

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт социального образования
Факультет туризма и гостиничного сервиса
Кафедра туризма и гостеприимства

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ КАК ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

*Бакалаврская выпускная квалификационная работа
по направлению 43.03.03 – Гостиничное дело*

Исполнитель:
Чудинов Павел
Андреевич,
студент ГГ-41 группы

«__» июня 2016 г.

Допущен к защите
зав. кафедрой туризма
А.И. Фишелева

«__» июня 2016 г.

Научный руководитель:
Беляева Л.А.,
д-р филос. наук, проф.

«__» июня 2016 г.

Екатеринбург 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЯ	6
1.1. Влияние информационных технологий на конкурентоспособность гостиничного предприятия	6
1.2. Опыт использования информационных технологий в гостинице «Малахит-2000»	14
ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИИ РАЗРАБОТКИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ	Ошибка! Закладка не определена.
2.1. Технология разработки интернет-ресурса	Ошибка! Закладка не определена.
2.2. Разработка сайта для гостиничного предприятия «Малахит-2000»	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	23
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Анкета	27
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Макет разработанного сайта.....	30

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время информационные технологии используются практически повсеместно и применяются в подавляющем большинстве сфер жизнедеятельности человека. Сейчас ни одно предприятие не может обойтись без таких технологий. Информационная, экономическая, административная и любая другая деятельность осуществляется многими предприятиями с помощью автоматизированных систем. Например, благодаря серии программ автоматизированного учета возможна удобная и сравнительно несложная работа с такими непростыми сферами, как бухгалтер, налогообложение, контроль финансовых потоков и прочими важными экономическими функциями предприятий. Или же автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями, которые позволяют осуществлять бесперебойную работу гостиниц и отелей, автоматически составлять текущую и итоговую отчетность, контролировать наполняемость средств размещения, а также выполнять другие опции, необходимые для качественного функционирования предприятия.

На данный момент информационные технологии вышли на новый уровень. Теперь существуют беспроводные электронные замки, способные открывать двери, как только гость подходит к двери, перехватывая сигнал его телефона. Также появились системы автоматического учета рабочего времени, которые взаимодействуя с персоналом, автоматически вычитают обеденное время, высчитывают зарплату, надбавки за сверхурочные часы. К тому же развитие портативных систем позволяют управлять и персоналом, и предприятием дистанционно, из любой точки мира, где есть сеть Интернет.

Своя страница в сети Интернет в настоящее время есть у большинства фирм и предпринимателей, однако некоторые предприятия не торопятся заводить свой сайт. Однако следует понимать, что сайт – это отличный способ сообщить о последних новостях, акциях, также сайт может помочь

связаться с предприятием, провести обратную связь с гостями, узнать о местоположении и прейскуранте гостиницы.

Многие гостиницы и отели пренебрегают IT-администратором, и заказывают сайт у фирм, специализирующихся на создании страниц в сети, поэтому сайт получается статичным и не актуальным. Некоторые гостиничные предприятия вообще не заводят сайт, теряя при этом немалую часть постояльцев.

Таким образом, выявленное противоречие между потребностью совершенствовать работу гостиничного предприятия и недостаточным использованием информационных технологий для повышения привлекательности и конкурентоспособности отеля позволило сформулировать тему исследования: «Использование эффективных информационных технологий как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия».

Актуальность данной темы заключается в том, что использование информационных технологий является необходимым фактором для поддержания и повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Отсутствие сайта у предприятия, нежелание использовать современные информационные технологии является **проблемой** у небольших и средних гостиниц, что снижает конкурентоспособность предприятия, а также качество предоставляемых услуг.

Противоречие: Потребность предприятия в повышении конкурентоспособности и недостаточность использования информационных технологий, для достижения этой цели.

Объект исследования: Информационные технологии и их применение в гостиничной индустрии.

Предмет исследования: Технология разработки сайта для гостиничного предприятия.

Цель: Разработать сайт для гостиничного предприятия

Задачи:

1. Определить влияние информационных технологий на рост конкурентоспособности предприятия.
2. Изучить опыт использования информационных технологий в гостинице «Малахит-2000».
3. Проанализировать технологии разработки интернет-ресурсов.
4. Разработать сайт для отеля «Малахит -2000» и обосновать его эффективность в повышении конкурентоспособности отеля.

В работе были использованы следующие методы научного исследования: анализ научной литературы и нормативных документов по проблеме, SWOT-анализ, 4P-анализ, наблюдение, сравнение, опрос.

ГЛАВА 1. ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1. Влияние информационных технологий на конкурентоспособность гостиничного предприятия

Конкурентоспособность предприятия – это характеристика, с помощью которой могут и должны оцениваться результаты, достигнутые предприятием за определенный период времени. Конкурентоспособность служит для оценки потенциала предприятия в различных областях. Она обеспечивается за счет преимуществ организации, которые могут расширяться и приобретаются в ходе функционирования предприятия на рынке, по сравнению с основными конкурентами, а именно: имиджевые, экономические, финансовые, информационные, кадровые, инвестиционные, структурные и прочие преимущества. Конкурентоспособность, как параметр оценки результатов функционирования предприятия весьма относителен, и основывается на структурном сравнении с предприятиями-конкурентами по определенным параметрам, которые должны быть аналогичны между собой. Конкурентоспособность, это динамический показатель, и обуславливается и внешними, и внутренними факторами, большинство из которых являются управляемыми параметрами.

Внешние факторы являются объективными факторами, поэтому воздействие предприятия на них ограничено, минимально или вовсе невозможно. Поэтому, все возможности и условия обеспечения высокого уровня конкурентоспособности напрямую зависят от внутренней среды предприятия. На некоторые факторы можно воздействовать по-разному, с разной интенсивностью и эффективностью. Самых больших кадровых и материальных затрат требует обновление или изменение технико-технологических ресурсов предприятия.

Основные производственные фонды, применяемые на предприятии, формируются в зависимости от используемых технологий. Также технологии влияют на системы коммуникаций, уровень подготовки и квалификации персонала, используемые предприятием ресурсы, системы ввода, обработки, хранения и передачи информации. В свою очередь эти факторы определяют производственную структуру и мощность производимых услуг, количество средств и оборотных активов, необходимых для функционирования предприятия.

