

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Экономический
Кафедра Экономике и менеджмента организации
Направление подготовки 38.03.02 – Менеджмент
Профиль: Менеджмент организации

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой

_____ А.В. Васильева
«_____» _____ 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Совершенствование информационного обеспечения управления ИП
Финогенов В.Е.

Исполнитель
студент группы 372сб

Е.А. Рыбаков

Руководитель
доцент, к.э.н.

А.В. Васильева

Консультант
по экономической части
доцент, к.э.н.

А.В. Васильева

Нормоконтроль
ассистент

Я.Д. Коваленко

Благовещенск 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Экономический
Кафедра Экономики и менеджмента организации

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой

_____ А.В. Васильева
«____» _____ 201_ г.

ЗАДАНИЕ

К бакалаврской работе: Совершенствование информационного обеспечения управления ИП Финогенов В.Е.
(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченного проекта: 30.01.2017 г.

3. Исходные данные к бакалаврской работе: Бухгалтерская отчетность ИП Финогенов В.Е., внутренние документы ИП Финогенов В.Е., учебная литература, периодические издания, электронные ресурсы сети интернет.

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

1 Теоретические основы информационного обеспечения управления в организации;

2 Исследование системы информационного обеспечения управления ИП Финогенов В.Е.;

3 Совершенствование системы информационного обеспечения управления ИП Финогенов В.Е.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.)

Работа содержит 16 рисунков, 21 таблицу, 3 приложения: анализ прибыли; характеристика программных продуктов, предлагаемых к внедрению; система задач комплексной автоматизации.

6. Консультанты по дипломному проекту (с указанием относящихся к ним разделов):

Консультант по экономической части – Васильева Анжелика Валерьевна

7. Дата выдачи задания: _____

Руководитель дипломного проекта: Васильева Анжелика Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент.

(фамилия, имя, отчество, должность, учёная степень, учёное звание)

Задание принял к исполнению (дата): _____

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 92с., 15 рисунков, 21 таблицу, 3 приложения, 51 источник.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ, ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО, УПРАВЛЕНИЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, КОМПЬЮТЕРНАЯ СЕТЬ, ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЗНЕС, ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИИ, IP-ТЕЛЕФОНИЯ, АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Цель работы – разработка мероприятий по совершенствованию системы информационного обеспечения управления в условиях гостиничного предприятия ИП Финогенов В.Е.

В соответствии с поставленной целью в работе определены следующие задачи:

- 1) теоретическое обоснование совершенствования информационного обеспечения управления организацией;
- 2) исследование системы информационного обеспечения управления в организации;
- 3) совершенствование информационного обеспечения управления, определение эффективности разработанных мероприятий.

Объектом исследования является ИП Финогенов В.Е.

Предмет исследования – информационное обеспечение управления организацией.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические основы информационного обеспечения в управлении организацией	7
1.1 Сущность и понятие информационного обеспечения организации	7
1.2 Классификация информационного обеспечения организации	10
1.3 Направления и тенденции совершенствования информационного обеспечения организации	15
2 Исследование системы информационного обеспечения управления ИП Финогенов В.Е.	20
2.1 Анализ внешней среды и рынка гостиничных услуг	20
2.2 Оценка внутренней среды организации	25
2.3 Оценка документационного и технического обеспечения управления	34
2.4 Исследование эффективности информационного обеспечения управления	44
3 Совершенствование системы информационного обеспечения управления ИП Финогенов В.Е.	49
3.1 Внедрение автоматизированной системы управления	49
3.2 Повышение эффективности использования Интернет-технологий	62
3.3 Оценка эффективности мероприятий	71
Заключение	77
Библиографический список	82
Приложение А Анализ прибыли ИП Финогенов В.Е.	87
Приложение Б Характеристика программных продуктов, предлагаемых к внедрению автоматизированного комплекса	89
Приложение В Система задач комплексной автоматизации ИП Финогенов В.Е. на базе Internet-технологий	91

ВВЕДЕНИЕ

Современное общество живет в эпоху информатизации. Под информатизацией общества понимается повсеместная реализация мер, обеспечивающих возможность своевременного получения и использования полной и достоверной информации во всех областях знаний и видах человеческой деятельности. Предполагается, что информатизация общества повысит обоснованность и эффективность принимаемых на всех уровнях управления решений, а следовательно, и уровень развития науки и экономики и, в конечном счете, качество жизни людей.

Становление рыночных отношений определяется повышением уровня управления экономикой. Управление следует рассматривать как информационный процесс, происходящий между органами управления, управляемым объектом и внешней средой.

Управление, которое трактуется кибернетикой как воздействие на систему, ведущее к достижению поставленной цели, – это процесс информационный, поскольку взаимосвязь двух основных подсистем любой системы управления (управляющей и управляемой) осуществляется при помощи информации. Поэтому в современных организациях крайне важным условием успешного управления стало информационное обеспечение¹.

Для принятия эффективных управленческих решений в условиях динамичного развития рыночной экономики предприятию требуется целесообразная система информационного обеспечения, объективно отражающая сложившуюся экономическую ситуацию. Информационное обеспечение – это не только залог успеха и конкурентоспособности фирмы, но и порой выступает как средство выживания в условиях жесткой конкуренции. Поэтому тема дипломной работы является актуальной.

Информационное обеспечение управления – это связь информации с системами управления предприятием и управленческим процессом в целом. Оно

¹Аверкин Н.Н. Толковый словарь по искусственному интеллекту. М.: Радио и связь, 2011. С. 59.

может рассматриваться не только в целом, охватывая все функции управления, но и по отдельным функциональным управленческим работам, например прогнозированию и планированию, учету и анализу. Это дает возможность отделить специфические моменты, присущие информационному обеспечению функционального управления, раскрыв в то же самое время его общие свойства, что позволяет направить исследования вглубь.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка мероприятий по совершенствованию системы информационного обеспечения управления в условиях ИП Финогенов В.Е.

В соответствии с поставленной целью в работе определены следующие задачи:

1) теоретическое обоснование совершенствования информационного обеспечения управления организацией;

2) исследование системы информационного обеспечения управления в организации;

3) совершенствование информационного обеспечения управления, определение эффективности разработанных мероприятий.

Объектом исследования является ИП Финогенов В.Е.

Предмет исследования – информационное обеспечение управления организацией.

Теоретической и методологической базой исследования послужили труды классиков отечественной и зарубежной литературы по вопросам управления организацией. Источниками информации о предприятии являются данные статистической и бухгалтерской отчетности, устав организации, а также данные о структуре управления, штатное расписание, должностные инструкции, положения об отделах и др.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

1.1 Сущность и понятие информационного обеспечения организации

Главные функции процесса управления, реализуемые на разных уровнях системы управления организацией, – выработка решений и контроль за их исполнением. Именно необходимость обеспечения выполнения этих функций дает возможность рассматривать управление организацией как информационный процесс, т.е. функционально включающий получение, передачу, обработку (преобразование), хранение и использование информации, а саму иерархическую систему управления – как информационную систему.

В науке одним из наиболее сложных для строгого определения является понятие «информация». Согласно кибернетическому подходу «информация – первоначальное сообщение данных, сведений, осведомление и т. п.»². Кибернетика вывела понятие информации за пределы человеческой речи и других форм коммуникации между людьми, связала его с целенаправленными системами любой природы. Информация выступает в различных формах: биологической; машинной; социальной.

Иными словами, «информация – связь в любых целенаправленных системах, определяющая их целостность, устойчивость, уровень функционирования».³ Содержание и особенности информации раскрываются указанием действий, в которых она участвует:

- хранение (на некотором носителе информации);
- преобразование (в соответствии с некоторым алгоритмом);
- передача (с помощью передатчика и приемника по некоторой линии связи).

В соответствии с этим же подходом «данные – факты и идеи, представленные в формализованном виде, позволяющем передавать или обрабатывать их при помощи некоторого процесса и соответствующих технических уст-

²Евдокимов В.В. Экономическая информатика. СПб. : Питер, 2013. С. 84.

³Першиков В.И. Толковый словарь по информатике. М. : Финансы и статистика, 2012. С 47.

ройств».⁴

Толковый словарь по информатике определяет понятия «информация» и «данные», как совокупность знаний о фактических данных и связях между ними.⁵

В учебной литературе по менеджменту под информацией понимают любые сведения о процессах и явлениях, которые в той или иной форме передаются между объектами материального мира (людьми; животными; растениями; автоматами и др.).⁶

Таким образом, информация – это совокупность различных сообщений об изменениях, происходящих в системе и окружающей среде.

Процесс управления включает сбор, обработку и передачу информации для выработки управляющих решений. Информация является предметом труда и одновременно средством и продуктом труда в управленческой деятельности. При рассмотрении структуры информации выделяются отдельные ее элементы, которые могут быть и простыми и сложными. Простые элементы не поддаются дальнейшему расчленению; сложные образуются как сочетание различных элементов и представляются информационными совокупностями.⁷

Процесс управления можно представить в виде множества согласованных, постоянно принимаемых и реализуемых решений, направленных в конечном счете на достижение главной цели функционирования организации. Выработка каждого из этих решений должна быть информационно обеспечена.⁸

Информационная система с позиции менеджмента представляет систему управления, где реализуются различные ее функции. Функции управления можно классифицировать по различным признакам: принадлежности к различным видам управленческой деятельности, содержанию процесса управления, сфере производственной деятельности и др. Все они характеризуются определенным составом информации (показателей, информационных сообщений, ин-

⁴Дейт К. Введение в системы баз данных. М.: Диалектика, 2012. С. 146.

⁵Аверкин Н.Н. Толковый словарь по искусственному интеллекту. М.: Радио и связь, 2011. С. 245.

⁶Балдин К.В. Информационные системы в экономике. М. : Дашков и К⁰, 2012.С. 118.

⁷Титоренко Г.А. Информационные технологии управления. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. С.88.

⁸Максимцов М.М. Менеджмент. М.: ЮНИТИ, 2012. С. 184.

формационных массивов).

Общими функциями управления считаются такие, как прогнозирование, планирование, организация, оперативное управление, учет и анализ, контроль и регулирование, принятие управленческих решений. Специальные функции связаны с конкретной производственной деятельностью: производство, маркетинг, сбыт и др. В свою очередь выделяют следующие производственные функции: технологическую подготовку производства, основное и вспомогательное производство; контроль качества производства; оперативное управление, управление трудовыми ресурсами.

Создание информационных систем и информационных технологий требует специальной организации информации и выделения специальной подсистемы – информационного обеспечения.

Информационное обеспечение – важнейший элемент информационной системы и информационных технологий, оно предназначено для отражения информации, характеризующей состояние управляемого объекта и являющейся основой для принятия управленческих решений.⁹

Информационное обеспечение включает совокупность единой системы показателей, потоков информации – вариантов организации документооборота; систем классификации и кодирования экономической информации, унифицированную систему документации и различные информационные массивы (файлы), хранящиеся в машине и на машинных носителях и имеющие различную степень организации. Наиболее сложной организацией является банк данных, включающий массивы для решения регламентных задач, выдачи справок и обмена информацией между пользователями.

Целью разработки информационного обеспечения управления является повышение качества управления организацией на основе повышения достоверности и своевременности данных, необходимых для принятия управленческих решений. Основное назначение информационного обеспечения – обеспечивать такую организацию и представление информации, которые отвечали бы любым

⁹Титоренко Г.А. Информационные технологии управления. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. С. 89.

требованиям пользователей, а также условиям автоматизированных технологий.

Назначение информационного обеспечения обуславливает и требования, предъявляемые к нему, таких как:

1) представлять полную, достоверную и своевременную информацию для реализации всех расчетов и процессов принятия управленческих решений в функциональных подсистемах информационных технологий с минимумом затрат на ее сбор, хранение, поиск, обработку и передачу;

2) обеспечивать взаимную увязку задач функциональных подсистем на основе однозначного формализованного описания их входов и выходов на уровне показателей и документов;

3) предусматривать эффективную организацию хранения и поиска данных, позволяющую формировать данные в рабочие массивы под регламентированные задачи и функционировать в режиме информационно-справочного обслуживания;

4) в процессе решения экономических задач обеспечивать совместную работу управленческих работников и компьютера в режиме диалога.

1.2 Классификация информационного обеспечения организации

Управленческую информацию классифицируют по различным признакам:

– источникам возникновения: первичная и производная (промежуточная, командная, отчетная);

– способу фиксации: устная и документированная;

– способу выражения: цифровая и алфавитная;

– характеру фиксации данных: фиксируемая и нефиксируемая;

– направлению движения: входящая и исходящая;

– стабильности: переменная и условно-постоянная (прейскуранты цен, нормативы);

– функциям управления;

– принадлежности к сферам деятельности и функциям управления: конструкторская, технологическая, финансовая, бухгалтерская, планово-экономи-

ческая, оперативно-производственная;

– времени возникновения: о прошлых, текущих и будущих событиях.¹⁰

На рисунке 1 представлены виды информационных систем, лежащих в основе организации.



Рисунок 1 – Типы информационных систем

На этом рисунке организация разделена на уровни: стратегический, управленческий, знания и эксплуатационный, далее разделена на функциональные области типа продажи и маркетинга, производства, финансов, бухгалтерского учета и человеческих ресурсов. Системы создаются, чтобы обслужить эти различные организационные интересы.

Различные организационные уровни обслуживают четыре главных типа информационных систем: системы с эксплуатационным уровнем, системы уровня знания, системы уровня управления и системы со стратегическим уров-

¹⁰Титоренко Г.А. Информационные технологии управления. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.С. 239.

нем.

Системы эксплуатационного уровня поддерживают управляющих операциями, следят за элементарными действиями организации типа продажи, платежей, обналичивают депозиты, платежную ведомость, кредитуют решения и поток материалов на фабрике. Основная цель систем на этом уровне состоит в том, чтобы ответить на обычные вопросы и проводить потоки транзакций через организацию. Чтобы отвечать на эти виды вопросов, информация вообще должна быть легко доступна, оперативна и точна. В гостиничном бизнесе к ним относят старших администраторов смены, работники службы безопасности, старшая горничная и др.

Системы уровня знания поддерживают работников знания и обработчиков данных в организации. Цель систем уровня знания состоит в том, чтобы помочь деловой фирме интегрировать новое знание в бизнес и помогать организации управлять потоком документов. Системы уровня знания, особенно в форме рабочих станций и офисных систем, сегодня являются наиболее быстрорастущими приложениями в сфере гостиничных услуг (бухгалтеры, менеджеры службы управления персоналом, специалисты маркетингового отдела и др.).

Системы уровня управления разработаны, чтобы обслуживать контроль, управление, принятие решений и административные действия средних менеджеров. К специалистам, работающим на уровне управления относят администраторов гостиницы, экономистов, ведущих бухгалтеров, юристов.

Системы стратегического уровня – это инструмент помощи руководителям высшего уровня, которые подготавливают стратегические исследования и длительные тренды в фирме и в деловом окружении. Их основное назначение – приводить в соответствие изменения в условиях эксплуатации с существующей организационной возможностью. На стратегическом уровне гостиничного бизнеса находятся генеральный директор, заместитель директора по хозяйственной части, управляющие гостиницей, главный бухгалтер, экономист.

Информационные системы могут также быть дифференцированы функциональным образом. Главные организационные функции типа продажи и мар-

кетинга, производства, финансов, бухгалтерского учета и человеческих ресурсов обслуживаются собственными информационными системами.

В больших организациях подфункции каждой из этих главных функций также имеют собственные информационные системы.

Типичная организация имеет системы различных уровней: эксплуатационную, управленческую, знания и стратегическую для каждой функциональной области. Система прогноза предсказывает коммерческие тренды в течение пятилетнего периода – обслуживает стратегический уровень.¹¹

Использование информационных технологий в организации управления включает две стадии развития (рисунок 2).¹²



Рисунок 2– Информационные технологии в организации управления

Первая стадия – внутренняя система организации информационных технологий управления. Сюда входят применение информационных технологий с

¹¹Грабауров В. А. Информационные технологии для менеджеров. М.: Финансы и статистика, 2014. С. 268.

¹²Мильнер Б. Управление современной компанией. М.: ИНФРА-М, 2015. С. 255.

целью автоматизации технологических процессов и процессов управления, включая бухгалтерский учет и делопроизводство.

Вторая стадия – внешняя система организации информационных технологий и коммуникаций с целью расширения сферы деятельности компании на рынках финансов, труда и капитала, организации новых видов бизнеса и интеграции в мировое информационное и экономическое пространство.

Данная стадия включает электронный маркетинг, управление инвестициями и финансами компаний, осуществление электронной коммерции, электронных платежей, биллинга, банкинга, дилинга, трейдинга и транснациональных коммуникаций.

Из рисунка 2 следует, что информационные технологии в организации управления могут развиваться симметричным и асимметричным образом. Взаимосвязи, характеризующие развитие внутренних и внешних информационных технологий в организации управления, являются интегральными показателями эффективности управления.

Интегральная эффективность использования информационных технологий в организации управления компанией ($\mathcal{E}_{ИТ}$) может быть выражена формулой (1):¹³

$$\mathcal{E}_{ИТ} = \int_0^p f(C) = \int_0^p f(A) + \int_0^p f(B), \quad (1)$$

где $\int_0^p f(C)$ – интегральная эффективность использования информационных технологий в организации управления;

$\int_0^p f(A)$ – степень использования внутренних информационных технологий в организации управления;

$\int_0^p f(B)$ – степень использования внешних информационных технологий в организации управления;

p – степень пересечения внутренних и внешних информационных техно-

¹³Мильнер Б. Управление современной компанией. М.: ИНФРА-М, 2015. С. 58.

логий в организации управления.

При $p = \max$ использование информационных технологий в организации управления соответствует диверсификации основной деятельности компании и превращению ее в «киберкомпанию» (виртуальную компанию) с новыми функциями.

Процесс развития информационных технологий в организации управления приводит к институциональным преобразованиям компании и обеспечивает ее переход в качественно новое состояние.¹⁴

1.3 Направления и тенденции совершенствования информационного обеспечения организации

Существует несколько направлений совершенствования информационного обмена в организации:

- 1) регулирование информационных потоков;
- 2) управленческие действия;
- 3) системы обратной связи;
- 4) системы сбора предложений;
- 5) информационные бюллетени;
- 6) современная информационная технология.

Регулирование информационных потоков. Руководители на всех уровнях организации должны представлять потребности в информации собственные, своих начальников, коллег и подчиненных. Руководитель должен научиться оценивать качественную и количественную стороны своих информационных потребностей, а также других потребителей информации в организации.

Управленческие действия. Регулирование информационного потока – лишь один пример из числа действий руководителя по совершенствованию обмена информацией. К примеру, руководитель может практиковать короткие встречи с одним или несколькими подчиненными для обсуждения грядущих перемен, новых приоритетов, распределения работы и т.п.

¹⁴Панов А.В. Разработка управленческих решений: информационные технологии. М.: Горячая линия – Телеком, 2014. С. 151.

Системы обратной связи. В той же мере, в какой обратная связь может способствовать совершенствованию межличностного обмена информацией, могут действовать и системы обратной связи, создаваемые в организации. Такие системы составляют часть системы контрольно-управленческой информационной системы в организации. Важную роль в системе обратной связи имеет опрос работников. Опросы можно проводить с целью получения информации от руководителей и рабочих буквально по всем возможным вопросам.

Современная информационная технология. Последние достижения в области информационной технологии могут способствовать совершенствованию обмена информацией в организациях.

