сайты удобно в отношении стандартных турпакетов, мест в гостиницах, авиабилетов на регулярные рейсы. Однако многие туроператорские сайты предоставляют возможность формирования и бронирования индивидуальных туров, резервации мест на чартерные авиарейсы, круизы, заказа визовой поддержки.

«Инна Тур»

В главном меню сайта компании «Инна Тур» (www.inna.ru) предусмотрены следующие позиции: спецпредложения, наличие мест, бронирование туров и авиабилетов в режиме реального времени, страны и туры, партнерская программа и предложения корпоративным клиентам.

Бронирование на сайте открыто и для турфирм, и для частных клиентов. В любом случае необходима предварительная регистрация.

В разделе «Страны и туры» в режиме реального времени возможно бронирование групповых экскурсионных и оздоровительных туров, морских и горнолыжных курортов, а также круизов.

Резервация авиабилетов компании «Аэрофлот» проводится в режиме online по тарифам, открытым к продаже на данный момент и по минимально возможной в данный момент цене. Весь процесс состоит из четырех шагов. Счет на оплату можно выписать непосредственно после отправки заказа, документальное подтверждение приходит по электронной почте в течение двух-трех часов.

Если запрашивают первый или бизнес-класс, то бронь сначала создается по минимально допустимому тарифу для гарантированной покупки билета, а затем происходит ее

переоформление на первоначально заказанную категорию. После этого приходят новое подтверждение и новый счет к оплате. Билеты, забронированные в режиме реального времени, необходимо выкупить в одном из приведенных пунктов продажи билетов «Аэрофлота» в течение суток, иначе бронь автоматически удаляется.

В основе работы системы лежит новая технология UTS NET, предназначенная для доступа через Интернет к системе бронирования «GABRIEL» по сети независимых серверов доступа. Она дает возможность пользователю работать через любой действующий сервер фактически по схеме многократного резервирования, так как независимые серверы сети устанавливаются на разных каналах SITA и интернет-каналах от разных провайдеров. Выход из строя одного или нескольких из них не приводит к остановке работы пользователей. При этом они могут выбирать те серверы доступа, которые обеспечивают минимальное время ответа и максимальную устойчивость работы.

«Ланта-Тур вояж»

На сайте компании «Ланта-Тур вояж» (www.lantatur.ru) в главном меню 14 позиций, включая «Въездной туризм». Бронирование услуг компании открыто и для частных лиц, и для турагентств и проводится по так называемой системе упрощенного бронирования. Резервировать можно и готовые пакетные туры, и индивидуальные путешествия.

Полная информация о наличии мест по всем турам компании обновляется ежедневно. В каталоге широкий спектр предложений — от недорогих до эксклюзивных отелей. При этом предлагаются гарантированные места даже в пик сезона. В разделе «Авиабилеты» резервация идет в «горящем» режиме. Для бронирования туров регистрация необязательна, но только зарегистрированные турагентства могут вносить изменения в забронированный тур. При резервации туров информация о наличии мест и авиабилетов выдается в режиме реального времени. Процесс бронирования завершается появлением на экране «Листа бронирования» с полным описанием выбранного тура с кнопкой «Распечатать счет». Тур должен быть оплачен в течение двух банковских дней.

При бронировании туров компании через Интернет турагентства получают повышенную комиссию в размере 11%.

«Натали-Турс»

Адрес сайта компании «Натали-Турс»: www.natalie-tours.ru. Здесь размещены электронная версия цветных каталогов фирмы, конфиденциальные тарифы, ежедневно обновляемые новости и специальные предложения, информация о наличии мест в отелях в режиме реального времени, а также система бронирования.

Для резервирования туров через сайт необходимо зарегистрироваться. Пароль приходит в течение суток. После этого турагентство получает не только возможность бронирования туров в режиме реального времени непосредственно в базе данных фирмы, но и доступ к контролю за состоянием отправленных заявок. Бронирование через Интернет является для фирмы приоритетным. Все поступающие таким образом заявки бронируются в первую очередь в течение нескольких секунд.