Информационные и компьютерные технологии повсеместно внедряются во все сферы жизни, а также сферу социально-культурного сервиса, туризма и гостеприимства, их использование становится залогом успеха любого предприятия. Высокая надежность, оперативность, точность и сокращение времени подачи запросов определяют эффективность управленческих решений в сфере гостеприимства. Реализация многих параметров и функций возможна только в случае применения информационных систем и технологий.

Введение технологий всех типов в сферу гостеприимства сталкивается с такими препятствиями, как недостаточное финансирование, слабый уровень технической грамотности персонала, недостаточная техническая грамотность населения, малое число пользователей интернета в некоторых социальных группах и другое. Однако, повсеместная тенденция введения в эксплуатацию новейших информационных систем в сфере гостеприимства, сотрудничество с IT-предприятиями, показывают, что сфера уже активно развивается, и при этом имеет хорошие перспективы дальнейшего развития.

Любые процессы, связанные управлением и функционированием гостиничного предприятия, включают в себя процедуры регистрации, обработки, хранения и передачи информации, на основе которой могут приниматься решения по дальнейшей работе предприятия. Информационные технологии являются тем способом, которым реализуются данные процедуры в различных информационных, технологических и технических

системах. Влияние технологий на гостиничный бизнес играет важную роль, многие предприятия практически полностью автоматизируют работу в целях более высокой эргономики, сокращения расходов и повышения качества сервиса. Автоматизированные системы управления гостиницей, бронирования, резервирования, товарного, бухгалтерского и кадрового учета и менеджмента обладают рядом важных преимуществ по сравнению с ручным управлением предприятия и внедряются в сферу гостеприимства все больше с каждым годом.

Современные информационные системы состоят из определенных подвидов и подсистем, к которым можно отнести: технико-технологическое, информационное, правовое, программное, организационное и эргономическое оснащение предприятия.

Технико-технологическое оснащение – это комплекс технических и технологических решений, которые обеспечивают функционирование информационных систем в целом. К этой категории можно отнести персональные компьютеры, периферию (принтеры, сканеры, прочие устройства ввода и вывода информации), средства внешней коммуникации (сетевые карты, модемы, роутеры, маршрутизаторы и прочее), а также оргтехнику (например, факсы). Данные устройства включены в данную категорию потому, что они напрямую участвуют в процессе сбора, обработки, хранения и доставки информации и являются неотъемлемой частью любых деловых и офисных решений. Выбор устройств технико-технологической категории должен основываться на функциональных задачах, которые должны выполняться данным оборудованием в информационной системе определенного предприятия в необходимой предметной области.

Программное оснащение – это совокупность программ, используемых предприятием, которые реализуют основные функции информационной системы в целом или определенной подсистемы. Рынок программных продуктов, необходимых для успешного функционирования гостиничного

предприятия довольно обширен, нет дефицита на программные решения ни в одной из сфер, напрямую связанными с гостиничным сектором. Разработка собственного или уникального обеспечения возникает только при решении внештатных проблем, или при выполнении задач, нехарактерных определенному кластеру индустрии.

Информационное оснащение состоит из информационных баз и средств их обработки. В сфере гостеприимства создание информационных баз является одной из сложнейших проблем. Проектирование и внедрение таких баз порой технически сложно, неподготовленный персонал не в состоянии создать отлаженную рабочую базу, для таких задач обычно нанимаются профессионалы или используются программные решения, которые максимально упрощены и доступны для понимания рядовому пользователю. Необходимость создания информационных баз очевидна – это залог успешного функционирования гостиницы, ведь такие системы могут содержать списки гостей и персонала, использоваться для учета рабочего времени, автоматизированных расчетов и прочих ресурсозатратных и трудоемких задач. Заполнение баз данными также является трудоемкой, но необходимой задачей.

Организационное оснащение представлено комплексом методов взаимодействия с информационным обеспечением конкретного предприятия, должностными инструкциями для каждого звена в структуре организации, необходимыми для работы с информационными базами и системами. В сложных системах этот вид оснащения играет важную роль, так как регулирует порядок функционирования и взаимодействия между разными категориями систем и подразделений. Игнорирование методов, правил и инструкций могут привести к некорректности всех систем и баз и могут послужить причиной для неверных управленческих решений.

Правовое оснащение имеет много общего с правовыми системами вне информационных технологий. С помощью правового оснащения распределяются права и обязанности каждого звена в информационной

иерархии каждой подсистемы определенного предприятия, обеспечивается ограничение доступа к определенным категориям данных для различных пользователей. В последнее время перед правовым сектором стоит важнейший вопрос – защита информации от несанкционированного доступа. Данный вопрос стоит наиболее остро в связи с тем, что появляется все больше способов взлома и обхода защиты и, как следствие, утечка конфиденциальной информации.

Эргономическое оснащение включает разработку норм организации рабочих мест в информационных системах и вне них. Вне информационных систем эргономическое оснащение применяется при строительстве и перепланировке помещений гостиничных предприятий. В информационных системах может служить как при организации реальных рабочих мест, например, уровень освещения, нормирование времени при работе с компьютерами и оргтехникой, так и виртуальных – эргономика определенных элементов в программном обеспечении и упорядочивание подсистем.

Введение в эксплуатацию современных технологий должно обеспечивать выполнение ряда задач, например, наличие интуитивно понятного и удобного интерфейса, для персонала и потребителей со слабым уровнем технической грамотности, разграничение доступа к определенным ресурсам, и как следствие обеспечение безопасности всех функционирующих систем, поддержку ввода, хранения, обработки и доставки информации, поддержку локальных и глобальных сетей, использование серверной архитектуры и других функций, обеспечивающих бесперебойную работу информационных систем.

Как упоминалось ранее, одна из важнейших задач в современном гостиничном комплексе уделяется безопасности, при чем не только в информационной среде, но и надежной защите жизни и здоровья персонала, гостей, материальных ценностей и товарных ресурсов, находящихся на территории предприятия от различных внешних и внутренних рисков.

