

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра Экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Смирнова А.С.

подпись инициалы, фамилия

« 19 » июня 20 17 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
38.03.05 – бизнес-информатика
Адаптация системы «Умный дом» для гостиничной сферы бизнеса
(на примере отеля «Novotel»)

Руководитель *В.В.* 19.06.2017 проф., канд. техн. наук Г.И. Васина
подпись, дата

Выпускник *Тимофеева* 19.06.2017 О.Ю. Тимофеева
подпись, дата

Нормоконтролер *В.В.* 19.06.2017 Г.И. Васина
подпись, дата

Красноярск 2017

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа (ВКР) бакалавра на тему «Адаптация системы «Умный дом» для гостиничной сферы бизнеса (на примере отеля «Novotel»)».

В первой главе работы рассмотрены основные понятия, относящиеся к сфере гостиничного бизнеса, тенденции развития рынка гостиничных услуг. Также, рассмотрены действующие инновационные технологии в деятельности гостиничных предприятий, описана система «умный дом».

Вторая глава содержит информацию о красноярском рынке гостиничных услуг в целом и отеле «Novotel» в частности, также, о ряде бизнес-процессов, протекающих в организации, среди которых для совершенствования выбран один и произведен его анализ.

Третья глава содержит данные о моделировании процесса «как должно быть», о выборе технологии для совершенствования бизнес-процесса. Представлена информация по реализации проектного решения с помощью диаграммы Ганта, произведена оценка экономической эффективности.

Выпускная квалификационная работа объемом 83 страницы печатного текста состоит из трех частей.

Список использованной литературы состоит из 120 источников.

Работа содержит следующий перечень табличного и графического материала: 8 таблиц, 18 рисунков.

Работа оформлена в соответствии со стандартом СФУ.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Гостиничный бизнес	6
1.1 Гостиничный бизнес: основные понятия, тенденции развития	6
1.2 Инновационные технологии в деятельности гостиничных предприятий	14
1.2.1 Основные понятия	15
1.2.2 Инновационные технологии, применяемые в гостиничной сфере бизнеса	19
1.2.3 Система «Умный дом»	24
1.3 Роль информационных технологий и АСУ в гостиничном бизнесе	27
2 Характеристика объекта исследования.....	35
2.1 Рынок гостиничных услуг Красноярска. Общая характеристика отеля «Novotel»	35
2.2 Бизнес-процессы отеля «Novotel». Выбор совершенствуемого бизнес- процесса	43
2.3 Анализ бизнес-процесса «Организация комфортного проживания»	49
3 Предлагаемые решения по адаптации системы.....	57
3.1 Выбор технологии для совершенствования бизнес-процесса «Организация комфортного проживания»	57
3.2 Реализация проектного решения	64
3.3 Оценка экономической эффективности	67
Заключение	71
Список использованных источников	73

ВВЕДЕНИЕ

Исходя из последних политико-экономических изменений, произошедших в России, мы можем заметить значительно возросшие культурные и деловые связи между Россией и остальным миром. Этот факт способствовал увеличению контактов между организациями и повышению количества иностранных туристов, прибывающих в нашу страну с личными и деловыми целями. Возникла необходимость размещения гостей в комфортабельных отелях с соответствующим уровнем сервиса, которая привела к тому, что правительство и некоторые частные компании начали инвестировать средства в гостиничный бизнес. В результате появились проекты по реконструкции существующих и строительству новых отелей, изменению структуры управления гостиничных предприятий.

В настоящее время инновационные технологии в индустрии гостеприимства стремительно развиваются. Перед ведущими специалистами в гостиничном хозяйстве поставлены задачи: привлечь как можно больше клиентов, при этом получить прибыль от данных услуг, а также завоевать себе постоянных клиентов. Соперничество за каждого гостя, требует от отелей и гостиниц совершенствоваться в технологиях. Таким образом, буквально каждая организация стремится минимизировать затраты времени, материальных, трудовых ресурсов в ходе своей деятельности и упростить процесс обработки информации путем использования автоматизированных информационных систем.

Использование инновационных технологий и различных информационных систем становится неотъемлемой составляющей деловой деятельности и функционирования современного предприятия. В связи с этим большую актуальность приобретает освоение принципов построения и эффективного применения соответствующих технологий и программных продуктов: автоматизированных систем управления, CASE-средств автоматизации проектирования и других.

Цель работы: совершенствование использования инновационных технологий в процессе оказания гостиничных услуг и управлении гостиничным предприятием Novotel.

Задачи, которые необходимо выполнить в ходе работы:

- исследовать тенденции и перспективы в сфере развития гостиничного бизнеса;
- изучить основные направления развития инновационных технологий в гостиничной отрасли;
- провести анализ полученной информации о работе выбранного объекта исследования;
- провести оценку слабых сторон выбранного объекта исследования;
- разработать мероприятия, направленные на улучшение работы отеля;
- провести оценку экономической эффективности.

Объектом исследования данной выпускной квалификационной работы выступает филиал сети отелей Novotel, расположенный в городе Красноярске.

1 Гостиничный бизнес

Мировая индустрия гостеприимства на протяжении последних лет уверенно занимает лидирующие позиции по популярности, как у крупных инвесторов, так и у мелких и даже начинающих предпринимателей. Во многом это обусловлено тем, что главной особенностью гостиничного бизнеса является тот факт, что его рост не прекращается даже во время глобального экономического кризиса, поскольку, как бы ни обстояли дела в экономике, средний класс во всем мире не отказывает себе в путешествиях во время летних и рождественских каникул. Кроме этого, благодаря глобализации экономики формируются, развиваются и крепнут экономические связи между странами, отраслями и компаниями. *Туризм* – один из пяти основных источников экспортных доходов для более 150 стран, а в 60 из них он занимает первое место [1].

Современный туризм – это сложная социально-экономическая система, составным элементом которой выступает высокодоходный многоотраслевой производственный комплекс, называемый туристической индустрией [13]. Таким образом, активное развитие мирового туризма с динамично увеличивающимися туристскими потоками и деловыми путешественниками обуславливает необходимость развития высококонкурентной индустрии туристского обслуживания, центральным и неотъемлемым звеном которой выступают гостиницы и иные средства размещения, оказывающие ночлег [1].

1.1 Гостиничный бизнес: основные понятия, тенденции развития

Гостеприимство - одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации. По мере ее развития оказание гостеприимных услуг людям, оказавшимся по тем или иным причинам вне дома, превращалось в профессию для все большего и большего числа людей, пока не превратилось в подлинную индустрию [11].

Индустрия гостеприимства - это бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, питанием, а также на организацию их досуга [11].

Индустрия гостеприимства объединяет все родственные отрасли экономики, специализирующиеся на обслуживании путешествующих людей через специализированные предприятия: отели, рестораны, туристические агентства, национальные парки, парки культуры и отдыха и т.д.

Высшей целью деловой активности в сфере индустрии гостеприимства является, прежде всего, удовлетворение нужд клиента, и только потом - повышение доходов предприятия. В условиях жесткой конкуренции, господствующей на рынке гостеприимных услуг, только таким образом можно привлечь и, главное, удержать клиента, а именно это создает основу для подлинного процветания гостиничных предприятий в этих условиях.

Индустрия гостеприимства является неотъемлемой частью туристской индустрии и гостиничной индустрии. В рамках гостиничной индустрии развивается гостиничный бизнес.

Гостиничный бизнес - предпринимательская деятельность гостиничных предприятий как самостоятельных хозяйствующих субъектов с целью получения прибыли [11].

Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем [6].

В качестве объектов гостиничного бизнеса выступают средства размещения. *Средства размещения* - объекты, предоставляющие туристам (клиентам) эпизодически или регулярно услуги по размещению, проживанию, ночевке на коммерческой основе [11].

Гостиничный продукт представляет собой комплекс услуг, оказываемый гостиницей [12].

Особенность гостиничного продукта состоит в его фиксировании во времени и пространстве. Следует иметь в виду, что покупка гостиничного продукта подразумевает доступ к нему (гостиничному номеру), а не владение им, т.е. клиент не имеет права собственности на гостиничный номер, которым пользуется. Преимущество для клиента состоит при этом в том, что он платит только

за право пользования номером, а получает доступ к капиталу, не связанному с владением жилым помещением, и плюс к этому дополнительные услуги гостиницы (питание, комнаты отдыха, киоски и т.д.).

По соответствию уровню стандарта выделяют гостиничный продукт международного, национального, регионального и местного уровня. Стандартизации подлежат, в первую очередь, услуги по размещению клиентов (т.е. средства размещения), а также по организации питания, досуга и бытового обслуживания.

В зависимости от средства размещения выделяют гостиничный продукт отеля, гостиницы, мотеля и т.п. Например, специфическим элементом продукта мотеля является предоставление автостоянки, услуг сервиса, организация питания. Причем обязательным условием является круглосуточное гостиничное предоставление вышеназванных услуг [11].

Гостиничный бизнес, являясь одним из видов экономической деятельности, прямо или косвенно создает рабочие места и является важным средством пополнения казны иностранной валютой. В мире постоянно происходит процесс освоения новых концепций гостиничного бизнеса и модернизации старых.

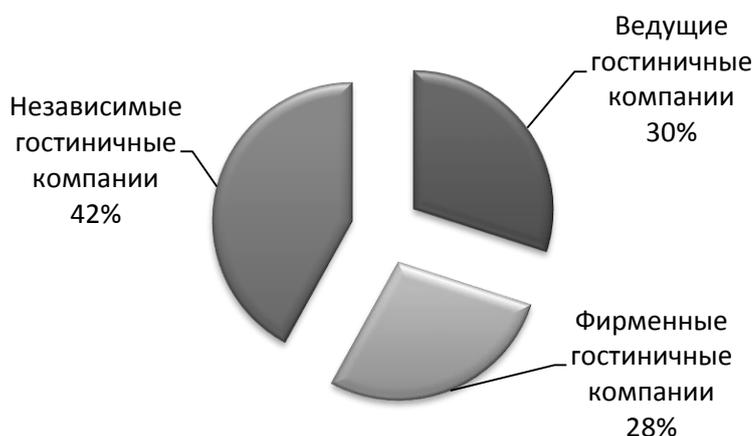


Рисунок 1 – Процентное соотношение видов гостиничных предприятий

Мировая отельная индустрия сегментирует номерной фонд на брендовые/фирменные (несколько отелей под одной торговой маркой) и независимые/нефирменные отели. На фирменный сегмент мирового отельного рынка, по оценкам специалистов, приходится около 58% от общего объема рынка. При этом на

пятерку ведущих фирменных гостиничных компаний (IHG, Accor, Hilton, Marriott и Starwood) приходится примерно 30% от общего фирменного гостиничного рынка, который в будущем, в условиях открывающегося дополнительного номерного фонда займет около 65% [1]. Процентное соотношение видов гостиничных предприятий представлено на рисунке 1.

Российский гостиничный рынок

Гостиничный рынок РФ в последние несколько лет развивается достаточно быстро, что во многом обусловлено следующими факторами:

1. Возрастающий туристский интерес к РФ со стороны мирового сообщества, выраженный положительной динамикой количества туристских прибытий, где РФ в последние несколько лет постоянно входит в ТОП-10 стран мира по показателю «International Tourist Arrivals», по данным Всемирной туристской организации UNWTO. Числовые показатели динамики и прогноз международных туристских прибытий в РФ представлены в таблице 1 [2].

Таблица 1 – Динамика и прогноз международных туристских прибытий в РФ

Год	Количество прибытий, млн. чел.	Место в Топ-10 стран ЮНВТО
2012	25,7	8
2014	29,8	9
2020	47,1	9

2. Положительная динамика роста внутреннего туристского потока в РФ, что подтверждается данными Федеральной службы государственной статистики РФ, ВЦИОМ и Ассоциацией туроператоров России, представлена в таблице 2 [1].

Таблица 2 – Динамика внутренних туристских потоков РФ

Год	Количество туристических поездок, млн. чел.
2011	33,3
2012	34,6
2013	36,8
2014	42
2015	Прирост к 2017 г. может составить от 30 до 50%

Таким образом, внутренний туризм растет в среднем на 5-6% в год.

3. Создание благоприятного инвестиционного климата для развития гостиничной деятельности как в РФ в целом, так и в отдельных регионах и городах страны.

Большинство гостиничных учреждений в России составляют гостиницы. В 2014 г. доля гостиниц среди всех организаций гостиничного типа составила 86,6%, рисунок 2. Также необходимо заметить, что из всего гостиничного рынка клиенты предпочитают именно гостиницы [1].

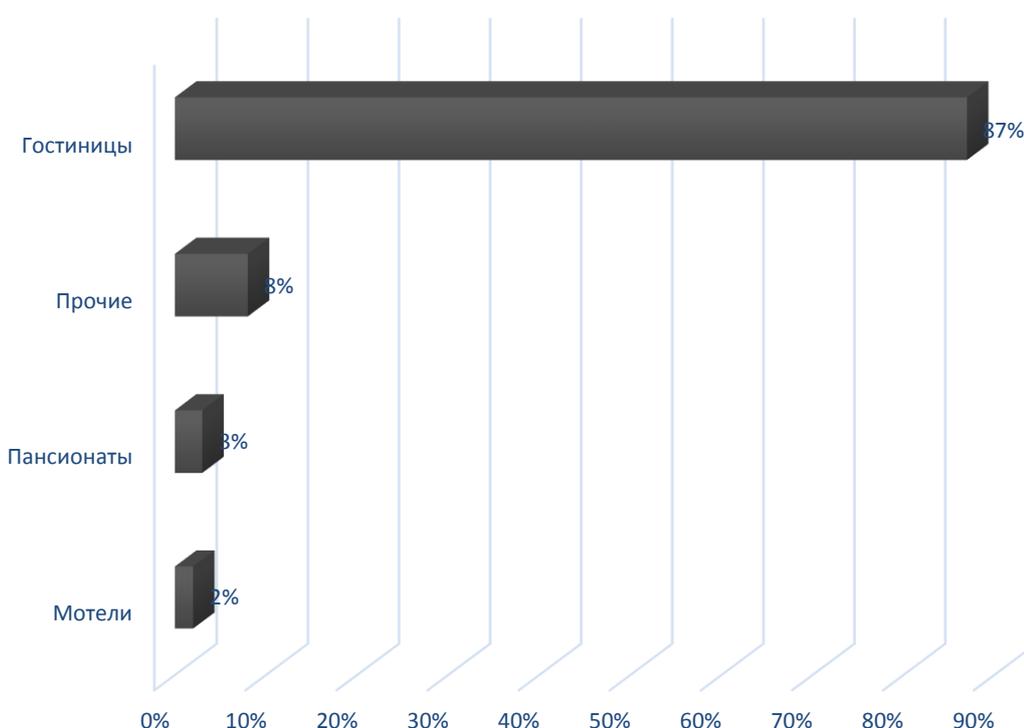


Рисунок 2 – Структура гостиничного рынка РФ, дифференцированная по видам предприятий (2014 г.)

Наибольшее число гостиниц и аналогичных средств размещения в РФ имеет частную форму собственности, на которую приходится 91,2% от всех гостиничных учреждений страны [1].