На сайте есть набор различных подсказок, с помощью которых система ведет своеобразный диалог с пользователем, что заметно облегчает процесс бронирования. Все предлагаемые стандартные номера, подтверждаемые без запроса, предусматривают двухместное размещение.

Примерно через 10—15 секунд после завершения бронирования можно просмотреть его окончательные результаты и при необходимости внести исправления в исходный бланк и дослать их, сделать заказ заново, а также просмотреть список всех ранее сделанных заказов.

По мере приближения даты заезда можно в режиме online отслеживать порядок прохождения заказа: прием паспортов, состояние оплаты, готовность виз, выписка авиабилетов и т.д. В будущем фирма предполагает проводить бронирование только через Интернет.

5.4. Бронирование гостиничных услуг через Интернет

Электронный бизнес — это наиболее широкий охват турагентств и клиентов, использование сетевого менеджмента и перевод отделов продаж на новый более эффективный уровень работы, налаживание удаленного управления системой, координация управления в рамках сетевой организации, изменение системы расчетов, подбор провайдера с наиболее эффективными предложениями, расширение клиентского сервиса, активная работа с базой данных клиентов, более эффективное управление агентской сетью и многое другое. Поэтому сейчас в Интернете появляется все больше новых бизнес-предложений для различных субъектов туристского рынка. В настоящее время в Сети действуют несколько десятков мощных туристских сайтов, оказывающих услуги по бронированию авиабилетов, гостиниц, прокату автомобилей и предоставляющих другие виды туристского обслуживания. Рассмотрим наиболее мощные интернет-ресурсы по бронированию гостиниц.

www.travelweb.com

«Travelweb.com» — один из старейших (появился в сети в 1994 г.) и наиболее мощных интернет-ресурсов по туризму. Сайт предлагает пользователям бронирование двух главных составляющих любого тура: авиабилетов и гостиниц. Рассматриваемый сайт отличают удобство и простота поиска информации, а также отсутствие регистрации пользователей. Благодаря этому можно легко выполнять поиск необходимых справок без резервирования. В качестве критерия поиска задаются расположение, название гостиницы или сети, ценовой диапазон, возможности отеля (35 пунктов) и необходимые сроки пребывания.

Помимо текстовой информации можно посмотреть фотографии отеля, карту его расположения на местности, сводку погоды. Информационная база сайта содержит данные о более чем 10 000 отелей и рейсах 380 авиакомпаний.

www.expedia.com

«Expedia.com» — один из самых популярных туристских ресурсов сети. Его создателем является корпорация «Microsoft». Этот сайт — лидер по количеству бронирований и посещаемости. Он позволяет агентствам и пользователям резервировать авиабилеты, гостиницы, автомобили, туристские пакеты, круизы.

Ресурсы сайта — рейсы 450 авиакомпаний, 40 тыс. отелей, около 50 автопрокатных компаний — базируются на базе данных глобальной компьютерной системы «WORLDSPAN», поэтому в определенном смысле «Expedia.com» можно считать интернет-версией известной глобальной компьютерной системы бронирований.

В «Expedia.com» предусмотрены следующие режимы: □ «Flight Price Matcher» — поиск перелета по минимальным тарифам;

- «Fare Calendar» — тарифный календарь авиакомпаний;
- «Seat Pinpointer» — графический показ заполнения самолета;
- «Hotel Price Matcher» — поиск отелей по требуемой цене;
- «My Travel» — персональная страница туриста с возможностью ведения архива маршрутов.

Получение информации через «Expedia.com» вполне оправдано, однако бронирование нецелесообразно из-за высоких тарифов.

www.hotelworld.com

Широко известный как у турагентств, так и у клиентов-туристов гостиничный сайт «Hotelworld.com», позволяет бронировать более 9 тыс. отелей в 204 странах. База ресурсов содержит информацию по более чем 1 тыс. независимых не входящих в сети отелей.

По каждому объекту приводятся подробная текстовая информация, фотография внешнего вида отеля, тарифы «rack rates». Пользователь может осуществлять поиск отеля тремя способами: быстрым (по названию), по шаблонному запросу, по интерактивной карте

(страна — город — отель).