Элементы систем безопасности большую часть времени выполняют профилактическую функцию. Системы фото- и видеонаблюдения производят непрерывный контроль и мониторинг обстановки в помещениях общественного пользования, на входных группах, холлах, лобби, а также подъездных путях, по периметру здания и территории гостиницы в целом. Системы фото- и видеонаблюдения записывают и архивируют полученную информацию, для дальнейшего просмотра при возникновении необходимости. На предприятиях могут устанавливаться как цветные, так и черно-белые системы наблюдения, системы различного качества записываемой информации, в зависимости от места расположения и требований к качеству записываемого материала. Некоторые предприятия в целях экономии устанавливают муляжи систем наблюдения на участках, которые не имеют практического значения или не несут определенных функциональных предназначений.

В обеспечении безопасности важную роль играют системы контроля и управления доступом. Эти системы регламентируют доступ гостей и персонала в служебные и жилые помещения гостиничного комплекса, согласно выданному уровню доступа. К плюсам этих систем можно отнести то, что отмена или переназначение прав доступа может производиться в заданное время или дату, блокировать доступ, отключать определенные виды оборудования. Системой контроля оборудуют практически все помещения, к которым необходимо ограничить доступ. Технические реализации таких систем состоят из считывателя карт или отпечатков на вход, кнопкой на выход, электромагнитным замком и доводчиком, для автоматического закрывания дверей.

Следующим важным фактором любого предприятия является персонал. Компьютерные программные решения позволяют автоматизировать все процессы, связанные с сотрудниками, например, проводить автоматический учет рабочего времени, устанавливать время переработки, производить упрощенные процедуры премирования и депремирования, создавать чек-

листы сотрудника и подразделения, и совершать оценку по итогам их выполнения. Для учета рабочего времени программные средства по управлению персоналом могут интегрироваться с системами контроля и управления доступом. То есть, при выходе на работу сотрудник взаимодействует со считывателем карт или отпечатков и данные автоматически заносятся в базу фонда рабочего времени (ФРВ), а при выходе процедура повторяется. Это позволяет упростить процесс распределения ФРВ, расчета заработной платы и премии сотрудников, оценки сотрудника или подразделения на основе заранее выгруженных чек-листов. Так же в большинстве случаев такие программные продукты содержат в себе дополнительные базы с личными данными сотрудников, такими как, домашний адрес, телефон, паспортные данные, наименование структурного подразделения, к которому относится сотрудник, присвоенная категория, при её наличии, дата приема на работу, табельный номер и прочие данные, необходимые для дальнейшего функционирования предприятия.

При наличии у предприятия постоянных прямых поставщиков будет полезным обеспечение, организующее товарный и складской учет. Так как по распоряжению правительства РФ все счет-фактуры и товарные накладные должны архивироваться и храниться 5 лет, то наличие ошибок будет серьезным нарушением, в связи с этим автоматизация данных процессов встает наиболее остро. Данное обеспечение также отвечает за организацию перемещения товарных ресурсов и материальных ценностей между подразделениями и филиалами предприятия, за списание брака и проведение инвентаризаций и ревизий.

Важной составляющей информационной системы предприятия, напрямую влияющую на конкурентоспособность предприятия является система лояльности. В систему лояльности входят акции, скидки, распродажи и прочие аспекты ценообразования, мотивирующие конечного потребителя приобрести услуги гостиницы. В более широком смысле можно сказать, что сюда же относятся информирующие рассылки и оповещения,

комплименты от гостиницы и способность персонала быстро, организованно и адекватно решать внештатные ситуации. На сегодняшний день практически все системы лояльности автоматизированы, ручных аналогов не встречается или применяются в единичных случаях.

Нельзя не обратить внимание на важность в информационной среде интернет-ресурса для предприятия. На сегодняшний день практически все предприятия имеют собственные сайты, блоги или страницы в социальных сетях. Это позволяет поддерживать контакт с целевой аудиторией, получать эффективную обратную связь, поддерживать лояльность потребителя, информировать о нововведениях в работе предприятия, повышать прямые и косвенные продажи и многое другое. К сожалению, предприятия малого и среднего бизнеса зачастую пренебрегают этой важной составляющей успешной конкурентоспособности и не поддерживают ресурс на необходимом функциональном уровне, создают технически сложные продукты или создают статические и неинтересные материалы. Объясняется это слабым уровнем технической грамотности персонала и экономией на содержание ресурса или содержание специализированного персонала. Для гостиницы информационный ресурс является способом увеличения продаж, так как по статистике от 30% до 50 % приходится на интернет бронирование, таким образом собственный сайт может повысить продажи гостиницы как минимум на четверть, что является отличной возможностью привлечения новых постояльцев в связи с переориентацией российского туризма с внешнего на внутренний рынок.

Каждое предприятие оценивает свой технологический потенциал по-разному, в зависимости от уровня информационной грамотности персонала, технических и материальных возможностей, целевой аудитории. Поэтому некоторые организации не считают целесообразным осуществлять переход на автоматизированные продукты в пользу отказа от ручного управления организацией. При этом многие компании не знают о существовании узконаправленных специализированных решений, которые помогли бы

заменить несколько дорогостоящих отдельных компонентов в одном лице, что позволило бы организовать более глубокую интеграцию внутренних управленческих систем и снизить расходы предприятия на неэффективный менеджмент.

1.2. Опыт использования информационных технологий в гостинице «Малахит-2000»

В настоящее время информационные технологии широко распространены практически во всех сферах. Согласно федеральному закону Российской Федерации №149-ФЗ, информационные технологии – это процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов.[1] В широком смысле, информационные технологии не ограничиваются на компьютерной отрасли, а включают в себя абсолютно все области создания, хранения, передачи и восприятия информации. Данная отрасль занимается эксплуатацией информационных систем. Благодаря развитию интернета и компьютерной инфраструктуры в целом стала возможна эффективная организация информационных процессов для снижения затрат времени, труда, энергии и прочих ресурсов. Информационные технологии взаимодействуют и часто составляющей частью входят в сферы услуг, области управления, промышленного производства, социальных процессов.

Основные черты информационных технологий на данный момент:

- Структурированность стандартов цифрового обмена данными алгоритмов;
- Широкое использование компьютерного сохранения и предоставление информации в необходимом виде;
- Передача информации посредством цифровых технологий на практически безграничные расстояния.

