

## АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНОЙ СЕТИ. АКТУАЛЬНОСТЬ И РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ

*Алимова Ю.Б., Забержинский Б.Э.*

*Самарский государственный технический университет  
443100, г. Самара, ул. Молодогвардейская, д. 244*

*e-mail: alimova164@yandex.ru*

*поступила в редакцию 16 декабря 2014 года*

### Аннотация

Статья посвящена автоматизации служб гостиничных комплексов. Объединить их для достижения синергетического эффекта призваны автоматизированные системы, повышающие результативность управления и призванные решить ряд других маркетинговых задач.

**Ключевые слова:** автоматизация, бронирование, гостиничная сеть.

**Введение.** Автоматизация работы службы бронирования гостиничной сети и возможность дистанционного управления процессами размещения клиента особенно актуальны для российских участников туристического бизнеса в преддверии проведения в стране матчей чемпионата мира по футболу. Ожидаемый всплеск рынка гостеприимства требует современных решений в организации приема гостей. В условиях ослабления курса рубля растет и емкость внутреннего туризма, который становится доступнее поездок за границу.

В этой связи, существуют предпосылки к развитию российских гостиничных сетей. Дефицит мест для размещения туристов наблюдается в большинстве регионов страны. Так, например, в Самаре, которая готовится принимать матчи чемпионата мира по футболу, на начало 2014 года при населении 1172350 человек действовали только 274 гостиничных предприятия с общим номерным фондом порядка 6800 мест. Поставлена государственная задача по увеличению и обновлению индустрии гостеприимства, приведение его в соответствие с мировыми стандартами, серьезное влияние на которые оказывают информационные технологии.

**Техническая реализация.** Автоматизированная служба онлайн-бронирования дает возможность долгосрочного планирования работы отеля и одновременно позволяет управлять его службами в режиме реального времени. При этом, затраты на ее внедрение в условиях развития технологий оказываются минимальны. В то время, как рентабельность самой службы бронирования – вне сомнений по той причине, что ее стоимость в различных условиях составляет от 10 до 50 процентов цены заказа.

Эффективность службы бронирования обеспечивает в итоге рентабельность гостиницы. Процесс резервирования и реализации мест с последующим выстраиванием сотрудничества – первый этап цикла обслуживания, от которого зависит итоговая лояльность клиента.

Бронирование номеров по факту, по телефону, посредством почтовых или электронных отправок – в прошлом. Такие способы невыгодны и с финансовой точки зрения, и по временным затратам как для клиента, так и для принимающей стороны. Потому наиболее удобным становится способ предварительного заказа посредством сети интернет – на сайте отеля, либо на специализированных ресурсах, объединяющих несколько гостиничных сетей.

Для технической реализации такого предварительного заказа на факультете автоматики и информационных технологий Самарского государственного технического университета разработан специальный модуль онлайн-бронирования, который встраивается на сайт в виде дополнительного сервиса.

Доступ к нему после заполнения необходимых данных получает клиент. С другой стороны его обслуживает сотрудник гостиницы, который имеет больше полномочий по работе с системой. Клиент задает необходимые параметры размещения – система автоматически сообщает о возможности либо невозможности удовлетворения заявки, так как

все данные о позициях размещения, дополнительных услугах и стоимости уже введены оператором. Интерактивность модуля позволяет не только выбрать любые критерии поиска, но и сохранить конфиденциальность информации. В перспективе – настройка связи сервиса с общедоступными базами данных, что упростит введение необходимых сведений и позволит в онлайн-режиме выставлять счета юридическим либо физическим лицам, обеспечивая моментальное оформление бухгалтерской отчетности. Интуитивно понятный, дружелюбный интерфейс не позволит допустить ошибку при вводе данных.

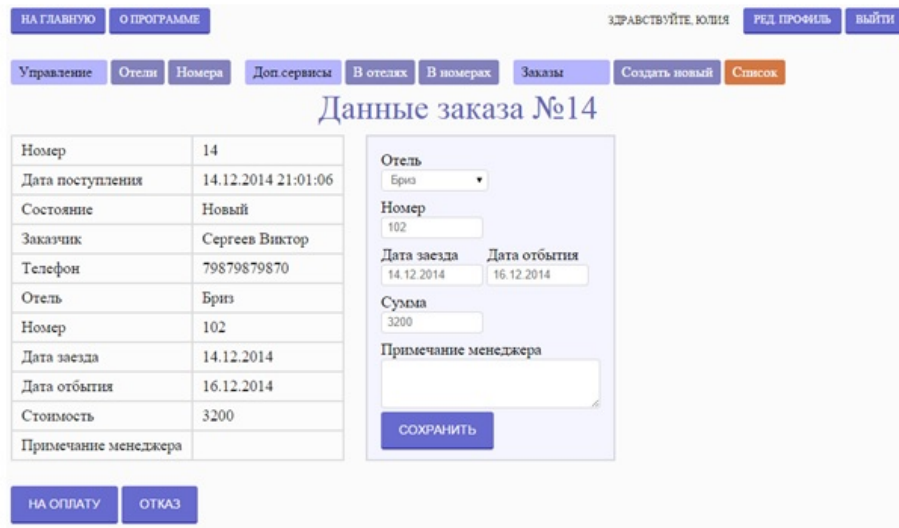


Рисунок 1. – Интерфейс модуля онлайн-бронирования.

В разработке программного модуля использованы наиболее распространенные и совместимые с максимальным количеством браузеров технологии. HTML 4 (HyperText Markup Language – язык гипертекстовой разметки), CSS (Cascading Style Sheets – каскадные таблицы стилей), web-сервер Apache, язык JavaScript и PHP, который поддерживает ряд популярных CMS (систем управления базами данных) – MySQL, Oracle, DB2. Инфологическая модель базы данных модуля представлена на рисунке 2.