Последние годы имеет место бурный технологический прогресс микроэлектроники, он проявился не только в чисто компьютерной сфере, но и в производстве средств связи, с помощью которых распределенные в пространстве компьютеры объединяются в единую систему – вычислительную сеть.¹⁵

Современная информационно-вычислительная сеть обеспечивает обмен данными между ее абонентами и ориентирована на предоставление информационного обслуживания по запросам пользователей. В зависимости от масштабов (как по размеру территории, которую покрывает сеть, так и по числу узлов) различают локальные и глобальные компьютерные сети.

Локальные компьютерные сети (локальные вычислительные сети – ЛВС или LAN – Local Area Network) действуют на протяженности от нескольких метров до нескольких километров. Обычно они охватывают компьютеры одной организации или предприятия и не выходят за пределы одного здания. Услуги, предоставляемые локальными сетями, отличаются широким разнообразием и обычно предусматривают реализацию в режиме непосредственного диалога (on-line).

Глобальные компьютерные сети. Глобальные компьютерные сети (WAN – Wide Area Network) обеспечивают соединение большого числа компьютеров на

¹⁵Вендров А.М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем. М.:ФИС, 2012. С. 155.

огромных территориях, охватывающих целые регионы, страны и континенты, и используют для передачи информации оптоволоконные магистрали, спутниковые системы связи и коммутируемую телефонную сеть.

«Ядро» формирующегося технологического уклада постиндустриального общества образуют высокотехнологичные компании, использующие в своей деятельности наукоемкие технологии, компьютерную технику, современные электронные коммуникации. Одновременно с процессом информатизации меняется и организационная структура компании, которая стремится к удовлетворению требования just-in-time (поступление информации немедленно, в нужное время для принятия соответствующих решений).¹⁶

В результате компания создает корпоративную информационно-технологическую среду и переходит к новому виду деятельности - электронному ведению бизнеса. Электронный бизнес – это сфера коммерческой деятельности компании, которая основана на использовании современных информационных технологий, включающая электронный документооборот, электронную систему платежей, электронные коммуникации (внешние и внутренние), электронную торговлю и средства мобильной связи. Принципиальная схема построения и взаимодействия основных элементов электронного ведения бизнеса приведена на рисунке 3.

Учитывая, что переход компании от традиционных методов управления к электронному ведению бизнеса требует значительных инвестиций, целесообразно выделить их основные направления. Центральным направлением в этой совокупности (инвестиции в информационные ресурсы, информационные технологии, интеллектуальные инвестиции и т.д.) являются инвестиции в технологические возможности компании:

- канал доступа в сеть Интернет;
- лицензионное программное обеспечение;
- создание локальной сети (Интранет);

¹⁶Панов А.В. Разработка управленческих решений: информационные технологии. М.: Горячая линия – Телеком, 2014. С. 151.

- создание поисковых систем;
- регистрация и поддержка доменного имени;
- обеспечение доступа удаленных пользователей и актуализация информационных ресурсов;
- обеспечение системы защиты сервера;
- создание биллинговой системы;
- создание системы Интернет-торговли;
- создание системы IP-телефонии и IP-телевидения;
- обеспечение провайдерских услуг;
- технологическая поддержка сервера;
- инвестиции в web-дизайн и в Интернет-банкинг;
- инвестиции в региональные и международные информационно-технологические сети;
- реализация инфраструктурных проектов.



Рисунок 3– Схема построения электронного ведения бизнеса в компании

Компании, использующие технологии электронного ведения бизнеса, будут успешно функционировать, когда организация управления компанией будет соответствовать уровню применения современных информационных техноло-

гий управления.

Подводя общий итог теоретической главы данной выпускной квалификационной работы, можно сделать вывод о том, что назначение подсистемы информационного обеспечения состоит в своевременном формировании и выдаче достоверной информации для принятия управленческих решений.

Информационное обеспечение – совокупность проектных решений по объемам, размещению, формам организации информации (единой системы классификации и кодирования информации унифицированных систем документации, схем информационных потоков), циркулирующей в организации, а также методология построения баз данных.

Основные виды информационных систем можно разделить на четыре уровня, таких как: стратегический, управленческий уровни, уровень знаний и эксплуатационный уровень.

Информационные технологии в организации управления включают две системы – внутреннюю и внешнюю. Первая система подразумевает применение информационных технологий с целью автоматизации технологических процессов и систем управления, вторая же стадия – это внешние информационные технологии и коммуникации. Их исследование наиболее актуально в настоящее время в сфере гостиничного бизнеса в условиях перехода от традиционных методов к электронному ведению бизнеса.

2 ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИП ФИНОГЕНОВ В.Е.

2.1 Анализ внешней среды и рынка гостиничных услуг

Большинство гостиниц Амурской области были введены в эксплуатацию до перестройки, с учетом норм и требований того времени. Из-за необходимости введения в данный бизнес современных стандартов оказания услуг этим предприятиям в целях сохранения и укрепления своей позиции на рынке данных услуг приходится большой объем денежных средств вкладывать в реконструкцию жилого фонда, а также на создание дополнительных видов сервиса (сауны, автостоянки, бизнес-центры, бары и др).

Гостиничная индустрия Амурской области в 2015 году насчитывала 78 предприятий. ИП Финогенов В.Е может одновременно разместить 40 человек. Благовещенские гостиницы размещают 3404 человека (из них в номерах класса люкс – 319 человек (18 %)), в то время, как по области номерной фонд гостиниц размещает порядка 4920 человек.¹⁷

В сфере оказания гостиничных услуг в Амурской области в 2015 году было занято 3414 человек.

В 2015 году в Амурских гостиницах было размещено 219414 человек, из них 49031 – иностранные граждане (таблица 1).

Таблица 1 – Сведения о количестве гостиниц за 2015 год

Показатели	Число гостиничных предприятий	Число мест	Число мест на тысячу жителей
г. Свободный	4	126	0,02
г. Благовещенск	42	3404	5,90
Амурская область	78	4920	3,30

Выручка гостиниц в 2015 году составила 590620,1 тыс. руб., что в 2 раза больше, чем в 2014 году. Затраты же гостиниц увеличились по сравнению с 2014 годом в 2,8 раза. Соответственно снизилась и рентабельность гостиничного бизнеса – с 25,4 % в 2014 г. до 10,8 % в 2015 году. В 2015 году наблюдался рост рентабельности предприятий, данный показатель установился на уровне

¹⁷ Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Амурской области [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа : <http://amurstat.gks.ru/default.aspx>. 20.12.2016.

15,7 %. Суммарная прибыль гостиниц за 2015 год составила 61268 тыс. руб. Гостиницами было перечислено в бюджет 88864,7 тыс.руб.

Как указано в таблице 1 в 2015 году туристская инфраструктура Амурской области насчитывала 78 средств размещения гостиничного типа, при этом больше половины гостиниц области (42 гостиницы) находятся в г.Благовещенске. Обеспеченность гостиничными местами г. Благовещенска в 1,8 раз превышает аналогичный показатель по области и составляет по данным 2016 года 5,9 мест на тысячу жителей¹⁸ (рисунок 4)

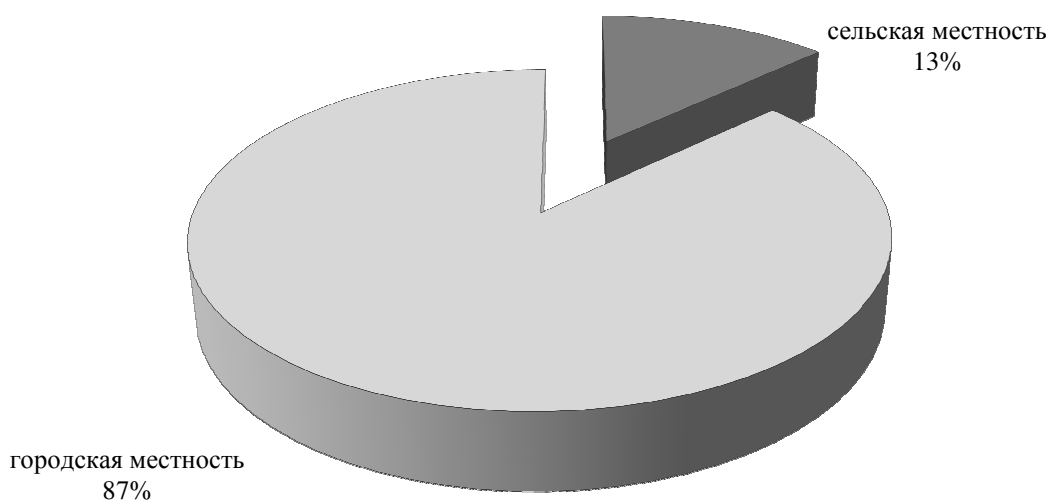


Рисунок 4– Распределение количества гостиниц Амурской области

Как следует из рисунка 4, большинство средств размещения гостиничного типа Амурской области находятся в городской местности (87 % или 59 предприятий), при этом в сельской местности области ведут свою деятельность только 10 гостиниц. В г. Свободный работают 4 предприятия гостиничного типа, общей вместимостью 126 мест.

О восстановлении и улучшении положения гостиничного бизнеса в 2015 году свидетельствует и увеличение денежных потоков в бизнесе, а также повышение рентабельности предприятий гостиничной индустрии. Оборот отрасли в Амурской области за 2015 год ставил 0,5 млрд. рублей, что в 2,5 раза больше, чем в 2014 году.

¹⁸Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Амурской области [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа : <http://amurstat.gks.ru/default.aspx>. 20.12.2016.

Соответственно выручке предприятий выросли и их затраты на обслуживание номеров. По данным Комитета статистики Амурской области затраты на одну ночевку повысились с 750 рублей в 2014 году до 1040-1700 рублей в 2015 году.

Общая прибыль предприятий гостиничного бизнеса по Амурской области в 2015 году составила 57525,5 тыс. рублей, (в 2013г. – 32254,5 тыс. руб., в 2014 г.-29163,5 тыс.руб.).¹⁹

Средняя рентабельность по отрасли в области в 2015 году составила 12,3 %, что на 4,9 % больше, чем в 2014 г., но на 5,3 % меньше, чем в 2013 г.

Концепция выделения приоритетных конкурентов ИП Финогенов В.Е. в Свободненском районе основана на разделении гостиничных услуг класса 2 звезды и на частные гостиницы (в т.ч. аренду квартир с посуточной оплатой). Исходя из концепции, характеризующей различные типы гостиниц, ИП Финогенов В.Е. классифицирует своих конкурентов по направлениям их деятельности на следующие группы:

- 1) другие гостиницы и отели класса 2 звезды для российских и иностранных граждан;
- 2) гостиницы более низкого класса для российских и иностранных граждан;
- 3) все гостиницы города для российских и иностранных граждан;
- 4) мини-отели, а также частные лица, предлагающие аренду квартир с посуточной оплатой проживания.

Всех конкурентов в зависимости от их опасности далее делят на две группы. К первой группе для ИП Финогенов В.Е. относятся другие гостиницы и отели класса 1-2 звезды. Ко второй – все другие вышеупомянутые гостиницы.

Основными конкурентами с аналогичными гостиничными услугами для ИП Финогенов В.Е. являются:

- 1) гостиница «Гала-Тур», предлагающая: автостоянку, камеру хранения,

¹⁹Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Амурской области [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа : <http://amurstat.gks.ru/default.aspx>. 20.12.2016.

магазин, ресторан, размещение в гостинице;

2) мини-отель «Форт»– 5 номеров повышенной комфортности, дополнительные гостиничные услуги;

3) частные лица, предлагающие аренду квартир с посуточной оплатой проживания.

Таким образом, рынок гостиничных услуг можно охарактеризовать как рынок монополистической конкуренции с четко обозначившимися чертами олигополистической конкуренции. Его основные характеристики:

1) гостиничный бизнес – один из самых быстро и успешно развивающихся в России, ежегодно растет на 15-20 %;

2) на рынке присутствует достаточно большое количество покупателей, которые имеют недостаточную информацию об услугах, предоставляемых предприятиями, работающими в сфере гостиничного бизнеса. Поэтому обязательно проведение активной маркетинговой и рекламной политики, направленной на информирование потенциальных клиентов о гостинице и комплексе предоставляемых ею услуг;

3) на рынке работает достаточно большое количество продавцов, услуги которых дифференцированы, но при этом различия в принципе незначительны: у кого-то имеется платная автостоянка, у кого-то нет и т.д. Поскольку ни одна из фирм не продаёт такой же точно продукции, она имеет определенную власть над ценой. В то же время присутствие на рынке близких по характеру услуг-заменителей ограничивает способность фирмы повышать цены, так как при наличии на рынке сходных услуг потребители весьма чувствительны к их цене. По этой причине на рынке исключены методы ценовой конкуренции.

Рассмотрим более подробно, что может быть предметом внимания организации при анализе ее внешней среды.

В управленческой литературе для оценки внешней среды проводится PEST-анализ, который позволяет дать оценку политических, экономических, социальных и технологических факторов, оказывающих существенное влияние на условия ведения бизнеса (таблица 2).

Таблица 2 – PEST-анализ ИП Финогенов В.Е.

<p style="text-align: center;">Р</p> <ul style="list-style-type: none"> – активное строительство на территории района объектов газоперерабатывающей промышленности способствует увеличению миграционного потока; – повышение заработной платы, стипендий, пенсий; – государственное влияние в отрасли осуществляется путем лицензирования; – государственное регулирование конкуренции в отрасли осуществляется также путем лицензирования; – планирование законов, улучшающих положение малого и среднего бизнеса; <p style="text-align: center;">Сценарий:</p> <p>В целом прогноз по политике благоприятен: региональные программы, как правило способствуют развитию отрасли; изменения законодательства РФ благотворно повлияют на развитие гостиничной индустрии</p>	<p style="text-align: center;">Е</p> <ul style="list-style-type: none"> – мировой финансовый кризис негативно влияет на развитие отрасли; – наблюдается снижение безработного населения (уровень безработицы составил 5.4 % в 2016 г; – инфляция в России составила в 2016 г. 5.38 %, что влияет на рост цен в структуре себестоимости гостиничных услуг; – курс доллара имеет слабую тенденцию изменения, курс евро повышается; – основные внешние издержки организации постоянно растут из-за увеличения цен на бензин, энергоносители и т.д. <p style="text-align: center;">Сценарий:</p> <p>Прогноз по экономике не благоприятен: ожидается снижение объемов гостиничных услуг. Безработица свидетельствует о проблеме возможного снижения числа клиентов.</p>
<p style="text-align: center;">S</p> <ul style="list-style-type: none"> – в целом уровень жизни в России повышается, хотя процент людей с достаточным уровнем дохода по-прежнему остается невелик; – смещение потребительских акцентов от простого «уровня потребления» к новому «качеству жизни»; – естественный прирост в России отрицательный, но влияние на деятельность незначительное, так как ИП Финогенов В.Е. работает с разными сегментами рынка по возрасту, по полу; <p style="text-align: center;">Сценарий</p> <p>Прогноз на ближайшее будущее по обществу благоприятен. Потребность общества в здоровом образе жизни. Общество постепенно становится экономически грамотным и меняет приоритет от «дешевого» к «качественному».</p>	<p style="text-align: center;">T</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологические изменения слабо инициируются властью и организованным вокруг государства обществом; – значимые тенденции в НИОКР и новые патенты имеют большое значения в отрасли; – скорость изменения новых технологий достаточно высокая; – имеется тенденции к появлению новых продуктов отрасли, новых методов <p style="text-align: center;">Сценарий</p> <p>Новые технологии в отрасли развиваются довольно быстро, появляющиеся новые технологии достаточно быстро адаптируются, технологические факторы оказывают влияние на отрасль</p>

На сегодняшний день в России недостаточно стабильная ситуация для развития гостиничного бизнеса. Законодательная база, определяющая полномочия и права организации, способна дать возможность развития бизнеса, защиты от нечестной конкуренции и т.д.

Среди основных факторов, влияющих на динамику основных показателей рынка гостиничных услуг, можно выделить:²⁰

²⁰Гостиничный бизнес в России [Электронный ресурс] // Информационно-аналитический портал : офиц. сайт. Режим доступа: <http://turgostinica.ru/gostinichnyy-kompleks/4-2-strategicheskoe-i-tekuschee-planirovanie.html>. 15.12.2016.

– снижение уровня реальных располагаемых доходов населения. Мировой финансовый кризис повлек за собой массовые сокращения работников, что сократило число людей, желающих и имеющих возможность воспользоваться услугами гостиниц. Это также и привело к появлению новых конкурентов, предлагающих посуточное проживание в квартирах. Уже сейчас можно говорить о том, что в дальнейшем темпы роста доходов населения будут заметно ниже тех, что наблюдались в период до 2015 г.;

– активное привлечение клиентов основными игроками рынка (конкурентами). Многие игроки рынка в целях привлечения новых клиентов активно расширяют спектр предоставляемых услуг и снижают цены на услуги.

2.2 Анализ внутренней среды организации

ИП Финогенов В.Е. – это современный мини-отель бизнес – класса, расположенный в центре города Свободный.

ИП Финогенов В.Е. предлагает 20 комфортабельных номеров со всеми удобствами. Все номера оборудованы системой противопожарной сигнализацией. В каждом номере – система кондиционирования воздуха, телевидение общероссийское; обслуживание номера каждый день. В стоимость проживания включен завтрак (континентальный).

К дополнительным относятся такие услуги, как: бар, кафе.

ИП Финогенов В.Е. осуществляет следующие виды деятельности:

- оказывает гостиничные услуги населению;
- осуществляет предпринимательскую деятельность в соответствии с возложенными функциями;
- оказывает услуги:
 - а) прачечная;
 - б) питания (бар, кафе).

Численность персонала комплекса по состоянию на 01.01.2016 г. составляла 20 человек.

Уставный капитал организации составляет 15000 тыс. руб.

Миссии организации ИП Финогенов В.Е. как отдельно разработанного документа, с которым были бы знакомы все работники предприятия, не существует.

Целью ИП Финогенов В.Е. является обеспечение гостей г. Свободный и жителей города услугами гостеприимства, а также извлечение прибыли от этой деятельности.

Задачи организации:

- 1) ежегодный прирост потока клиентов, увеличение уровня загрузки номеров;
- 2) обеспечение прироста выручки от реализации услуг не менее 20 % ежегодно;
- 3) снижение объема затрат с целью максимизации прибыли;
- 4) совершенствование уровня обслуживания в гостинице, реконструкция номерного фонда с целью улучшения комфортности, а также повышения спроса на гостиничные услуги.

Задачи ИП Финогенов В.Е. отражают, таким образом, коммерческую цель деятельности организации.

Основные показатели хозяйственной деятельности предприятия представлены в таблице 3.

Фактическая выручка в 2013 году составляла 5953,4 тыс. руб., что составило 66,5 % от потенциального оборота. В 2015 году показатель загрузки гостиничных номеров повысился до 87,14 % (при фактической выручке в 11492 тыс. руб.). Значения среднегодовой загрузки номеров гостиницы выше, чем в среднем по отрасли.

Показатели загрузки номеров по месяцам существенно изменяются в зависимости от периода (значительная часть оборота гостиницы осуществляется в третьем квартале).

Поквартальный анализ прибыли гостиницы произведен в приложении А. В соответствии с таблицей 3 по результатам анализируемых лет гостиница заканчивала отчетные периоды с прибылью, сумма которой стабильно увеличи-

вается (от 1471,6 тыс. руб. в 2013 году до 1902,7 тыс. руб. в 2015 году, что составляет 168,2 % по сравнению с 2013 годом и 115 % по отношению к 2014 году). Налоговые отчисления рассчитываются по различным системам налогообложения: прибыль гостиницы, сауны, облагается налогом на прибыль, а общепит облагается налогом на вмененный доход.

Таблица 3 – Основные экономические показатели ИП Финогенов В.Е. за 2013 - 2015 гг.