Для определения влияния информационных технологий на деятельность предприятия «Малахит-2000» необходимо произвести анализ, который выявит как сильные, так и слабые места в системе информационного менеджмента организации.

Методом анализа предприятия был выбран маркетинговый метод «4P», а именно Product, Price, Place, Promotion, что в переводе на русский означает Продукт, Цена, Место, Продвижение. Данный метод позволит определить, как сильные, так и слабые стороны предприятия, также, как и SWOT-анализ, только позволит более прозрачно сравнить показатели гостиницы с прямыми конкурентами.

Продукт. Продуктом «Малахит 2000» являются гостиничные и связанные с ними услуги. Предоставляемые услуги нельзя назвать уникальными как для сегмента, в котором функционирует предприятие, так и для гостиничной индустрии в целом. Гостиница предлагает такие услуги, как бронирование билетов, парковочное место, междугороднюю связь, прачечную, химчистку, дополнительные смены белья и полотенец, а также непосредственно питание и проживание. Для гостиницы эконом-класса, не имеющей звезд, перечень стандартов, однако гостиницы с аналогичным статусом имеют более широкий ассортимент гостиничных услуг. Например, отель «Олд Таймс» предлагает гостям индивидуальные завтраки на выбор, в зависимости от предпочтений гостя, гостиница «Визит» предлагает гостям дополнительное питание, а отель «Прайм» предлагает бесплатный ранний заезд. Стоит отметить, что отель «Малахит 2000» имеет собственный бар, что несвойственно предприятиям данного сегмента. На формирование и реализацию продукта влияет престиж торговой марки. Торговую марку «Малахит 2000» нельзя назвать престижной – она не имеет международного статуса, не проводила широкой рекламной кампании, не находится на слуху у потребителей. Многие мини-гостиницы не проводят рекламных кампаний ввиду больших затрат на продвижение марки, таким образом

данное предприятие находится с основными конкурентами на равных в данном вопросе.

Цена. Цены на проживание в гостинице варьируются от 2200 до 3900 рублей. Прейскурант на дополнительные услуги начинается от 20 рублей и заканчивается на 200 рублях. Цены на предприятии ниже чем на аналогичные номера и услуги чем у конкурентов примерно на 10-20%. На предприятии отсутствует система лояльности, что является существенным минусом, однако для предприятий сегмента функционирования данной гостиницы это считается нормой. Несмотря на это на предприятии действует скидка 20% в выходные и праздничные дни. Расчеты на предприятии проводятся наличными, банковскими картами, существует безналичный расчет, возможна как предоплата, так и постоплата.

Место. Гостиница находится в районе Шарташского рынка и удалена от делового и культурного центра города, однако развитая инфраструктура позволяет без проблем добраться до любой точки города. Некоторые другие мини-отели располагаются в центре или у станций метро, что повышает их конкурентоспособность. Данное предприятие не является сетевым, поэтому у него отсутствует сеть дилеров и структурные подразделения. Регионом сбыта гостиничного продукта является исключительно Екатеринбург, а степень охвата рынка невысока, в связи с небольшими размерами предприятия и высокой конкуренцией на рынке, причем не только с отелями данного сегмента, но и гостиницами, чей статус выше. Основными потребителями гостиничных услуг являются внутренние туристы, как со Свердловской области, так и России в целом, малые бизнесмены, а также командировочные лица.

Продвижение. Предприятие не использует активные инструменты рекламного продвижения в целях экономии. В России практика продвижения гостиничных предприятий крайне неразвита и только набирает обороты. Порой даже крупные предприятия пренебрегают рекламой для потребителя. Несмотря на отсутствие активной рекламы, предприятие использует

пассивную рекламу – так называемые рейтинговые интернет-ресурсы, такие как «ТрипАдвизор», «Трэвел» и прочие. Также гостиница имеет собственный сайт, однако он мало информативен, имеет непривлекательный дизайн, а некоторые разделы давно не обновляются. Предприятие не участвует в выставках гостиничных и туристских услуг ввиду экономии и нецелесообразности.

В ходе анализа конкурентоспособности были проведены SWOT-анализ внешней среды.

Таблица 1

SWOT-анализ внешней среды

<p>Сильные стороны</p> <ul style="list-style-type: none"> - Деловой центр Уральского региона - Ежегодная выставка ИННОПРОМ - Проведение ЧМ-2018 - Переориентация туризма на внутренний рынок - Город-транзитёр, благодаря аэропорту, железнодорожному вокзалу и двум автовокзалам - Историческое значение города - Развитая инфраструктура части города, в которой располагается гостиница - Инвестиционная привлекательность 	<p>Слабые стороны</p> <ul style="list-style-type: none"> - Экономический кризис - Санкции ЕС и США - Высокая конкуренция на рынке гостиничных услуг - Неравномерная застройка города - Загрязнение промышленными предприятиями города - Отсутствие курортных зон
<p>Возможности</p> <ul style="list-style-type: none"> - Возможность проведения научных, спортивных и развлекательных мероприятий - Повышение международного статуса Екатеринбурга - Повышение туристской привлекательности города 	<p>Угрозы</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие достойных туров в Екатеринбург для внутренних и внешних туристов - Малый ассортимент экскурсий по городу - Уничтожение некоторых памятников архитектуры

На основании полученных данных можно сделать вывод, что город имеет высокую инвестиционную привлекательность и значительный туристский потенциал, однако отсутствие курортных зон в городе и нехватка достойных туров не может привлечь туристский поток, по сравнению с другими городами России, имеющим федеральную значимость. Однако международный статус города и крупнейший транспортный узел в регионе позволяют привлечь деловых гостей. Поворот российского туризма со внешнего на внутренний и предстоящий чемпионат мира по футболу позволяют повысить статус туристской привлекательности города.

Также на предприятии были выявлены следующие критерии, которые могут контролироваться организацией напрямую и должны меняться в зависимости от самопозиционирования предприятия. Данные критерии легли в основу SWOT-анализа внутренней среды организации.