Критерии классификации средств размещения и гостиниц

Любое серьезное предприятие, оказывающее услуги временного проживания перед началом работы проходит процедуру классификации. По показателям определенных критериев, экспертная комиссия, на основании действующе-

го в стране стандарта классификации гостиничных предприятий, присуждает соответствующий статус (звездность) организации.

В Российской практике с применением международного стандарта ISO 18513:2003 на основе собственного аутентичного перевода ЗАО "ОТЕЛЬ ЭКС-ПЕРТ" подготовил национальный стандарт РФ - ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения». Данный стандарт был внесен техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристические услуги и услуги средств размещения» и утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в 2009 году [1].

В соответствии с международной стандартизацией ISO выделяют следующие средства размещения:

- гостиница или отель (hotel);
- гест хауз или гостевой дом;
- пансион;
- апаротель;
- молодежная гостиница или хостел;
- база отдыха;
- кепминг;
- мотель;
- курортный отель;
- шале, бунгало;
- сьюит-отель;
- детский оздоровительный лагерь [4].

Рассматривая гостиницы как наиболее широко представленный сегмент рынка средств размещения, можно отметить, что их обычно дифференцируют при построении классификации по следующим критериям:

1. Вместимость номерного фонда гостиницы (число мест, которое может быть предложено клиентам одновременно):

- мини-отель (от 5 до 15 номеров);
- малый отель (от 16 до 50);
- средняя гостиница (от 51 до 300-400);
- большая гостиница (свыше 300-400).

Важно отметить, что приведенное выше деление свойственно для российской практики.

2. Продолжительность работы: работающие круглогодично и сезонные.

3. Функциональное назначение:

- транзитивные гостиницы (гостиницы малой и средней вместимости с ограниченным уровнем комфорта);
- целевые гостиницы (предназначенные для удовлетворения определенных туристических целей постояльцев. Например, гостиницы делового назначения).

4. Продолжительность пребывания гостей:

- гостиницы для длительного пребывания гостей;
- гостиницы для кратковременного пребывания.

5. Этажность гостиницы:

- малоэтажные (1-2 этажа);
- средней этажности (3-5 этажей);
- повышенной этажности (6-9 этажей);
- многоэтажные (10-40 этажей);
- высотные здания (свыше 40 этажей).

6. Уровень цен номерного фонда гостиницы:

- бюджетные гостиницы (Budget);
- экономичные гостиницы (Economy);
- гостиницы средней ценовой категории (Mid-Price);
- первоклассные гостиницы (Upscale);
- фешенебельные гостиницы (Luxury).

7. Местоположение гостиницы:

- городские гостиницы (отели городского типа);
- загородные гостиницы, курортные гостиницы.

8. Форма собственности гостиницы:

- государственные гостиницы;
- муниципальные гостиницы;
- ведомственные гостиницы;
- частные гостиницы;
- гостиницы смешанной формы собственности (частно-государственное партнерство).

9. Схема управления гостиницей:

- независимые гостиницы;
- зависимые гостиницы (управляется либо по контракту, либо по договору франчайзинга, аренды) [1].

Система классификации гостиниц

Для гостиничных предприятий классификация – это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях организации, помогая, таким образом, потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним [10].

На сегодняшний день все системы классификации средств размещения в зависимости от авторов их разработки можно разделить на три основных уровня:

Государственные национальные системы – это системы, разрабатываемые высшими государственными органами власти страны. Данные системы называют еще внутригосударственной классификацией, которая представляет собой набор требований и нормативов для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса;

Государственные региональные системы – системы, разрабатываемые высшими государственными органами власти отдельно взятого региона страны;

Негосударственные системы – это системы, разрабатываемые туристическими и другими ассоциациями.

Помимо вышеупомянутых уровней классификации средств размещения можно выделить еще один, четвертый – внутрифирменный уровень, который представляет собой внутреннюю классификацию гостиничных цепей. Собственный подход к классификации гостиниц имеют гостиничные цепи, но, по сути, в них выделяются не категории, а бренды – торговые марки. В требованиях к каждой марке учитывается не только уровень комфорта, но и назначение, местоположение и другие критерии. Стоит отметить, что по сравнению с иными типами систем классификации гостиничные сети устанавливают более высокие требования и стандарты к объектам своих торговых марок. Например, французская международная сеть Ассог устанавливает строгие стандарты по отношению к объектам, работающим под их маркой и находящимся как в прямом управлении цепью, так и действующим на основании договора франчайзинга. При несоблюдении стандартов и требований лицензия на право использования торговой марки отзывается по условиям договора, а отель выбывает из состава цепи.

1.2 Инновационные технологии в деятельности гостиничных предприятий

Роль гостиничного бизнеса в современной экономике постоянно растет и меняется, происходит его внутренняя перестройка. Разнообразие сегодняшнего отдельного предложения на рынке услуг гостеприимства и усиливающиеся темпы стратегической конкурентной борьбы заставляют современных управляющих по-новому взглянуть на управленческие аспекты и использовать инновационные подходы к организации гостиничного бизнеса [1].

Внедрение инноваций в гостиничном предприятии следует рассматривать, в первую очередь, как последовательное внедрение нововведений в управленческий процесс и производственную деятельность, а во-вторых, как реализацию инновационного проекта от возникновения идеи до ее разработки и внедрения. Причем этот процесс не прерывается и после внедрения, так как по

мере использования инновационный продукт совершенствуется, приобретает новые потребительские свойства, становится конкурентным преимуществом гостиничного предприятия [14].

1.2.1 Основные понятия

Для понимания дальнейших исследований необходимо ознакомиться с рядом понятий. Так как заявленное название параграфа «инновационные технологии» целесообразно будет ознакомиться с термином «инновация» и его значением. Данный термин ввел в научный оборот австрийский ученый Й. Шумпетер в первом десятилетии двадцатого века. В своей работе «Теория экономического развития» он впервые рассмотрел вопросы новых комбинаций изменений в развитии (т.е. вопросы инновации) и дал полное описание инновационного процесса [20]. Под инновацией Шумпетер подразумевал изменение с целью внедрения и использования новых видов потребительских товаров, новых производственных, транспортных средств, рынков и форм организации в промышленности [20].

Теперь же, перейдем к более узкому понятию термина «инновация», непосредственно относящемуся к гостиничной сфере.

Для повышения эффективности стратегических управленческих решений по созданию и внедрению инноваций в гостиницах необходимо проведение глубокого и всестороннего анализа их особенностей в гостиничном бизнесе и их роли в гостиницах. Поэтому далее рассмотрим основные научные подходы к определению сущности понятия «Инновации в гостиничном бизнесе». Все рассмотренные понятия представлены в таблице 3.

Также целесообразно будет ознакомиться с такими понятиями как:

Инновационный проект – комплекс направленных на достижение экономического эффекта мероприятий по осуществлению инноваций, в том числе по коммерциализации научных и (или) научно-технических результатов [8].

Инновационная инфраструктура – совокупность организаций, способствующих реализации инновационных проектов, включая предоставление

управленческих, материально-технических, финансовых, информационных, кадровых, консультационных и организационных услуг [8].

Таблица 3 – Основные научно-теоретические подходы к определению понятия «инновации в гостиничном бизнесе»

№	Определение понятия	Автор
1	Инновации в гостиничном бизнесе могут рассматриваться как более «мягкий» вид инноваций, основывающийся на способностях и межорганизационных кооперациях	Mattson [22]
2	Инновации в гостиничном бизнесе вместе с изменениями в рыночной экономике обуславливают гостиничную индустрию, как и любые другие предприятия	Якимович Г. Б. [23]
3	Инновации в гостиничном бизнесе заключаются в следующем: привлечь как можно большее количество клиентов, заинтересовав своей гостиницей, своим брендом; расположить гостя к себе и тем самым сделать его постоянным	Гребенькова Я. В. [24]
4	Инновации в гостиничном бизнесе – это прежде всего широкое использование многочисленных компьютерных технологий	Денисенко Я. О. [25]
5	Инновации в гостиничном бизнесе – это условие повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия, а также возможность улучшить качество обслуживания, одновременно сокращая количество персонала	Глаголева Л. Э. [26]
6	Инновации в гостиничном бизнесе имеют более социальную и организационную составляющую в отличие от производственного сектора	Gallouj [27]
7	Инновация - введенный в употребление новый или значительно улучшенный продукт (товар, услуга) или процесс, новый метод продаж или новый организационный метод в деловой практике, организации рабочих мест или во внешних связях	Федеральный Закон Российской Федерации [28]

Инновационная деятельность – деятельность (включая научную, технологическую, организационную, финансовую и коммерческую деятельность), направленная на реализацию инновационных проектов, а также на создание инновационной инфраструктуры и обеспечение ее деятельности [8].

Ключевой предпосылкой формирования экономики инновационного типа является повышение эффективности и результативности всех ее секторов, а также доминирование принципа хозяйствования, основанного на нововведениях [7].

Инновации имеют ориентацию на потребителя товаров или услуг, возможно, на какую-то потребность рынка. Инновации могут удовлетворить спрос на рынке. Любая инновация имеет свои характерные признаки [28].

1. Инновации всегда связаны с практическим применением, то есть несут практическую, хозяйственную пользу.

2. Инновации приносят выгоду тому, кто их применяет. Она может быть экономической или социальной. Чем выгодней внедрение инновации, тем быстрее она проникает на рынок и начинает приносить пользу.

3. Применение инновации должно быть именно первым, новым, ранее не использовавшимся до этого.

4. Процесс внедрения инновации или её создания - это всегда творчество, сотворение нового. Те организации, которые не ориентированы на передовое, не могут и создать инновации. То есть для внедрения инновации нужна соответствующая среда, условия, которые должны быть созданы на предприятии. Для успешного проявления инновационного характера развития организации должны взаимодействовать все указанные выше специфические особенности инновации.

Инновации выполняют ряд функций:

1. С помощью инноваций привлекаются новые производительные силы, которые способствуют росту производительности труда, ведут к повышению эффективности производства; с их помощью происходит сокращение разных затрат.

2. Инновации играют важную роль в повышении уровня жизни людей. Это достигается за счёт того, что с помощью применения инновационных технологий производится разнообразное количество продуктов и услуг, которые удовлетворяют потребности каждого человека.

3. Инновации выполняют такую функцию, как поддержание равновесия на рынке между спросом и предложением.

4. Благодаря инновациям идёт развитие творческого потенциала человеческого интеллекта, они стимулируют его и становятся результатом творчества [30].

Российский туризм быстро преобразился, переняв лучшее из зарубежного опыта, а также развивая и создавая новые версии туристских инноваций. Если в

начале процесса интернетизации рынка РФ это было копированием или имитацией технологий зарубежных компаний, то сегодня использование новейших систем технологического и технического обеспечения производственных процессов, программного обеспечения бизнес-процессов полностью адаптированы к национальным условиям [14].

В настоящее время в России наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса, о чем свидетельствуют открытие новых гостиничных объектов, и интерес иностранных инвесторов [13]. Информационные технологии рассматриваются как стратегический ресурс развития деловой активности, как способ повышения конкурентоспособности компании [3].

На современном этапе основными инструментами при формировании эффективной системы управления гостиничным комплексом являются использование передовых технологий (в том числе Интернет), энергоэффективность, адаптация к спросу пользователей, многофункциональность, гибкость, социальная и экологическая ответственность, регулирование операционных затрат. Развитие сети Интернет приносит гостиничному и туристическому бизнесу такие преимущества, как снижение затрат, рост эффективности, облегчение доступа к потребителям даже для небольших компаний. Электронный маркетинг развивается особенно быстро [13].

Большинство гостиничных операторов свой бизнес развивают в интернет-пространстве, используя инструментарий виртуальных офисов, формируют новейшие рыночные сегменты, активно внедряют новые технологии своего продвижения. Спектр этих инновационных внедрений в туристической индустрии широк и представлен разными категориями ноу-хау в:

- кардинальной реорганизации и переустройстве гостиничного рынка (интеграция отелей в международные и национальные гостиничные цепи, управляющие компании в гостиничном секторе);
- управление (новейшие стратегии и технологии гостиничного менеджмента и маркетинга, интернет-промоушен, внедрение АСУ и IT-технологий в бизнес-процессы и т. п.);

- производстве услуг (новейшие технологии бронирования и продаж онлайн, глобальные системы бронирования GDS) и процессе обслуживания гостей во время проживания;
- техническом оснащении номеров, рабочих мест и служебных помещений, обеспечении безопасности гостей;
- системе подготовки кадров и т. д.

Таким образом, в гостиницах России активно ведется внедрение инновационных технологий, что объясняется особенностями производственных процессов и маркетинговой деятельности. Анализ современного состояния инновационного развития российского гостиничного бизнеса показывает, что в настоящее время российские компании активно интегрируются в международный бизнес через привлечение управляющих и франчайзинговых компаний, использование их технологий и стандартов [14].

1.2.2 Инновационные технологии, применяемые в гостиничной сфере бизнеса

Инновация в гостиничной сфере представляет собой систему организационно-экономических, научно-исследовательских, технологических и других мероприятий, которые направлены на полное обновление туристской услуги, в частности механизма её реализации и продвижения для достижения экономического, социального или другого эффекта. Гостиничная отрасль играет важную роль в экономике страны. В некоторых странах она является самой важной статьёй дохода в бюджет государства [10].

Различают разные виды и классификации инноваций. Непосредственно для туристического предприятия могут применяться следующие виды инноваций:

- продуктовые инновации;
- инновации в области управления;
- технологические инновации.

Далее подробно ознакомимся с основными технологическими инновационными разработками, появившимися в отельном бизнесе в последние годы:

1 *USB розетки*. В нынешнее время почти каждый человек оснащен достаточно большим количеством портативных электронных девайсов, таких как: mp3 плееры, смартфоны, планшеты, фото- и видеоаппараты. Для удобства клиента, чтобы ему не возить с собой разные переходники и адаптеры, современные отели постепенно оснащают свой номерной фонд специальными USB розетками. Эти розетки могут быть трех модификаций:

- специализированные USB розетки;
- специализированные USB розетки со специальной полочкой;
- комбинированные USB розетки с традиционными разъемами.

2 *«Антихраповый» номер*. Данная новация разработана компанией InterContinental Hotels Group на основе современных технологических достижений. Эффективность предложенной инновации заключается в полной звукоизоляции номера, то есть номер оборудуют специальным звукопоглощающим изголовьем кровати, антихраповыми подушками и подкладками под спину, а также уникальной машиной белого шума, которая способна устранять звуки храпа.

3 *Электронный выбор номеров в отеле* (технология цифровой регистрации). Подобное нововведение позволяет путешественникам посредством своих смартфонов выбирать подходящий номер благодаря специальному программному обеспечению, которое позволяет посмотреть цифровые планы этажей, а также самостоятельно проводить он-лайн регистрацию заезда/выезда. Помимо этого, туристы могут управлять услугами, предоставляющимися в отеле, а именно осуществлять заказы, которые немедленно будут доставляться в номер.