Гостиницам предлагаются достаточно гибкие условия подключения. Предусмотрены специальные режимы самостоятельной работы отелей с сайтом: обновление цен, установка эксклюзивных тарифов, установка доступности номеров, подготовка отчетности по броням.

www.travelocity.com

Основные рабочие режимы «Travelocity.com» — популярного туристского сайта, базирующегося на глобальной системе бронирования SABRE, — «Авиабилеты», «Отели», «Прокат автомобилей», «Круизы», «Путеводители». Ресурсная база бронирования сайта содержит данные по 400 авиакомпаниям, 45 тыс. отелям, 50 автопрокатным компаниям. Предусмотрены полезные функции:

- «Low fare search» — поиск сегмента тура по минимальным тарифам;
- «Airline Seat Maps» — показ схемы реальной загрузки самолетов;
- «Hotel Maps» — отображение положения гостиниц на карте местности;
- «Places to go» — путеводители по 275 направлениям.

Тарифная база гостиниц сайта зачастую содержит эксклюзивные цены, доступные для каждого пользователя. С авиаперелетами все обстоит значительно сложнее — тарифы на авиауслуги достаточно высоки.

5.5. Страхование туристов через Интернет

Предоставление страховых услуг через Интернет началось в России в 1999 г. В настоящее время около десятка страховых компаний реализуют интернет-проекты в сфере туризма. В большинстве случаев эти проекты предусматривают предоставление информации о предлагаемых программах, операции по расчету стоимости полиса и его заказу в режиме online с последующим приобретением в страховой компании (оплатой наличными или через банк).

Специалисты ряда компаний отмечают, что в настоящее время приобретать страховые услуги через Интернет наиболее удобно корпоративным клиентам. Это связано с тем, что у них, как правило, есть некоторая упорядоченная последовательность действий и предпочтений по формированию полиса, которая укладывается в предлагаемый страховщиками формат заявки на сайте с доставкой полиса курьером и его оплатой или через курьера, или по депозиту. У физических лиц интерес к покупке полисов через Интернет значительно ниже, что объясняется проблемами со связью и техническим несовершенством сайтов, а также наличием проблем по формированию заказа на нестандартные страховые услуги. Тем не менее в настоящее время некоторые страховые компании активно развивают продажу страховых полисов через Интернет.

www.renins.com

Розничную продажу страховых полисов через Интернет выезжающим за рубеж туристам страховая компания «Группа Ренессанс Страхование» начала первой в России 30 ноября 1999 г. Сейчас на сайте компании в розницу реализуются розовые и годовые многократные полисы. Их покупателям предоставляется скидка в размере 5%.

Оплатить полис, оформленный на сайте, при розничной покупке клиенты могут через Интернет по кредитной карте системы «CyberPlat.com», через Сбербанк, распечатав с сайта заполненное платежное поручение, а также наличными в офисе компании. Оплаченный полис можно получить также в офисе или его доставит курьер.

В 2000 г. был запущен проект «Business-to-business Travel. RENINS.COM» по продаже через Интернет полисов в офисах турфирм. Благодаря этому проекту турфирмы получили возможность вводить в систему информацию о клиентах, автоматически рассчитывать индивидуальные тарифы, редактировать информацию о застрахованных и передавать ее в страховую и международную сервисную компании, автономно распечатывать полисы на любом принтере и формировать отчеты. В настоящее время существует также локальная версия, не

требующая постоянного подключения к Интернету. Полисы, распечатанные в системе «Travel.RENINS.COM» в турфирмах на бланках строгой отчетности, являются юридическим документом.

Для турагентств на сайте представлены стандартные тарифные ставки и страховые премии. Предусмотрен тестовый вход для знакомства с системой.

Турфирмам, работающим через «Travel.RENINS.COM», страховая компания «Группа Ренессанс Страхование» в конце месяца выставляет счет, который можно оплатить по перечислению или наличными.