Таблица 2

SWOT-анализ внутренней среды предприятия

<p>Сильные стороны</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие большого номерного фонда для гостиниц подобного фактора - Предприятие хорошо зарекомендовало себя в определенных кругах - Использование современных АСУ - Наличие четырёх категорий номеров - Компетентное руководство 	<p>Слабые стороны</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие активных инструментов продвижения - Отсутствие единой концепции продаж - Недостаточная информированность конечного покупателя - Отсутствие системы лояльности - Отсутствие маркетинговых исследований
<p>Возможности</p> <ul style="list-style-type: none"> - Гибкое позиционирование отеля - Высокая компетентность сотрудников - Привлечение иностранных гостей, за счет знания персоналом иностранных языков - Нацеленность на разные сегменты рынка - Расширение ассортимента 	<p>Угрозы</p> <ul style="list-style-type: none"> - Высокая конкуренция на рынке гостиничных услуг - Спад развлекательного и событийного туризма - Отсутствие договоров с туроператорами для повышения клиентопотока - Сложности в привлечении

дополнительных услуг - Открытие филиалов предприятия	финансовых ресурсов
---	---------------------

На предприятии используется программное обеспечение «АРМ Администратор». Данное обеспечение представляет собой рабочее место специалиста, выполняющего операции над базами данных системы в целом в целях поддержания их актуального состояния и сохранности. Данное программное решение позволяет автоматизировать процессы регистрации, бронирования, въезда и выезда гостей, автоматически составляет счета и отчетную документацию, позволяет просматривать номерной фонд, отображает только актуальную информацию, благодаря своевременному обновлению баз данных. Ключевой особенностью данного ПО является возможность полного изменения и перестройки программ под надобности гостиницы, для которых, однако, нужно обладать достаточным уровнем технической грамотности.

В гостинице используются классические системы телевидения и телефонии, хотя переход на интернет-аналоги позволил бы сократить издержки предприятия на содержание и использование, так как интернет-телефония как на внутренние, так и на международные вызовы дешевле в разы, а качество связи на порядок выше. То же и с телевидением – интернет-вещание позволит увеличить ассортимент каналов, при этом стоимость будет ниже, а качество лучше. Переход на такие системы по затратам не высок, и позволяет быстро окупить вложения, а также позволит повысить конкурентоспособность по сравнению с другими предприятиями данного сегмента рынка. Такие услуги могут предоставляться поставщиком интернет-услуг за дополнительную плату.

Интернет в гостинице предоставляется беспроводным методом посредством WiFi подключения. Такое соединение имеет высокую пропускную способность, что важно для бизнес-гостей. Однако система предоставления интернет-услуг имеет один критический недостаток – она не имеет резервной системы. Таким образом, при неполадках на линиях

поставщика интернет-услуг, гостиница будет отрезана от всемирной паутины, что может сказаться на статусе гостиницы.

Также гостиница имеет собственный сайт. Это можно назвать слабым местом предприятия, так как сайт частично не обновляется с 2013 года, функционально устарел и имеет непривлекательный дизайн. Также система бронирования ресурса не имеет интеграции с автоматизированной системой управления и автоматически не вносит изменения в базы данных гостиницы.

Вывод: Информационные системы, используемые на предприятии, имеют различный уровень актуальности, некоторые компоненты подлежат замене или модернизации, некоторые функционируют на необходимом уровне, однако интернет-ресурс предприятия функционально устарел и не выполняет необходимую нагрузку, для поддержания должного уровня конкурентоспособности предприятия. Интернет-ресурс предприятия нужно обновить, изменить дизайн на интуитивно-понятный для конечного пользователя, упростить алгоритмы взаимодействия между ресурсом и администраторами гостиницы, произвести интеграцию ресурса с автоматизированными системами управления гостиницей, для упрощения процедур, напрямую связанных с бронированием, регистрацией, въездом, выездом и расчетом гостей. Это позволит сократить затраты на различные ресурсы, например, кадровые, временные, материальные и прочие. Подобный подход позволит повысить качество сервиса на предприятии и, как следствие, уровень конкурентоспособности предприятия в определенном сегменте рыночных услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результатом данной работы является создание интернет-ресурса для гостиничного предприятия. Разработанный сайт позволит автоматизировать некоторые процессы, протекавшие в ручном режиме с участием персонала. Для разработки и написания сайта был применен язык HTML, а также CSS, PHP и JavaScript, которые помогли существенно расширить функциональность сайта, сохранив при этом интуитивно-понятный пользователю интерфейс.

В начале работы были проанализированы другие аспекты информационных технологий, которые могут применяться в гостиничной индустрии, чье использование может положительно сказаться на уровне конкурентоспособности предприятия. В ходе проведенного анкетирования оказалось, что потребителю наиболее важно, чтобы гостиница имела современный и функциональный сайт. В пользу онлайн-бронирования высказалось подавляющее число респондентов. В связи с этим разрабатываемым продуктом стал именно интернет ресурс.

В ходе работы была сформирована технология разработки сайтов для предприятий гостиничного сектора, в рамках которой была построена структура и производилось обоснование всех элементов, как визуальных, так и функциональных. Алгоритмы, прописанные в технологии разработки помогут создать актуальный и интересный ресурс, который будет привлекать как гостей, так и инвесторов, и партнеров. Придерживаясь данной технологии был создан сайт для гостиницы «Малахит-2000», который существенно расширил функционал как для администраторов, так и гостей предприятия. Нововведениями для сайта стали форма-онлайн бронирования, форма обратной связи, а также расширенные возможности просмотра номерного фонда. Разработанный ресурс может повысить уровень конкурентоспособности так как это новый круглосуточный канал сбыта услуг размещения, эффективная обратная связь позволит увеличить уровень лояльности клиента, интеграция с системами гостиницы позволит повысить

уровень сервиса на предприятии, сайт может взять на себя предпродажную подготовку услуг для целевой аудитории. При необходимости расширения функциональной основы ресурса может быть введена онлайн-оплата банковскими картами разного типа, система лояльности или социальная составляющая. Сайт, сам по себе может быть отличной рекламой и привлечь новых гостей, партнеров или инвесторов, что поможет предприятию расширить охватываемый сегмент рынка и увеличить целевую аудиторию потребителей гостиничных услуг.

ГЛАВА 2.