Наименование показателя	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Абсолютное отклонение, тыс. руб. (+,-)		Относительное отклонение (темп роста, в процентах)	
				2015 г. к 2013 г.	2015 г. к 2013 г.	2015 г. к 2013 г.	2015 г. к 2013 г.
Потенциальный оборот, тыс. руб.	8946,15	9497,3	11491,73	2545,58	1994,43	128,45	121,00
Выручка от реализации услуг, тыс. руб.	5953,4	8680,1	10014	4060,6	1333,9	168,21	115,37
Себестоимость услуг, тыс. руб.	4481,8	7582	8111,3	3629,5	529,3	180,98	106,98
Валовая прибыль, тыс. руб.	1471,6	1098,1	1902,7	431,1	804,6	129,29	173,27
Среднегодовая численность персонала подразделения гостиницы, чел.	8	8	10	2	2	125,00	125,00
Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.	27396	27904,3	27359	-37	-545,3	99,86	98,05
Уровень загрузки номеров, в процентах	66,55	91,40	87,14	20,59	-4,25	130,95	95,34

Анализ рентабельности приведен в таблице 4.

Таблица 4 – Анализ рентабельности по видам деятельности

Период, месяцы	2014 год		2015 год	
	гостиница	общепит	гостиница	общепит
1	2	3	4	5
Январь	332200	183463	369600	198297
Февраль	420150	275230	435400	230641
Март	552000	94216	556000	119068
Апрель	648600	26912	618100	37850
Май	468900	81691	544600	28060
Июнь	430650	102542	453300	114402
Июль	455200	26364	550400	62598
Август	499300	90003	348100	108396
Сентябрь	465700	346182	520000	447373
Октябрь	584300	290342	645600	326654

Ноябрь	555100	387133	923300	553012
Декабрь	734900	549412	1136503	582592

Продолжение таблицы 4

1	2	3	4	5
Итого за год	6147000	2453490	7100903	2808943
Затраты	5182018,23	2532471	6111306,8	2554607
Прибыль	964981,77	-78981	989596,2	254336
Рентабельность	0,16	-0,03	0,14	0,09

В данных расчетах присутствует анализ рентабельности не только услуг проживания, но и услуг общепита, которые являются сопутствующими гостиничному комплексу. Показатели рентабельности сфере общественного питания возросли. Анализируя маркетинг организации, отметим, что главными стратегическими целями в политике сбыта и гостиничного обслуживания являются:

- 1) стимулирование роста количества постоянных и потенциальных клиентов;
- 2) переоснащение и реконструкция номеров в направлении выделенного обслуживания для сегментов «VIP и Бизнес» и «массового потока»;
- 3) развитие системы бронирования номеров в Интернет-сети и по другим традиционным каналам связи.

Данные направления компания выбрала с целью повысить уровень загрузки номеров и гостиничного обслуживания.

Стратегия продвижения интегрируется с прочими маркетинговыми стратегиями и направлена на укрепление имиджа компании Лидера, на увеличение дохода в среднем от клиента и на увеличение клиентской базы.

С целью реализации стратегии продвижения маркетинговая служба определила следующие программы на перспективу:

- укрепление имиджа Лидера. Рекламная компания рассчитана на массовую аудиторию, задействует основные массовые коммуникации (ориентир на местных жителей и население Амурской области);
- социальный маркетинг. Цель – закрепить образ компании как социально-ответственного субъекта экономики;
- стимулирующий маркетинг. Дисконтные карты постоянным посетителям, бесплатное бронирование номера при условии предоплаты и т.п.

Перечисленные выше мероприятия обеспечат достижение поставленных целей перед службой маркетинга.

Главным стратегическим направлением в маркетинговой деятельности компании является укрепление позиции компании– Лидера на рынке г. Свободный, увеличение клиентской базы, совершенствование гостиничного обслуживания.

Оценку эффективности рекламной деятельности целесообразно произвести в виде анализа зависимости объема реализации гостиничных услуг от расходов на рекламу (таблица 5).

Таблица 5– Зависимость объема реализации от расходов на рекламу

Показатель	2013г., тыс. руб.	2014 г., тыс. руб.	Темп прироста(в процентах)	2015 г., тыс. руб.	Темп прироста (в процентах)
Расходы на рекламу и сбыт услуг	221,2	288,7	30,5	214,7	-25,6
Объем реализации	5953,4	8680,1	45,8	10014	15,4

По данным таблицы 5 в 2014 г. 1 % изменения расходов на рекламу влечет за собой 1,5 % изменения объема реализации. В 2015 г. на общем фоне ухудшения финансового состояния соответственно уменьшились и расходы на рекламу, что соответственно повлекло за собой и снижение темпа объема реализации.

Определение общей стратегии развития гостиницы состоит в том, чтобы повысить производственный потенциал фирмы: внедрение нового оборудования, расширение ассортимента новых видов услуг, расширение сферы партнерства с другими фирмами как в пределах местного района, так и по Амурской области.

Для реализации общей стратегии важны следующие компетенции фирмы и их соответствие с поставленной стратегией:

- 1) компетенция в организационных нововведениях;
- 2) компетенция в управлении организационными переменами;
- 3) компетенция в увеличении объемов производства и уровня производительности труда;

- 5) компетенция в ориентированности на клиента;
- 6) компетенция в групповой работе и эффективной организации оказания услуг.

К производственной деятельности ИП Финогенов В.Е. можно отнести лишь сферу общепита, так как предприятие осуществляет деятельность кафе самостоятельно.

Рассмотрим годовой объем услуг общественного питания (таблица 6).

На основании таблицы можно сделать вывод, что объем услуг кафе неуклонно растет, также увеличивается и количество клиентов-посетителей. Так, в 2015 г. темп роста объема услуг составил 119,7 % по сравнению с 2014 г. а количество посетителей возросло более, почти в 1,5 раза, что говорит об увеличении уровня известности и посещаемости кафе в г. Свободный.

Таблица 6 – Динамика объема реализации услуг общественного питания

Показатель	2013 г.	2014 г.	Темп прироста(в процентах)	2015 г.	Темп прироста(в процентах)
Количество посетителей кафе, чел.	320	1070	234,4	1565	46,26
Доход от предоставления услуг кафе-бара, тыс. руб.	2373,67	3844,52	62,0	4601,48	19,7

Численность персонала комплекса по состоянию на 01.01.2016 г. составляла 20 человек, из них в подразделении гостиничного хозяйства работают 8 человек; в общепите – 6 человека, сотрудники, осуществляющие прочие услуги (работы) – 6 человек.

Динамика изменения фактической численности персонала за период с 2013 г. по 2015 г. представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Динамика изменения численности персонала

Категории персонала	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2015 г. к 2013 г.		2015 г. к 2013 г.	
				абсолютное изменение, чел.	темп роста, в процентах	абсолютное изменение, чел.	темп роста, в процентах
Всего:	18	19	20	2	125,00	1	102,56
Аппарат управления	4	4	4	0	100,00	0	100,00
Специалисты	6	6	8	2	125,00	2	125,00
Производственный	4	4	4	0	100,00	0	100,00

персонал							
Технический персонал	4	5	6	2	125,00	2	125,00

Из данных таблицы 7 следует, что изменение численности персонала отражает особенности развития предприятия преимущественно в период с 2014 г. по 2015 г. Численность персонала с 2014 г. по 2015 г. увеличивалась по всем категориям.

На общем фоне снижения численности персонала стоит обратить внимание, что на категорию «производственный персонал» приходится самая высокая доля численности в общем составе персонала (рисунок 5).

Рост численности специалистов связан с необходимостью приема специалистов в области маркетинга и сбыта, а также дополнительно специалиста в систему гостиничного подразделения.

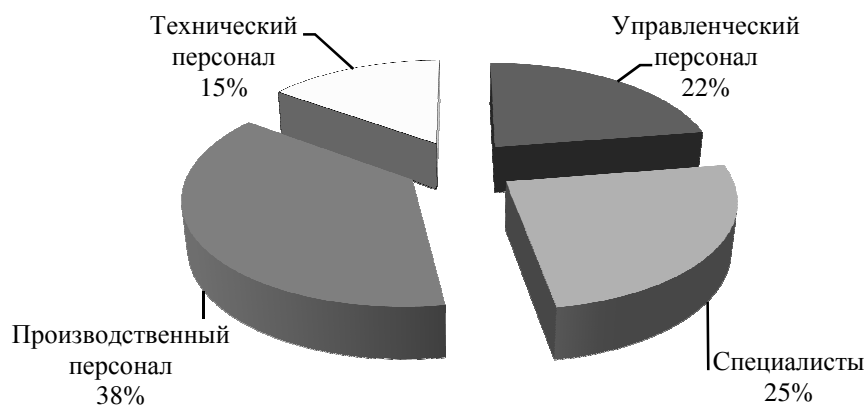


Рисунок 5 – Структура персонала предприятия по категориям

В аппарате управления предприятия работают высококвалифицированные специалисты. Анализ структуры профессионального состава работников аппарата управления показан графически на рисунке 6.

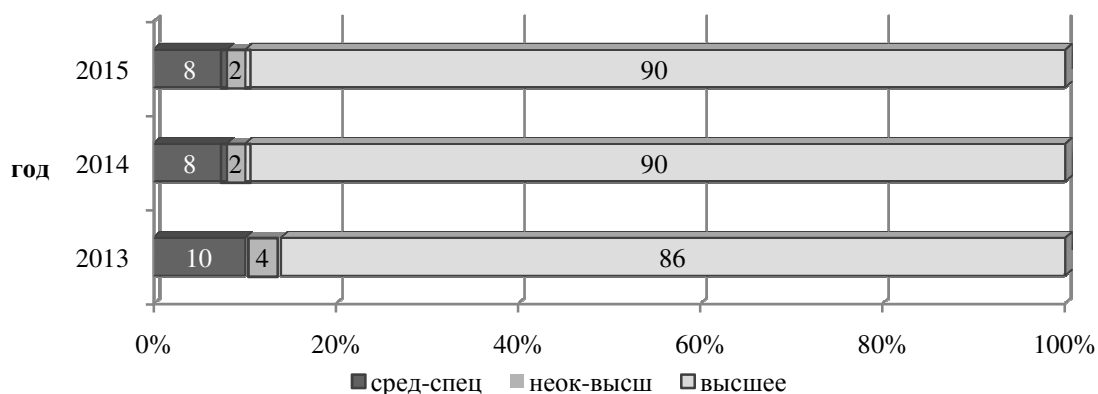


Рисунок 6– Распределение персонала по уровню образования по годам
(в аппарате управления)

На предприятии увеличивается доля работников до 29 лет и 30-45 лет. Это говорит о том, что организация в равной степени принимает на работу квалифицированных специалистов с опытом работы и работников, только окончивших ВУЗы.

Анализ распределения персонала по уровню образования позволяет сделать следующие выводы:

- удельный вес работников аппарата управления со средне-специальным образованием невысок и составляет 8 %;
- увеличивается рост доли работников с высшим уровнем образования – доля возросла с 83 до 90 %;
- снижение доли работников с неоконченным высшим образованием произошло за счет того, что на работу принимались работники уже имеющие высшее образование.

Организационная структура управления гостиничного комплекса представлена на рисунке 7.

Структура управления– линейно-функциональная. Во главе всего комплекса стоит управляющий. Он занимается координацией работы менеджеров различных подразделений, бухгалтерией.

Управляющий отелем осуществляет контроль за работой следующих подразделений: гостиницы, комплекса питания (кафе, бар), административного комплекса, парикмахерских услуг, сауны.

Бухгалтерия документально оформляет совершаемые хозяйственные операции на предприятии: снабжение, приобретение товаров, сырья, материалов, расчетные операции с поставщиками, транспортными организациями, бюджетом, составляет калькуляцию произведенной продукции, проводит инвентаризацию, начисляет заработную плату и налоги, ведет отчетность предприятия. Также перед бухгалтерией ставится задача по организации контроля над снабжением по объему и ассортименту в соответствии с заключенными договорами,

соблюдение норматива и структуры товарных запасов, нахождение путей снижения товарных потерь при хранении, транспортировке и отпуске.



Рисунок 7 – Организационная структура ИП Финогенов В.Е.

В обеспечении сохранности товарно-материальных ценностей на предприятии организована материальная ответственность кладовщиков, кассиров, заведующих производством, продавцов. Ежедневно в бухгалтерию предоставляются отчеты по остаткам и движению товаров и денежных средств.

Отдел маркетинга и связей с общественностью является наиболее тенивым подразделением отеля. Хотя для многих, знакомство с отелем начинается именно с него. Обязанности работников отдела, занятых в этом отделе можно подразделить на 4 группы: продажа, услуги по организации конференций и бизнес-семинаров, реклама и связь с общественностью. Основная цель отдела маркетинга заключается в продаже продукции и услуг отеля и его продвижение на рынке услуг.

Кафе-бар ИП Финогенов В.Е.– это наиболее многочисленное подразделение. В настоящий момент в нем занято 7 человек. К ним относятся официанты, администраторы зала, повара, бармены и служба обслуживания.

Ядром административной службы гостиницы является регистратура. Это первая служба, с которой сталкивается гость. Основными ее задачами являются: регистрация гостей и распределение номеров; ведение реестра состояния номеров; хранение ключей; оформление выездов; ведение счета гостя; координация работы горничных; предоставление гостям различной информации, в частности по работе гостиницы.

Функциональный характер структуры эффективен для организации. Однако каждое подразделение фирмы строго ограничено определенными функциями, хотя можно делегировать полномочия более разносторонне.

Организационная структура управления предприятия, носит типичный линейно-функциональный характер. Для нее характерны четкое разделение труда, иерархичность управления, при которой нижестоящий уровень подчиняется и контролируется вышестоящим уровнем.

2.3 Оценка документационного и технического обеспечения управления

Наиболее актуальным вопросом в гостиничном бизнесе, на сегодняшний день является система информационного обеспечения в организации между подразделениями. Характеристика подразделений отражена в таблице 8.

Исследование информационного обеспечения информации ИП Финогенов В.Е. позволяет сделать ряд выводов.

Все подразделения в гостинице выполняют функции планирования, организации, контроля.

Дополнительные функции, такие как учет, анализ оценка – распределены между отделами. Назначается ответственный за подразделение, который осуществляет свою работу в рамках определенных его обязанностей.

Некоторые подразделения используют для работы программные продук-

ты, такие как: средства MS Office (Excel, Word, Outlook, 1С: Предприятие и др.).

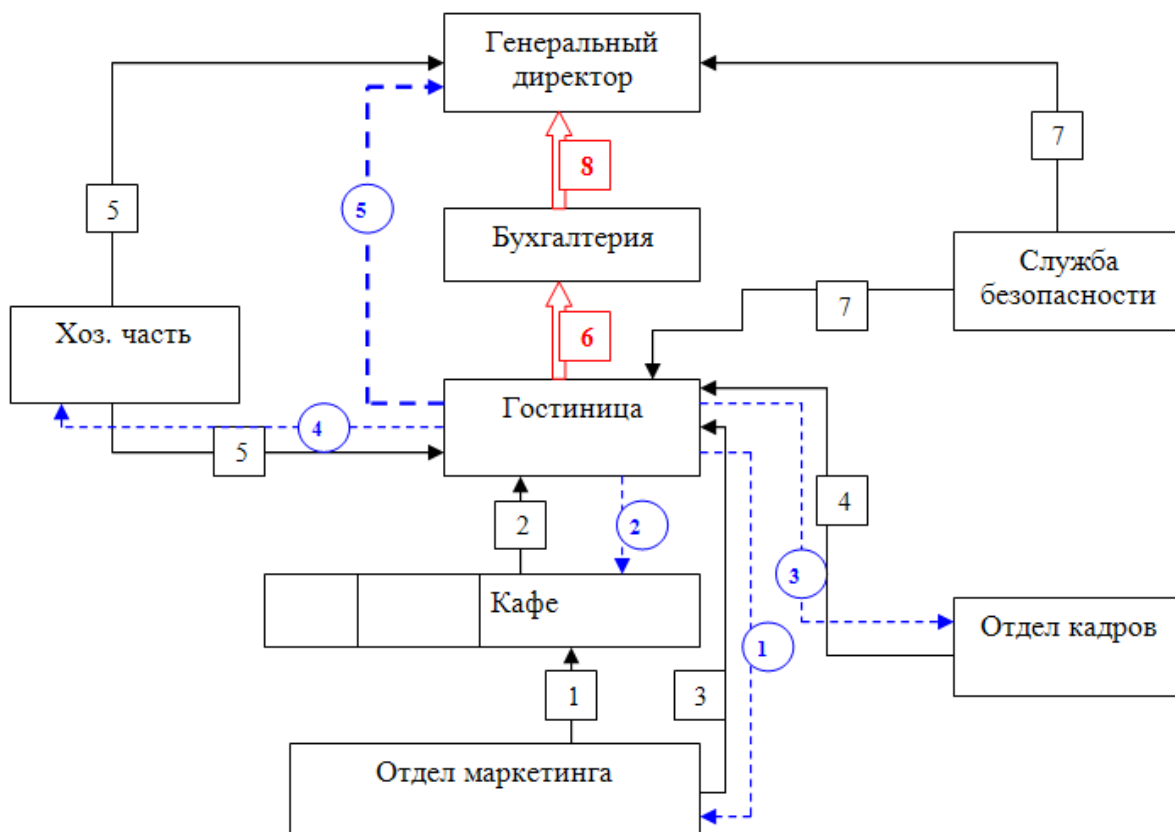
Таблица 8 – Характеристика деятельности подразделений

Наименование подразделения	Функции подразделения	Показатели	Источники информации	Частота обновления информации	Ответственный	Программные продукты
1	2	3	4	5	6	7
Служба маркетинга	Анализ Планирование Организация Контроль	Спрос на услуги, сегменты рынка, Цены на услуги Объемы поставки, технич. уровня и качества конкурирующих услуг, Уровень конкурентоспособности организации Прогноз выручки Доля рынка Расходы на рекламу, маркетинг и сбыт	Опрос, стат. сборники, реестр организаций Амурской области, желтые страницы Телефонный опрос Анкетирование Медиаплан	Два раза в год – опрос Медиапланы и планы по сбыту – ежеквартально Ценообразование – ежегодно (ежеквартально)	Начальник службы маркетинга	MS Excel, Word, Power Point,
Бухгалтерия	Учет Анализ Планирование Организация Контроль	Материально -производственные запасы Затраты организации (оплата труда, налоги, затраты по основной деятельности и внебюджетные расходы и т.п.) Амортизация Расчет налогового бремени Выручка от реализации продукции, Себестоимость, Прибыль, Расчет рентабельности, финансового состояния, платежеспособности Расходы будущих периодов	Федеральные Законы, подзаконные акты, Налоговый кодекс Положения по бух.учету, График документооборота Формы внутренней отчетности Формы первичной документации	Первичные данные – ежедневно, Отчетность за месяц, квартал, ежегодно	Главный бухгалтер	1С: Предприятие
Гостиница	Организация Контроль	Единовременная вместимость Общее количество местодней	Первичная документация Книга учета гостей	Ежедневно, ежемесячно	Управляющий	MS Office Access,

Продолжение таблицы 8

1	2	3	4	5	6	7
	Руководство Обеспечение Расчет показателей эффективности	Число место-дней простоев номеров Коэффициент вместимости гостиницы Среднее время проживания Средняя стоимость гостиничного места Уровень загрузки номеров, Рентабельность	Инвентарные книги по состоянию уровня цен на услуги материального обеспечения гостиницы Прейскурант	ежеквартально	Гостиницей	Excel, Word
Кафе-бар	Руководство Организация Контроль Оценка и координация Обеспечение	Темпы и объемы производства уровень обслуживания клиентов, санитарного и технического состояния; Оплаты труда персонала бара Расчет налогов и акцизов Показатели эффективности бара	Меню блюд и их стоимость, Чеки, Санитарные нормы Себестоимость блюд Книга жалоб и предложений Правила внутреннего распорядка Техника безопасности Анкетирование персонала	Ежедневно, ежемесячно ежеквартально	Главный администратор	MS Excel, Word
Служба управления персоналом	Планирование Организация Контроль Анализ показателей по труду	Показатели движения кадров (текучесть, постоянство кадров и др.) Уровень образования сотрудников Нормы труда Показатели состава кадров Показатели мотивации труда	Трудовой кодекс РФ Организационная и штатная структура персонала Правила и нормы охраны труда Трудовые книжки и личные дела Данные об аттестации кадров		Менеджер по персоналу	MS Excel, Word, Outlook

Схема информационных потоков представлена на рисунке 8. Вся информация (результативная, исходная, плановая) распределена по службам и отделам. Ядром компании является подразделение гостиницы – здесь менеджерами высшего и среднего звена формируется исходная, плановая информация, собранная со всех отделов, а результаты генерируются и передаются в бухгалтерию. В подразделении гостиницы, таким образом, наблюдается наибольшая информационная нагрузка.