На сайте www.renins.com представлены партнерские сервисные компании, имеется словарь, в котором расшифровываются основные страховые термины. Навигация сайта проста и интуитивно понятна.

www.aigrussia.ru

Услугами страховой компании «AIG — Россия» пользуются более 2% турфирм нашей страны. Сайт компании соответствует ее имиджу. Однако это прежде всего информационный ресурс, а не инструмент продажи. Нажав, кнопку «aigassist» в разделе «Страхование путешественников», можно рассчитать стоимость полиса для выбранной программы. Здесь приводится очень подробная таблица разнообразных планов страхования путешественников. Возможность приобретения или заказа полиса через сайт не предусмотрена.

www.avicos.ru

На сайте акционерного общества авиационного и космического страхования «АВИКОС» путешественникам, выезжающим за границу, предоставлена возможность застраховаться, выбрав вид страхования из пяти предложенных компаний.

Выбрав необходимую категорию полиса, пользователь определяет страну поездки, размер страховой суммы и величину взноса (на одного застрахованного). Затем в специальную форму вносятся основные данные о застрахованных и нажатием кнопки «Отправить заказ» заявление направляется в страховую компанию. Оплатить покупку и получить ее можно в офисе компании или через курьера. Полис можно получить также по почте.

В 2000 г. компания «АВИКОС» для работы с турфирмами создала специализированную электронную базу по заполнению ее полисов. В настоящее время базой пользуются многие партнеры компании «АВИКОС», и это упрощает оформление полисов, уменьшает время на составление отчетов и обмен информацией между страховой компанией и турфирмой. С 2001 г. у компании «АВИКОС» появился сайт для продажи туристских полисов иностранцам, въезжающим в Россию. Оплату можно произвести по пластиковой карточке, а полис получить по почте.

В настоящее время на сайте компании действует виртуальное агентство интернет-страхования с новыми функциями, включая своеобразную энциклопедию страхования. Российские клиенты смогут оплачивать полис по пластиковой карточке через Интернет.

www.rosno.ru

На сайте Российского страхового народного общества («РОСНО») страховые полисы продаются через центр интернет-продаж с 2000 г. На этом сайте предоставляется возможность в режиме online ознакомиться с предлагаемыми продуктами (четыре вида), рассчитать стоимость полиса и заказать его. Регистрация не требуется. Есть возможность распечатать полные описания условий страхования по предлагаемым программам.

Данные, внесенные покупателем в заявление-анкету, передаются в защищенном режиме с использованием традиционного протокола SSL 3.0, что исключает возможность доступа к ним третьих лиц. Полис в интернет-центре на 10—15% дешевле, чем в офисе или у страхового агента. Три из пяти возможных способов страховку можно оплатить не выходя из дома. При расчетах безналичным способом (через Сбербанк или кредитной картой) день начала страхования не может быть ранее даты оплаты плюс три дня.

www.ingos.ru

Страховые продукты компании «Ингосстрах» реализуются через интернет-агентство компании, с которого осуществляется выход на страницу с подробным описанием страхового комплексного продукта «Ингос-Тур», ответами на часто задаваемые вопросы, тарифами и правилами страхования. На сайте страховой компании можно рассчитать сумму страхового взноса и отправить в компанию заявление на страхование в электронном виде. Для расчета взноса зарегистрироваться не нужно, но для отправки заявления это необходимо. Полис оплачивается наличными или по кредитной карте в кассе офиса.

С 2001 г. ОСАО «Ингосстрах» и компания «АМАДЕУС» реализуют совместный проект «Страхование через АМАДЕУС» по продаже страховых полисов для туристов, выезжающих за границу.

www.soglasie.ru

В страховой компании «Интеррос-Согласие» изначально не рассчитывали, что продажа полисов через Интернет сможет конкурировать с традиционными методами реализации страховых продуктов. Тем не менее, стремясь к расширению спектра услуг и при этом не привлекая сторонних специалистов, компания разработала систему интерактивного страхования и начала продажу полисов через Интернет в 2000 г. В число реализуемых компанией услуг вошло «Страхование выезжающих за рубеж», которое находится в разделе «Личное страхование».

Сайт отличается очень простой навигацией. От главной страницы до оформления заявления на приобретение полиса лежит путь в три «клика». Для работы в системе необходимо зарегистрироваться. После этого пользователю выделяется персональная страница. Для защиты вводимой в систему информации перед входом на свою страницу пользователь должен пройти авторизацию. Для большей безопасности сеанс работы с системой ограничен 30 мин., после чего требуется повторная авторизация.