Материал удален, так как содержит информацию, представляющую коммерческую ценность.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об информации, информационных технологиях и о защите информации[Текст] :федер. закон : [принят Гос. Думой 8 июля 2006 г. : одобр. Советом Федерации 14 июля 2006г.: по состоянию на 13 июля 2015 г.]
2. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Термины и определения[Текст] :ГОСТ 34.003-90. – Введ. 01-01-1992
3. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] :учеб.пособие/ Г. А. Бондаренко. – М. : Новое знание, 2008. – 365 с.
4. Брашнов Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] : учебник / Д. Г. Брашнов. – М.: 2011. - 450 с.
5. Гамов, В. К. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме [Текст] : учеб. пособие / В. К. Гамов, Н. В. Старичкова. – Ростов н/Д. : Феникс, 2007. – 281 с. – (Высшее образование).
6. Дженифер Нидерст. Web-мастеринг для профессионалов[Текст] :учеб.пособие/ Дж. Нидерст – С-Пб.: «Питер», 2001. – 576 с.
7. Леонтьев Б.В. Web-Дизайн: Тонкости, хитрости и секреты [Текст] :учеб.пособие/ Б.В. Леонтьев. - М. Майор, 2001, с.170.
8. Маркотт И. Отзывчивый веб-дизайн[Текст] :учеб.пособие/ И. Маркотт – М. «Манн, Иванов и Фербер», 2012. 170 с.
9. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Текст] : учебник / С. Медлик; пер. с англ. А. В. Павлов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с. – (Зарубежный учебник).
- 10.Папирян, Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства [Текст]: учеб.пособие/ Г.А. Папирян. – М. : «Экономика», 2000. – 207с.
- 11.Петроченков А.С. Идеальный LandingPage. Создаем продающие веб-страницы[Текст] :учеб.пособие/ А.С. Петроченков – С-Пб.: «Питер», 2015. – 310 с.

- 12.Роглев Х. Й. Основы гостиничного менеджмента [Текст] : учебник/ Х. Й. Роглев. – М. : Кондор, 2009. – 408 с.
- 13.Стелзнер М. Контент-маркетинг. Новые методы привлечения клиентов в эпоху Интернета[Текст] :учеб.пособие/ М. Стелзнер. – М. ЛитРес, 2011. – 250 с.
- 14.Титоренко Г.А. Информационные технологии управления [Текст] :учеб.пособие/ Г.А. Титоренко - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003 г.
- 15.Торрес Р. Дж. Практическое руководство по проектированию и разработке пользовательского интерфейса [Текст] :учеб.пособие/ Р. Дж. Торрес - СПб.: Вильямс, 2002. - 400 с.
- 16.Шапошников И.В. Web-сайт своими руками [Текст] :учеб.пособие/ И.В. Шапошников - СПб: Изд-во «Питер», 2002. - 390с.
17. Холмогоров В. Основы Web-мастерства [Текст] :учеб.пособие/ В. Холмогоров - СПб.: Питер, 2001. - 352с.
- 18.Христосенко М. Бизнес-сайт: как найти клиентов и увеличить продажи[Текст] :учеб.пособие/ М. Христосенко – СПб.: «Питер», 2014. – 140с.
- 19.Википедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://ru.wikipedia.org/>. – Загл. с экрана.
20. Главный справочник [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.glavsprav.ru>– Загл. с экрана.
- 21.Официальный сайт гостиницы «Малахит-2000» [Электронный ресурс]. Режим доступа : <http://www.malahit2000.com/>. – Загл. с экрана.

Анкета

Использование информационных технологий в гостиничной индустрии

* **Обязательно**

Путешествуете ли Вы? *

- Да, только внешний туризм
- Да, внешний и внутренний туризм
- Да, только внутренний туризм
- Нет, не путешествую.

Пользуетесь ли Вы средствами размещения? *

- Да, пользуюсь услугами отелей и гостиниц
- Да, пользуюсь мотелями и хостелами
- Да, пользуюсь услугами квартир, сдаваемых посуточно
- Нет, не пользуюсь

Что служит для Вас критерием выбора средств размещения? (возможны несколько вариантов ответа) *

- Категория предприятия
- Качество сервиса
- Площадь номеров
- Известность бренда
- Месторасположение
- Наличие кондиционера
- Используемые информационные технологии
- Репутация предприятия
- Наличие полного санузла в номере
- Наличие ресторана при отеле
- Ценовая политика гостиницы
- Наличие действующей системы лояльности (Скидки, акции, бонусы и т.д.)
- Возможность размещения с животными
- Наличие удобств для инвалидов
- Другое: _____

Предпочтительный для Вас способ бронирования номера в гостинице? *

- Бронирование по телефону

- Бронирование по электронной почте
- Онлайн-бронирование
- Бронирование прямо в отеле

Пользуетесь ли Вы социальными сетями? (Возможны несколько вариантов ответа) *

- Вконтакте
- FaceBook
- Twitter
- Instagram
- Tumblr
- Одноклассники
- Мой мир
- Google+
- Другое: _____

Подписаны ли Вы в социальных сетях на организации и/или мероприятия, которые интересуют Вас? *

- Да, постоянно интересуюсь новостями организаций и/или мероприятий
- Да, иногда интересуюсь новостями организаций и/или мероприятий
- Да, но не интересуюсь новостями организаций и/или мероприятий
- Нет, не подписан

Посещаете ли Вы Интернет-ресурсы организаций и/или мероприятий, которые Вас интересуют? *

- Да, ежедневно посещаю
- Да, посещаю пару раз в неделю
- Да, посещаю пару раз в месяц
- Да, посещаю крайне редко
- Нет, не посещаю

Какие информационные технологии должна использовать гостиница? (Возможны несколько вариантов ответа) *

- Автоматическая система доступа
- Интернет-сети
- Интернет-телевидение, интернет-телефония
- Современный и функциональный сайт

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

- Автоматизированная система управления предприятием, обеспечивающая высокий уровень сервиса
- Автоматизированные системы учета
- Другое: _____

Оцените уровень своей технической грамотности. *

- Отсутствует
- Базовый пользователь
- Пользователь специализированных программ
- Продвинутый пользователь
- Программист