4 *Электронные чипы* для отельного номерного белья. Данная технология была изобретена американской компанией Linen Technology Tracking, запатентована в 2011 г. и предназначена для предотвращения краж со стороны гостей отелей гостиничных полотенец, халатов, наволочек и простыней. Появление этой технологии обусловлено тем фактом, что, по статистике, ежегодно отели лишаются до 20% своего белья (ежемесячно отели теряют от 5 до 20% полотенец).

нец, простыней и халатов). Технология заключается в том, что отельное белье минируется малозаметными радиочастотными идентификационными чипами, которые вшиваются в швы текстильных изделий. Данные чипы выдерживают до 300 стирок, а также сообщают отельерам путем подачи сигнала в виде сирены о попытке вынести вещь за пределы отеля. С помощью этих радиочастотных ярлыков можно отслеживать передвижение гостиничного имущества.

5 Роботы-дворецкие. Данная новация была разработана компанией Savioke при финансовой поддержке Google Ventures и AME Cloud Ventures специально для использования в индустрии туризма и развлечений и впервые была внедрена в деятельность отеля Aloft в Силиконовой равнине, в штате Калифорния. Идея имеет азиатские корни, поскольку аналоги данных роботов используются в городе Куншай в КНР в ресторане, где вместо привычных официантов еду посетителям разносят роботы.

Робот-дворецкий является самоуправляемой колесной платформой с огромным количеством датчиков для ориентации в помещениях, а также в состоянии вызвать лифт, используя беспроводное подключение к инфраструктуре отеля. Сканируя пространство перед собой на 10 метров, робот картографирует свой маршрут, а датчики изображения с высоким разрешением позволяют ему избегать неожиданных препятствий на ходу вроде людей или тележек горничных, которые могут появиться в пределах двух метров.

Основная задача робота-дворецкого в отеле - доставка заказа гостя от двери до двери, при условии, что заказанное помещается в грузовой контейнер робота (например, почта, полотенца, напитки, еда и т.д.).

6 Электронные информационные дисплеи (сенсорные экраны-навигаторы) в холлах отелей. Данную технологию сегодня применяют многие отели мира.

Электронные дисплеи могут иметь различную модификацию и монтироваться внутрь стен и даже мебели отеля (например, в некоторых отелях Sheraton 30-дюймовый экран расположен на столе в лобби).

Основное предназначение данных дисплеев можно дифференцировать на три уровня:

- рекламная кампания и навигация по услугам внутри отеля, выраженная трансляцией текстовых и графических объявлений, фотографий отеля, видеороликов с высоким разрешением HD. При этом дисплеи используются и для организации онлайн-продаж внутренних услуг отеля;

- автоматическая информационная функция - с помощью дисплеев можно показывать планы местности, где располагается отель, важные контактные данные различных служб города, а интернет-ленты обновляются автоматически: расписание прибытия и вылета, самолетов, прогноз погоды, международные новости, курс валют и т.д.;

- пользовательская информационная функция - с помощью дисплеев гости отеля могут самостоятельно прокладывать схемы маршрутов до местных достопримечательностей, отправлять e-mail сообщения (по статистике, большое количество постояльцев отелей использует дисплеи-навигаторы в качестве ресурса для отправки по электронной почте карт на свои смартфоны) и т.д.

Важно отметить, что данные дисплеи работают в едином комплексе с различными системами управления отелем, и управлять ими можно через веб-браузер на компьютере и очень легко передавать информацию в любое помещение отеля, где расположен дисплей. С помощью дисплеев повышается уровень информационной оперативности, и персонал тратит гораздо меньше времени, координируя расписания конференц-залов, гостиничные события и иные мероприятия. Данная новация важна также с экономической и экологической точек зрения. Дисплеи в отелях позволяют экономить средства, расходуемые отелем на информационные материалы, выраженные печатной продукцией (бланки, информационные листки и т.д.), а также оказывают позитивное воздействие на окружающую среду, позиционируя себя как отель, заботящийся об экологии и рациональном использовании природных ресурсов.

7 «Зеркальный телевизор». Данная новация была разработана и запатентована немецкой компанией Ad Notam и имеет множество преимуществ для отельного бизнеса:

- сверхтонкий дизайн не требует много места в номере отеля (толщина всей конструкции всего 3 см);
- зеркало со встроенным телевизором может быть любого цвета, формы и размера, что стильно, красиво и дает возможность вписать новацию в любой интерьерный облик номерного фонда отеля. Желаемый оттенок стеклу придает пескоструйная обработка и напыление — и они же отвечают за высочайшее качество того, что гость будет видеть, будь то собственное отражение или выпуск новостей;
- экономичность, поскольку у телевизоров низкое потребление энергии;
- безопасность в случае разрушающего воздействия. Если же воздействие все-таки привело к разрушению, осколки зеркала просто останутся на слое безопасности, являющемся частью технологии, и не причинят никакого вреда гостю номера и окружающей среде;
- возможность просмотра не только программы эфирною и спутникового телевидения, но и фильмов с DVD-проигрывателей, и ноутбука (для управления техникой используется ИК-пульт);
- возможность расположения в ванной комнате номера отеля, поскольку данная техника оснащена специальной системой, препятствующей образованию конденсата.

Соединение зеркала и матрицы телевизора производится специальным способом, не оставляющим зазора между двумя этими частями. Первым в стену устанавливается монтажный блок с современной LED-матрицей, на который монтируется зеркало. После этого устанавливаются элементы декора.

Схожая, но несколько иная новация планируется к внедрению в некоторых отелях Starwood Hotels & Resorts Worldwide. Система представляет собой новацию - «интеллектуальное зеркало», которое работает по принципу

«Touchscreen». Дотронувшись до поверхности зеркала, гость отеля получает доступ к интерактивному меню, в котором можно выбрать для просмотра прогноз погоды, новости, результаты спортивных событий и т.д. Кроме того, через bluetooth гости номера могут вывести на зеркальную поверхность ленту новостей Twitter или сообщения других социальных сетей со своего смартфона.

8 Беспроводная светодиодная система освещения Philips Hue. При помощи мобильного приложения на смартфоне или планшете гость отеля может выбирать десятки тиров, цветов и режимов освещения своего номера в зависимости от своего настроения. При этом функция таймера позволит постепенно изменять яркость освещения, превращая лампы в настоящий «световой» будильник, который позволит сделать утреннее пробуждение гостя намного приятнее.

9 Шлемы для создания виртуальной реальности (Oculus Rift) планируется предоставлять гостям отелей в зонах отдыха, чтобы добавить новые варианты развлечений для тех, кто хочет скоротать время. Компания предусматривает также использование шлемов в тренажерных залах отелей, чтобы превратить занятия спортом в полезное развлечение и стимулировать интерес гостей к здоровому образу жизни [10].

10 Специальные внешние навесы, которые собирают солнечную энергию и позволяют заряжать мобильные устройства гостей, пока они купаются в море или бассейне [33].

И в завершении данного списка, обратим внимание на одну из инновационных находок, которой является комплекс технологий «Умный дом» [56].

1.2.3 Система «Умный дом»

Под «Умным домом» подразумевается жилое помещение, в котором системы безопасности, кондиционирования, энергоснабжения отслеживаются и контролируются дистанционно или автоматически с помощью операционной системы с использованием технологий передачи данных [57].

Умный дом – это комплекс различных устройств, которые отвечают за полную автоматизацию привычных бытовых процессов [61].

Смысл сочетания различных технологических решений состоит в максимальной автоматизации процессов, происходящих в помещении, в котором мы живем или работаем.

Система «Умный дом» или автоматическая система управления зданием состоит из комплекса различных систем и технологических разработок, которые могут устанавливаться в помещении, как в совокупности, так и отдельно друг от друга [56].

Основной целью современной системы управления жилым пространством является формирование сложных взаимосвязанных систем, объединяющих технологии и оборудование разного рода и производителей. Система позволяет одной командой задать желаемые параметры, в результате которой автоматика будет отслеживать режимы работы всех инженерных систем и электроприборов в соответствии с внешними и внутренними условиями. Система избавляет от необходимости использования нескольких пультов и блоков при управлении разными системами. Для обеспечения максимального комфорта выбранный сценарий настроит работу всех систем с учетом индивидуальных пожеланий, времени суток, местонахождения, естественной освещённости, а также внешних и внутренних климатических условий.

Современные технологии позволяют интегрировать в единую систему управления «Умный дом» все основные системы жизнеобеспечения. Сюда входят такие системы, как:

- система отопления, вентиляции и кондиционирования;
- система сигнализации, видеонаблюдения и контроля доступа;
- система протечек воды и утечек газа;
- система сетей связи;
- система освещения;
- системы электропитания и механизации здания;

- система управления аудио- и видеотехникой и домашним кинотеатром;
- телеметрия или удаленный мониторинг систем, IP-мониторинг или управление системами по сети, GSM-мониторинг, подразумевающий информирование и мониторинг через телефон, а также управление электроприборами, механизмами и всеми системами автоматизации [62].

Для интеллектуального контроля используются специальные компьютерные программы, сенсоры, микроконтроллеры и прочие устройства. Полностью индивидуальные готовые системы под «Умный дом» можно заказать у компаний или собрать из отдельных компонентов.

На сегодняшний день систему «умный дом» устанавливают не только в частных квартирах и коттеджах, система так же была адаптирована для банковских предприятий, учебных заведений, предприятий торговли, ресторанов, офисов и гостиничных учреждений.

Так как предприятие, рассматриваемое в данной работе, относится в гостиничной отрасли, остановимся подробнее на системе, адаптируемой под такую.

Автоматизация гостиничных комплексов предназначена для выполнения следующих задач:

- снижение затрат на эксплуатацию здания;
- обеспечение безопасности для гостей и персонала;
- обеспечение комфортных условий для проживания.

Автоматика гостиничного номера предполагает управление ею как из самого номера, так и со специализированной зоны. Специальный контроллер обеспечивает необходимые условия проживания в номере, а также связь с оборудованием на периферии и с обслуживанием номеров.

Система управления всем гостиничным комплексом имеет намного более сложную многоуровневую структуру, под управлением которой находятся все системы обеспечения безопасности и комфортных условий проживания, а так-

же источники информации, данные с которых посылаются на центральные компьютеры.

Она выполняет такие функции:

- обеспечение правильной работы системы безопасности. Сюда входит как ограничение доступа в определенные зоны, так и обеспечение безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- экономия энергетических ресурсов;
- обеспечение оптимального климата в помещениях гостиницы;
- контроль работы всех инженерных систем;
- автоматизация освещения в гостинице и на ее территории;
- обеспечение постояльцев актуальной информации.

Некоторые из инновационных разработок для гостиничных предприятий в том числе, перечисленных в подпункте выше, входят в состав системы «умный дом» (USB розетки, зеркальный телевизор, светодиодная система, электронные информационные дисплеи), однако стоит упомянуть еще и такие, как:

- электронные (интеллектуальные) сенсорные таблички;
- электронный сейф;
- умные выключатели;
- глазок с ЖК-дисплеем [58].

Система «Умный дом» является одним из наиболее перспективных направлений автоматизации гостиничной индустрии [31].

Подобная автоматизация гостиничных помещений позволяет не только максимально увеличить комфорт проживающих, но и существенно экономить на используемых ресурсах.

1.3 Роль информационных технологий и АСУ в гостиничном бизнесе

В нашей стране индустрия гостеприимства сталкивается с быстро меняющейся экономической ситуацией, с непрерывным вступлением на рынок новых участников, в том числе иностранных, с глобализацией информационного пространства.

Следует отметить, что в России, в отличие от стран Запада, системы автоматизации еще не стали одним из главных стандартов ведения бизнеса. Однако, для профессиональных отельеров уже давно неоспоримым стал тот факт, что программное обеспечение в управлении гостиниц помогает функционировать гостиничному предприятию максимально эффективно и, в конечном итоге, становится важнейшим условием его успешной работы. Однако рынок автоматизации гостиничного сектора в России растет очень быстро, быстрее, чем сам гостиничный сегмент, так как автоматизируются не только новые, но и реконструируемые и существующие гостиницы. Если же говорить о перспективах российской гостиничной индустрии, то они очень велики. В настоящий момент появляется большое количество управляющих компаний, которым требуется распределенная система управления объектами. Ведь именно с ее помощью они смогут получать информацию как по одному объекту размещения, так и по всей цепи управляемых объектов [36].

На данный промежуток времени ни одна успешная гостиница не может обойтись без применения информационных технологий. Одним из направлений развития информационных технологий в индустрии гостеприимства является внедрение автоматизированных систем управления отелем (в английском варианте – Property Management System (PMS)) [3].

Информационная технология – процесс различных операций и действий над данными. Все процессы преобразования информации в информационной системе осуществляются с помощью информационных технологий [34].

Автоматизированная система управления гостиницей – это:

- способ накопления и источник получения полной и своевременной информации о госте и текущем состоянии гостиницы, поступающей из смежных систем (подразделений) в удобной форме, а следовательно, основа информационной системы отеля;
- инструмент и средство управления и быстрого реагирования на постоянно меняющиеся ситуации в гостинице и на рынке;

- способ повышения уровня сервиса для гостей и качества работы персонала;
- система автоматизации всех этапов работы с гостем – от приема заявки до окончательного расчета;
- возможность эффективного использования номерного фонда и других элементов гостиницы, а следовательно, и увеличения ее доходов;
- инструмент кадровой политики, позволяющий четко разграничивать права персонала в системе и контролировать действия отдельных сотрудников;
- новые возможности в области управления и сервиса, ибо накопленные данные становятся бесценным капиталом для гостиницы. Базы данных «истории гостя» позволяют поощрять постоянных клиентов, точно изучать целевой рынок гостиницы, прогнозировать спрос на услуги, проводить эффективную маркетинговую и кредитную политику [3].

Автоматизированные системы управления гостиничным комплексом обычно построены по модульному принципу. К настоящему времени разработаны АСУ различных конфигураций, однако обычно имеется четыре модификации программных модулей обслуживания внешних служб:

- модуль бронирования;
- модуль управления номерным фондом;
- модуль расчетов с клиентами;
- модуль общего управления [35].

Модуль «Бронирование» создан для выполнения функции бронирования гостиничных мест. Система анализирует наличие комнат на указанный период, предлагает на выбор различные тарифные планы, обращается к архиву договоров с фирмами, позволяет вносить информацию по месту и времени встречи гостя и автоматически распечатывает подтверждение брони. В АСУ полноценный механизм бронирования представляет собой инструмент базы данных, где программно регистрируются новые брони, осуществляется поиск подходящих

вариантов, удовлетворяющих полученному запросу, изменение, удаление и другие функции для работы с бронированием гостиничных услуг [36].

Модуль «Управление номерным фондом» хранит информацию о каждом номере и позволяет осуществлять контроль над загрузкой, уборкой и другими операциями с номерным фондом. Составным элементом этой системы является электронный хранитель ключей и информационное табло, отражающее все, что связано с номерным фондом гостиницы.

Модуль «Расчеты с клиентами» обеспечивает контроль над ведением расчетов с клиентами и упрощает проведение ночного аудита. Компьютерная система позволяет автоматически отслеживать предварительно согласованные условия скидок и кредитов одновременно по всему объему операций и информировать о датах предстоящих платежей.

