

ЧОУВО МУ им. С.Ю. ВИТТЕ  
(филиал в г.Ростове-на-Дону)

факультет среднего профессионального образования

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

## **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

Студента: Калиниченко Семена Михайловича

На тему: Внедрение информационных систем бронирования в гостинице

Руководитель выпускной квалификационной работы  
Афоина Е.М.

Ростов-на-Дону, 2016

## Актуальность исследования

- Актуальность темы исследования заключается в том, что в развитии гостиничного хозяйства, чтобы добиться устойчивости, рентабельности, большой загрузки номерного фонда, без отдела бронирования не обойтись. Поэтому служба бронирования имеет большое значение в эффективной работе гостиницы. А, чтобы бронирование стало быстрым, удобным и эффективным, нужно его совершенствовать.

## Цель, объект и предмет исследования

- Цель дипломной работы - разработать рекомендации по внедрению информационных систем бронирования в гостиничном комплексе.
- Объект исследования - технологии управления отелем.
- Предмет исследования - информационные технологии гостиничного предприятия.

## Задачи, реализуемые в ходе исследования

- 1. Изучить историю развития компьютерных систем бронирования.
- 2. Проанализировать возможности компьютерных систем бронирования.
- 3. Рассмотреть системы бронирования, используемые на Российском рынке.
- 4. Дать характеристику компьютерных программ бронирования (на примере Fidelio Hotel Management System)
- 5. Предложить рекомендации по изучению и внедрению мирового опыта информационных систем бронирования в деятельность российских гостиничных предприятий.

# 1. ОБЗОР КОМПЬЮТЕРНЫХ СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Программы, входящие в состав автоматизированных систем управления гостиницей, объединены в структурные единицы - модули. Одним из основных модулей по работе с гостями является модуль «Бронирование».

Модуль «Бронирование» («Резервирование») создан для выполнения функции бронирования гостиничных мест и работает в режиме подтверждение/отказ с привязкой ко времени.

## АСУ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

На настоящий момент к глобальным относят четыре основные системы бронирования:

- Amadeus,
- Galileo,
- Sabre,
- Worldspan.

Вместе эти системы насчитывают примерно 500 тысяч терминалов, установленных в тур агентствах по всему миру.

## 2. ВНЕДРЕНИЕ КОМПЬЮТЕРНЫХ СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

### Характеристики компьютерных программ бронирования (на примере Fidelio Hotel Management System)

Fidelio представляет собой полностью интегрированный пакет программного обеспечения, предназначенный для максимального повышения эффективности работы гостиницы. Функционально комплекс состоит из нескольких модулей:

- бронирование;
- управление номерным фондом;
- управление тарифами;
- пакетирование услуг;
- регистрация и выписка гостей.

# Перспективы развития компьютерных систем в индустрии гостеприимства

В настоящее время, наряду с развивающейся системой резервирования услуг перевозчиков, в России получает распространение система бронирования мест размещения в гостиницах, мотелях, кемпингах, турбазах и пр. через Internet. Можно с уверенностью предположить, что именно те фирмы, которые уже сейчас начали движение в этом направлении, и будут определять стратегию развития российского турбизнеса в Internet на ближайшие несколько лет.



Современный путешественник, как правило, не располагает временем для того, чтобы форсировать билетные кассы, стоять в очередях или самостоятельно обзванивать авиакомпании в поисках нужного ему рейса за приемлемую цену. Сегодня эти вопросы с успехом можно решить, не вставая из-за стола - при условии, что на вашем столе обосновался компьютер с выходом в Интернет.

# Рекомендации по изучению и внедрению мирового опыта информационных систем бронирования в деятельность российских гостиничных предприятий

Оценивая состояние российского рынка в плане развития и использования компьютерных технологий важно отметить, что многое зависит от менеджмента компании. В ведущих российских компаниях и представительствах западных фирм работа полностью автоматизирована, технологична, имеются собственные компьютерные и интернет-службы. Такие фирмы первыми получают компьютерные новинки, активно используют специальное программное обеспечение, в том числе и глобальные компьютерные системы бронирования.

Если не будет негативных тенденций в экономике, объемы бронирований будут расти, и будет расширяться круг пользователей. В основном за счет спроса на недорогие Интернет-приложения и в большей степени за счет субконтрактов. То есть установки самими турфирмами терминалов бронирования у своих субагентов.

## Заключение

Внедрение современных информационных технологий должно обеспечивать выполнение ряда требований, в том числе наличие удобного и дружелюбного интерфейса, обеспечение безопасности с помощью различных методов контроля и разграничения доступа к информационным ресурсам, поддержку распределенной обработки информации, использование архитектуры клиент-сервер, модульный принцип построения систем, поддержку технологий Интернет и т.д.

БЛАГОДАРЮ  
ЗА  
ВНИМАНИЕ !!!