Используете ли Вы компьютер в своей трудовой деятельности? *

- Да, ежедневно
- Да, редко
- Нет, не использую

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Макет разработанного сайта

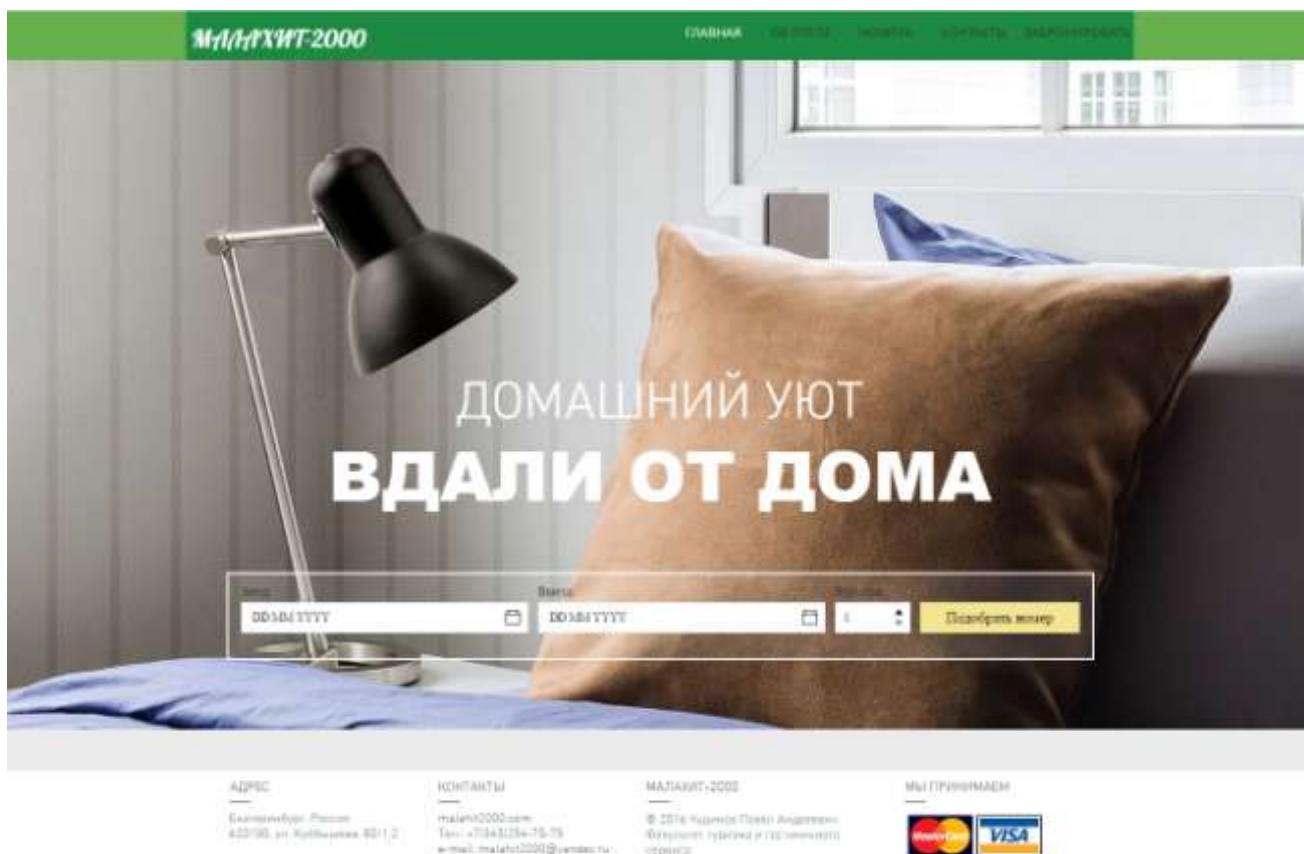



Рис.1 Начальная страница


Малахит-2000

[Главная](#) | [Об отеле](#) | [Политика](#) | [Контакты](#) | [Забронировать](#)

СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

Обращайтесь к нам с любыми вопросами по телефону или электронной почте.
Вы также можете заполнить контактную форму ниже, и мы свяжемся с вами в ближайшее время.





Напишите нам

<input type="text" value="Имя"/>	<input style="width: 95%;" type="text" value="Сообщение"/>
<input type="text" value="Email"/>	
<input type="text" value="Телефон"/>	
<input style="background-color: #FFD700;" type="button" value="Отправить"/>	

АДРЕС

Екатеринбург, Россия
620100, ул. Куйбышева, 80/1.2

КОНТАКТЫ

malahit2000.com
Тел.: +7(343)254-75-75
e-mail: malahit2000@yandex.ru

МАЛАХИТ-2000

© 2016 Чудинов Павел Андреевич
Факультет туризма и гостиничного сервиса

МЫ ПРИНИМАЕМ




Рис.2 «Раздел контактов»


Малахит-2000

[ГЛАВНАЯ](#) | [ОБ ОТЕЛЕ](#) | [НОВОСТИ](#) | [КОНТАКТЫ](#) | [ЗАБРОНИРОВАТЬ](#)


НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

Мы предлагаем качественный сервис по доступным ценам.
 Развитая инфраструктура и удобное местоположение позволят с легкостью добраться до любой точки города.
 Четыре типа предлагаемых номеров позволяют подобрать практичное решение каждому гостю.
 Собственный бар в отеле позволит провести встречу с гарантированно высоким уровнем сервиса.


УДОБСТВА И УСЛУГИ




Уборка номеров




Собственная парковка




Полная мебельровка



Бесплатный WiFi




Бесплатный заказ билетов




В РИТМЕ ГОРОДА

ДОСТОПРИМЕЧАТЕЛЬНОСТИ РЯДОМ




Зоопарк

Единственный в городе зоопарк, имеет множество экзотических животных и прекрасно подойдет для семейного отдыха



Екатеринбург-City

В транспортной доступности находится деловой квартал города, бизнес-сердце Уральского региона



Государственный цирк

Повсеместно известный символ Екатеринбурга, одна из основных площадок для проведения мероприятий


<p>АДРЕС</p> <p>Екатеринбург, Россия 620100, ул. Курбачева, 80/1/2</p>	<p>КОНТАКТЫ</p> <p>malahit2000.com Тел.: +7(343)254-75-75 e-mail: malahit2000@yandex.ru</p>	<p>МАЛАХИТ-2000</p> <p>© 2016 Чудинов Павел Андреевич Факультет туризма и гостиничного сервиса</p>	<p>МЫ ПРИНИМАЕМ</p> 
---	--	---	--

Рис3. «Информационный раздел»

МАЛАХИТ-2000
ОТЛИЧНОЕ СЕРВИСНОЕ НОМЕРА КОНТАКТЫ ИНТЕРЬЕРЫ

НОМЕРА

В этом разделе вы можете забронировать любой номер, который вам по вкусу!
 Мы работаем с вами для подтверждения бронирования.
 Для уточнения любой интересующей вас информации вы можете обратиться по телефону или электронной почте.