В целом весь процесс приобретения полиса проходит в пять этапов:

- регистрация;
- выбор страхового продукта;
- заполнение заявления;
- оплата полиса;
- получение полиса.

Все расчеты на сайте производятся в режиме реального времени в считанные секунды. Оформленный через систему интерактивного страхования полис необходимо оплатить в течение пяти дней. Это можно сделать, вызвав агента, или в офисе компании.

Специальные программы для турфирм не предусмотрены.

www.svinsurance.ru

Компания «Спасские ворота» для реализации страховых продуктов через Интернет на своем сайте www.svinsurance.ru разместила Страховой магазин. В правилах его работы обращает на себя внимание то, что, оплатив полис в банке и подтвердив оплату на сайте, пользователь может самостоятельно распечатать страховое свидетельство. Свидетельство, по утверждению специалистов страховой компании «Спасские ворота» наравне с полисом в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (ст. 940) должно признаваться в консульствах при выдаче визы. Его достаточно для получения за рубежом страховых услуг, поскольку документ подтверждает факт заключения договора страхования и гарантирует выполнение обязательств страховой компании. Уплата страхового взноса и подпись клиента являются признанием им условий договора страхования и факсимильных подписи и печати на свидетельстве (при желании свидетельство можно обменять на полный текст договора страхования).

Контрольные вопросы

1. Каким образом турфирмы могут использовать Интернет в своей деятельности?
2. Назовите основные туристские порталы и серверы в Интернете и сравните их.
3. С какой целью туроператоры создают в Интернете собственные сайты?
4. На какие три условные группы можно разделить сайты туроператоров в Интернете?
5. Приведите примеры туроператорских сайтов в Интернете.
6. Назовите туристские сайты, предоставляющие услуги по бронированию авиабилетов, гостиниц, прокату автомобилей и др.
7. Назовите ряд страховых компаний, которые реализуют интернет-проекты в сфере туризма.
8. Какая страховая компания оказывает услуги по страхованию туристов через глобальную компьютерную систему бронирования «AMADEUS»?

ПРИЛОЖЕНИЕ.**Характеристики информационных технологий управления, предназначенных для автоматизации турфирм**

Название программного продукта	Объект автоматизации	Основные модули	Основные функции	Стоимость системы	Пользователи системы
САМО-Тур	Туроператор	Модуль справочной информации, создание турпакета, работы с заявками, финансовый, статистики, страхования, работы с рейсами и билетами	Описание и квотирование услуг, расчет листов цен разного типа, оформление заявок туристов, подготовка всех необходимых документов принимающей стороне, агентству, туристу, учет платежей покупателей и расчетов с партнерами, формирование итоговых отчетов и списков, формирование статистических документов, импорт цен из таблиц Excel, гибкий механизм ценообразования, визуальный контроль продажи квотируемых услуг, контроль взаиморасчетов по каждой заявке, сопряжение с почтовыми и бухгалтерскими программами, гибкая система администрирования, индивидуальные настройки интерфейса и контроля каждого пользователя, встроенный редактор печатных форм, настраиваемые документы, списки, отчеты	От 20 000 руб.	«Coral-Travel», «Pegas Touristic», «Spectrum», «Vilar-Tours», «Anextour», «Diva-Travel», «France Touts+»

Название программного продукта	Объект автоматизации	Основные модули	Основные функции	Стоимость системы	Пользователи системы
САМО-ТурАГЕНТ	Внутриофисная автоматизация отдельного турагентства и (или) сети агентств	Модуль оформления и поиска заявки, учета постоянных клиентов, оформления платежей, модуль построения печатных форм и отчетов	Учет заказанных туристами туров, оперативный учет оплат, учет постоянных клиентов, телефонных звонков с пожеланиями, эффективности рекламы, учет выданных дисконтных карт, печать договора, путевки формы № ТУР-1, счета клиенту, ПКО, РКО. Формирование различных оперативных отчетов (финансовых, статистических), возможность создавать любую печатную форму или отчет, загрузка в базу данных предложений туроператоров из файлов формата TravelXML, создание заявки на основе предложений из систем «Туры.ги» и «Форос Инфо Трэвел», связь с бухгалтерскими программами, возможность описывать туры	От 4 560 руб.	Около 50 фирм: «Blue Sky», «АльпИндустрия», «Лазурит-Тур», МТК «Спутник», «Пора отдыхать», «РусАэроТур», «ЭкономТур.ш» и пр.