Обозначения потоков:

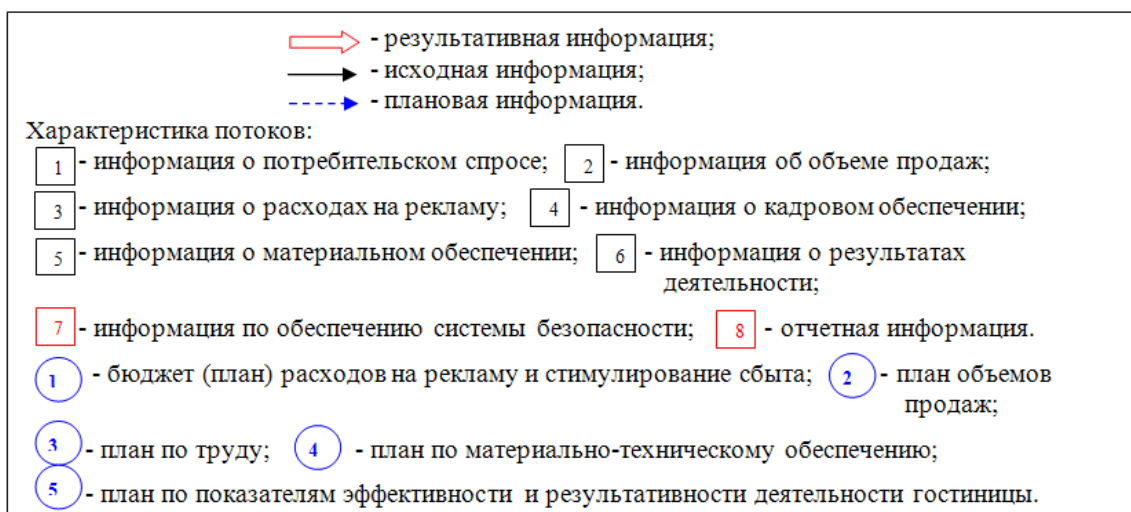


Рисунок 8– Схема информационных потоков в системе управления

Документационная система управления предприятия представлена на рисунке 9. Схематичная интерпретация информационных потоков предприятия наглядно показывает, что наибольшая информационная нагрузка у администрации подразделения гостиницы, которую возглавляет управляющий гостиницы (через него проходит информация о кадровом обеспечении, вместе с тем он организует работу и в других направлениях). Все подразделения на предприятии ответственны за принятие решений, поэтому точность и достоверность информации является решающим фактором для принятия правильного решения. Документационная система управления представлена организационно-правовой и первичной документацией. Первая формируется на основе Федеральных законов, Кодексов РФ и других локальных и нормативно-правовых актов, а также Устава предприятия, коллективных договоров, положениях об отделах и должностных инструкциях.



Рисунок 9– Схема документационной системы управления ИП Финогенов В.Е.

Первичная документация создается обособленно в каждом из отделов. Система документооборота руководителей включает получение, разработку и предоставление документации генеральному директору.

Документооборот управляющего гостиницей представлен в таблице 9.

Таблица 9– Документооборот управляющего гостиницей

Функции руководителя	Получает документацию	Разрабатывает документацию	Представляет документацию	Примечания
Разработка плановых заданий		X		
Контроль финансово-экономической отчетности	X			
Документация по вложению и привлечению инвестиций		X		
Документация о прибылях и убытках	X		X	
Документация по налоговым отчислениям			X	
Прочие документы	X	X	X	По необходимости

Управляющий разрабатывает плановые задания по реализации услуг и расходам гостиницы. Первичная документация отдела кадров, отдела маркетинга, хозчасти – поступает управляющему гостиницей, что обеспечивает контроль над финансово – экономической деятельностью с его стороны. Собранная информация обрабатывается и предоставляется в виде отчетов вышестоящему руководству. Схема документооборота представлена на рисунке 10.

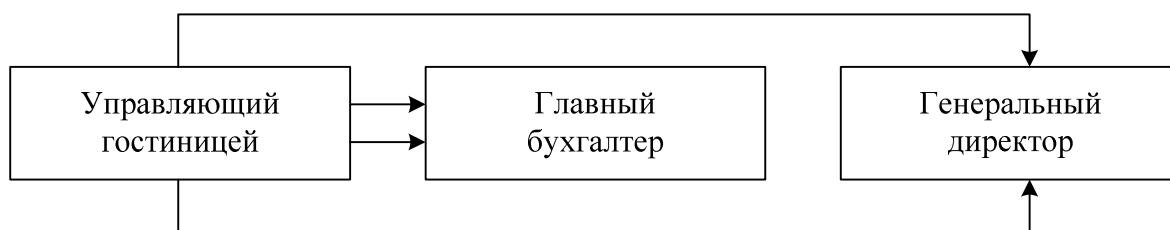


Рисунок 10 – Схема документооборота управляющего гостиницей с генеральным директором

На основании таблицы 9 и рисунка 10 можно сделать вывод, что управляющий гостиницей получает документацию от бухгалтерии, на основании по-

лученной информации разрабатывает плановые задания, составляет бизнес-планы и прочие документы, а, затем, предоставляет результативную информацию генеральному директору предприятия в виде отчетов, разработанных планов и предложений.

Показатели уровня делопроизводства организации отражены в таблице 10.

Таблица 10 – Уровень делопроизводства

Наименование показателя	Условное обозначение	Формула расчета	Значение показателя
Уровень оперативности работы с документами	К1	Д1 : Д2	0,62
Уровень оперативности размножения документов	К2	Д1 : Д2	0,85
Уровень оперативности работы с письмами	К3	Д1 : Д2	0,81
Общий уровень делопроизводства	Ко.д.	(К1 + К2 + К3) :3	0,76

Уровень делопроизводства определяется по формуле (2):

$$К \text{ о.д.} = (К1 + К2 + К3) : 3, \quad (2)$$

$$К \text{ о.д.} = (0,62 + 0,85 + 0,81) : 3 = 0,76$$

Для расчета выбран период документооборота – пятидневная рабочая неделя, с целью определения уровня оперативности работы с документами, уровня оперативности размножения документов и уровня оперативности работы с письмами.

Уровень оперативности работы с документами, формула (3):

$$К1 = Д1 : Д2, \quad (3)$$

где Д1 – количество входящих документов и других источников информации, своевременно и правильно переданных для исполнения;

Д2 – общее количество входящих документов и других источников информации.

$$K1 = 40 : 60 = 0,62$$

Уровень оперативности размножения документов, формула (4):

$$K2 = Д3 : Д4, \tag{4}$$

где Д3 – количество документов из других источников информации, своевременно размноженных;

Д4 – общее количество документов и других источников информации, представленных для размножения.

$$K2 = 17 : 20 = 0,85$$

Уровень оперативности работы с письмами, формула (5):

$$K3 = Д5 : Д6, \tag{5}$$

где Д5 – количество писем, своевременно дошедших до адресата;

Д6 – общее количество оперативных писем.

$$K3 = 17 : 21 = 0,81$$

На основании анализа документооборота, можно сделать вывод о достаточно высоком уровне организации делопроизводства в подразделении гостиницы.

Основных дублирующих функций по разработке типовых документов, касающихся руководителя структурного подразделения сравнительно немного. Однако во избежание рутинной работы, есть необходимость по внедрению типовых бланков основных распоряжений, приказов и запросов.

Также возможно оформление прочих, проходящих документов минуя руководителя, не касающихся его компетенции.

Для определения уровня технического обеспечения организации, используются сведения об использовании информационных и коммуникационных технологий – форма № 3-информ.

Общая информация об имеющихся информационных технологиях и ком-

муникациях отражена в таблице 11.

На основании данных таблицы 11 можно сделать вывод о том, что ИП Финогенов В.Е. в работе использует только персональные компьютеры. Негативным моментом является отсутствие коммуникационных технологий, таких как интернет, электронная почта, выделенные каналы связи.

Таблица 11 – Использование информационных и коммуникационных технологий

Показатели	Использованы в отчетном году (да-1; нет – 2)	Планирует использовать в будущем году (да-1; нет – 2)
Персональные компьютеры	1	1
ЭВМ других типов	2	1
Локальные вычислительные сети	2	2
Электронная почта	2	1
Интернет	2	1
Экстранет	2	2
Интранет	2	2
Другие глобальные информационные сети	2	2
Выделенные каналы связи	2	2
Наличие Веб-сайта в Интернете	2	1

Реализация плановых показателей позволит обеспечить предприятия коммуникациями и привлечь потенциальных клиентов, оповещать об изменении цен и новых услугах гостиничного комплекса.

Рассмотрим состояние парка персональных компьютеров. Уровень обеспеченности отделов персональными компьютерами и их моральный износ.

В ИП Финогенов В.Е. после появления локальной сети планировалось использовать электронную почту на основе службы «Microsoft Mail», а для этого требовалась модернизация большинства компьютеров в организации. Большинство машин работали в операционной системе DOS с программной оболочкой Windows 8.15 или с операционной системой Windows XP на 50 Мегабайтах оперативной памяти. Ниже в таблице представлены этапы модернизации компьютерной базы ИП Финогенов В.Е. (таблица 12).

Таблица 12 – Наличие персональных компьютеров в 2013 – 2015 гг.

Наименование показателя	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Абсолютное изменение (+ / -)	
				2014 / 2013	2015 / 2014
Количество персональных компьютеров	2	3	4	1	1
из них поступило в отчетном году	1	1	2	0	1
выбыло в отчетном году	0	0	1	0	1
В том числе по подразделениям:					
администрация (директор)	1	1	1	0	0
бухгалтерия (глав. бухгалтер)	1	1	1	0	0
отдел маркетинга (маркетолог)	0	0	1	0	1
заместитель по хозяйственным вопросам (подразделение гостиницы)	0	1	1	1	0

Из таблицы видно, что общее количество компьютеров увеличивалось из года в год на 1 систему комплектующих. При этом общее количество современных компьютеров увеличилось в 2015 году в 2 раза. В 2015 году сократилась величина морально устаревших компьютеров и произведена замена на новые в подразделении гостиницы у заместителя директора по хозяйственным вопросам.

Сейчас, когда появляется новое программное обеспечение, у которого требования к аппаратной части возрастает, возникает опять потребность в очередной модернизации персональных компьютеров.

При всех положительных тенденциях развития по парку персональных компьютеров, в организации также производились большие затраты на монтаж локальной сети, приобретение сетевого оборудования. Кроме того, некоторые подразделения приобретали новые принтеры, ксероксы и сканеры. Эти случаи были единичны или приобретение шло за счёт расходов. Плохо складывается положение с ксерокопированием. Это приводит к задержкам в предоставлении руководству необходимой информации, при этом увеличиваются затраты на использование принтера, на ремонт ксерокса, а также это приводит к нерациональному использованию рабочего времени специалистов отделов, в которых установлены персональные компьютеры.

Предприятие как система не может действовать изолированно. Необхо-

димо получать дополнительную информацию о новых достижениях, о состоянии уровня цен на рынке, о тенденциях развития некоторых отраслей экономики. Эту информацию можно получить из периодических изданий. Многие отделы выписывают газеты и журналы, но не используют информационные ресурсы глобальной сети Интернет.

2.4 Исследование эффективности информационного обеспечения управления

Целью менеджмента предприятия является получение (увеличение) прибыли, повышение эффективности хозяйствования, удовлетворение потребностей рынка, решение социальных вопросов. Сущность и содержание процесса управления определяется его функциями.

В целях совершенствования системы информационного обеспечения управления ИП Финогенов В.Е. проведен опрос. В опросе участвовали все сотрудники. Обработка и анализ анкет показал, что в целом перспективные возможности информационного обеспечения в организации имеют низкий уровень оценки. По мнению сотрудников (57 % опрошенных), имеют хорошие перспективные возможности имеют: бухгалтерия, кафе и подразделение гостиницы. 71 % респондентов отметили средние перспективы в отделе кадров, а 29 % считают, что это подразделение должно быть ликвидировано. Похожую оценку сотрудники организации делают и на отдел маркетинга. Результаты оценки уровня развития организации по подразделениям представлены в таблице 13.

Таблица 13 – Оценка уровня информационного развития по подразделениям

Подразделение (направление деятельности)	Балльная оценка экспертов							Средний балл
	Э1	Э2	Э3	Э4	Э5	Э6	Э7	
Финансовая деятельность	3	4	5	4	5	4	3	4,00
Маркетинг, реклама, стимулирование сбыта	2	3	1	2	4	3	3	2,57
Работа с персоналом	4	2	3	3	4	3	4	3,29
Материальные ресурсы	4	2	3	4	3	3	3	3,14
Основные фонды (оснащенность зданий, оборудования)	4	3	3	4	4	4	3	3,57
Информационное обеспечение (наличие АСУ и т.п.)	3	2	2	2	3	3	2	2,43

Данные таблицы 13 позволяют сделать вывод о том, что наиболее пер-

спективной в организации является финансовая деятельность – средняя шкала 4 балла. Наиболее слабое обеспечение наблюдается в отделе маркетинга. В целом информационное обеспечение имеет самую низкую балльную оценку (2,43 балла), что связано с низким уровнем автоматизированных систем управления, применением глобальной информационной сети (Интернет).

Уровень оценки современного состояния информационного обеспечения управления – низкий, так как 43 % опрошенных оценили состояние информационного обеспечения как плохое.

В гостиничном хозяйстве определены главные проблемы информационного обеспечения:

- 1) несвоевременное обновление программного обеспечения;
- 2) дублирование функций при осуществлении документооборота
- 3) проблема информирования клиентов;

Наряду с выявленными проблемами, выделены главные возможности совершенствования информационного обеспечения, которые организация может использовать для более рациональной работы:

- 1) полная автоматизация систем управления подразделения гостиницы;
- 2) активизация применения Интернета и создание сайта;
- 3) совершенствование системы информирования клиентов;
- 4) создание подсистемы внутреннего контроля и системы контроля удаленного доступа.

Расчет экономической эффективности информационного обеспечения приведен в таблице 14.

Таблица 14– Динамика затрат и экономической эффективности использования информационных и коммуникационных технологий на предприятии

Показатели	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Темп роста, в процентах
1	2	3	4	5
Выручка от реализации гостиничных услуг, тыс. руб.	5953,40	8680,10	10014,00	168,21
Затраты на информационные и коммуникационные технологии, тыс. руб.	52,00	61,00	59,20	113,85

Продолжение таблицы 14

1	2	3	4	5
в том числе:				
На приобретение вычислительной техники	32,00	40,5	36,80	115,00
На приобретение программных средств	-	-	-	-
На оплату услуг электросвязи	18,10	18,5	18,40	101,66
Из них на оплату доступа к Интернету	-	-	-	-
На обучение сотрудников в области информационных технологий	-	-	-	-
На оплату услуг сторонних организаций в части создания информационных технологий	0,90	2,00	2,60	288,89
Прочие затраты	1,00	-	1,40	140,00
Эффективность затрат ((п.1: п. 2), в тыс. руб.	114,49	142,30	169,16	147,75

Данные таблицы 14 свидетельствует о превышении роста выручки от реализации услуг (темп роста составил 168,2 %) в сравнении с темпом роста затрат на техническое и информационное обеспечение организации – 113,8 %. Каждый вложенный рубль на информационные и коммуникационные технологии позволил получить 169,2 тыс. руб. объема реализации услуг в 2015 году. Поэтому можно сделать вывод, что развитие информационно-коммуникативной системы в организации позитивно отражается в целом на деятельность предприятия.

На основании данных второй главы бакалаврской работы подведены итоги деятельности предприятия, а также определен уровень системы информационного обеспечения управления организации. Оценка основных экономических показателей, показала, что в 2015 году показатель загрузки гостиничных номеров повысился до 87,14 % (при фактической выручке в 11492 тыс. руб.). Значения общегодовой загрузки номеров гостиницы выше, чем в среднем по отрасли. По результатам анализируемых лет гостиница заканчивала отчетные периоды с прибылью, сумма которой стабильно увеличивается (от 1471,6 тыс. руб. в 2013 году до 1902,7 тыс. руб. в 2015 году, что составляет 168,2 % по сравнению с 2013 годом и 115 % по отношению к 20145 году). Налоговые отчисления рассчитываются по различным системам налогообложения: прибыль гостиницы, сауны, облагается налогом на прибыль, а общепит облагается налогом на вмененный доход. Анализ рентабельности позволил сделать вывод о том, что наблюдаются высокие, хотя и нестабильные показатели рентабельности сфере

общественного питания: рентабельность возросла с -3,2 % в 2014 году до 9,05 % в 2015 году. Общепит является наименее рентабельным в сравнении с деятельностью гостиничных услуг организации. В 2014 году данное подразделение завершило свою работу с убытками, 2015 год – с показателем рентабельности 9 %. Рентабельность оказания услуг проживания уменьшилась к 2015 году почти на 1,7 % и составила 14 %.

Исследование информационного обеспечения позволило определить основные проблемы организации: система документационного обеспечения имеет отлаженный и стабильный характер. Однако наблюдается дублирование некоторых функций внутри организации; система информационного обеспечения не достаточно эффективна, так как гостиница не в полной мере оснащена компьютерной и организационной техникой. Для работы используются программы пакета Windows XP – MS Office – во всех подразделениях; 1С: Предприятие – в бухгалтерии. Существующее программное обеспечение обновляется несвоевременно, что создает дополнительные проблемы с использованием бланков отчетности и первичной документации; система информирования клиентов не достаточно отрегулирована, что, в свою очередь приводит к снижению уровня загрузки номеров.

В таблице 15 представлена характеристика перечисленных проблем и возможных направлений по их преодолению.

Таблица 15 – Характеристика проблем в информационном обеспечении управления

Характеристика проблемы	Возможное решение проблемы
Несвоевременное обновление программного обеспечения	Полная автоматизация систем управления (рецепция, администрация)
	Подключение к доступу в интернет
Дублирование функций управления и документооборота (приводит к росту затрат)	Внедрение Интранет – технологий
	IP-телефония
	Система бронирования номеров
Проблема системы информирования клиентов (приводит к снижению уровня загрузки номеров)	Исследование спроса на услуги
	Создание сайта в сети Интернет
	Реклама с использованием Интернета

Наряду с выявленными проблемами, выделены возможности информационного обеспечения, которые организация может использовать для более ра-

циональной работы: полная автоматизация систем управления подразделения гостиницы; применение Интернета и создание сайта; совершенствование системы информирования клиентов.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ И П. ФИНОГЕНОВ В.Е.