Наши номера

Звук Взлет 1 Взрост 4 Дети Подобрать

	<p>Стандарт</p> <ul style="list-style-type: none"> • Площадь: 9 кв. м • Кровать: Двухместная 1 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; gap: 10px;"> Wi-Fi Телевизор Холодильник Полотенца Уборка </div> <div style="background-color: #ffc107; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">0 номеров</div> </div>	<p>2200 руб</p>
	<p>Стандарт +</p> <ul style="list-style-type: none"> • Площадь: 12 кв. м • Кровать: Большая двухместная 1 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; gap: 10px;"> Wi-Fi Телевизор Холодильник Полотенца Уборка </div> <div style="background-color: #ffc107; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">0 номеров</div> </div>	<p>2500 руб</p>
	<p>Стандарт+ Двухместный</p> <ul style="list-style-type: none"> • Площадь: 12 кв. м • Кровать: 1 Twinbed <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; gap: 10px;"> Wi-Fi Телевизор Холодильник Полотенца Уборка </div> <div style="background-color: #ffc107; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">0 номеров</div> </div>	<p>3300 руб</p>
	<p>Номер Повышенной Комфортности</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кровать: Большая двухместная 1 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="display: flex; gap: 10px;"> Wi-Fi Телевизор Холодильник Полотенца Уборка </div> <div style="background-color: #ffc107; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">0 номеров</div> </div>	<p>3900 руб</p>

<p>АДРЕС</p> <p>Владимирград, Россия 320100, ул. Крайневская, 60/1.2</p>	<p>КОНТАКТЫ</p> <p>www.malaxit2000.com Тел: +7(343254)75-75 e-mail: malaxit2000@yandex.ru</p>	<p>МАЛАХИТ-2000</p> <p>© 2014. Учредитель Павел Александрович Факультет туризма и гостиничного сервиса.</p>	<p>Мы принимаем</p> <div style="display: flex; gap: 10px;"> </div>
--	--	--	---

Рис.4 «Раздел о номерном фонде»

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 2

← | Номер повышенной комфортности



от
3900 руб
за ночь

Зезд	📅
Выезд	📅
1 Взрослых	⬆️⬆️

Бронировать

Параметры: Вместимость: 2 Кровати: большая двуспальная
1

Удобства:

📶 Wi-Fi	📺 ТВ
🍹 Мини-бар	☎ Телефон
🛀 Ванна	📄 Рабочая зона
🧺 Полотенца	

Зезд и выезд: Зезд: 12:00 Выезд: 14:00

Условия: [Познакомьтесь с нашими правилами](#)

Рис.5 «Раздел описания номера»

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 2

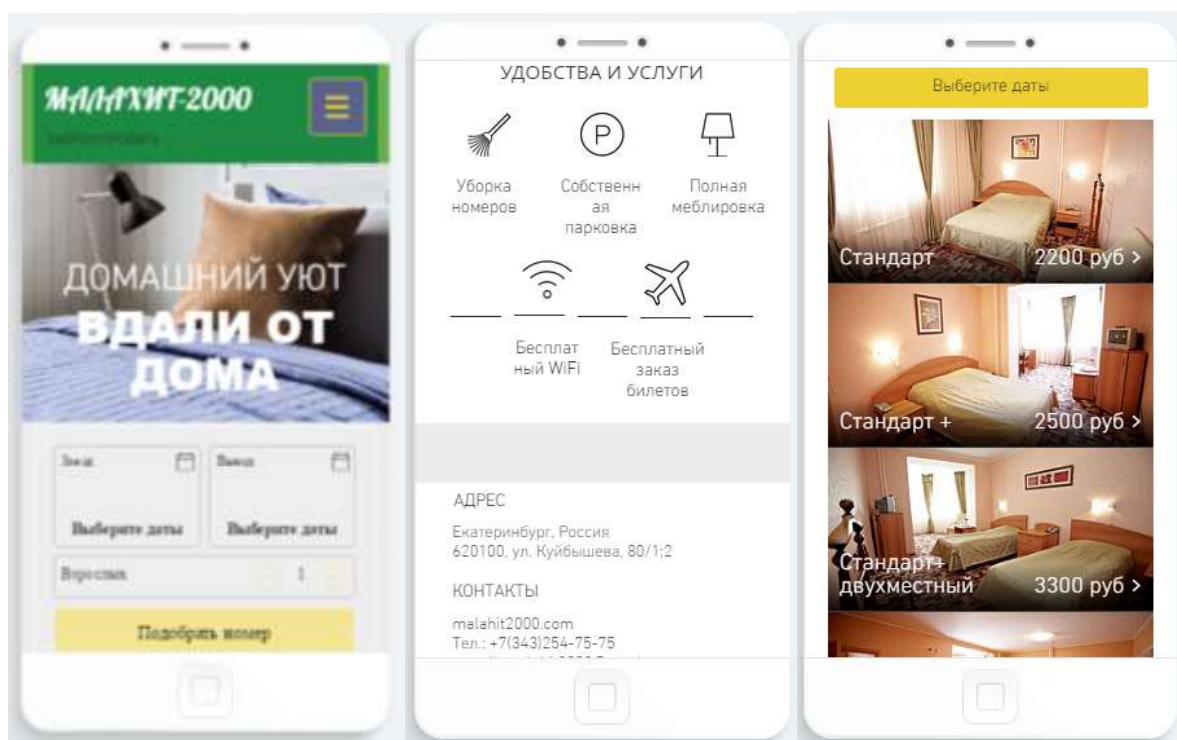


Рис.6 «Внешний вид сайта для мобильных устройств»