Название программного продукта	Объект автоматизации	Основные модули	Основные функции	Стоимость системы	Пользователи системы
Марко Поло	Региональные туристические сбытовые сети (въездные и выездные) и туроператоры (въездной, выездной и внутренний туризм) с целью работы и продажи их турпродукта турагентам. Система настраивается на конкретный бизнеспроцесс	Система бронирования («Marco Polo Internet Engine»), система управления сложными квотами в гостиницах («Marco Polo Hotel Allotment Manager») и другие модули. Все модули настраиваемые	Формирование и обработка турпакетов в автоматическом и ручном режимах, поиск, бронирование и продажа турпакетов и турпродуктов в режиме реального времени, ценообразование, графическое бронирование услуг, расчеты с поставщиками и агентами. Программа позволяет вводить цены от разных поставщиков, разделять стоимость туруслуг в зависимости от возраста клиентов, управлять клиентской базой и составлять аналитические и статистические отчеты	Цена договорная	Опытная эксплуатация у туроператоров
МАСТЕР-ТУР	Туроператор	Модули: ведущего менеджера, менеджера по продажам, экономиста, маркетолога, кассира, финансового директора, администратора системы	Описание туров, импорт цен, групповое изменение цен, создание формул расчета, подготовка прайс-листов, анализ планируемой прибыли, оформление и редактирование турпутевок, ведение истории изменений, сбор статистики, отслеживание оплаты, выписка документов, взаиморасчеты с партнерами, финансовая отчетность, связь с 1С-бухгалтерией, получение информации в формате «XML MASTER ML», связь с ПК «MASTER-InterLook», онлайн-бронирование «МАСТЕР-Web»	От 600 евро	«Bentour», «Deep Tour», «PAC Group», «Sunrise Tour», «UTE», «Асент-Трэвел», «Инна Тур», «Капитал-Тур», «Куда.ру», «Ланта-Тур», «Вояж», «Мостревел», «Ривьера», «Солвекс», «ТурЭнергоСервис», «Фонд Мира» и др.

Название программного продукта	Объект автоматизации	Основные модули	Основные функции	Стоимость системы	Пользователи системы
МАСТЕР-АГЕНТ	Турагентства и их сети	Модули: менеджера, кассира-бухгалтера, администратора системы	Формирование и учет заявок, ведение проводок, ведение базы постоянных клиентов, получение предложение туроператора через Интернет, подбор и формирование оптимального заказа на основании предложений туроператоров. Печать документов (путевка формы № ТУР-1, ваучер, договор об обслуживании и др.)	От 100 евро	Более 50 корпоративных пользователей («SunExpress», сеть агентств «Sanrise», «Атлас») (сеть агентств «MosTravel», «ТурАвиа» и др.)
МАСТЕР-InterLook	Туроператор	Модули: формирования цен, квотирования, обработки заявок на бронирование, планирования трансферов, экскурсионный блок, финансовый модуль, модуль разграничения доступа	Формирование ценовых предложений для туроператоров, получение заявок на бронирование от туроператоров через Интернет, обработка заявок на бронирование, автоматический контроль квот на проживание в отелях, отслеживание взаиморасчетов с туроператорами и поставщиками услуг, планирование трансфертов, планирование экскурсий, формирование статистических и финансовых отчетов, поисковая система	От 3 500 евро	Более 20 корпоративных пользователей, среди них «Turtess tourism», «Riviera», «ТТА travel», «Travco»

Источник. Технологии // Турбизнес. 2004. № 4.

ГЛОССАРИЙ

А

Автоматизированная система управления (АСУ) — специализированные программы для комплексной автоматизации бизнес-процессов фирмы. Также их называют программными комплексами, или информационно-управляющими системами.

Архивирование — упаковка (сжатие) информации с целью уменьшения ее размера. Архивирование используют при хранении программных продуктов на дисках и при передаче информации по сетям. В России наиболее популярны программы ARJ, WinZip.