3.1 Внедрение автоматизированной системы управления

В настоящее время наблюдается бурное развитие информационных технологий и программных средств в сфере гостиничного бизнеса. Это обусловливается тем эффектом, который можно получить при их правильном использовании. Современные информационные технологии позволяют организовать работу предприятия с максимальной эффективностью.

Исследование информационного обеспечения управления в организации позволяет отметить основные перспективные направления:

- 1) совершенствование технического и организационного обеспечения – приобретение дополнительных единиц компьютерной техники и ее автоматизация;
- 2) автоматизация системы управления гостиницей;
- 3) совершенствование системы информирования и обслуживания клиентов с помощью Интернет-технологий.

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

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

Не менее важной составляющей современной гостиницы является комплекс взаимосвязанных систем управления инженерным оборудованием здания, обеспечивающих комфортную и безопасную среду обитания, максимально отвечающую потребностям пользователей и владельцев при одновременной

минимизации расходов на ее поддержание.²¹

Любая современная гостиница, в том числе ИП Финогенов В.Е, даже без учета неспецифических услуг, представляет собой сложный комплекс функциональных звеньев, от слаженности работы которого зависит успешность существования предприятия на рынке. При росте объема продаж с одной стороны и усиливающейся конкуренции с другой, повышается значение оперативности в работе персонала. В решении этой проблемы краеугольным камнем выступает комплексная автоматизация отеля, достигаемая применением Автоматизированных Систем Управления (АСУ) отелем, или – в английском варианте – PropertyManagementSystem (PMS). Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости (зарезервированности) каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование, и текущий контроль за деятельностью. Помимо прочего, АСУ позволит избавиться от бумажной волокиты и исключит либо максимально уменьшит возможность ошибок, так называемого человеческого фактора, являющихся причиной дополнительных неудобств и материальных затрат.

Прежде всего, при рассмотрении задача автоматизации хозяйственной деятельности средств размещения руководству необходимо уяснить принципы построения и механизмы функционирования типичного предприятия гостиничного бизнеса:

1) гостиница – это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенное для предоставления услуг размещения;

2) как коллективное средство размещения, гостиница объединяет в себе количество номеров (гостевых комнат), начиная от необходимого законодательно установленного уровня (в России он составляет 10 номеров) и до количества, зависящего от типа и задач конкретного предприятия;

²¹ Информационные технологии гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа: <http://www.moshotel.ru/index.php?act=article&id=360>. 22.12.2016.

3) все номера подчиняются единому руководству и группированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

Типовая структура средства размещения гостиничного комплекса (рисунки 11) в ее каноническом понимании состоит из комплекса отделов (служб, департаментов), которые условно можно разделить на две группы.

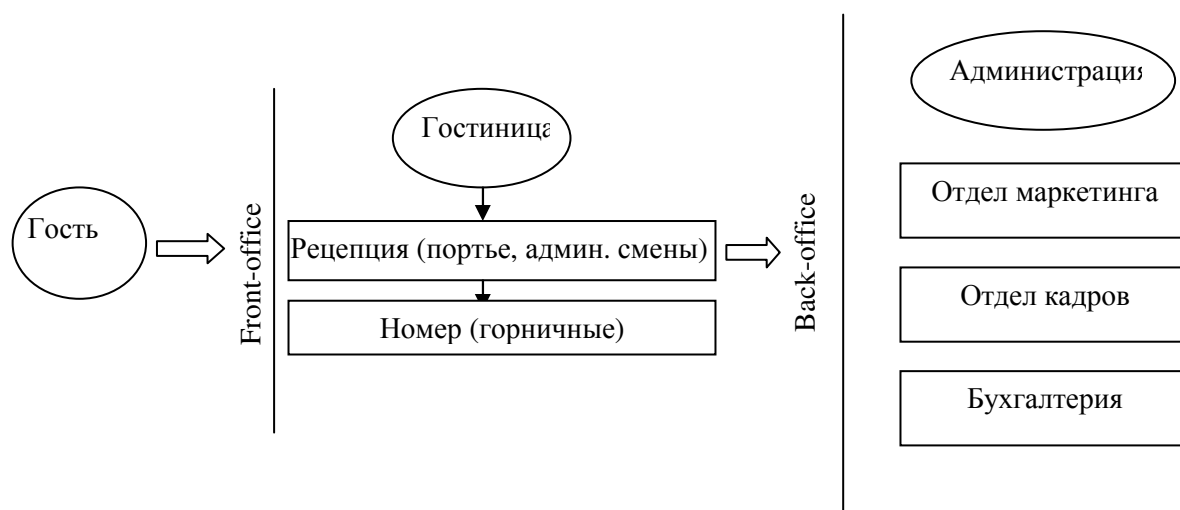


Рисунок 11 – Группы средств размещения АСУ ИП Финогенов В.Е.

Функция служб первой группы состоит в непосредственном контактировании с гостями и оперативном их обслуживании. В английском варианте эту группу удачно называют «front-office». Если мысленно проследовать за прибывающим гостем, можно составить представление о структуре этой части организационной структуры гостиницы. Рассмотрим данную структуру.

Первой точкой контакта является сотрудник гаражной службы, берущий на себя обязанности по парковке и консервации автомобиля гостя. Далее гость регистрируется у портье, идентифицируя свою бронь (если таковая имеется), заполняя карточку гостя, получая и оплачивая номер. Чистоту и спокойствие тем временем поддерживает служба горничных и дежурные на этажах. Цепочка невелика, но поскольку первые впечатления самые важные, и исправить их шанса не представится, координация здесь чрезвычайно важна. О приезде гостя необходимо знать заранее, иметь свободный и полностью подготовленный и функционирующий жилой номер. Процедура идентификации и регистрации

должна проходить быстро и без ошибок. Именно в упрощении и ускорении этого процесса и состоит основная функция гостиничной АСУ.

Несколько иная ситуация имеет место в группе отделов, работа которых посвящена функционированию внутренних механизмов предприятия, а именно: отделе маркетинга, бухгалтерии (финансовый отдел), администрации. Именно сюда стекается большая часть информации, где она систематизируется, анализируется и экстраполируется. Это так называемый back-office средства размещения²².

Рассматривая потоки информации (а именно ее получение, хранение, обработка, анализ и отображение лежит в основе АСУ), выделим следующие звенья в цепочке:

1)подача запроса с информацией о бронировании (Имя и координаты гостя, сроки и параметры брони, ее идентификатор);

2)поиск номера, удовлетворяющего запросу, его резервирование;

3)приезд клиента, идентификация, регистрация в качестве гостя (запрашивается ряд данных от имени клиента до его места жительства и работы – последнее просто необходимо для поиска должников и поддержания контактов с постоянными клиентами);

4)контроль регулярного обслуживания (уборка, доставка прессы, завтраков и прочее;

5)информация об оплате проживания, услуг, внесенных депозитов и так далее – баланс счета гостя;

6)предупреждение об истечении срока проживания и процедура выселения и расчета, либо продление срока представления услуг размещения;

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

Простейшая самодельная или заказная АСУ может честно служить гостинице на протяжении долгих лет, если нет планов на расширение фондов (что

²²Гостиничный сервис - автоматизированная система управления гостиничным бизнесом [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Режим доступа: http://www.projectnelt.ru/systems/tech/hotel_service.html. 22.12.2016.

характерно в настоящее время для данного предприятия) или подключение к цепочкам гостиничных предприятий или глобальным системам резервирования. В этом случае лучшим решением будет сразу положиться на профессиональный продукт.

Для ИП Финогенов В.Е. предлагаются следующие программные продукты:

1) фирма «Синимекс-Информатика» предлагает конфигурацию «Синимекс: Гостиница», созданную для предприятий, оказывающих гостиничные услуги, собственно гостиниц, домов отдыха, пансионатов.

С помощью данной программы можно регистрировать клиентов, осуществлять бронирование номеров и планирование загрузки гостиницы, продлевать проживание или осуществлять переселение, вести учет квартирования и аренды номеров, производить расчет с клиентами.

Кроме того, «Синимекс: Гостиница» позволяет управлять размещением клиентов, в том числе на основании договоров с юридическими лицами, контролировать состояние номерного фонда (аренда, ремонт, уборка и т.д.); формировать сводки и оперативные отчеты по загрузке, вести «черный список», в который заносятся так называемые проблемные клиенты.

Конфигурация содержит ряд специализированных справочников: номерного фонда (номеров), их категории, видов размещения гостей, услуг, тарифов. Кроме того, в программе есть несколько справочников общего назначения. Она позволяет формировать 18 видов документов и печатных форм, 40 сводок и отчетов, а также проводить 22 типа обработки документов.

В приложении Б более подробно описаны задачи, решаемые на базе продукта «Синимекс: Гостиница».

На базе программ «1С: Предприятие», разработана данная конфигурация. Ввод ежедневных данных осуществляется при помощи документов. Программа позволяет регистрировать заявки на размещение, бронировать номера или места в них. Заявки могут приниматься не только по телефону и факсу, но и по электронной почте. При бронировании нового постояльца программа проверя-

ет, не проживал ли он в гостинице ранее, не находится ли в «черном списке»;

2) другим предложением является внедрение АСУ фирмы «Эффект Информ».²³ Продукт данной фирмы называется «Эи-Отель», его задача – ведение учета размещения и бронирования мест в гостиницах. Основными особенностями программы являются: учет номеров и мест; учет состояния номерного фонда; учет клиентов, ведение их истории и архива; ведение карточек клиентов; бронирование номеров (коллективное и индивидуальное); размещение гостей; автоматический поиск брони, изменение брони и отказ от нее.

Бронирование осуществляется на основании обращения клиента, оно может быть индивидуальным и групповым, а также гарантированным и негарантированным. В последнем случае, если клиент не появился в положенный день или от него не поступило никакого уведомления, номер переводится в состояние свободного. При гарантированном бронировании бронь сохраняется на весь срок, а в счет клиента вписывается плата за оставленный ему номер.

В момент бронирования можно указать конкретный номер и место, выбрав их из списка свободных, и произвести расчет стоимости проживания. Бронирование может осуществляться от имени организации, когда список гостей еще неизвестен, на основании информации о количестве номеров и мест. При вселении клиента система автоматически осуществляет поиск брони и заполняет документ (номер, место и т.д.).

Подбор номеров производится на основании пожеланий клиента (категория номера, наличие балкона, телефона и прочих удобств): из свободных на данный момент выбирается тот, который удовлетворяет запросу. При отсутствии оных бронь переносится в список «ожидающих».

Все данные о выехавшем госте переносятся в архив. При необходимости распечатывается карточка, включающая полную информацию о его пребывании в отеле. Имеющимися данными можно воспользоваться, если клиент остановится в гостинице вновь.

²³Группа компаний «Эффект Информ»[Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: <http://es-orel.narod.ru/1ProfCo.shtml.htm#>. 20.12.2016.

Система позволяет сформировать отчет о свободных номерах на конкретную дату с возможностью выборки по категориям, группам номеров и с разбивкой итогов по категориям. Предусмотрено разделение прав доступа в информации для различных пользователей. Идентификация последних осуществляется путем ввода имени и пароля. Можно отследить, какие именно изменения ввел тот или иной пользователь. Более подробная характеристика системы представлена в приложении Б;

3) также можно рассмотреть предложение фирмы «Ининг Бизнес Софт». Программа «Ининг-Гостиница», разработанная этой компанией, предназначена для гостиниц и домов отдыха и представляет собой систему регистрации размещения гостей, а также ведения расчетов с партнерами (туристическими фирмами) и проживающими. Кроме того, с помощью дополнительных модулей можно автоматизировать бронирование номеров и продажу путевок, в том числе через Интернет, – такое пожелание было отмечено в ходе опроса сотрудников гостиницы (п. 2.4).

В программе имеются несколько категорий справочников: характеризующие жилой фонд (типы зданий, категории номеров, номерной фонд); общего назначения (сведения о странах, тур фирмах); по персоналу (менеджеры и права доступа);

4) в отличие от представленных выше традиционных систем для гостиниц, OPERA Enterprise Solution представляет собой самое полнофункциональное на сегодняшний день решение управления, предназначенное как для независимых отелей, так и для гостиничных сетей; как для небольших отелей с ограниченным набором услуг, так и для шикарных 5-звездочных гостиниц.²⁴

Система состоит из модулей, которые с легкостью могут быть настроены и добавлены в зависимости от пожеланий конкретного отеля. Она включает в себя:

– систему автоматизации службы приема и размещения гостей (Property

²⁴OPERA Enterprise Solution - система управления отелем [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: <http://www.hrs.ru/prodsols/hotels/opera.php>. 20.12.2016.

Management System);

- систему автоматизации отдела продаж и маркетинга (Sales and Catering);

- систему управления качеством обслуживания (Quality Management System);

- систему оптимизации прибыли (Revenue Management);

- систему управления мероприятиями (OPERA Activity Scheduler);

- систему централизованного бронирования (OPERA Reservation System);

- модуль бронирования через Интернет (Web-Self Service);

- централизованную информационную систему по клиентам (Customer Information System).

С помощью мобильного решения OPERA-Palm, работающего на карманных компьютерах, объединенных в беспроводную сеть, пользователи имеют доступ ко всей информации в базе данных в режиме реального времени. OPERAPalm позволяет персоналу осуществлять основные операции, находясь практически в любой точке отеля и не будучи привязанными к одному рабочему месту: удаленно поселять и выписывать гостей; управлять задачами; проверять статус номера; управлять взаимоотношениями с клиентами; составлять график мероприятий.

Система может работать как в режиме клиент-серверного приложения, так и в режиме тонкого клиента через браузер. Серверная часть Opera может работать на базе Microsoft Windows NT/2000, AIX и Sun Solaris.

Существует возможность осуществлять бронирование номеров клиентами непосредственно с веб-сайта. Система OPERA поддерживает более 350 интерфейсов, включая интерфейс с системой управления ресторанами, телефонными системами и системами тарификации телефонных звонков и Интернет-услуг, системой автоматических минибаров, системой управления счетами клиентов, системами платного телевидения, системами электронных замков, системой авторизации кредитных карт, бухгалтерскими системами.

Рассмотренные выше программные продукты следует сравнить и выбрать оптимальный вариант для условий работы ИП Финогенов В.Е. Выбор осуществ-

вляется методом взвешенных критериев. Метод взвешенных критериев является эффективным для оценки экспертами ряда альтернатив и вариантов слабо структурированных решений.

Система взвешенных критериев может быть применена для оценки возможности внедрения программных продуктов по автоматизации системы управления ИП Финогенов В.Е.

На первом этапе определения качества предлагаемых решений, экспертами дается оценка непосредственно критериев выбора. Для предлагаемых систем рассмотрены следующие критерии:

- 1) возможность регистрации клиентов;
- 2) планирование загрузки номеров;
- 3) учет аренды номеров;
- 4) расчеты с клиентами
- 5) формирование отчетов;
- 6) бронирование посредством Интернет;
- 7) учет состояния номерного фонда;
- 8) архив клиентов;
- 9) централизованное бронирование;
- 10) оптимизация прибыли;
- 11) затраты на внедрение продукта.

Результаты экспертной оценки альтернатив представлены в таблице 16.

Таблица 16– Данные для определения оптимального программного продукта АСУ предприятия по критериям выбора

Критерии выбора	Вес	Программные продукты							
		Баллы				Взвешенная оценка			
		Синимекс: Гостиница	Эи-Отель	Ининг- Гостиница	ОРЕРА	Синимекс: Гостиница	Эи-Отель	Ининг- Гостиница	ОРЕРА
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Возможность регистрации клиентов	0,15	5	5	5	5	0,75	0,75	0,75	0,75
Планирование загрузки номеров	0,05	5	0	0	5	0,25	0	0	0,25

Продолжение таблицы 16

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Учет аренды номеров	0,05	5	5	5	5	0,25	0,25	0,25	0,25
Расчеты с клиентами	0,15	5	0	5	5	0,75	0	0,75	0,75
Формирование отчетов	0,05	5	0	0	5	0,25	0	0	0,25
Бронирование посредством Интернет	0,2	5	0	5	5	0,1	0	0,1	0,1
Учет состояния номерного фонда	0,1	0	5	5	5	0	0,5	0,5	0,5
Архив клиентов	0,05	0	5	0	0	0	0,25	0	0
Централизованное бронирование	0,05	5	5	0	5	0,25	0,25	0	0,25
Оптимизация прибыли	0,05	0	0	0	5	0	0	0	0,25
Низкие затраты на внедрение продукта	0,1	4	5	5	3	0,4	0,5	0,5	0,3
Итого	1	-	-	-	-	3,9	1,6	3,75	5,05

На этом этапе производится сравнительная оценка каждого программного продукта по каждому критерию. Оценка произведена на основе условия, если критерий установлен в работе продукта, то присваивается оценка «5», при отсутствии критерия – «0». Балльная оценка затрат на внедрение производилась на основании условия: 3 балла – средний уровень затрат на внедрение; 4 балла – ниже средних; 5 баллов – низкие затраты.

На последнем этапе определяется суммарное взвешивание вариантов с учетом разной «весовой» категории каждого критерия, т.е. перемножаются весовые показатели критериев выбора на взвешенные варианты по каждой строке.

По результатам экспертной оценки можно сделать вывод о том, что наиболее приемлемым программным продуктом к внедрению является введение автоматизированной системы управления OPERA. Полный пакет данного продукта составит 8400 долл. США, что является достаточно дорогостоящим для МУП «Гостиничный Комплекс» проектом. Однако в качестве альтернативы можно рассмотреть установку не всех модулей. На начальном этапе наиболее приемлемым является установка модуля по автоматизации службы приема и размещения гостей (Property Management System) и модуля бронирования через Интернет (Web-Self Service), что составит 1000 долларов США (или порядка 60000 руб.).

В автоматизированную систему управления представляется целесообраз-

ным включить в качестве подсистемы систему внутреннего контроля.

При построении системы внутреннего контроля исходим из того, что внутренний контроль – процесс, который разработан, внедрен и поддерживается собственниками, менеджментом и сотрудниками, а не набор обязательных требований к исполнению, распределению между лицами или структурными подразделениями.

Внутренний контроль включает составные элементы, которые взаимодействуют между собой. Особую актуальность приобретает саморегулируемая система внутреннего контроля, которая способствует гармонизации интересов собственников, менеджеров и сотрудников. «Меняются цели системы внутреннего контроля, а соответственно идет поиск новых форм и методов контроля, контрольных процедур и моделей контроля, отвечающих новым требованиям».²⁵

Система внутреннего контроля – это единство всех ее элементов, а именно контролируемой среды и контролирующих процедур. Цели системы внутреннего контроля должны быть сопряжены с целями организации.

Роль системы внутреннего контроля в информационном обеспечении управления представляется достаточно значимой. В системе внутреннего контроля реализуются такие функции как: контроль за движением информационных потоков, за использованием автоматизированных информационных систем; исполнение сотрудниками требований законодательных актов, внутренних документов и актов надзорных органов; выполнение экспертно–аналитической работы; выработка рекомендаций в результате проведенных внутренних проверок с целью устранения нарушений и недостатков; минимизация рисков.

На уровне системы внутреннего контроля аккумулируются сведения о наличии коррупционных и незаконных действий со стороны менеджеров и ответственных работников, о степени сохранности имущества, эффективности его использования и о текущем состоянии внутреннего контроля для своевременного информирования организации.

²⁵ Дейнега В.Н. Применение системного подхода для повышения эффективности внутреннего контроля коммерческой организации // Экономика и предпринимательство, 2014. №6. С. 648-650.

На надежность системы внутреннего контроля оказывают влияние следующие факторы: идентичное формирование данных об однотипных хозяйственных операциях посредством использования одних и тех же команд, что позволяет избежать случайных ошибок, присущих ручной обработке; распределение функциональных обязанностей работников во избежание несанкционированного доступа к информационным ресурсам; открытость автоматизированной системы; возможность администрирования работы руководством²⁶.