Модуль «Общее управление» работает вместе с другими модулями PMS. Он обеспечивает выдачу информации по запросам руководства о состоянии дел на предприятии в виде соответствующих отчетов на основе хранящейся в базе данных информации, поступающей от модулей «Бронирование», «Управление номерным фондом» и «Расчеты с клиентами» [35].

Обслуживание внутренних служб гостиницы обеспечивают следующие модули:

- ведение общего бухгалтерского учета;
- кадры;
- склады;
- финансовые отчеты (в том числе многофакторный анализ деятельности гостиницы).

Модуль «Ведение общего бухгалтерского учета» включает осуществление операций по корреспондирующим счетам. Система позволяет делать проводки по суммам дебиторской и кредиторской задолженности, движению наличности, а также производит периодическую выверку счетов. Некоторые модификации этого модуля дают возможность проводить бюджетное планирование и сравнительный анализ. Модуль «Ведение общего бухгалтерского уче-

та» является основным элементом определения эффективности работы всей системы в целом.

Модуль «Кадры» несет одну из основных функциональных нагрузок в системе обслуживания внутренних служб гостиницы. Система позволяет учитывать выплаты поощрений, заработной платы, бонусов, удержания и штрафы, надбавки на питание, чаевые, налоги и проч.

Модуль «Склады» очень важен в проведении гостиничных операций. В системе информация о количестве единиц хранения каждого наименования товарно-материальных ценностей периодически сличается с заданными максимальным и минимальным параметрами, в результате чего выдается информация о прекращении поставки или о новой закупке товаров данной номенклатуры.

Модуль «Финансовые отчеты» обеспечивает определение уровня прибылей и налоговых выплат. Большинство систем способны выдавать как регламентные отчеты (т.е. в определенные моменты времени), так и по запросу. Характер документов (формат), выдаваемых системой, в значительной степени может варьироваться, исходя из потребностей заказчика, а также с учетом применяемых в индустрии стандартов. К таким отчетам относятся балансовый отчет и отчет о прибылях и убытках, а также другие документы, такие как Анализ движения наличности, Анализ основных активов, Анализ платежей, и т.п. [35].

Каждый модуль решает функциональные задачи определенного рабочего места. Обычно в систему управления гостиницей включены следующие автоматизированные рабочие места (АРМ):

- служба приема и размещения;
- служба бронирования;
- служба приема оплаты за предоставленные услуги и оформления необходимой документации;
- служба горничных;
- информационно-справочная служба и другие.

Система управления гостиницей обычно стыкуется с различными смежными службами, имеющими автоматизированное программно-аппаратное обеспечение:

- системой управления рестораном;
- системой складского хозяйства;
- бухгалтерской системой;
- тарификатором телефонных звонков;
- системой удаленного бронирования;
- системой контроля доступа и другими [3].

В настоящее время на отечественном рынке представлен целый ряд систем автоматизации гостиниц, в том числе системы, разработанные за рубежом. Зарубежные системы накопили большой опыт эксплуатации, что отразилось на полноте представляемой информации и возможности гибкой настройки на потребности любой гостиницы.

Наиболее популярными на рынке являются:

- западные системы - «Micros Fidelio», «Lodging Touch LIBICA», Hospitality Enterprise Resource Planning «Cenium», Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA;
- российские разработки - «Nimeta», «Эдельвейс», «Отель», «KEI Hotel», «UCS Shelter», соответствующие модули корпоративных систем Галактика и Парус.

Большинство отечественных отелей внедряют системы автоматизации, которые отвечают современным требованиям. Функциональная часть различных систем похожа, различия лишь в подходе к решению одинаковых задач. При этом особая ценность АСУ заключается в интеграции средств автоматизации в глобальные системы бронирования (GDS). К ним относятся четыре основные мировые системы бронирования: Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan. Вместе эти системы насчитывают примерно 500 000 терминалов, установленных в гостиницах по всему миру, что составляет около 90% рынка: не случайно их называют «золотой четверкой» [31]. В данном случае создается единая для

всех членов сети информационная модель, использующаяся удаленными операторами (система *b2b - business to business*) и туристами (*b2c - business to client*) для бронирования услуг отеля (временами даже без участия самой гостиницы). Это значительно упрощает действия предприятия по привлечению клиентов и сокращает расходы на рекламу. Часто расходы на рекламу берет на себя владелец GDS [36].

Практически все серьезные западные поставщики имеют версию своих PMS, специально рассчитанную под удаленное использование. Эти системы разработаны с применением интернет - технологий: ASP (Application Server Provider) и «клиент-сервер» на основе SQL (Standart Query Language). В России эти продукты представлены системами Kei Hotel и Nimeta.

Что касается будущего систем автоматизации, то эта сфера перейдет на качественно новый уровень с использованием WEB-технологий. Перспективы развития направления автоматизации отелей в России увеличиваются с каждым годом в условиях повышения конкурентной среды. Общие условия развития бизнеса в стране, наличие и продуманность специальных правительственных программ также могут повлиять на рынок информационных технологий. Сейчас в целом по стране заметна, хоть и небольшая, но стабильная тенденция прироста гостиничного номерного фонда. Соответственно, новыми гостиницами хотят управлять уже с помощью новых технологий. Невзирая на то, что значимость систем автоматизации для современной индустрии гостеприимства бесспорна, однако, следует отметить, что внедрение АСУ не влияет напрямую на решение гостя о выборе того или иного отеля. Самым важным в гостинице по-прежнему является не наличие автоматизированной системы управления, созданной по последнему слову техники, а царящая в отеле атмосфера уюта и гостеприимства наряду с профессиональным обслуживанием [36].

Таким образом, современные комплексные автоматизированные системы управления, объединяющие в единый цикл все жизненно важные элементы гостиничного бизнеса, позволяют минимизировать потери прибыли на всех этапах,

эффективно контролировать работу персонала, повышать качество обслуживания.

Вывод: объектом исследования данной выпускной квалификационной работы выступает филиал сети отелей Novotel, расположенный в городе Красноярске, заметим, что на данный период времени, в Красноярском крае наблюдается значительный прирост предприятий гостиничной отрасли, различных брендов и звездности. Рынок нашего края все больше пополняется филиалами зарубежных организаций – гигантов своей индустрии. Такой стремительный рост вызван приближением всемирно международных студенческо-молодёжных соревнований «Зимняя Универсиада 2019». Россия впервые в своей истории примет Всемирную зимнюю универсиаду.

Соревнования такого масштаба предполагают собой прибытие в край большого потока спортсменов и туристов, которым будет необходимо жилье. Исходя из этого, наш край становится таковой «золото жилой» для владельцев различных средств размещения. Следовательно, каждый субъект гостиничной сферы стремится улучшить предоставляемые им условия проживания, для того что бы привлечь как можно больше платежеспособных клиентов. А каким способом это становится возможным? Конечно же, посредством использования различных доступных информационных технологий и внедрения инноваций.

Исходя из вышеупомянутого, с уверенностью можно сказать, что инновации, информационные технологии в сфере гостиничного бизнеса занимают одну из ведущих ролей. Это обусловлено тем, что использование всевозможных новшеств в деятельности предприятий индустрии гостеприимства значительно влияют на место, занимаемое определенным отелем на рынке услуг гостеприимства, его конкурентоспособность.

2 Характеристика объекта исследования

На федеральном и муниципальном уровнях РФ совершенствование инфраструктуры гостиничного бизнеса признано одним из приоритетных направлений развития национальной экономики. Мировые гостиничные корпорации активно осваивают российский рынок: во многих городах, появляются отели крупнейших гостиничных сетей, что говорит о значительной перспективе развития данного направления [20].

2.1 Рынок гостиничных услуг Красноярска. Общая характеристика отеля «Novotel»

Проанализировав множество общедоступных интернет-источников были отмечены пять наиболее популярных туристических направлений в России. Ими стали: Санкт-Петербург, Москва, Сочи, Казань и Волгоград. К сожалению, Красноярск не вошел в вышеупомянутую пятерку, однако, по данным туристического сервиса Travel.ru [55], город входит в первую двадцатку городов России для летних поездок. Рейтинг основан на данных бронирования гостиниц и апартаментов для проживания с 1 июня по 31 августа 2016 года туристами, путешествующими самостоятельно [15].

Еще одна статистическая справка предоставлена сервисом по поиску отелей RoomGuru.ru [53], который выявил самые популярные города России по итогам 2016 года у иностранных туристов. В данном рейтинге Красноярск вошел в список тридцати, популярных у иностранных туристов, российских городов вместе с Анапой, Ялтой, Нижним Новгородом и другими. Рейтинг составлен по данным броней отелей иностранными туристами на сайтах глобального сервиса HotelsCombined.com для проживания с 1 января по 31 декабря 2016 года [16].

Власти региона отмечают, что сегодня въездной туризм в крае во многом деловой. Здесь проходят различные международные азиатско-тихоокеанские культурные фестивали, а так же ежегодно проводится Красноярский экономический форум, который принимает более 5000 участников [39].

Красноярск - крупный промышленный, транспортный, научный, культурный и спортивный центр Восточной Сибири, один из красивейших городов страны. По итогам всероссийского конкурса, проводимого Федеральным агентством по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству, Красноярск многократно признавался одним из самых благоустроенных мегаполисов страны. Красноярск можно назвать сибирским центром экологического, спортивного и делового туризма [38].

Город является административным центром Красноярского края (второго по площади субъекта России). Площадь самого города составляет 353,9 кв. км. В красноярской агломерации проживают почти 1,2 миллионов человек, что является одной из самых крупнейших агломераций Сибири [38].

На рисунке 3, представлена карта с расположением всех временных средств размещения города Красноярск.

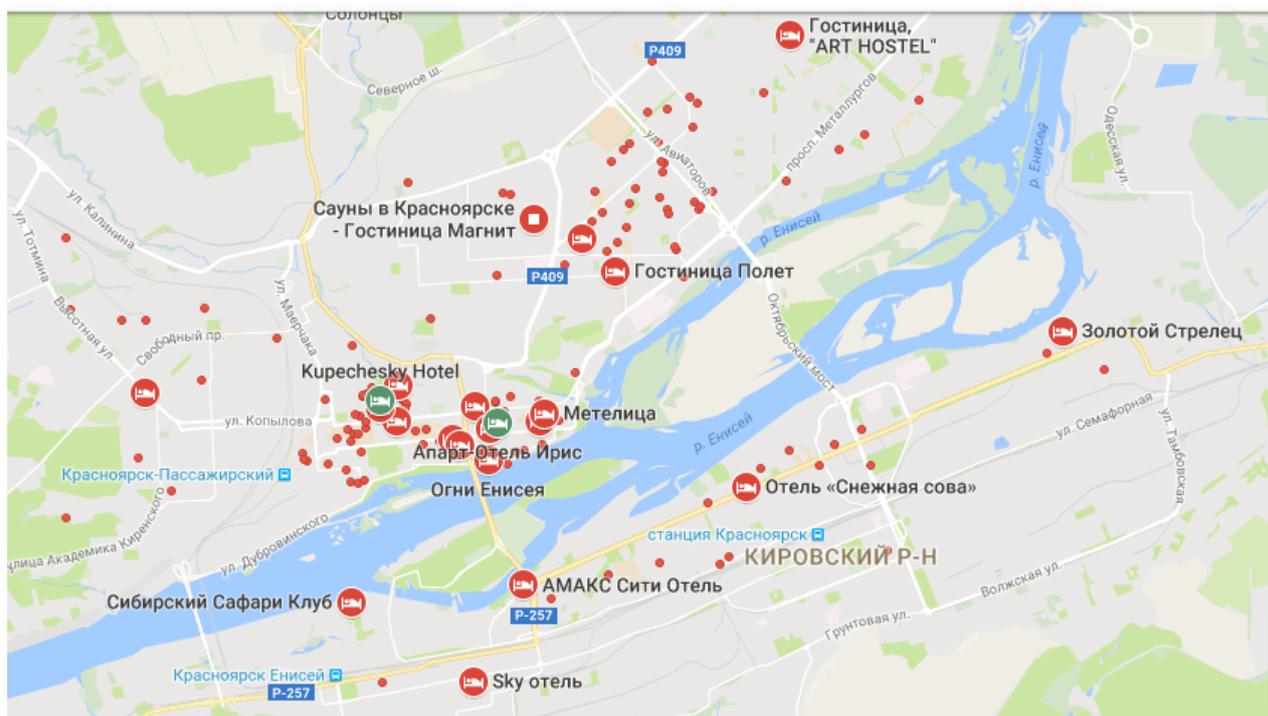


Рисунок 3 – Карта временных средств размещения города Красноярск

В 2015 году в местах временных средств размещения остановились 644,170 тыс. человек. Большая часть заселялась именно в гостиницы и hostелы — 382,842 человека. В лечебных санаториях и туристических базах побывали 261,328 человек. Статистики отметили, что подавляющее большинство всех ту-

ристов приходится именно на граждан России (91%). Число иностранцев составляет всего 9% [37].

По данным Красноярскстата, на 2016 год в регионе работало 339 «коллективных средств размещения» [39]. Из общего числа самое большое количество приходится именно на гостиницы - 219. Оздоровительных пансионатов и обычных «ночлежек» было насчитано 120.

Основную часть гостиниц, открывшихся в последние годы, составляют небольшие и несетевые предприятия (до 100 номеров):

- «Дом-Отель» (92 номера),
- «Яхонт-плюс» (59 номеров),
- «Метелица» (37 номеров),
- «Купеческий» (19 номеров),
- «Soft Hotel» (25 номеров) и др.

Лидерами рынка по продажам долгое время были гостиницы «Красноярск», «Сибирь» и «АМАКС Сити Отель» (бывшая гостиница «Турист»). Однако в период активности гостиничного рынка Красноярска, который пришелся на 2014-2015 годы, город пополнился сразу несколькими сетевыми отелями компаний Hilton и Assor, которые заняли твердые позиции на рынке гостиничных услуг [38].

Стоимость номера в отеле зависит от категории самого отеля и типа номера. Средняя стоимость размещения в двухместном стандартном номере (стоимость включает НДС) в гостиницах:

- категории 1-2 звезды стоимостный показатель расположен в диапазоне 800-2500 руб.;
- категории 3 звезды – в диапазоне 2500-4800 руб.;
- категории 4 звезды – в пределах 4000-6000 руб.

Гостиниц пятизвездочной категории в Красноярске не представлено [38].

Категория четырехзвездочных отелей представлена следующими предприятиями:

- Novotel;

- Hilton Garden Inn;
- Гостиница Октябрьская;
- Дом отель Classic;
- Soft hotel;
- Бизнес-отель Купеческий;
- Гостиница Метелица;
- Гостиницам Sky;
- Гостиница Сибирь;
- Гостиница Золотой стрелец;
- Отель Аристократ.

Среди вышеупомянутых предприятий находится объект исследования данной работы – Novotel.

Исходя из данных, предоставленных сайтом Tripadvisor.ru на 2017 год, отель Novotel занимает 8 место из 26 отелей с лучшим соотношением цены и качества – Красноярск [17]. Восемь позиций рейтинга, в которые входит изучаемый объект, можно наблюдать в таблице 4.