Б

База данных (БД) — совокупность сведений о конкретных объектах реального мира в какой-нибудь предметной области.

Браузер — программа для просмотра Web-страниц, позволяющая переходить от просмотра одних страниц к другим с помощью гиперссылок.

Г

Гиперссылка — элемент Web-страницы, обычно выделяемый цветом и подчеркиванием. Фрагмент текста или графический объект в гипертекстовом документе, в который встроен невидимый для пользователя указатель на другой документ, который открывается при щелчке мышью по гиперссылке. Применяется в справочных системах и www.

И

Интернет — всемирная сеть, обеспечивающая связь между компьютерами. Содержит множество служб, которые позволяют достигать разнообразные цели.

Интернет-провайдер — организация, имеющая лицензию и предоставляющая выход в Интернет.

Интерфейс — взаимосвязь между компонентами и участниками компьютерной системы.

Интерфейс пользователя — способ взаимодействия человека с программой и программы с человеком.

Информационная система — совокупность больших массивов данных об объектах и реалиях мира (баз данных) и комплекса программно-аппаратных средств для обработки: хранения, изменения и поиска этих массивов информации.

Информационные технологии управления — совокупность методов и способов сбора, организации, обработки и передачи информации с помощью компьютеров и компьютерных сетей. Это инструмент, который помогает решать задачи предметной области.

К

Клиент, или абонент: 1) пользователь; 2) прикладная программа, работающая на рабочей станции для предоставления услуг с сервера какой-либо сети.

Клиент-сервер — основное направление современных разработок в области мощных информационных систем (особенно в туризме). В основе этой технологии лежит идея разделить ключевые функции по обработке информации между программой-приложением (клиентом) и программой управления базой данных (сервером баз данных).

Компьютерная сеть — совокупность компьютеров и других средств вычислительной техники (активного сетевого оборудования, принтеров, сканеров и т.п.), объединенных с помощью линий связи, сетевых плат и работающих под управлением сетевой операционной системы.

Корпоративная (ведомственная) сеть — совокупность средств, обеспечивающая передачу данных между абонентами, входящими в состав ведомства (чаще всего это территориаль-

но удаленные друг от друга офисы). При необходимости корпоративная сеть подключается к сетям общего назначения (глобальным).

Л

Локальная вычислительная сеть (ЛВС) — совокупность средств, обеспечивающая передачу данных между абонентами одного офиса (одной территориально компактно расположенной организации, например в нескольких рядом стоящих зданиях); компьютеры, соединенные между собой кабелями с целью совместного использования вычислительных ресурсов (программ, дисковой памяти, периферийных устройств) и обмена информацией между пользователями.

М

Модем — устройство, преобразующее двоичные сигналы в аналоговые, передающиеся по телефонным линиям (работает как модулятор) и наоборот (работает как демодулятор). Модемы делятся на внешние и встроенные.

Мультимедиа — объединение в одном документе звуковой, музыкальной и видеоинформации с целью имитации воздействия реального мира на органы чувств.

П

Почтовый клиент — клиент электронной почты — программа, установленная на пользовательском компьютере и поддерживающая работу с электронной почтой, которая позволяет просматривать, редактировать и отправлять сообщения в любую точку планеты. Электронные сообщения достигают адресата за считанные минуты.

Почтовый ящик — место на сервере провайдера, где хранятся сообщения для пользователя (есть платные и бесплатные).

Предметная технология — относится только к предметной области и отражается в классической технологической цепочке целевого преобразования данных без использования средств вычислительной техники.

Прикладное программное обеспечение — программа или совокупность программ, устанавливаемых на компьютер. Программное обеспечение делится на системное и прикладное.

Провайдер (поставщик услуг) — организация, предоставляющая своим клиентам доступ к услугам Интернета на договорных условиях. Услуги разных поставщиков могут различаться как по составу, так и по цене.

Программное обеспечение — программа или совокупность программ, устанавливаемых на компьютер. Программное обеспечение делится на системное и прикладное.

Протокол — набор соглашений о правилах формирования и форматах сообщений Интернета, способах обмена информацией между абонентами сети.