В целях технической защиты информационной системы следует использовать источники бесперебойного питания, имеющие хорошую совместимость и длительный гарантийный срок службы. Современные технические средства в большинстве своем имеют возможности предупреждения об отказе, при этом становится возможной их своевременная замена. Архитектура сетевых информационных систем не допускает некорректной работы, это снижает риски потери информации по причине некачественного программного обеспечения. Использование различных периферийных устройств усложняет работу операционной системы, это требует грамотного оснащения информационной системы необходимыми драйверами и утилитами.

Риски информационного обеспечения могут быть снижены при наличии комплексного защитного механизма, который включает: резервное копирование баз данных и рабочих программ; создание альтернативных каналов связи, создание резервных серверов. Более высокий уровень защиты обеспечивается в результате шифрования информации, обновления паролей, актуализации программного обеспечения.

Для обеспечения эффективности системы внутреннего контроля могут использоваться специальные средства контроля и превентивные мероприятия по сохранности и учету данных

Ключевая роль в современной гостинице отводится безопасности – надежной защите жизни и здоровья посетителей и персонала, товарных, матери-

²⁶ Егорова Л.И. Влияние информационных технологий на систему внутреннего контроля организации // Экономика и предпринимательство. 2014. №11. С. 505-507.

альных и информационных ресурсов, находящихся в зданиях и на территории отеля, от различных видов внешних и внутренних угроз. Элементы комплексной системы безопасности (КСБ) выполняют профилактическую функцию.

В автоматизированную систему гостиничного хозяйства интегрируются: электронные замковые системы; автоматизированная система управления микроклиматом помещений: интеллектуальное управление системой отопления, кондиционирования, вентиляции; подсистемы охранной и пожарной сигнализации, контроля доступа и теленаблюдения. Система теленаблюдения обеспечит непрерывный видеоконтроль за обстановкой в помещениях общего назначения, холле, на входе-выходе гостиницы, а также на подъездных путях, стоянке, при необходимости – по всему периметру здания. Она обеспечит просмотр на мониторах изображения с видеокамер, запись, архивацию видеоинформации по событиям и тревогам, ее просмотр. Предлагается использование системы цифровой записи информации, черно-белых и цветных видеокамер, тип которых выбирается в зависимости от места расположения и требований к качеству видеозаписи.

В перспективе предлагается внедрение системы контроля удаленного доступа (СКУД), в т. ч. автоматической системы распознавания лиц по видеоизображению. СКУД может вести учет рабочего времени сотрудников, фиксируя время, которое специалист проводит на своем рабочем месте, контролирует точку входа, фиксирует время опоздания.

СКУД может предоставить статистику проходов каждого сотрудника и гостя гостиницы, предоставляя при этом отчеты о времени входа и выхода интересующих лиц, попытке входа в запрещенные зоны. Выявленные нарушения вносятся в личное дело сотрудника²⁷

Все инженерные системы функционируют согласованно. Всеми системами можно управлять с единой панели управления или пульта.

3.2 Повышение эффективности использования Интернет-технологий

Интернет-технологии давно уже зарекомендовали себя как неотъемлемая

²⁷Семенович Н.И. Комплексная автоматизация отеля // Гостиничное дело. 2016. № 9. С.20-27.

часть информационных технологий в управлении.

В организации управления гостиничным хозяйством ИП Финогенов В.Е. Интернет дает возможность реализации IP-телефонии, при которой голос абонента передается по каналам Интернет-провайдеров через специальное оборудование на ближайший к удаленному абоненту шлюз-Интернет. Затем голос преобразуется и передается в обычную телефонную трубку до требуемого абонента.

Как правило, IP-соединения устанавливаются очень быстро, но не исключено возникновение шума (эха) и небольших задержек в передаче речевой информации.

Большинство задач в системе управления руководству представляется возможным решить с применением Internet-средств даже внутри локальной сети. Intranet-решения позволяют быстро создавать локальные, защищенные сетевые системы с реальной технологией «клиент-сервер», которые доступны для освоения, как подготовленному специалисту, так и обычному рабочему персоналу компании.

WEB-серверы могут посылать и принимать сообщения электронной почты, собирать данные и отвечать на запросы, кодировать сообщения в зависимости от требований по защите информации. ИП Финогенов может использовать внутренние WEB-серверы для всех операций, которые обычно осуществляются в киберпространстве. При этом основным программным инструментом конечных потребителей информации становится какой-либо из браузеров (например, NETSCAPE компании Netscape или EXPLORER компании Microsoft). В общем случае, любая информация, в том числе из баз данных, которую можно получить в печатном виде, может быть представлена с помощью языка описания документов (HTML).

В ИП Финогенов В.Е. на сегодняшний день недостаточно эффективно используются возможности работы с Интернет-технологиями, культуру организации необходимо повышать до уровня научно-технического развития.

В разряд информационных систем входят также источники информации.

Это могут быть различные справочники, разработки, в том числе и выполненные на лазерных дисках. Но самый большой объем данных может предоставить лишь глобальная сеть Интернет. На сегодняшний день совокупный объем информации все равно подсчитать невозможно. Его можно сравнить разве что с совокупным объемом информации во всех библиотеках мира. Сеть приносит менеджеру администрации гостиницы значимую пользу. Во-первых, это наиболее быстрый и надежный способ передачи информации на значительные расстояния. Во-вторых, это самый дешевый способ проведения маркетинговых исследований. И, наконец, в-третьих – это возможность заявить о себе на весь мир минимальными затратами – такую массовость охвата не может предоставить ни одно периодическое издание в мире. Интернет развивается настолько быстро, что уже превратился в новый вид коммуникаций, так же как в свое время появилось телевидение и телефон. Вероятность найти требуемую информацию в Интернет сводится приблизительно к 80 %. Так как большинство пользователей сети используют операционную систему Windows, в которой основные манипуляции производятся мышью, а расстояния между информационными банками могут измеряться десятками тысяч километров, то появилось выражение “информация на расстоянии щелчка мыши”.

Поскольку большинство (около 85 %) клиентов ИП Финогенова В.Е. приезжие из других городов и стран, у них возникает потребность пользоваться междугородней и международной телефонной связью, затраты на которую весьма существенны.

ИП Финогенов В.Е. пользуется услугами ОАО «Ростелеком». Тарифы на обычную междугороднюю и международную связь довольно высоки. Но современные технологии не стоят на месте и сейчас есть возможность звонить в другой город или даже страну намного дешевле – с помощью технологии «IP-телефония».

IP-телефония – это технология передачи голоса и факсимильных сообщений через сети, использующие протокол IP, в том числе через сеть Интернет. Основное преимущество IP-телефонии – в несколько раз меньшая стоимость

связи. Чтобы воспользоваться данной услугой, не требуется ни компьютер, ни доступ в сеть Интернет. Все, что нужно – это телефонный аппарат с возможностью переключения в режим тонального набора. Амурский филиал ОАО «Ростелеком» предоставляет услугу IP-телефония. Для ее использования необходимо приобрести карту IP-телефонии номиналом 100, 300 или 500 единиц (одна единица эквивалента 1 рублю), либо заключить договор с ПАО «Ростелеком». IP-телефония обладает множеством преимуществ, среди которых: более низкая цена, лучшее качество и минимальные вложения в оборудование.

Еженедельно клиенты ИП Финогенова В.Е.делают около 30 телефонных звонков (примерно по пять-семь минут) по межгороду и за границу, используя услуги фирмы «Ростелеком», стоимость которых составляет от 6 до 15 рублей за минуту и больше. Средняя стоимость за 1 минуту разговора – примерно 9,32 рублей. В результате получаем, что ежемесячные расходы составляют 2000 рублей. В год – 24000 рублей.

Таблица 17– Сравнительная таблица тарифов на услуги международной и междугородней телефонной связи и IP-телефонии ПАО «Ростелеком».

Направление	IP-телефония	Традиционный междугород	Экономия
Москва	1,44	8,3	6,86
Дальневосточный федеральный округ	1,90	7,5	5,6
Армения	5,00	10,9	5,9
Китай	2,00	5,9	3,9
Франция	6,35	10,5	4,15
Украина	6,0	9,5	3,5
Беларусь	7,0	12,5	5,5
Нидерланды	6,5	10,9	4,4
Таджикистан; Казахстан; Кыргызстан	5,0	7,9	2,9
Средняя стоимость	4,58	9,32	42,71

Проанализируем стоимость предоставления телефонной связи через IP-телефонию. По тарифам ПАО «Ростелеком», которые приведены в таблице 3.1, средняя стоимость 1 минуты разговора составляет примерно 9,3 рублей. При внедрении технологии «IP-телефония» ИП Финогенов В.Е.мог бы тратить на международные телефонные разговоры в месяц – $4,58 \times 5 \times 30 = 824,4$ рублей, в год – $824,4 \times 12 = 9892,3$ рублей. В итоге – 14107 рублей экономии в год.

Можно сделать вывод, что внедрение технологии «IP-телефония» значи-

тельно сокращает расходы ИП Финогенова В.Е. на телефонную связь. Если сравнить расходы ИП Финогенова В.Е. на международные и междугородние разговоры по обычной телефонной линии и расходы при использовании IP-телефонии, следует сделать вывод о том, что IP-телефония обойдется почти в 2 раза дешевле. В абсолютном выражении экономия от использования предложенной в работе технологии составит 14107 рублей в год. Это означает, что у ИП Финогенова В.Е. появятся высвободившиеся денежные средства, которые могут быть использованы более эффективно.

В связи с изложенным, представляется целесообразным использование IP-телефонии в деятельности гостиничного хозяйства как более эффективного и экономного средства коммуникации.

Система информирования гостей в гостинице должна включать следующие возможности:

- получение доступа к использованию современных систем коммуникации, в том числе электронной почты, цифровой телефонной связи и т.д., что существенно снижает затраты туристских предприятий на ведение переговоров, деловой переписки, direct mail и пр.;

- получение различных справочных данных, в частности по странам, тарифам, ценам, прогноз погоды в различных точках мира и т.д. в режиме реального времени, что способствует формированию качественного продукта гостиничных услуг;

- получение доступа к глобальным системам бронирования и резервирования.

Все это обеспечивает формирование единого информационного гостиничного (а также туристского) пространства, позволяющего работать на уровне современных международных стандартов и технологий в области туристского и гостиничного бизнеса (рисунок 12).

Система информирования гостей посредством Интернета будет состоять из объединения компьютерных сетей – доменов (domain), каждому из которых присвоено имя. Каждому пользователю, как и домену, также присваивается

уникальное имя. Подсоединиться к Интернету можно различными средствами.

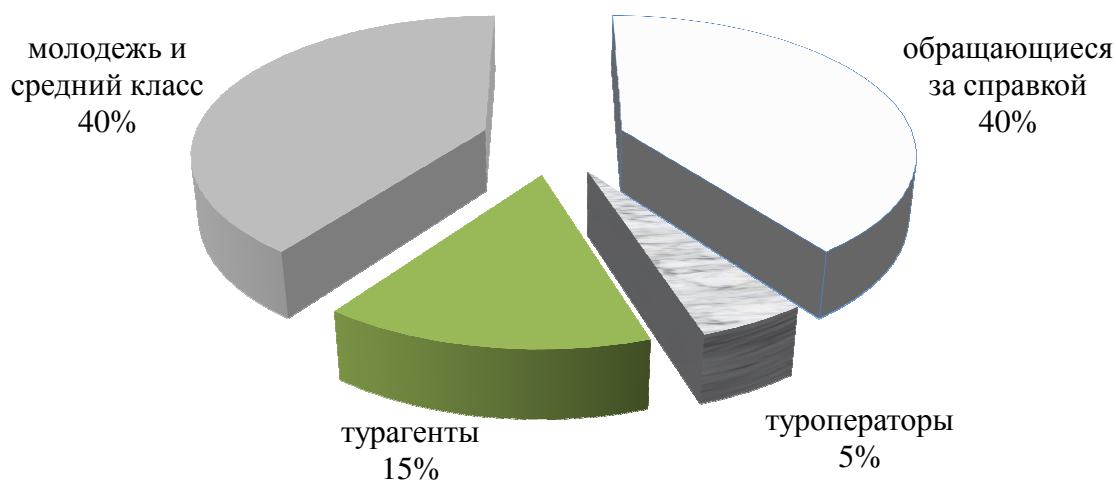


Рисунок 12– Аудитория туристских и гостиничных серверов

Чаще всего используется подключение с помощью телефонной линии, но, безусловно, лучше использовать высокоскоростные выделенные каналы, спутники, инфракрасное излучение или даже оптоволоконные кабели. Для подключения к Интернету требуются компьютер, модем и линия связи (например, телефонная).

Аудитория сайтов гостиничных и туристских фирм представлена на рисунке 13.

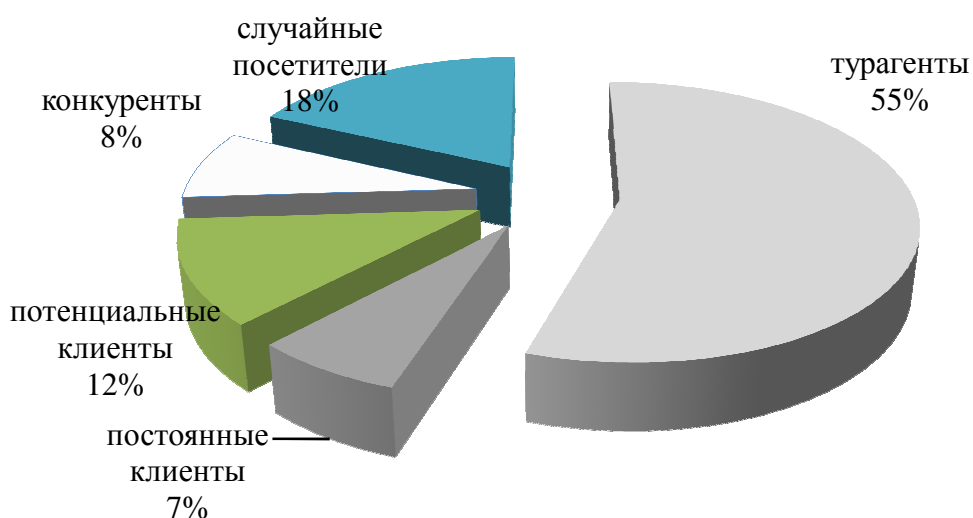


Рисунок 13– Аудитория сайтов гостиничных и туристских фирм

Интернет не единственная в мире крупная компьютерная сеть. Существует также множество коммерческих поставщиков сетевых услуг: America On-

line, CompuServe, Microsoft Network. Интернет соединяется с этими сетями через почтовые шлюзы (gateways), так что можно обмениваться информацией как с пользователями Интернета, так и с пользователями outernet.

Интегрированные коммуникационные сети позволяют создать единое информационное пространство и обеспечить оперативный обмен профессиональной информацией в сфере туристского бизнеса.

Для туристских организаций решающее значение имеет своевременность и точность получаемой и отправляемой оперативной информации, поэтому широкое распространение получила самая популярная услуга Интернета – e-mail (электронная почта). Последняя обычно используется для обмена информацией с партнерами и клиентами, что позволяет в несколько раз снизить затраты на связь, а также обеспечить высокую скорость доставки информации.

Телефонная или факсовая связь отдаленных регионов России обходится гораздо дороже, чем отправка сообщений по электронной почте. Среднее время доставки сообщения независимо от месторасположения адресата обычно составляет несколько минут.

Отправка письма по электронной почте в любую точку мира требует наличия выхода в Интернет, знание электронного адресополучателя. В электронное послание можно включать не только письменное сообщение, но и видео-, фото- и звуковую информацию, что весьма важно для туристского бизнеса при проведении рекламной кампании турфирм путем прямой почтовой рассылки (direct-mail) и пользуется популярностью в связи с огромной территорией страны. Во многих специализированных программных продуктах, автоматизирующих деятельность туристских фирм и отелей, возможности электронной почты встраиваются в саму систему.

По мере появления более качественного оборудования и совершенствования протоколов, отвечающих за передачу голоса с использованием средств Интернета, качество услуг IP-связи будет повышаться. Рядом дополнительных возможностей обладает IP-телефония, которая поддерживает видеотелефонию, позволяет проводить расширенные телеконференции и др. Пока IP-связь более

дорогостоящая по сравнению с традиционными способами телефонии, но она обеспечивает высокое качество связи и существенно удешевляет международные переговоры. По мнению специалистов, через несколько лет IP-телефония заменит большинство общепринятых способов передачи информации в телефонных сетях.

В перспективе в ИП Финогенов В.Е. г. Свободный предлагается внедрить телеконференцию. Телеконференция (Newsgroups) подобна группе по интересам. Любой человек может поместить в нее свое сообщение, которое называется статьей (article). Статьи телеконференций в отличие от групп по интересам не рассылаются, а хранятся на больших компьютерах – серверах.

Оформление сайта осуществляет обычно профессиональный web-мастер, который создает сайт и размещает на нем необходимую информацию. При создании сайта следует учесть несколько моментов:

- сайт должен быть легкодоступным, т.е. время загрузки страницы не должно превышать 30 –60 с и получение любой информации должно обеспечиваться за три клика (три щелчка мыши);
- его имя должно быть легко запоминаемым;
- информация на сайте должна быть точной и всегда актуальной, т.е. необходимо обеспечить своевременную и качественную поддержку сайта;
- сайт должен быть отрекламирован, и его адрес обязательно надо разместить на всех рекламных-информационных материалах фирмы.

Еще одним способом использования Интернета для продвижения продуктов гостиничного бизнеса является использование баннерной рекламы. Баннер представляет собой графическое статическое или анимационное изображение, которое можно разместить непосредственно на каком-либо сайте через баннерообменные сети или специализированные рекламные агентства. Баннерообменные сети объединяют десятки и сотни различных сайтов.

Система задач, решаемых при внедрении комплексной автоматизации и совершенствовании информационного обеспечения на базе Internet-технологий, представлена в приложении В.

При разработке автоматизированной системы управления были учтены потребности как руководства, так и клиентов. Был проведен опрос среди клиентов гостиницы, целью которого было выявить уровень информированности гостей об организации: о компании, об услугах, ценах и месторасположения гостиницы и др. В ходе данного опроса выявлено, что клиенты не достаточно информированы о деятельности гостиницы, что послужило предпосылкой для разработки системы информирования гостей.

Для создания системы информирования гостей разработана информационная таблица, которая является основополагающим документом (таблица 18).
Таблица 18 – Информационная таблица для решения задачи «Информирование гостей об услугах ИП Финогенов В.Е.

Наименование информации, необходимой для гостей	Содержание информации	Источники информации, необходимой для решения задачи	Ответственный за подготовку информации	Срок исполнения задачи
Информирование гостей: – о компании; – об услугах; – о состоянии гостиничных номеров; – о ценах на услуги; – о бронировании; – о месторасположении гостиницы	Данные о гостиничных номерах (количество, содержание)	Сведения хозяйственной части гостиницы, фотоматериалы	Заместитель директора по хозяйственной части	До 25 числа каждого квартала
	Данные о стоимости услуг	Прейскурант цен на услуги	Управляющий гостиницей	До 25 числа каждого месяца
	Дополнительная информация (местонахождение гостиницы, история развития)	Устав, учредительные документы	Главный бухгалтер	До 25.07.2017
	Бронирование номеров	Процентная ставка и положение о бронировании номеров	Управляющий гостиницей	

Данные таблицы 18 представляют собой схему построения системы информирования гостей, состоящую из нескольких этапов.