Таблица 4 – Рейтинг отелей города Красноярска по соотношению цены и качества

Наименование отеля	Место отеля по параметру «соотношение цены и качества»
Отель «Hilton Garden Inn»	1
Гостиница «Красноярск»	2
Отель «Ibis»	3
Гостиница «Октябрьская»	4
Дом отель «Classic»,	5
Отель «Sky»	6
Дом отель «Neo»	7
Отель «Novotel»	8

Изучив (данные рейтингов) статистические данные туристического бизнеса России, определим место занимаемое Красноярском в отрасли. Пусть город не занимает лидирующих позиций по количеству поступающих туристов в

год, он все же является мегаполисом, ежегодно принимающим большое количество приезжих, нуждающихся во временном жилье. Этот факт способствует развитию гостиничного бизнеса, следовательно, наличию в городе множества временных средств размещения различного статуса и ценового сегмента.

Изучив гостиничный рынок города Красноярска перейдем к более подробному рассмотрению объекта исследования данной работы.

Общая характеристика отеля «Novotel»

Сетевой отель Novotel является одним из многочисленных брендов, в сфере гостиничного бизнеса, под которым работает французская гостиничная сеть, входящая в состав корпорации Accor.

Гостиничный бренд Accor за 50 лет своего существования со дня учреждения первого отеля и даты основания самой гостиничной сети прошел немалый путь к статусу одного из десяти крупнейших гостиничных операторов мира.

Первый отель компании под маркой Novotel был основан в 1967 году неподалеку от французского города Лилль. Отель включал 62 однотипных номера площадью 25м² [42]. В 1973 году появился предшественник нынешнего Accor – холдинг Sphere S.A. За время его существования были открыты первые отели Ibis и создана сеть отелей Mercure. В 1979 году началась экспансия Novotel на американский рынок. В 1982 году Novotel–становится единственным и полноправным владельцем сети роскошных отелей Sofitel. Вплоть до 1983 года, холдинг принимал активное участие в развитии собственной гостиничной сети. В 1983 году компания официально сменила свое название и статус. С этого момента и вплоть до наших дней она выступает в качестве корпорации Accor.

Сейчас, уже корпорация Accor – лидер гостиничного рынка Европы. Ее подразделение – Accor Hospitality – является оператором свыше четырех тысяч отелей в более чем ста странах мира. Помимо гостиничной деятельности, Accor также активно работает на рынке отдыха и туров, сотрудничая с одной из крупнейших туристических фирм мира – Carlson Wagonlit Travel [43].

ACCOR SA – акционерное общество с капиталом в размере €706 221 591, зарегистрированное в Корпоративном и торговом реестре за номером RCS PARIS B 602 036 444 [44].

Компания Ассор управляет отелями в различных ценовых сегментах.

- Sofitel – отели класса люкс;
- Pullman (гостиничная сеть) – отели высшего класса;
- Novotel – стандартизированные отели верхнего сегмента среднего класса;
- Adagio – апартаменты (комплексы длительного пребывания) верхнего сегмента среднего класса;
- Mercure – отели среднего класса;
- Ibis – стандартизированные отели экономкласса;
- Ibis Styles – отели экономкласса;
- Ibis Budget и Formule 1 – стандартизированные бюджетные отели;
- Motel 6 – стандартизированные бюджетные мотели в США и Канаде [45].

На рисунке 4 графически представлены эмблемы всех брендов корпорации Ассор.

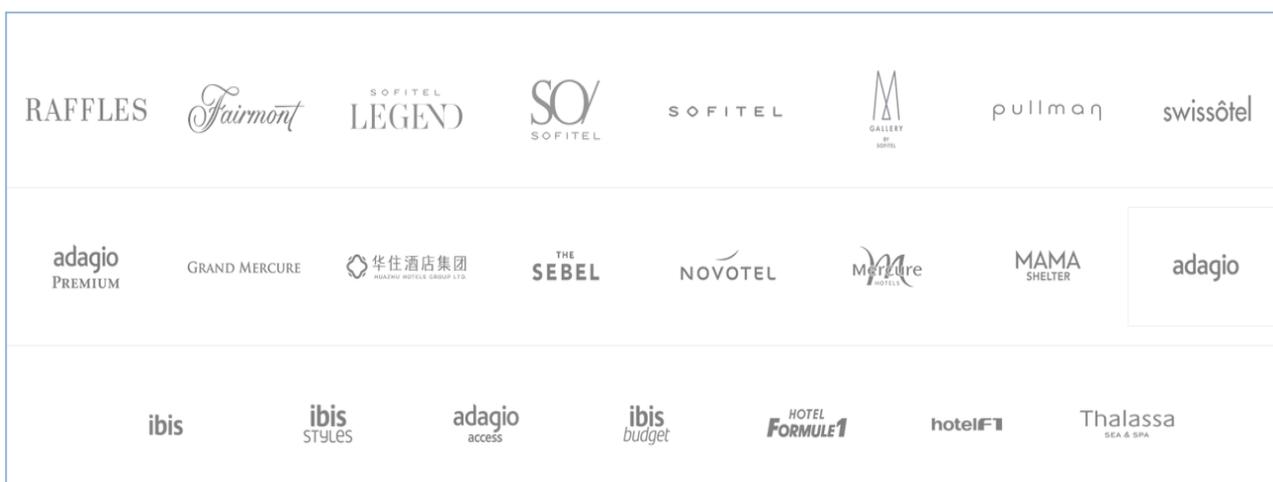


Рисунок 4 – Логотипы брендов компании Ассор [44]

Всего же в портфеле корпорации Ассог находится тринадцать гостиничных брендов. Кроме гостиниц, Ассог также управляется сетями ресторанов, казино и туристских агентств.

На сегодня корпорация владеет отелями практически во всех ценовых нишах. По данным на 2016 год оборот компании составляет €5 миллиардов, из которых €500 миллионов чистой прибыли. В гостиничном подразделении Ассог трудиться около 200 тысяч человек [43].

В России первый отель гостиничной сети был открыт в 1992 году в Москве. В Красноярске же официальное открытие филиала сети состоялось 23 ноября 2015 года.

Novotel представляет собой бренд стандартизированных отелей верхнего сегмента среднего класса [44], имеет статус «четырёхзвездочного» и расположен по адресу: дом 123, ул. Карла Маркса, Красноярск, Красноярский край, 660049, рисунок 5.



Рисунок 5 – Расположение отеля «Novotel»

В соответствии с международным стандартом ISO, Novotel относится к категории «отели».

Отель (или гостиница) - предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг [54].

Классификация по РФ ГОСТ Р53423-2009:

- вместимость номерного фонда: средняя (110 номеров);
- продолжительность работы: круглосуточно;
- функциональное назначение: целевой отель;
- продолжительность пребывания гостей: для кратковременного пребывания;
- этажность отеля: повышенной этажности (8 этажей);
- уровень цен номерного фонда: отель средней ценовой категории;
- местоположение отеля: городской отель;
- форма собственности: частная гостиница;
- схема управления гостиницей: зависимая гостиница (управление по договору).

В таблице 5 приведены ценовые показатели на 2017 год на размещение в номерах разной категории.

Таблица 5 – Стоимость номеров, предоставляемых отелем Novotel

№	Категория номера	Стоимость за ночь при двухместном размещении
1	Стандартный номер с двухспальной кроватью	4200 руб.
2	Бизнес-комфорт	5900 руб.
3	Номер люкс	8000 руб.
4	Стандартный номер с двумя кроватями	4200 руб.
5	Семейный номер (максимум 4 человека)	4200 руб.

Среди дополнительных услуг: несколько конференц-залов, фитнес-зал, парковка, ресторан и бар, которые могут посетить не только постояльцы отеля [46]. Первые два этажа отеля сданы в аренду под офисы и магазины.

По приблизительным подсчетам инвестиции в проект составили 30-35 миллионов евро[40].

2.2 Бизнес-процессы отеля «Novotel».

Выбор совершенствуемого бизнес-процесса

Бизнес-процесс (БП) – это совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей. Для наглядности процессы визуализируются при помощи блок-схемы процессов [47].

Бизнес-процессы организации подразделяются на *основные* и *вспомогательные*. В первую очередь целесообразно определить и проанализировать основные бизнес-процессы, которые являются наиболее важными с точки зрения потребительской ценности для клиентов. Именно совершенствование основных бизнес-процессов в большей степени повышает эффективность организации и определяет ее конкурентоспособность.

Основные процессы направлены на производство товаров и услуг для конечного потребителя, т.е. именно для того, кто в итоге покупает и использует результаты процесса.

Novotel представляет собой достаточно большое предприятие, глобальный процесс которого: предоставление услуг проживания.

Можно выделить следующие основные бизнес-процессы рассматриваемого отеля, которые направлены на обеспечение миссии организации:

- организация комфортных условий для проживания;
- обеспечение безопасности для постояльцев отеля;
- организация быстрого заселения (регистрации и размещения) клиента;
- организация правильного и грамотного учета номерного фонда отеля;
- организация расчета клиента с помощью платежных систем;
- организация снабжения гостиницы;
- проведение маркетинговой деятельности в отеле.

Рассмотрим основные бизнес-процессы более подробно.

Организация комфортного проживания

Для начала определимся, что подразумевает под собой термин «комфорт». *Комфорт* – совокупность бытовых удобств. То есть, процесс организации отелем комфортного проживания постояльцев, подразумевает, что клиент будет размещен в уютном, благоустроенном, чистом номере и получит качественное обслуживание. А именно:

– прибыв в отель, гость будет быстро зарегистрирован, сопровожден и размещен в апартаментах.

– в период пребывания, отелем будут предоставлены наилучшие условия проживания, а именно, качественное обслуживание: своевременная уборка номера, питание, быстрая реакция служб отеля на обращение постояльцев во время проживания и прочие дополнительные услуги.

– по истечению срока проживания будет произведен быстрый и правильный расчет клиента, обеспечена помощь при выезде (услуга «заказ такси»), если она необходима.

Обеспечение безопасности для постояльцев отеля

Данный бизнес-процесс заключается в обеспечении безопасности постояльцев путем организации службы безопасности в отеле. Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов. В понятие "имущество отеля" включается и такой элемент, как его репутация.

Так же в задачи процесса входит организация обучающих мероприятий для персонала, направленных на то, что бы сотрудники осуществляли верные действия при пожаре или какой-либо другой критической ситуации.

Обеспечение отеля противопожарным оборудованием, сигнализацией и т.д.

Организация быстрого заселения (регистрации и размещения) клиента

Бизнес-процесс заключается в быстром и качественном обслуживании клиента со стороны администратора.

Описание процесса: Клиент тем или иным способом контактирует с администратором отеля. Стоит отметить, что весь период времени от того момен-

та, когда потенциальный клиент связывается по телефону или иным способом с гостиницей, и до оплаты гостиничного счета сопровождается администратором. Итак, клиент «поступил», следующие действия администратора выявить потребность визита, это может быть бронирование номера или заселение в том случае, если бронирование производилось ранее. После установления цели визита клиента, администратор собирает всю необходимую информацию о клиенте (паспортные данные, контактный телефон и т.д.) и вносит ее в базу данных, тем самым производя регистрацию клиента. Если же клиент получает услуги не в первый раз, производится поиск информации о госте в БД. Затем по заданным параметрам клиента производится поиск свободного номера для заселения. В случае наличия свободного номера, апартаменты закрепляются за гостем, и выдается ключ. Заключается договор на размещение и в конце предъявляется счет.

То есть, все вышеуказанные действия со стороны администратора должны быть максимально быстрыми и безошибочными, в худшем случае отель может потерять клиента.

Организация правильного и грамотного учета номерного фонда отеля

Организация данного бизнес-процесса позволит администратору производить быстрый поиск апартаментов, по заданным параметрам (класс номера, на сколько персон рассчитан, разрешен ли для въезда с животными, разрешен ли для курения и т.д.).

Организация расчета клиента с помощью платежных систем

Расчет клиента с помощью платежных систем подразумевает, что производя итоговый расчет клиента (итоговый расчет производится при выселении), клиент имеет возможность произвести оплату, как с помощью наличных, так и безналичным способом, с помощью пластиковой карты через терминал, установленный в холле отеля у администратора.

Организация снабжения отеля

Процесс организации снабжения подразумевает различного рода закупки нужных товаров требуемого качества по разумной цене в нужное время. При этом необходимо выдерживать оптимальный размер запасов в отеле, поскольку

многие закупленные товары при длительном хранении могут испортиться. Процесс включает в себя разработку стратегии снабжения, планирование процесса снабжения, планирование способов снижения издержек на процесс снабжения и разработку положения об отделе снабжения.

Проведение маркетинговой деятельности в отеле

Гость отеля пользуется сложным продуктом, состоящим из комплекса услуг, которые можно увидеть, ощутить, оценить их преимущества. Соответственно, схема действий по его продвижению, в общем, получается примерно такой же, как при продаже любого товара или услуги: находится потенциальный клиент, которому дается возможность познакомиться с предложениями отеля и принять решение пользоваться им или нет. Основное отличие заключается в том, что схема знакомства с возможностями гостиницы является более многогранной, имеющей массу нюансов, и процесс продвижения гостиничных услуг получается достаточно долгим и трудоемким. Процесс включает поиск потенциальных потребителей, определение методов их привлечения, продвижение отеля на рынке, разработка маркетинговых планов, проведение анализа удовлетворенности клиента услугами отеля, проведение маркетинговых и рекламных акций, проведение маркетинговых исследований.

Закончив знакомство с основными бизнес-процессами перейдем к вспомогательным. Вспомогательные бизнес-процессы, обеспечивают всю компанию ресурсами и позволяют основным процессам выполнять свою работу.

Для рассматриваемой организации можно выделить следующие вспомогательные бизнес-процессы:

- учет финансово–хозяйственной деятельности (бухгалтерская отчетность, составление отчетов, смет, расчет заработной платы персонала);
- кадровый учет (регистрация новых сотрудников, удаление информации об уволенных сотрудниках, заключение и расторжение трудовых договоров);

– маркетинговая деятельность (рекламная стратегия, анализ удовлетворенности потребителей услуг, исследование и анализ рынка в сфере гостеприимства);

– взаимодействие с компанией–аутсорсером (передача части деятельности компании аутсорсеру).

Все вышеперечисленные процессы в совокупности обеспечивают работу отеля и направлены на поддержание его основных бизнес–процессов, поэтому их эффективность влияет на достижение целей объекта исследования и его конкурентоспособность.

Описанные бизнес-процессы необходимо постоянно совершенствовать. Гостиничный бизнес набирает обороты, возникает все больше конкурентов на рынке, а значит необходимо быть лучше других.

Выбор совершенствуемого бизнес-процесса

Гостиничный бизнес, одно из наиболее развитых направлений нашего времени, что свидетельствует о наличии большой конкуренции. Для получения конкурентных преимуществ в современных рыночных условиях, предприятиям необходимо повышать эффективность собственной деятельности путем максимально быстрого и качественного предоставления услуг клиентам.

Итак, чтобы начать действия по совершенствованию, необходимо изначально выбрать нуждающийся в них бизнес-процесс. То есть такой процесс, который тормозит работу организации в целом.