Процессинговый центр — технологическая компания, обеспечивающая информационное взаимодействие между участниками системы, комплексное обслуживание, которое включает размещение в гостинице или подобных средствах размещения и ежедневное двухразовое питание (завтрак и обед или завтрак и ужин).

Р

Рабочая станция, или терминал — персональный компьютер в сети, используемый для работы отдельного пользователя.

Регистрация — акт внесения пользователем собственных данных в компьютер фирмы-провайдера (обычно бесплатно).

С

Сервер — программа, выполняющая чьи-то запросы. Чтобы определить, что делает конкретный сервер, добавляется слово, поясняющее функциональное назначение сервера, на-

пример, файловый сервер, Web-сервер, почтовый сервер.

Сеть — совокупность крупных узлов, объединенных между собой каналами связи.

Системное программное обеспечение, или операционная система — набор программ и данных, созданный для управления ресурсами вычислительной системы.

Сканирование — основной способ перевода документов из бумажной формы в электронную. В результате сканирования создается графический образ документа. Преобразование графического образа в текстовый документ выполняется специальными программами распознавания образов. Одной из самых популярных является программа FineReader 8.0.

Т

Телекоммуникация — передача информации на расстоянии.

Транзакция — любое согласованное изменение данных, которые добавляются, изменяются, удаляются или модифицируются в нескольких таблицах базы данных.

Трафик — количество данных, передаваемых пользователю или им самим.

Турагент — организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющий на основании лицензии деятельность по продвижению и реализации тура.

Туризм — временные выезды (путешествия) граждан России и иностранных граждан и лиц без гражданства из мест постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

Туризм внутренний — путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

Туризм въездной — путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

Туризм выездной — путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

Турист — гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до шести месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

Туристская индустрия — совокупность гостиниц и иных средств размещения; средств транспорта; объектов общественного питания; объектов и средств развлечения; объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения; организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков.

Туристская услуга — результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или отдельных его составляющих.

Туристский продукт — совокупность вещественных (предметы потребления) и невещественных (услуги) потребительных стоимостей, необходимых для полного удовлетворения потребностей туристов, возникших во время их путешествия.

Туроператор — организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации тура.

Ф

Файл-серверы — серверы разделяемые, ресурсом которых является дисковая память.

Х

Хост — сервер в составе Интернета; компьютер, к которому подключена пользовательская машина (клиент) при интернет-сеансе.

ЛИТЕРАТУРА

1. Информационные системы оперативного управления туристской фирмой : учеб.пособие / А.И. Сеселкин, Л.А. Зуева, Ю.А. Гаранина и др.; под общ. ред. А.И. Сеселкина. М.: РИБ «Турист», 2002.
2. Информационные технологии в туризме: справочно-методическое пособие для студентов направления «Менеджмент». М.: РМАТ, 1996.
3. ПлотниковаН.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 1. Информационные технологии в сфере гостеприимства: учебно-методическое пособие. М.: Советский спорт, 2000.
4. ПлотниковаН.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 2. Информационные технологии в сфере гостеприимства: учебно-методическое пособие. М.: Советский спорт, 2001.
5. Решение задач прикладной информатики в менеджменте туризма на Excel / Ф.А. Гурьянова, Л.А. Родигин, А.И. Сеселкин ; под общ. ред. А.И. Сеселкина. М.: Советский спорт, 2003.
6. РодигинЛ.А. Информационные технологии в гостиничном и туристском менеджменте : учебное пособие. М.: Изд-во РМАТ, 1997.
7. СеселкинаА.И., ШангинВ.Ф., ШангинаИ.В. Основы информационных технологий : учебное пособие. М.: Советский спорт, 2000.
8. СУБД Access в менеджменте туризма и гостеприимства : учебное пособие / Ф.А. Гурьянова, Л.А. Зуева, И.С. Карели и др. ; под общей ред. Л.А. Родигина. М.: РИБ «Турист», 2001.
9. Цикин В.П., Цикина Т.И. Решение прикладных задач менеджмента гостеприимства на Access : учебное пособие / под общ. ред. В.П. Цикина. М.: РИБ «Турист», 2003.