Этапы построения системы информирования гостей включают следующие моменты:

- 1) анализ рынка гостиничных услуг;
- 2) определение целей и задач системы;
- 3) формирование ответственных лиц за подготовку информации;
- 4) планирование сроков решения управленческих задач;

- 5) контроль над внедрением системы информирования клиентов;
- 6) периодическая оценка результатов.

Информационная таблица определяет перечень необходимой информации для гостя: о компании; об услугах; о состоянии гостиничных номеров; о ценах на услуги; о бронировании; о месторасположении гостиницы.

Содержание данной информации представлено такими источниками как: сведениями хозяйственной части гостиницы, фотоматериалами; прейскурантом цен на услуги; Уставом организации; положением о бронировании номеров в ИП Финогенов В.Е.

Ответственными за подготовку информации являются сотрудники, которым доступны эти сведения. Так, заместитель директора по хозяйственной части подготавливает сведения о гостиничных номерах, их количестве и содержании, ежеквартально до 25 числа.

С целью комплексного информирования разработан информационный справочник гостя, который содержит, главным образом ту информацию, которая непосредственно связана с информационным обеспечением гостиницы и необходим для клиентов.

Информационный справочник включает данные о гостинице, основных и дополнительных услугах, об Интернет-технологиях, которыми можно воспользоваться клиенту, а также тарифах и ценах на услуги и другую полезную информацию. Предложено выполнить справочник в полноцветной печати на листах формата А₄ и разместить его в каждый номер гостиницы и на рецепции для ознакомления.

Привлекательной и в перспективе возможной может стать технология заказа блюд с помощью электронных меню²⁸. На любом устройстве со стандартом Wi-Fi – планшет, ноутбук или в столешницы столов баров устанавливаются мониторы с системой электронного меню, что позволяет быстро и удобно сделать заказ.

3.3 Оценка эффективности мероприятий

²⁸Семенович Н.И. Комплексная автоматизация отеля // Гостиничное дело. 2016. № 9. С.20-27.

Эффективность предложенных решений в рамках совершенствования системы управления информационного обеспечения ИП Финогенов В.Е. рассматривается по трем направлениям: автоматизация, Интернет –технологии и система информирования гостей. В данном случае следует говорить о комплексной эффективности: экономической, организационной, технологической, психологической.

Основная цель автоматизации – это повышение сервиса и качества обслуживания клиента. Ускорение процессов бронирования, вселения, выселения позволяет увеличить количество клиентов. А увеличение количества клиентов ведет к росту прибыли.

Главный плюс автоматизации в том, что персонал гостиницы избавлен от рутинной работы (вручную заполнять документы, составлять отчеты и прочее) и гораздо больше внимания может уделять гостям, обеспечивая комфортный отдых или хорошие условия для работы, что создает организационную и психологическую эффективность.

Ведение историй клиентов в программе позволяет получить данные о предпочтениях того или иного гостя и заранее угадывать его пожелания, что не только удобно, но и приятно. Также современные решения позволяют гостям не заботиться о том, чтобы иметь при себе наличные для оплаты дополнительных услуг или счетов в барах и ресторанах гостиницы. Автоматизация всех служб гостиничного хозяйства дает возможность передавать сведения об оказанных услугах на лицевой счет гостя и рассчитаться за все при отъезде, удобным для гостя способом.

Благодаря Интранет решаются проблемы управления данными и знаниями, проблемы коммуникаций и преобразования результатов коммуникаций в знания.

Основные преимущества и эффект от использования услуги IP телефонии:

- экономия на международных и междугородних переговорах;
- максимальное использование возможностей существующей корпоративной сети – передача данных, голоса, видео и т.д.;

- уменьшение общей стоимости владения инфраструктурой (по сравнению с вариантом построения двух разделенных сетей);
- мобильность телефонного оборудования в пределах корпоративной сети, что особенно актуально, например, при смене местоположения рабочего места или всего офиса;
- возможность интеграции функций голосовой связи и бизнес-приложений (системы голосовой почты, системы интерактивных голосовых меню, Call-центры, диспетчерские приложения и т.д.);
- единое управление сетью и сервисами администратором;
- повышение продуктивности работы персонала;

IP-телефония обеспечивает голосовую связь поверх сетей, использующих Интернет-протокол (IP). Технология позволяет объединить множество рассредоточенных объектов организации, включая мобильных работников, в единую конвергентную сеть, и тем самым достигается технологическая эффективность.

IP-телефония позволяет достигнуть экономии затрат путем объединения функций голосовой связи и передачи данных в одну сеть, техническая поддержка которой может осуществляться централизованно, а также путем ликвидации расходов на междугороднюю и международную связь при звонках на удалённые объекты.

Представленные к внедрению мероприятия предполагают расчет основных экономических показателей деятельности гостиницы после внедрения предложений и позволяют оценить экономическую эффективность.

Для выявления основной тенденции развития товарооборота применяется три способа: способ скользящей средней, аналитический и способ выравнивания по среднему абсолютному приросту.

Учитывая реализацию гостиничных номеров в прошлые периоды по кварталам и по месяцам составляется план прогнозного оборота номеров с применением аналитического метода (таблица 19).

Таблица 19– Прогноз оборота реализации гостиничных номеров

Месяц	Оборот реализации номеров, в тыс. руб.
-------	----------------------------------------

	2017 г.	2018 г.
Январь	874,8	904,4
Февраль	840,4	894,1
Март	760,5	812,3
Апрель	823	875,5
Май	849,7	900,9
Июнь	918,6	960,6
Июль	965,4	1010,4
Август	952,8	1004,5
Сентябрь	911,6	966,3
Октябрь	900	965,6
Ноябрь	935,3	980
Декабрь	964,5	1102,6
Итого	10696,6	11377,2

Выручка гостиницы в 2017 г. составит 10696,6 тыс. руб., уровень загрузки номеров колеблется в пределах 87-88 %.

С учетом сохранения тенденции показателя загрузки номеров, а также с учетом планируемого повышения цен на услуги выручка от реализации гостиничных номеров возрастет на 681,2 тыс. руб. (или на 6,85 %).

На 2018 год ожидаемая выручка планируется в размере 11377 тыс. руб. Начало внедрения предложенных мероприятий планируется в июне 2017 г., в период начала «мертвого сезона продаж», в частности, автоматизацию управления и реализацию предлагаемых Интернет – технологий.

Данные мероприятия можно осуществить в течение 1-2 недель, следовательно, рост оборота ожидается практически сразу.

Таким образом, интенсивный рост объема реализации услуг можно будет ожидать начиная со второй половины июля 2017 г. – в это время как раз происходит увеличение объема реализации (в связи с отпусками).

В таблице 20 представлена смета затрат на внедрение предлагаемых мероприятий по совершенствованию уровня информационного обеспечения предприятия, которая включает: внедрение автоматизированной системы управления рецепции; внедрение и использование Интернет-технологий (подключение Интернет, организация коммуникационного соединения между отделами Интранет и IP – телефонии); совершенствование маркетинговой деятельности с разработкой собственного сайта ИП Финогенов В.Е..

Таблица 20 – Смета затрат на внедрение мероприятий

Наименование мероприятия	Сумма единовременных-затрат, руб.
Внедрение автоматизированной системы управления, в т.ч.:	50000
приобретение компьютерной и оргтехники	25000
программное обеспечение	5000
Внедрение Интернет-технологий (Интернет, Интранет, IP-телефония), в т.ч.:	64540
сервер	15000
программное обеспечение	10000
сетевой кабель	5000
подключение Интернет	3000
подключение IP-телефонии	1140
годовые расходы за Интернет (расчет за 8 мес.)	16000
годовые расходы IP-телефонии (расчет за 8 мес.)	14400
Система информирования гостей, в т.ч.:	21300
создание сайта	19300
дополнительные расходы по работе с сайтом	2100
Создание информационного справочника для гостей	1200
Итого	117140

Таким образом, на внедрение всех мероприятий по совершенствованию информационного обеспечения управления потребуется 117140 рублей.

Прогноз основных экономических показателей эффективности деятельности представлен в таблице 21.

Таблица 21 – Расчет эффективности мероприятий ИП Финогенов В.Е.

Показатели	Фактически	План	Отклонение	
			в сумме	темп роста, в процентах
Исходные данные				
Потенциальный оборот, тыс. руб.	11491,73	11491,73	0	100,0
Выручка от реализации услуг, тыс. руб.	10014	10696,62	682,62	106,82
Себестоимость услуг, тыс. руб.	8111,3	8228,45	117,15	101,44
Валовая прибыль, тыс. руб.	1902,7	2468,17	565,47	129,72
Численность работников гостиницы, чел.	10	12	2	120,00
Стоимость основных средств, тыс. руб.	27359	27359	0	100,00
Расчет показателей эффективности				
Рентабельность продаж, в процентах	19	23,1	4,10	121,58
Прибыль на 1 руб. себестоимости, руб.	0,23	0,30	0,07	127,87
Прибыль на 1 работника, тыс. руб.	190,27	205,68	15,41	108,10
Выработка на 1 работника, тыс. руб.	1001,40	891,39	-110,02	89,01
Фондоотдача, руб.	0,37	0,39	0,02	106,82
Уровень загрузки номеров, в процентах	87,14	93,08	5,94	106,82

На основании таблицы 21 можно сделать вывод, что работа гостиничного предприятия будет иметь более высокие показатели эффективности, чем в ба-

зисном году.

Так, рентабельность продаж возрастет на 22 %.

Прибыль на 1 рубль издержек увеличится в 1,3 раза. На основании данных темпа роста выручки, себестоимости и прибыли, можно сделать вывод о том, что наблюдается тенденция «Золотого правила экономики»: $129 > 107 > 101$.

Динамика объемных показателей представлена на рисунке 15.

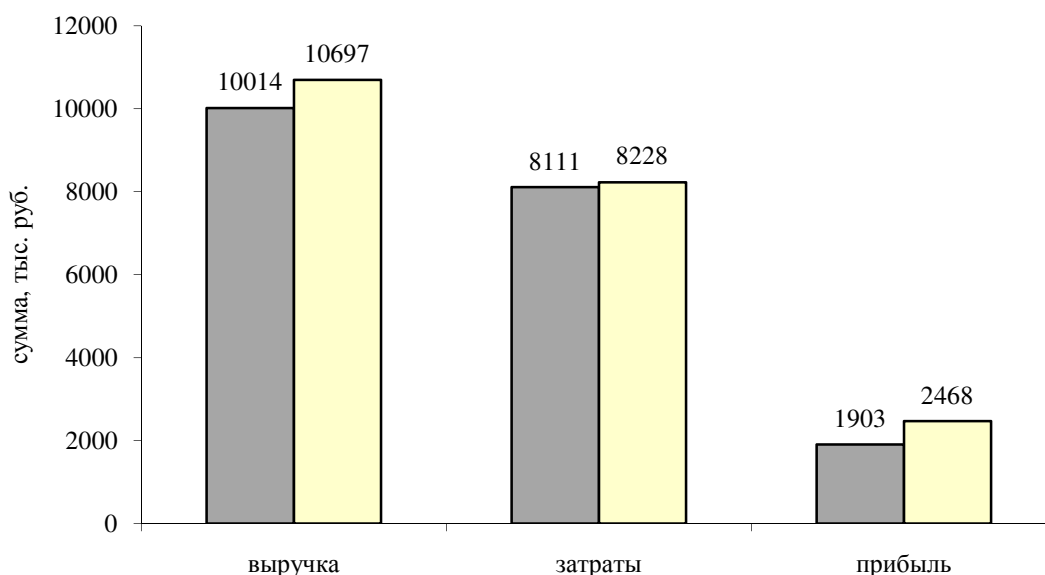


Рисунок 15– Динамика объемных показателей

Рост затрат на услуги обусловлен внедрением вышеперечисленных мероприятий на 117,14 тыс. руб., а в целом план себестоимости услуг остается прежним (оплата труда, социальные отчисления, и прочие элементы в структуре затрат). Увеличение выручки от реализации планируется за счет изменения ценовой политики и увеличением уровня загрузки номеров в 2017 году. Темп роста прибыли составит 129,7 %, или 565,5 тыс. руб. Таким образом, ожидается увеличение эффективности работы гостиницы после внедрения мероприятий, направленных на совершенствование информационного обеспечения управления.

Предлагаемые выше мероприятия для ИП Финогенов В.Е. обеспечивают рост эффективности деятельности, а также приносят и дополнительные преимущества информационного обеспечения управления по следующим направлениям:

- 1) совершенствование автоматизации в управлении организацией;
- 2) повышение уровня обслуживания клиентов;
- 3) увеличение клиентской базы;
- 4) повышение доли рынка;
- 5) совершенствование системы обмена информации между подразделениями;
- 6) совершенствование системы внутреннего контроля организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цель бакалаврской работы – разработка мероприятий по совершенствованию системы информационного обеспечения управления в условиях ИПФиногенов В.Е.

В соответствии с поставленной целью в работе решены следующие задачи:

- 1) представлено теоретическое обоснование совершенствования системы информационного обеспечения управления организацией;
- 2) исследована система информационного обеспечения управления в организации;
- 3) разработаны мероприятия, направленные на совершенствование системы информационного обеспечения управления.

Информационные технологии в организации управления включают две системы – внутреннюю и внешнюю. Первая система подразумевает применение информационных технологий с целью автоматизации технологических процессов и систем управления, вторая же стадия – это внешние информационные технологии и коммуникации. Их исследование наиболее актуально в настоящее время в сфере гостиничного бизнеса, поскольку компания создает информационно-технологическую среду в условиях перехода от традиционных методов управления к электронному ведению бизнеса.

Оценка основных экономических характеристик показала, что в 2015 году показатель загрузки гостиничных номеров повысился до 87,14 % (при фактической выручке в 11492 тыс. руб.). Значения общегодовой загрузки номеров гостиницы выше, чем в среднем по отрасли. По результатам анализируемых лет гостиница заканчивала отчетные периоды с прибылью, сумма которой стабильно увеличивается.

Большинство средств размещения гостиничного типа Амурской области находятся в городской местности (87 % или 59 предприятий), при этом в сельской местности области ведут свою деятельность только 10 гостиниц. В г. Сво-

бодный работают 4 предприятия гостиничного типа, общей вместимостью 126 мест.

Основными конкурентами с аналогичными гостиничными услугами для ИП Финогенов В.Е. являются: гостиница «Гала-Тур», мини-отель «Форт», а также частные лица, предлагающие аренду квартир с посуточной оплатой проживания.

ИП Финогенов В.Е. – это современный мини-отель бизнес – класса, расположенный в городе Свободный Амурской области.

Наиболее актуальным вопросом в гостиничном бизнесе, на сегодняшний день является система информационного обеспечения в организации между подразделениями.

Исследование информационного обеспечения информации в ИП Финогенов В.Е. позволило сделать ряд выводов:

Все подразделения в гостинице выполняют функции планирования, организации, контроля. Дополнительные функции, такие как учет, анализ оценка – распределены между отделами организации.

Назначается ответственный за подразделение, который осуществляет свою работу в рамках определенных его обязанностей.

Некоторые подразделения используют для работы программные продукты, такие как: средства MS Office, Outlook, 1С: Предприятие.

Вся информация (результатирующая, исходная, плановая) распределена по службам и отделам ИП Финогенов В.Е. Здесь формируется исходная, плановая информация, собранная со всех отделов, а результаты генерируются и передаются в бухгалтерию и к директору. В подразделении гостиницы, таким образом, наблюдается наибольшая информационная нагрузка.

Документационная система управления в ИП Финогенов В.Е. представлена организационно-правовой и первичной документацией. Первая формируется на основе Федеральных законов, Кодексов РФ и других локальных и нормативно-правовых актах, а также Устава предприятия, коллективных договоров, положениях об отделах и должностных инструкциях.

Первичная документация отдела кадров, отдела маркетинга, хозяйственной части – поступает управляющему гостиницей, что обеспечивает контроль над финансово – экономической деятельностью с его стороны.

В целях совершенствования системы информационного обеспечения управления в ИП Финогенов В.Е. проведен опрос. Исследование позволило сделать вывод о том, что уровень современного состояния информационного обеспечения управления – низкий, так как 43 % опрошенных оценили состояние информационного обеспечения как плохое.

В ИП Финогенов В.Е. определены главные проблемы информационного обеспечения:

- 1) несвоевременное обновление программного обеспечения;
- 2) дублирование функций при осуществлении документооборота;
- 3) проблема информирования клиентов.

В целом отмечается низкий уровень применения информационных технологий управления.

Исследование информационного обеспечения управления показало основные перспективные направления:

- 1) автоматизация системы управления гостиницей;
- 2) повышение эффективности использования Интернет-технологий;
- 3) разработка системы информирования клиентов.

Для автоматизации системы автоматизации ИП Финогенов предлагаются следующие программные продукты:

1) конфигурация «Синимекс: Гостиница» фирмы «Синимекс-Информатика»;

2) другим предложением является внедрение АСУ фирмы «Эффект Информ». Продукт данной фирмы называется «Эи-Отель»;

3) предложение фирмы «Ининг Бизнес Софт» – программу «Ининг-Гостиница»;

4) OPERA Enterprise Solution, – представляющее собой самое полнофункциональное на сегодняшний день решение управления для гостиниц всех типов.

Для выбора приоритетного программного продукта разработана система взвешенных критериев и оценки возможности внедрения программных продуктов по автоматизации системы управления ИП Финогенов В.Е. По результатам экспертной оценки выявлено, что наиболее приемлемым программным продуктом является введение автоматизированной системы управления OPERA.

Таким образом, предлагается следующий комплекс мероприятий:

- 1) внедрение системы теленаблюдения;
- 2) автоматизация хозяйственной деятельности, предполагающая внедрение автоматизированной системы внутреннего контроля;
- 3) разработка и внедрение современных Интернет-технологий;
- 4) комплексная система информирования гостей о гостиничном комплексе.

Предлагаемый спектр технологий позволит сократить затраты предприятия, связанные с поиском информации и стационарной телефонной связью.

С целью комплексного информирования разработан информационный справочник гостя, который содержит, главным образом ту информацию, которая непосредственно связана с информационным обеспечением гостиницы и необходим для клиентов. Информационный справочник включает данные о гостинице, основных и дополнительных услугах, об Интернет-технологиях, которыми можно воспользоваться клиенту, а также тарифах и ценах на услуги и другую полезную информацию.

Эффективность предложенных решений в рамках совершенствования системы управления информационного обеспечения ИП Финогенов В.Е. рассматривается по трем направлениям: автоматизация, Интернет-технологии и система информирования гостей.

Предлагаемые выше мероприятия для ИП Финогенов В.Е. обеспечивают комплексную эффективность: экономическую, технологическую, организационную, психологическую эффективность деятельности, а также приносят и дополнительные преимущества информационного обеспечения управления по следующим направлениям:

- совершенствование автоматизации в управлении организацией;
- повышение уровня обслуживания клиентов;
- увеличение клиентской базы;
- повышение доли рынка;
- совершенствование системы обмена информации между подразделениями.