В первую очередь, следует рассмотреть процессы, которые являются наиболее важными, с точки зрения реализации стратегии отеля, а именно основные бизнес процессы.

В данной выпускной квалификационной работе будет рассматриваться совершенствование такого бизнес-процесса, как «*Организация комфортного проживания*», который относится к типу основных бизнес-процессов. Что касается остальных бизнес-процессов, протекающих в отеле, они так же могут быть подвержены совершенствованию. Так как деятельность отеля все еще не иде-

альна, это обусловлено хотя бы тем, что отель не находится на самом высшем уровне, не имеет максимальной звездности.

Теперь разберемся, почему именно этот процесс был выбран для совершенствования.

По прибытии в номер отеля при возникновении запросов, гость должен обратиться к администратору. Смоделируем ситуацию, по прибытии в номер отеля, во время проживания, постояльцу понадобилась услуга службы прачечной. Что бы заказать данную услугу, гостю пришлось звонить в службу приема и размещения и связываться с администратором. Администратор принял запрос и сформировал заявку на обслуживание. Затем данная заявка была направлена в соответствующую службу, где ее обработали и лишь после такой длинной цепочки действий поставили в очередь на выполнение.

Проанализировав ситуацию, отметим, что со времени обращения постояльца до момента оповещения службы о запросе и его постановке в очередь по выполнению, прошло достаточное количество времени, а если еще и учесть тот факт, что отель располагает номерным фондом средней вместимости, то процесс передачи запроса от администратора к службе мог сильно затянуться. Так же не стоит оставлять без внимания человеческий фактор, например администратор мог затянуть процесс формирования заявки постояльца.

В качестве рассмотрения проблемы бизнес-процесса мы воспользовались диаграммой Исикавы, рисунок 6, которая является полезным инструментом, имеющим ряд сильных сторон, предназначенным для идентификации возможных причин проблем и для планирования действий, направленных на их искоренение.

На диаграмме видно, что одним из элементов неудовлетворенности клиентов качеством обслуживания, а соответственно и отрицательным влиянием на комфорт проживающего в отеле, является человеческий фактор сотрудника.

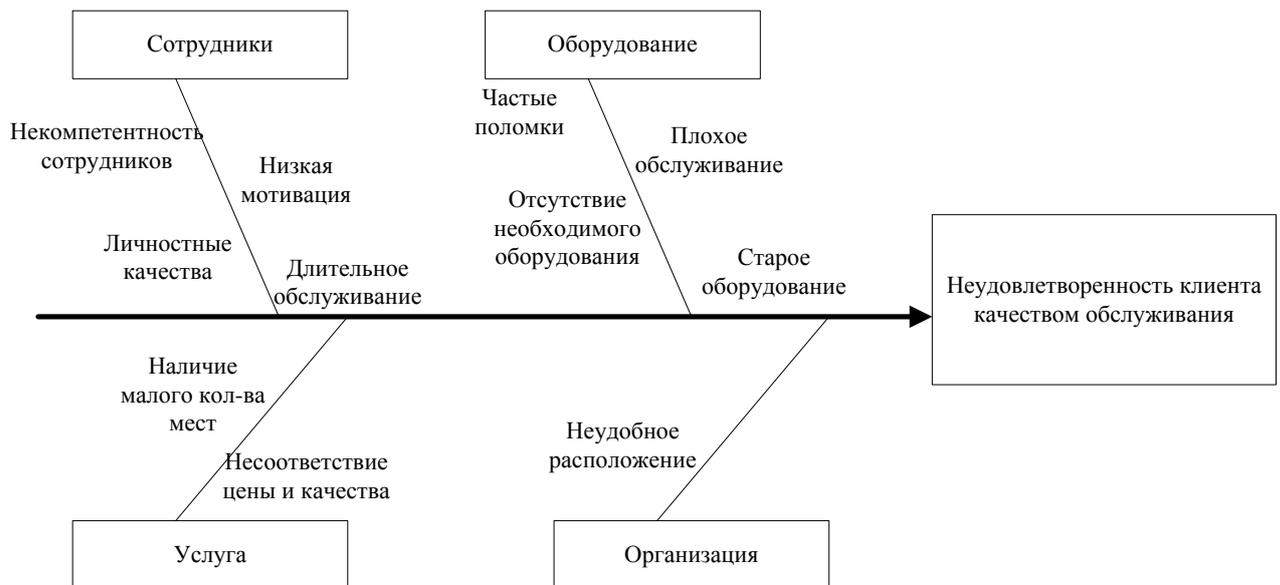


Рисунок 6 – Диаграмма «рыбий скелет» для анализа проблем процесса

Вывод: одним из ключевых недочетов бизнес-процесса «Организация комфортного проживания» являются возможные большие временные затраты на обработку запроса, то есть не оперативное реагирование на обращение постояльца.

Таким образом, можно сделать вывод, что большие затраты временных ресурсов делают процесс не эффективным.

Совершенствование данного процесса позволит сократить время обслуживания клиента путем сокращения времени на передачу обращения от постояльца к необходимой для удовлетворения его запроса службе. Так же уменьшится вероятность возможных ошибок со стороны администратора.

Из всего вышесказанного следует, что рассматриваемый отель имеет недостатки, над которыми стоит работать для того, чтобы повысить уровень комфорта проживающего, путем улучшения качества обслуживания в отеле, что в последствие приведет к расширению круга клиентов, увеличению прибыли и укреплению позиций отеля на рынке предоставления услуг. Поэтому процесс, который был нами выбран, является приоритетным для внесения изменений.

2.3 Анализ бизнес-процесса «Организация комфортного проживания»

Недооценивая бизнес-процессы, гостиницы теряют не только возможность улучшить качество обслуживания, но и способность вовремя реагировать

на критические замечания клиентов. Подмечая лишь отдельные «детали», указанные гостями, и фокусируясь на них, невозможно увидеть полную картину, пока весь бизнес-процесс, связанный с этой деталью, не будет тщательно проработан и смоделирован.

Компании для завоевания лидерства на рынке многие годы тестируют различные подходы к управлению, такие как: управление по целям, управление поручениями, управление проектами и управление бизнес-процессами. Каждый из управленческих подходов хорош для той или иной ситуации, которая складывается из отраслевой принадлежности организации, ее зрелости, конкурентности рынков, на которых функционирует компания, личности руководителя компании и множества других факторов.

Управление бизнес-процессами больше всего необходимо компаниям из сферы услуг, работающих на конкурентных рынках. Им приходится бороться за свои позиции, улучшая качество, оптимизируя стоимость или сокращая сроки.

В российских условиях процессное управление востребовано коммерческими компаниями, работающими в конкурентной среде, в том числе в сфере оказания услуг.

Если говорить о цикле управления бизнес-процессом, то в первую очередь необходимо описать, или, как еще говорят, смоделировать бизнес-процесс, что покажет всю неэффективность существующего бизнес-процесса.

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001 таким образом определяет процессный подход к управлению: Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего [63, 64]. Поэтому всю работу организации можно представить в формате бизнес-процессов.

Данный подход подразумевает, что бизнес-процесс должен иметь такие характеристики как [64]:

- владелец процесса;
- вход процесса;
- выход процесса.

Таким образом, владельцем бизнес-процесса «Организация комфортного проживания» является главный управляющий отелем. Входами процесса являются поступающие обращения клиентов, выходом – обработанные обращения и соответственно удовлетворенный клиент. Ресурсная база: человеческие ресурсы, информационные технологии.

Ключевым инструментарием внедрения процессного подхода к управлению на первых этапах являются графические инструменты моделирования бизнес-процессов в которых моделируются или описываются бизнес-процессы.

На настоящий момент времени для графического моделирования бизнес-процессов MS Visio является наиболее распространенным инструментом, при этом моделировать бизнес-процессы можно в различных нотациях.

При описании бизнес-процессов используются различные методологии, в данном случае для представления выбрана нотация IDEF0, которая является наиболее распространенной среди методологий моделирования, и что немало важно, утвержденной Госстандартом России.

IDEF0 – методология функционального моделирования, позволяющая отобразить систему в виде набора взаимосвязанных функций (функциональных блоков), основана на ранее разработанной Дугласом Т. Росс методике моделирования SADT.

Рассмотрим модель бизнес-процесса «Организация комфортного проживания» в его текущем состоянии (как есть – *as is*), в соответствии с методологией IDEF0.

На рисунке 7 представлена контекстная диаграмма бизнес-процесса «Организация комфортного проживания».

В которой:

- управление (верхние показатели диаграммы): устав отеля, ГОСТы РФ и стандарты для гостиничной отрасли;

- вход (показатели левой стороны): обращение клиента;
- выход (показатели правой стороны): удовлетворенный клиент;
- механизм (нижние показатели диаграммы): администратор, службы отеля (такие как: служба уборки помещений, служба чистки), программное обеспечение.

На рисунке 8 продемонстрирована детализация основного рассматриваемого бизнес-процесса.

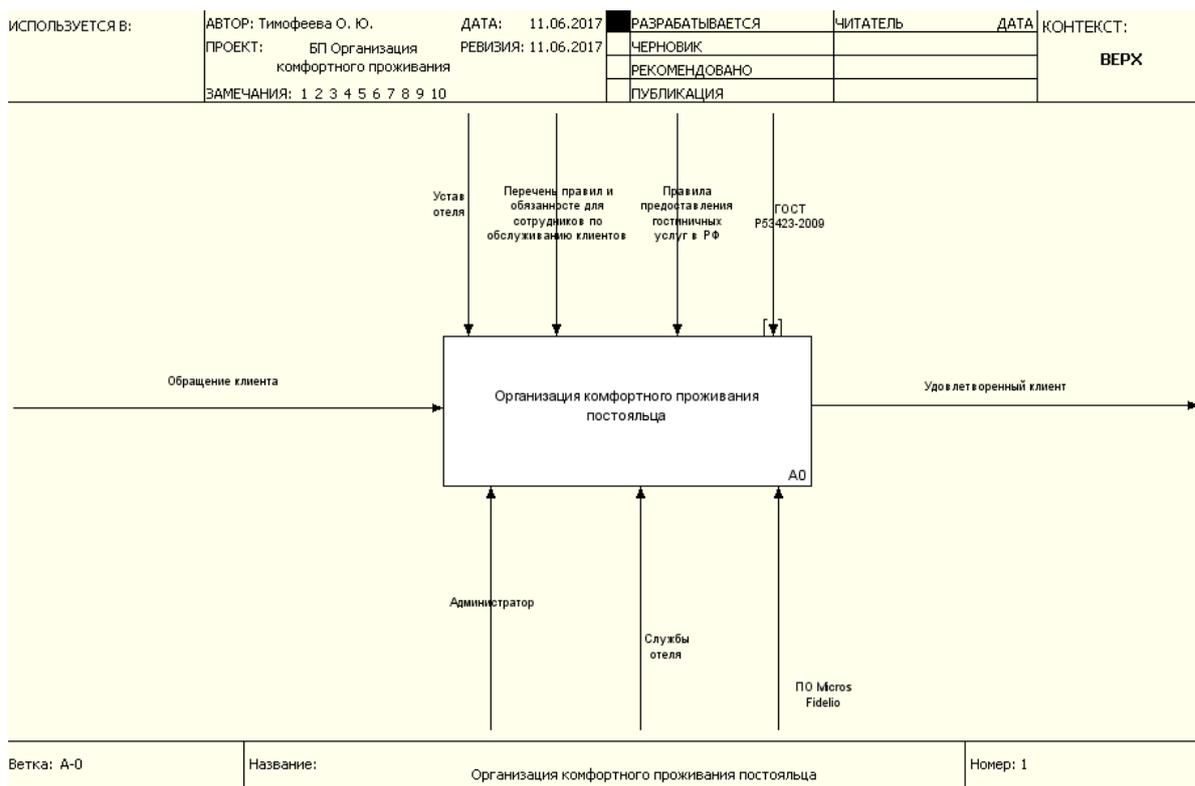


Рисунок 7 – Контекстная диаграмма бизнес-процесса «Организация комфортного проживания», до совершенствования

Видно, что процесс имеет четыре подпроцесса:

- формирование заявки на обслуживание необходимой службой;
- распределение службой поступивших заявок;
- выполнение службой поступивших заявок;
- фиксирование информации о выполненном обращении.

Но на этом детализация не заканчивается, рисунок 9 показывает детализированный подпроцесс «распределение службой поступивших заявок», в котором видны три блока детализации.

Так же, при анализе можно рассмотреть карту взаимодействия.

На рисунке 10 представлена карта взаимодействия бизнес-процесса «Организация комфортного проживания», на которой видны задействованные сотрудники и циркулирующие элементы.