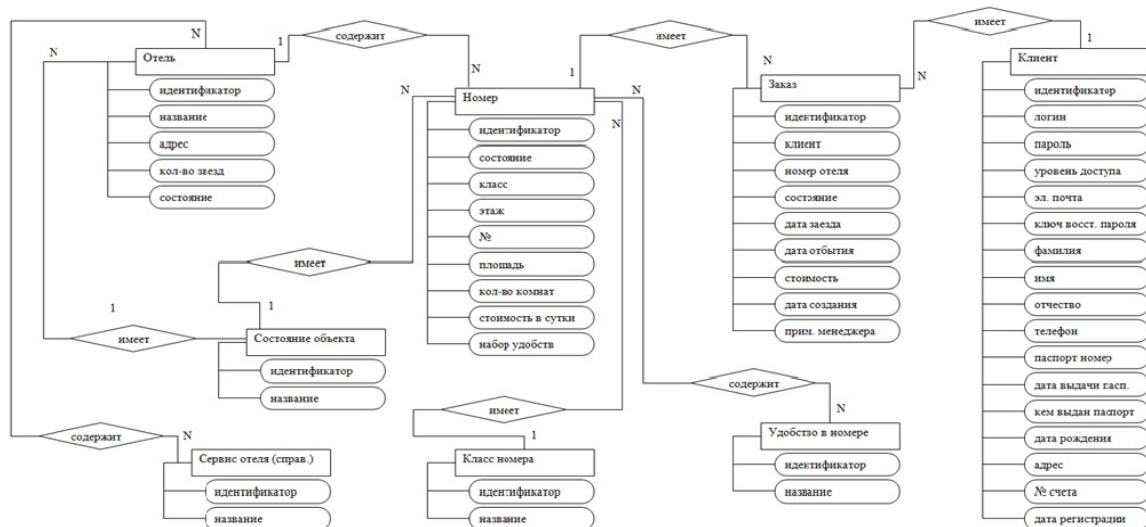


Рисунок 2. – Инфологическая модель модуля онлайн-бронирования.

**Рентабельность внедрения.** Для того, чтобы заинтересовать гостиничные сети в применении разработанного модуля, следует установить приемлемую стоимость его разработки и подключения к ресурсу. Маркетинговая работа и техническая составляющая подразумевают создание предприятия по продвижению и реализации проекта. Для

вычисления рентабельности проекта предлагается задать исходные данные следующего характера:

Общество с ограниченной ответственностью с уставным капиталом 10 тысяч рублей. Форма собственности – частная. В штате двое сотрудников: программист, выполняющий техническую реализацию (заработная плата 20000 рублей), и маркетолог (16000), работающий с клиентами. Срок реализации проекта – 24 месяца. Источник финансирования – кредит размером 200 тысяч рублей под 19% годовых на срок 2 года. Стоимость продукта – 18000 рублей. Как вариант, возможно предоставление сервиса в пользование заказчику с абонентской платой в размере 2000 рублей в месяц.

На основе формульного анализа данных получены следующие значения показателей экономической эффективности проекта:

Чистая приведенная прибыль = 269,46 тысяч рублей, при нормативном показателе выше нуля. Срок окупаемости проекта – 9 месяцев, при норма менее трех лет Индекс доходности 1,57 соответствует 157% наращивания инвестиций за два года, в то время, как общепринятая норма прибыли составляет 20% годовых.

**Выводы.** На основании сравнения расчетных и нормативных данных показателей экономической эффективности проекта и анализа запаса его устойчивости можно сделать положительный вывод об экономической целесообразности проекта.

В то же время, с учетом актуальности разработанного программного модуля его внедрение рекомендовано в предприятиях гостиничного бизнеса с емкостью номерного фонда от 40 мест. Автоматизация управления положительно скажется на планировании работы гостиницы, сократит затраты на работу административного персонала, послужит развитию сбыта дополнительных услуг и обеспечит продвижение за счет укрепляющейся лояльности клиентуры.

#### Список литературы

- 1) Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспект Пресс, 1995.
- 2) Плотникова Н. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. М.: Сов. спорт, 2001.
- 3) Интернет-ресурс: Окорочков В. Системы бронирования Компания UTS [www.astt.ru](http://www.astt.ru).
- 4) Интернет-ресурс: Возможности автоматизированных систем резервирования [www.rozamira.com](http://www.rozamira.com).
- 5) Интернет-ресурс: Компьютерная энциклопедия [www.km.ru](http://www.km.ru).
- 6) Интернет-ресурс: Сайт глобальной системы бронирования Amadeus [www.amadeus.ru](http://www.amadeus.ru).
- 7) Интернет-ресурс: Сайт Минспорта Самарской области (департамент туризма) [www.mstm.samregion.ru](http://www.mstm.samregion.ru).
- 8) Интернет-ресурс: Сайт системы бронирования Worldspan [www.worldspan.com/](http://www.worldspan.com/).
- 9) Интернет-ресурс: Сайт системы бронирования Sabre [www.sabreairlinesolutions.ru](http://www.sabreairlinesolutions.ru).
- 10) Интернет-ресурс: Главный гостиничный сервис постсоветского пространства [www.hotels.su](http://www.hotels.su).
- 11) Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. М., 2005.
- 12) Каурова А.Д. Организация сферы туризма. СПб.: Герда, 2004.
- 13) Котлер Ф., Боуэн Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: Юнити, 2005.
- 14) Семенихин В.В. Особенности бухучета и налогообложения. М.: Эксмо, 2005.