Общая сумма затрат составляет 117140 руб. Увеличение выручки от реализации планируется за счет увеличением уровня загрузки номеров. Темп роста прибыли составит 129,7 %.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Аверкин, Н.Н. Толковый словарь по искусственному интеллекту / Н.Н. Аверкин, М.Г. Гаазе-Рапопорт, Д.А. Поспелов. – М. : Радио и связь, 2011. – 252 с.
- 2 Балдин, К.В. Информационные системы в экономике : учебник / К.В. Балдин. – М. : Дашков и К⁰, 2013. – 395 с.
- 3 Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барсуков, Л.В. Баумгартер, Ю.Б. Башин. –М. : КНО-РУС, 2013. – 168 с.
- 4 Вендров, А.М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем / А.М. Вендеров. – М. : Финансы и статистика, 2012. – 312 с.
- 5 Веснин, В.Р. Менеджмент : учебник / В.Р. Веснин. – М. : ТК Велби, 2012. – 504 с.
- 6 Виханский, О.С. Менеджмент : учебник / О.С. Виханский. -М. : Магистр, 2013. – 285 с.
- 7 Вудкок, Д. Современные информационные технологии совместной работы / Д. Вудкок. – М. : Microsoft Press, 2014. – 341 с.
- 8 Головицына, М.В. Информационные технологии в экономике / М.В. Головицына. – М. : ИНТУИТ, 2016. – 589 с.
- 9 Гостиничный бизнес в России : информационно-аналитический портал [Электронный ресурс] // Сайт о гостиничном бизнесе в России : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://turgostinica.ru/gostinichniy-kompleks/4-2-strategicheskoe-i-tekushee-planirovanie.html>. – 28.01.2017.
- 10 Гостиничный сервис – автоматизированная система управления гостиничным бизнесом. [Электронный ресурс] // Группа компаний НОЛТ : офиц. сайт. – Режим доступа : http://www.projectnelt.ru/systems/tech/hotel_service.html. – 28.01.2017.
- 11 Грабауров, В. А. Информационные технологии для менеджеров / В.А.

Грабауров. – М. : Финансы и статистика, 2015. – 368 с.

12 Граничин, О.Н. Информационные технологии в управлении / О.Н. Граничин, В.И. Кияев. – М. : ИНТУИТ, 2016. – 377 с.

13 Гританс, Я.М. Система внутреннего контроля: как эффективно бороться с корпоративным мошенничеством / Я.М. Гританс. – М. : Инфотропик Медиа, 2011. – 221 с.

14 Гуров, В.В. Интернет для бизнеса / В.В. Гуров. – М. : Электроинформ, 2013. – 232 с.

15 Дейнега, В.Н. Применение системного подхода для повышения эффективности внутреннего контроля коммерческой организации / В.Н. Дейнега // Экономика и предпринимательство. - 2014.– № 6. – С. 648 - 650.

16 Дейнега, В.Н. Совершенствование внутреннего контроля российских компаний в условиях перехода на МСФО / В.Н. Дейнега // Экономика : теория и практика. Международный научный журнал. – 2012. - № 1(25). – С. 32-38.

17 Егорова, Л.И. Влияние информационных технологий на систему внутреннего контроля организации / Л.И. Егорова // Экономика и предпринимательство. - 2014. - № 11. – С. 505-507.

18 Егорова, Л.И. Методические аспекты формирования системы внутреннего контроля / Л.И. Егорова, Е.С. Соколова, Г.В. Шадрина // Экономика, статистика и информатика. Вестник УМО. – 2014. – № 1. – С. 50-52.

19 Есаулова, С.П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / С.П. Есаулова. – М. : Дашков и К, 2010.– 152 с.

20 Зайцев, М.Г. Методы оптимизации управления и принятия решений / М.Г.Зайцев, С.Е. Варюхин. – СПб. : Питер, 2011. – 198 с.

21 Зайцева, Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник / Н.А.Зайцева. – М. : Экономика, 2013. – 320 с.

22 Зегжда, Д.П. Как построить защищенную информационную систему. Технология создания безопасных систем / Д.П. Зегжда, А.М. Ивашко. – СПб. : Интерлайн, 2012. – 288 с.

23 Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс] // Экономика ту-

ризма и гостеприимства : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://www.kukiani.ru/index.php?Page=content&subpage=s&r=6&p=11&s=33>. – 20.12.2016.

24 Каляное, Г.Н. Консалтинг при автоматизации предприятий : подходы, методы, средства / Г.Н. Каляное. – М. : СИНТЕГ, 2014. – 369 с.

25 Карминский, А.М. Информатизация бизнеса / А.М. Карминский, П.В. Нестеров. – М. : Финансы и статистика, 2015. – 542 с.

26 Кимяев, Д.И. Информационные технологии в туристической индустрии [Электронный ресурс] // Iprbookshop.ru : офиц.сайт. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/40862>. – 20.12.2016.

27 Клепцов, М.Я. Информационные системы органов государственного управления./ М.Я. Клепцов. – М. : РАГС, 2011. – 278 с.

28 Кондратов, Ю.Н. Организация сетей и сетевых приложений в финансово-бюджетных организациях на базе технологий фирмы Microsoft: Препринт. / Ю.Н. Кондратов. – М. : Академия бюджета и казначейства, 2013. – 422 с.

29 Косарев, В.П. Компьютерные системы и сети : учебное пособие / В.П. Косарев, Л.В. Еремин. – М. : Финансы и статистика, 2013. – 323 с.

30 Ларичев, О.И. Теория и методы принятия решений. / О.И. Ларичев. – М. : Логос, 2012. – 282 с.

31 Максимцов, М.М. Менеджмент : учебник / М.М. Максимцов, А.В. Игнатьева. – М. : ЮНИТИ, 2012. – 284 с.

32 Мескон, М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М. : Дело, 2009. – 754 с.

33 Моисеенко, Е.В. Информационные технологии в экономике [Электронный ресурс] // Сайт цифровых учебно-методических материалов ВГУЭС : офиц. сайт. – Режим доступа: http://abc.vvsu.ru/Books/inform_tehnolog/page0005.asp. – 22.12.2016.

34 О правовой охране программ для ЭВМ и баз данных [Электронный ресурс] : федеральный закон от 24 декабря 2002 г. № 177-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

35 Об информации, информатизации и защите информации [Электрон-

ный ресурс] : федеральный закон от 10.01.2003 г. № 15-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

36 Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] : постановление правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

37 Папирян, Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны) / Г.А. Папирян.– М. : Экономика, 2013. – 458 с.

38 Першиков, В. И. Толковый словарь по информатике / В.И. Першиков, В.М. Савинков. – М. : Финансы и статистика, 2012. – 366 с.

39 Пономарев, М.О. Системы безопасности: автоматика на страже / М.О. Пономарев // Гостиничное дело. – 2016. – № 9. - С. 28 - 34.

40 Семенович, Н.И. Комплексная автоматизация отеля / Н.И. Семенович // Гостиничное дело. - 2016. – № 9. – С. 20 - 27.

41 Ситнов, А.А. Аудит информационных систем / А.А. Ситнов, А.И. Уринцов. – М. : Юнити-Дана, 2014. – 170 с.

42 Соколова, Е.С. Методология оценки качества учетной информации : монография / Е.С. Соколова // МЭСИ. – 2012. – № 2. – С. 102 - 121.

43 Сурнин, А.Ф. Муниципальные информационные системы / А.Ф. Сурнин. – Обнинск : Курсив, 2013. – 242 с.

44 Титоренко, Г.А. Информационные технологии в маркетинге : учебник для вузов / Г.А. Титоренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 398 с.

45 Титоренко, Г.А. Информационные технологии управления : учебное пособие для вузов / Г.А. Титоренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 439 с.

46 Трахтенгерц, Э.А. Компьютерные методы реализации экономических и информационных управленческих решений: в 2-х томах. Том 1. Методы и средства / Э.А. Трахтенгерц. – М. : СИНТЕГ, 2013. – 172 с.

47 Уринцов, А.И. Информационный менеджмент : монография / А.И. Уринцов, В.В. Дик // ЕАОИ. – 2009. – № 2. – С. 45-64.

48 Хохлов, Р. П. Технологичный подход / Р.П. Хохлов // Гостиничное де-

ло. - 2016. – № 1. – С. 38 - 45.

49 Целых, А. Всесторонний анализ эффективности информационных проектов. «Сбалансированное» решение. [Электронный ресурс] // AUP.ru : офиц. сайт. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/articles/management/14.htm>. - 12.12.2016.

50 Чудновский, А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристического продукта : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

51 Шеметов, П.В. Менеджмент: Управление организационными системами : учебное пособие / П.В. Шеметов. – М. : Омега – Л, 2013. – 406 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анализ прибыли ИП Финогенов В.Е.

Таблица А.1 – Анализ прибыли ИП Финогенов В.Е.

	2013г.				2014 г.				2015 г.				Итого		
	1кв.	2кв.	3кв.	4кв.	1кв.	2кв.	3кв.	4кв.	1кв.	2кв.	3кв.	4кв.	2013г.	2014 г.	2015 г.
Выручка	1181,4	985,9	1565,7	2220,4	1904,3	2081,3	2320,1	2374,3	2461,1	2515,9	2518,5	2518,5	5953,4	8680,1	10014,0
Себестоимость	932,7	645,2	1038,9	1864,9	1697,7	1715,7	1960,5	2208,1	1993,5	2037,9	2040,0	2040,0	4481,8	7582,0	8111,3
Валовая прибыль	248,7	340,6	526,8	355,5	206,6	365,6	359,6	166,2	467,6	478,0	478,5	478,5	1471,6	1098,0	1902,7
Прибыль от продаж	248,7	340,6	526,8	355,5	206,6	365,6	359,6	166,2	467,6	478,0	478,5	478,5	1471,6	1098,0	1902,7
Прочие операционные расходы	10,0	5,0	7,0	3,0	0,0	4,1	0,0	2,4	0,0	2,0	11,0	12,3	25,0	6,5	25,3
Прочие операционные доходы	25,0	12,4	0,0	2,0	1,5	3,0	0,0	5,0	0,0	5,8	13,0	22,0	39,4	9,5	40,8
Внереализационные доходы	25,5	13,0	12,1	5,4	0,0	2,0	7,3	3,0	18,2	11,0	14,5	14,0	56,0	12,3	57,7
Внереализационные расходы		24,9	34,5	0,0	0,0	1,0	6,0	0,0	13,5	10,0	16,8	25,0	59,4	7,0	65,3
Прибыль до налогообложения	289,2	336,1	497,4	359,9	208,1	365,5	360,9	171,8	472,3	482,8	478,2	477,2	1482,6	1106,3	1910,6
Налог на прибыль	69,4	80,7	119,4	86,4	49,9	87,7	86,6	41,2	113,4	115,9	114,8	114,5	355,8	265,5	458,5
Прибыль от обычной деятельности	219,8	255,4	378,0	273,5	158,2	277,8	274,3	130,6	359,0	366,9	363,4	362,7	1126,8	840,8	1452,0
Чистая прибыль	219,8	255,4	378,0	273,5	158,2	277,8	274,3	130,6	359,0	366,9	363,4	362,7	1126,8	840,8	1452,0

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Таблица А.2 – Анализ рентабельности

Показатель	2014 год				2015 год			
	гостиница	сауна, со- лярий	общепит	парик- махерская	гостиница	сауна, солярий	общепит	парик- махерская
Январь	532200	53530	283463	159478	869600	68966	298297	169180
Февраль	620100	51727	375230	141790	835400	73517	330641	182270
Март	752000	55095	394216	169730	756000	72136	419068	215270
Апрель	848500	53960	326912	167167	818100	61102	377850	221760
Май	602400	41008	181691	141900	844600	56110	280600	293370
Июнь	630400	27984	222542	164560	853300	35814	314402	306460
Июль	655200	23587	226364	169510	850400	17051	262598	338580
Август	799300	5337	190003	163130	848100	39288	208396	314490
Сентябрь	865700	22770	446182	170610	820000	44127	447373	261800
Октябрь	784300	69810	390342	197230	845600	65983	526654	289190
Ноябрь	755100	51667	387133	179520	823300	70220	553012	316140
Декабрь	834900	75349	420532	205920	849600	68314	582592	324060
Итого за год	8680100	531824	3844520	2030545	10014000	672628	4601483	3232570
Затраты	7582018,233	379366	3932471	1030964	8111306,8	338644	4554607	2448358
Прибыль	1098081,767	152458	-87951	999581	1902693,2	333984	46876	784212
Рентабельность	0,1265056	0,286670		0,492272	0,190003	0,496536	0,0101871	0,242597067

Таблица А.3 – Рентабельность продаж

Показатель	2013 г.				2014 г.				2015 г.			
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
Р продаж	0,2105	0,3455	0,33645	0,1601	0,1085	0,17567	0,15499	0,07	0,19	0,19	0,19	0,19

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Характеристика программных продуктов, предлагаемых к внедрению автоматизированного комплекса

Таблица Б.1 – Характеристика программных продуктов, предлагаемых к внедрению

Наименование программного продукта	Задачи, решаемые продуктом	Перечень функциональных модулей программы	Интерфейсы
1	2	3	4
Фирма «Синимекс-Информатика»	<ul style="list-style-type: none"> – регистрация клиентов – бронирование номеров – планирование загрузки гостиницы – продление проживания в гостинице или переселение гостей – ведение учета квартирования и аренды номеров – расчеты с клиентами. – управление размещением клиентов – контроль состояния номерного фонда – формирование сводки и оперативных отчетов по загрузке, – ведение «черного списка» 	<ul style="list-style-type: none"> – Номерной фонд; – Бронирование; – Путевки и курсовки; – Размещение; – Тарифы и тарифные планы; – Дополнительные услуги; – Услуги сторонним посетителям; – Касса; – Депозиты (залог); – Телефонные переговоры; – Услуги на номера (мини-бары, платное телевидение и др.); – Взаиморасчеты с контрагентами; – Свойства номеров; – Ремонт и уборка; – Статусы номеров; – Аренда; – Напоминания; – Планирование работы горничных; – Регламентные процедуры; – Обмен данными с внешними системами; – Отчеты по загрузке; – Отчеты по гостям; – Сводки; – Отчеты по взаиморасчетам; – Аналитические отчеты; – Регламентированные отчеты; – Отчеты по путевкам и курсовкам; – Аудиторские отчеты; – Сервис функции; – Хранилище данных; – Контроль над действиями персонала; – Регистрация иностранцев. 	<ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействие с системами электронных замков VingCard Norweg, Onity, Inhova; – Взаимодействие с тарификатором WinTariff 32; – Взаимодействие с фронт-офисом ресторана («Рарус:РБК», «Трактирь», «Эксперт»); – Подключение фискальных регистраторов («Штрих-М», «Атолл», «ККС Спарк»); – Выгрузка данных в «1С:Бухгалтерию 7.7»; – Выгрузка данных в УФМС.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Продолжение таблицы Б.1

1	2	3	4
<p>«Эффект Информ». Продукт данной фирмы называется «Эй-Отель»</p>	<ul style="list-style-type: none"> – учет номеров и мест; – учет состояния номерного фонда; – учет клиентов, ведение их истории и архива; – ведение карточек клиентов; – бронирование номеров (коллективное и индивидуальное); – размещение гостей; – автоматический поиск брони, изменение брони и отказ от нее. 	<ul style="list-style-type: none"> – Бронирование; – Размещение; – Касса; – Услуги на номера (минибары, платное телевидение и др.); – Свойства номеров; – Ремонт и уборка; – Статусы номеров; – Аренда; – Напоминания; – Планирование работы горничных; – Регламентные процедуры; – Сводки; – Отчеты по взаиморасчетам; – Аналитические отчеты; – Архив данных; 	<p>Бронирование поиск брони документ (номер, место и т.д.). Подбор номеров фильтры (выборки), например, задавать категории номеров или выбирать туристические фирмы, данные по которым должны попасть в отчет. модуль для выгрузки проводок процедуры конвертации данных экспорт отчетов в текстовый процессор Microsoft Word</p>
<p>OPERA Enterprise Solution</p>	<p>Основанная на базе СУБД Oracle, самой надежной и универсальной платформе управления данными, OPERA Enterprise Solution предлагает новую концепцию работы и улучшения уровня обслуживания гостей, сочетая в себе такие несомненные преимущества как скорость, надежность, функциональность и в то же время простоту использования. удаленно поселять и выписывать гостей; управлять задачами; проверять статус номера; управлять взаимоотношениями с клиентами; составлять график мероприятий</p>	<ul style="list-style-type: none"> -система автоматизации службы приема и размещения гостей (Property Management System); – система автоматизации отдела продаж и маркетинга (Sales and Catering); – система управления качеством обслуживания (Quality Management System); – система оптимизации прибыли (Revenue Management); -система управления мероприятиями (OPERA Activity Scheduler); – система централизованного бронирования (OPERA Reservation System); – модуль бронирования через Интернет (Web-Self Service); -централизованная информационная система по клиентам (Customer Information System). 	<p>Система OPERA Enterprise Solution поддерживает более 350 интерфейсов, включая интерфейс с системой управления ресторанами, телефонными системами и системами тарификации телефонных звонков и Интернет-услуг, системой автоматических минибаров, системой управления счетами клиентов, системами платного телевидения, системами электронных замков, системой авторизации кредитных карт, бухгалтерскими системами.</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Система задач комплексной автоматизации ИП Финогенов В.Е. на базе Internet-технологий

Таблица В.1 – Система задач комплексной автоматизации ИП Финогенов В.Е. на базе Internet-технологий

Наименование мероприятия	Задачи
1	2
Автоматизация хозяйственной деятельности (внедрение программного продукта)	<p>Фирма «Синимекс-Информатика»:</p> <ul style="list-style-type: none"> – регистрация клиентов – бронирование номеров – планирование загрузки гостиницы – ведение учета квартирования и аренды номеров – управление размещением клиентов
	<p>«Эффект Информ», программный продукт «Эи отель»:</p> <ul style="list-style-type: none"> – учет состояния номерного фонда; – учет клиентов, ведение их истории и архива; – ведение карточек клиентов; – бронирование номеров (коллективное и индивидуальное); – размещение гостей
	<p>Ининг-Гостиница</p> <ul style="list-style-type: none"> – регистрация размещения гостей, – ведение расчетов с партнерами – автоматизация номеров; – бронирование номеров – продажа путевок, в том числе через Интернет
Интернет-технологии	<p>OPERA Enterprise Solution:</p> <ul style="list-style-type: none"> – управление ресторанами, телефонными системами и системами тарификации телефонных звонков и Интернет-услуг, – управление счетами клиентов, системами платного телевидения, системами электронных замков, системой авторизации кредитных карт, бухгалтерскими системами. – управление задачами; – проверка статус номера; – управление взаимоотношениями с клиентами; – составление графика мероприятий
	<p>Intranet– технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> – создание локальных, защищенных сетевые системы с реальной технологией «клиент-сервер» – использование Internet-технологий в корпоративных сетях (внутри организации). <p>Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> – отправка и прием сообщений электронной почты - сбор данных и ответы на запросы, - кодирование сообщений в зависимости от требований по защите информации; - доступ к глобальной сети Интернет

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Продолжение таблицы В.1

1	2
	<p>IP-телефония</p> <ul style="list-style-type: none"> – постоянный оперативный обмен информацией с партнерами, клиентами, собственными филиалами; – международные телефонные переговоры и пересылки факсимильных сообщений
	<p>Телеконференции:</p> <ul style="list-style-type: none"> – размещение статей по интересам на сайте гостиницы – обмен опытом и хранение информации на больших компьютерах – серверах.
Система информирования гостей	<p>Электронная почта:</p> <ul style="list-style-type: none"> – информирование клиентов о новостях гостиницы, – обратная связь; <p>ВЕБ-сайт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – обеспечивает доступ к системам бронирования; – содержит полную информацию о гостиничном комплексе – оперативный обмен профессиональной информацией в сфере гостиничного бизнеса; <p>Информационный справочник гостя:</p> <ul style="list-style-type: none"> – информирование о месторасположении, основных и дополнительных услугах, тарифах на услуги.
Система внутреннего контроля	<ul style="list-style-type: none"> -контроль задвижением информационных потоков -контроль использования законодательных актов, внутренних документов и актов надзорных органов -видеоконтроль над обстановкой в гостинице -запись, просмотр, архивация видеонаблюдения