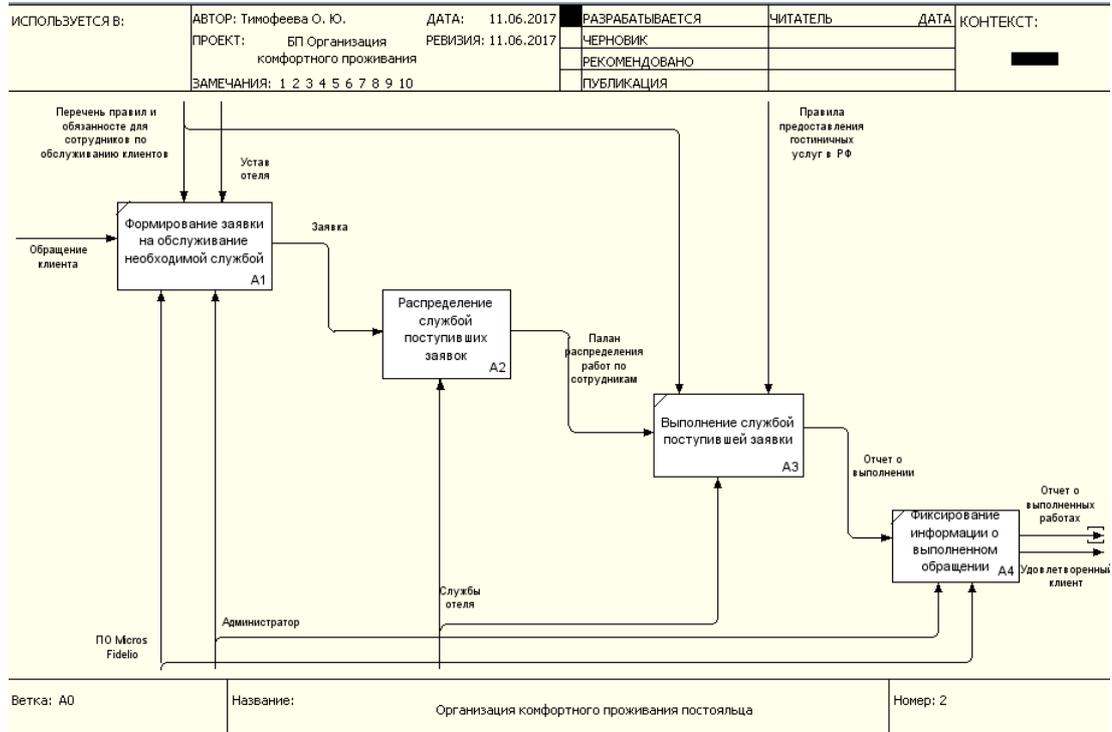


Рисунок 8 - Детализация контекстной диаграммы, A0

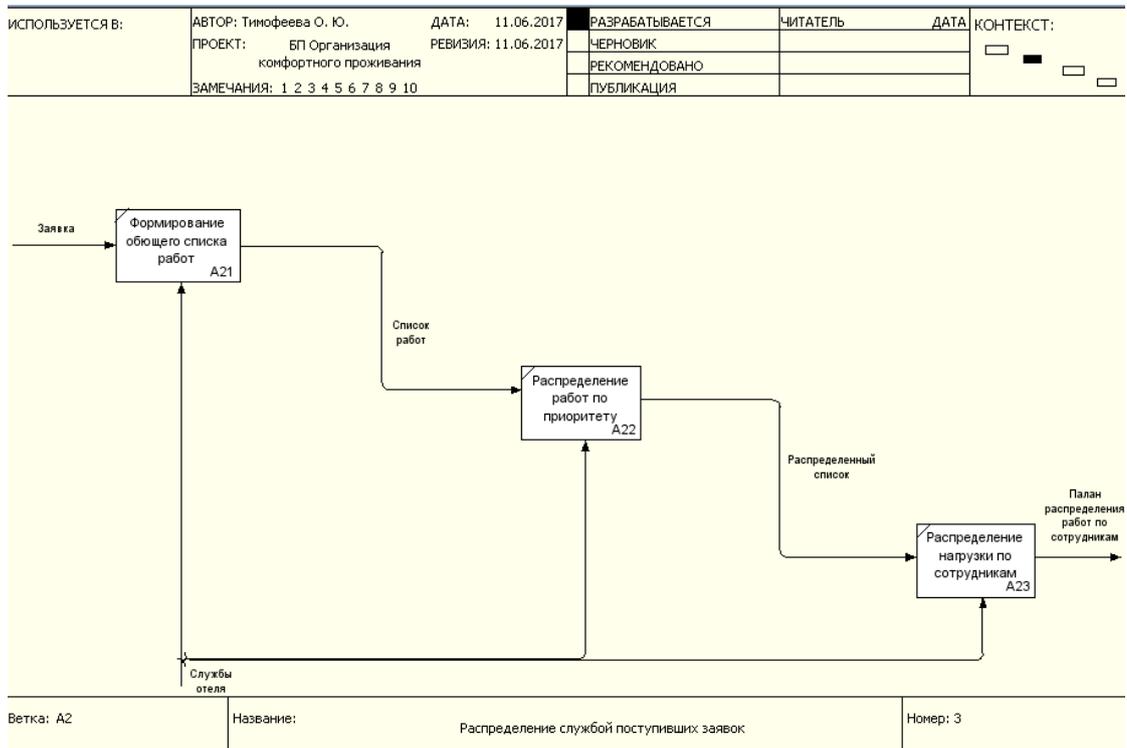


Рисунок 9 – Детализация контекстной диаграммы после, A2

Задействованные в бизнес-процессе сотрудники:

- администратор (в зависимости от занятости могут быть задействовано несколько сотрудников, работающих на стойке регистрации клиентов);
- сотрудники служб отеля.

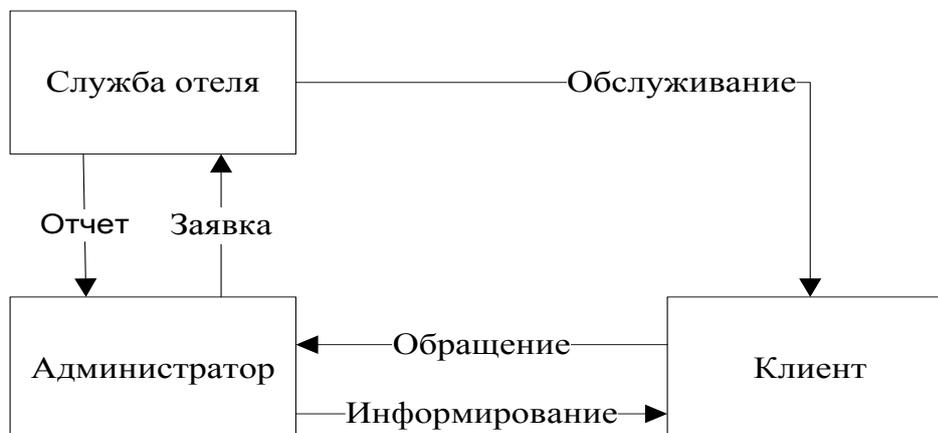


Рисунок 10 – Карта взаимодействия

Составленная карта позволяет получить общее представление о взаимосвязях между участниками процесса и заинтересованными сторонами. То есть демонстрирует зависимость участников друг от друга и причину этой зависимости.

На основе карты взаимодействий есть возможность выстроить межфункциональную блок-схему, но с более подробным описанием, а именно кто выполняет какие функции и на кого направлен результат.

Межфункциональная блок-схема дает дополнительную возможность установить, кто выполняет то или иное действие, к какому функциональному отделу принадлежат исполнители [65].

Межфункциональная блок-схема бизнес-процесса «Организация комфортного проживания» представлена на рисунке 11.

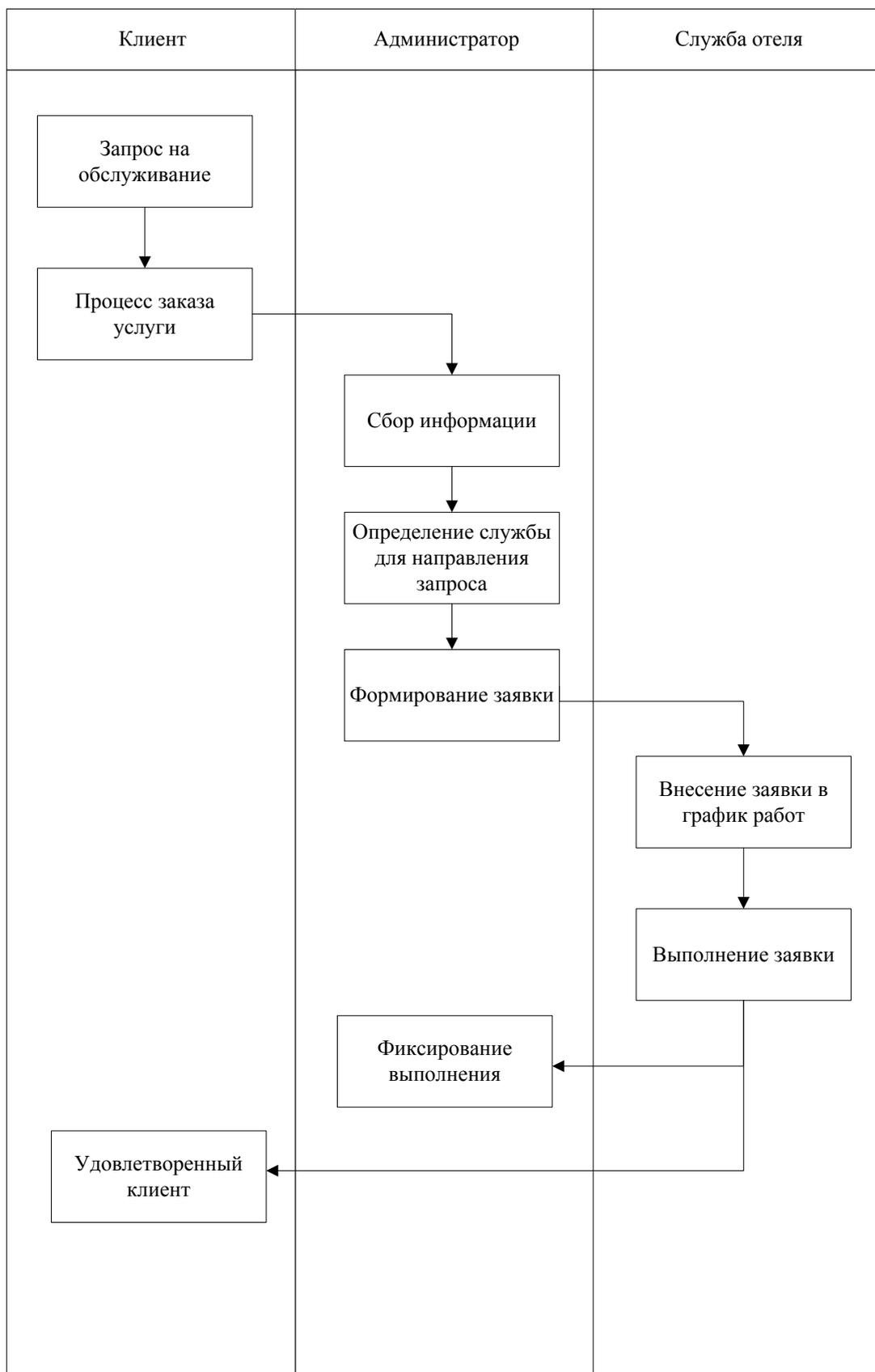


Рисунок 11 – Межфункциональная блок-схема бизнес-процесса

Ознакомившись с гостиничным сектором Красноярска и разобравшись с бизнес-процессами протекающими на территории отеля, был сделан выбор в

пользу совершенствования одного процесса - «Организация комфортного проживания».

На практике существует множество способов совершенствования бизнес-процесса, но самое главное, что после их применения должна стать понятна полная картина бизнес-процесса, то есть, то состояние бизнес-процесса "как должно быть", которое и необходимо внедрить в организации.

Проведя анализ бизнес-процесса с помощью его моделирования, которое было произведено в нотации IDEF0, был выявлен ключевой момент, который требует совершенствования.

Следующим этапом данной выпускной квалификационной работы станет выбор технологии для решения выявленной проблемы.

3 Предлагаемые решения по адаптации системы

Любой гость желает найти отель, номера которого полностью отвечали бы его представлениям о комфортном отдыхе. Многие современные отели стремятся преуспеть в техническом оснащении номеров и общих помещений, разрабатывая необычный дизайн номеров и рекреационных помещений и оборудуя номера современной техникой.

Оснащение номеров отеля элементами системы «умный дом» на порядок повысит качество проживания и позволит подчеркнуть особое отношение к гостям.

3.1 Выбор технологии для совершенствования бизнес-процесса «Организация комфортного проживания»

Прежде чем перейти к предлагаемому решению для оптимизации процесса «Организация комфортного проживания» стоит отметить, что на территории отеля Novotel, на данный период времени, система «умный дом» уже частично реализована, в качестве:

- электронных замков;
- электросберегающих выключателей;
- кодировщика карт доступа.

Теперь немного подробнее о данных технологиях.

Электронные замки для гостиниц позволяют администраторам и управляющим составлять план расселения людей по номерам, вести бронирование и учет постояльцев, оперативно выдавать ключи-карты доступа от номеров, проверять, какие номера заняты и т.д. Такие возможности призваны упростить работу персонала отеля, повысить комфорт проживания в нем и автоматизировать многие процессы управления.

Электронные замки для гостиницы обеспечивают также и безопасность. Они регистрируют, в какое время, чьим ключом открывалась дверь конкретного номера, что исключает возможность возникновения неправомерных действий со стороны гостей и персонала.

Энергосберегающие выключатели позволят владельцу гостиницы значительно сократить расходы на электроэнергию, повысить пожарную безопасность. Работа энергосберегающих выключателей построена таким образом, что при входе в номер для включения электричества в номере, гости гостиницы должны опустить свою карту в карман энергосберегающего выключателя, а при выходе из номера, забрать карту с собой. Причем электричество в номере отключается не сразу, а спустя 15 секунд, это дает возможность гостям отеля, комфортно покинуть номер. Таким образом, значительно сокращаются затраты отеля на электроэнергию.

Кодировщик карт доступа - это основное устройство у администратора на стойке регистрации отеля. С помощью него он осуществляет выдачу карт гостям и администрации гостиницы, может определить принадлежность найденной карты, заблокировать любую карту.

Все технологии интегрированы с гостиничной АСУ Micros Fidelio, которая установлена на предприятии.

Предлагаемое решение

Используя информацию, полученную из параграфа «Анализ бизнес-процесса «Организация комфортного проживания»», было предложено внедрить на территории организации *интеллектуальные сенсорные дверные таблички*, с помощью которых можно достигнуть улучшения процесса.

Интеллектуальная сенсорная дверная табличка изготавливается компанией поставщиком на заказ, в соответствующем дизайне, под определенный запрос покупателя.

Особенности:

- встроенный считыватель бесконтактных карт;
- магнитный контакт для мониторинга открытия двери;
- сенсорное стекло;
- оборудована подсвечивающими диодами;

- индикация статуса заказанной услуги в номер («не беспокоить», «убрать номер», «стирка», «звонок»);
- звонок отключается в режиме «не беспокоить»;
- передача информации в ответственную службу;
- встроенный шинный интерфейс, магнитное крепление;
- интегрирована с гостиничной системой Micros Fidelio.

Благодаря использованию данной таблички вся основная информация о номере может быть отображена на мониторе администратора, например, в зоне регистрации. С помощью специального программного приложения с центрального персонального компьютера, расположенного на стойки регистрации, осуществляется контроль состояния номеров, регистрация гостя, контроль доступа в номер с помощью индивидуальных программируемых карт гостя, контроль запросов и исполнения заказов в номер.

Благодаря возможностям панелей управления таблички при нажатии определенной кнопки происходит одновременное оповещение службы приема и размещения и соответствующей сервисной службы (службы уборки помещений, администратора, прачечной), что позволяет осуществлять более качественное обслуживание клиентов отеля в кратчайшие сроки.

Режим «не беспокоить» отображается как на персональном компьютере стойки регистрации, так и на внешнем модуле дверного звонка, одновременно с блокировкой магнитного привода замка двери.

Датчики присутствия гостя в номере и идентификация входящего в номер (гость, горничная) позволяет отслеживать состояние номера дистанционно.

Прием номера при выезде гостя максимально удобен и производится автоматически одним нажатием. Предусмотрена возможность снятия детализированных отчетов для эффективного управления отелем.

В таблице 6 отражены основные характеристики интеллектуальной сенсорной дверной таблички, такие как габариты, указанные поставщиком.

На рисунке 12 показано, как выглядит интеллектуальная сенсорная дверная табличка компании HDL в действительности.

Преимущество HDL заключается в удобстве обслуживания, потребительских свойствах, а главное низкой стоимости, что является не маленьким достоинством, в пользу его приобретения.

Таблица 6 – Характеристики интеллектуальной сенсорной дверной таблички

Характеристики	Показатель
Производитель	HDL
Питание	DC 12~30 В
Потребление	25 mA/ DC24В
Протокол связи	Шина HDL
Размеры	105x170x40 мм
Артикул	SB-3S-Bell-XS
Условия для работы:	
Рабочая температура	От 0°C до 45°C
Относительная влажность	20%~90%
Температура хранения	-40°C ~ +55°C
Относительная влажность хранения	10% ~ 93%
Цена	14 900 руб.



Рисунок 12 – Графическое представление интеллектуальной сенсорной дверной таблички

На рисунке 13 отображено видение будущего состояния процесса «Организация комфортного проживания», после внедрения предлагаемой технологии. Стоит отметить, что детализация подпроцесса «распределение службой поступивших заявок» исключается из диаграммы. Это вызвано тем, что включение в обиход интеллектуальных сенсорных дверных табличек, дает возможность постояльцам управлять сигналами для обслуживающего персонала. Это ведет к ускорению процесса передачи запроса на обслуживание от клиента напрямую к необходимой службе, исключая контакт с администратором.

С более детализированным представлением рассматриваемого бизнес-процесса, можно ознакомиться, взглянув на рисунок 14, на котором представлена EPC-модель бизнес-процесса после совершенствования (как должно быть – *to be*) в методологии ARIS.

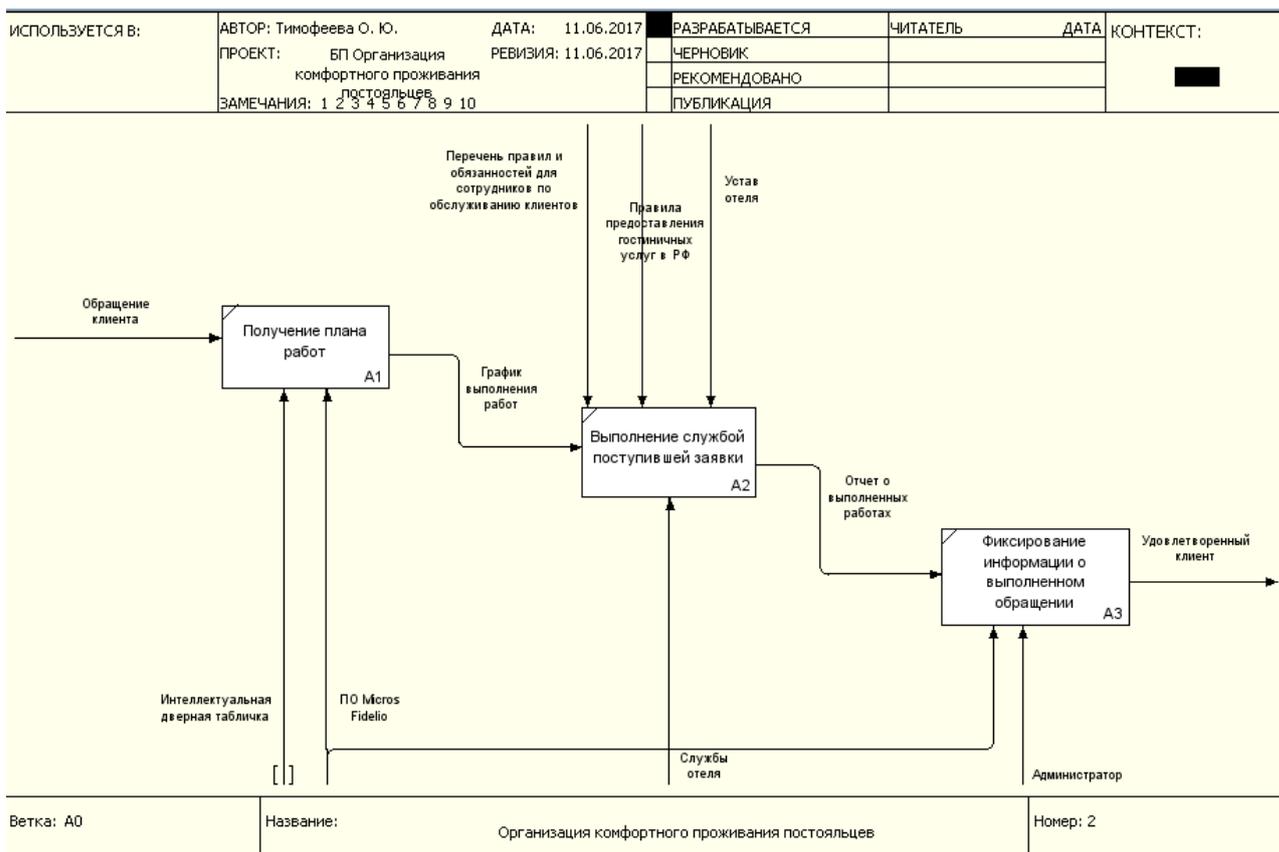


Рисунок 13 – Контекстная диаграмма бизнес-процесса «Организация комфортного проживания», после внедрения технологии

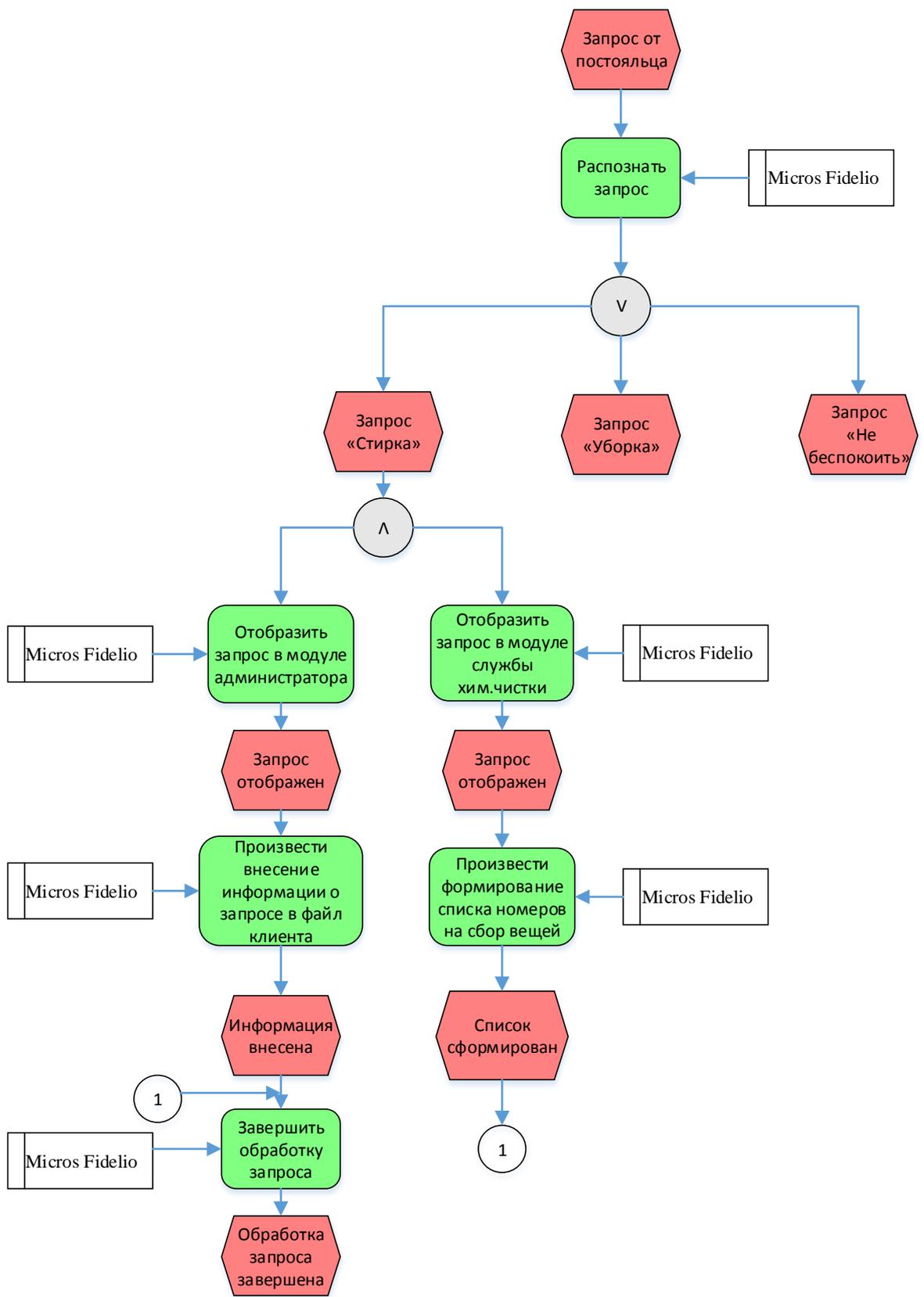


Рисунок 14 – EPC-модель процесса «Организация комфортного проживания», лист 1

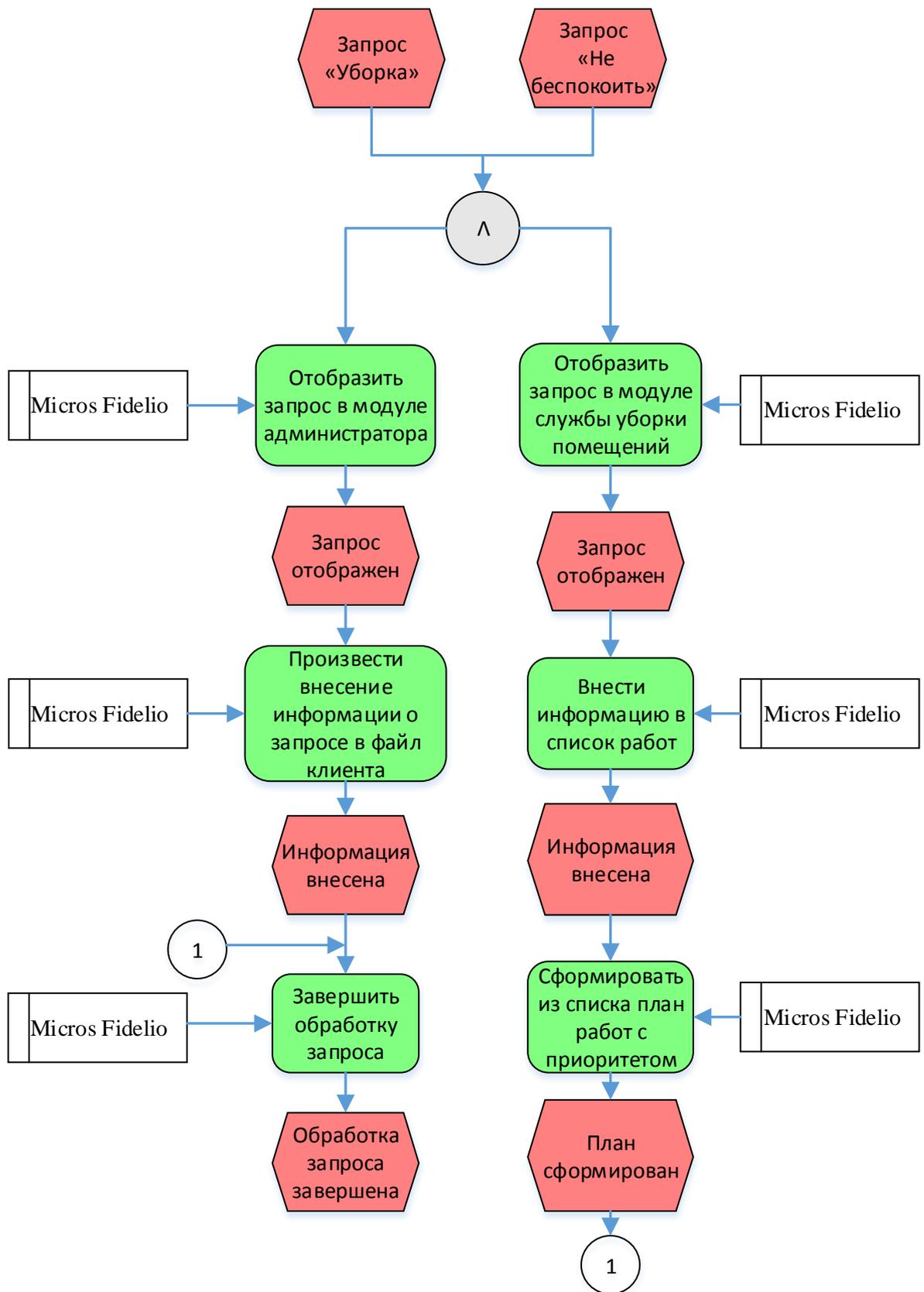


Рисунок 14 – EPC-модель процесса «Организация комфортного проживания», лист 2

Таким образом, внедрение *интеллектуальных сенсорных дверных табличек* улучшит текущий процесс в значительной мере и тем самым положительно скажется на работе отеля

Данная технология повысит уровень комфорта в гостиничном номере (безопасность доступа в помещение (автоматический режим), функции заказа услуг в номер, функция «не беспокоить»). Вырастет уровень удобства централизованного контроля номеров. Процесс контроля и оценки сервисного обслуживания со стороны руководства отеля, а именно контроль обращений в сервисную службу, скорость обслуживания заказов клиента, статус номера (присутствие, «не беспокоить», «требуется уборка» и др.), получение детальных отчетов и статистической информации о продолжительности работы функционального и экономичного режимов номеров для эффективного менеджмента [60], станет доступнее и проще.

3.2 Реализация проектного решения

Для совершенствования бизнес-процесса «Организация комфортного проживания» необходимо внедрить новую технологию – интеллектуальные сенсорные таблички для дверей отеля.

Внедрение новой технологии происходит по этапам, представленным в таблице 7.

Для удобства оценки процесса на временные затраты представим проект с помощью диаграммы Ганта.

Диаграмма Ганта – это один из наиболее удобных и популярных способов графического представления времени и ресурсов выполнения задач. Как средство планирования используется в личном и корпоративном тайм-менеджменте, управлении проектами [66].

Диаграмма Ганта является наглядным и удобным инструментом для управления проектом. Несмотря на то, что при большом количестве задач она становится перегруженной, этот метод легок и доступен каждому [67].

Таблица 7 – Детализация этапов проекта

Название этапа	Подэтапы
Формирование требований и разработка концепции внедрения интеллектуальной дверной таблички	Системно-аналитическое обследование объекта
	Анализ и обработка полученной информации
Разработка технического задания	Разработка технического задания и приложения к нему
	Формирование плана развертывания системного ландшафта
	Определение общей функциональной и технической архитектур
	Разработка и согласование регламента взаимодействия
	Оформление технического проекта
	Согласование и утверждение технического задания
Монтаж кабельных трасс	Подготовка помещения
	Монтажные работы
Поставка оборудования	Поставка заказанного оборудования
Монтаж оборудования	Подготовка помещения
	Монтажные работы
Пуск-наладка	Подготовка объекта к вводу в действие
	Подготовка персонала
	Проведение предварительных испытаний
	Поведение опытной эксплуатации
	Проведение приемных испытаний
	Завершение работ
Сопровождение	Контроль за работой
	Проведение профилактических и ремонтных работ

Диаграмму Ганта можно реализовать с помощью программы для управления проектами: Microsoft Project.

Как можно увидеть на рисунке 15, адаптация технологии занимает 104 дня.

Задачи проекта можно увидеть на рисунке 16, который, наглядно отображает: название каждой отдельной задачи, ее длительность в днях, даты прохождения проекта (начало и окончание), предшествующие друг другу задачи.

	Начало		Окончание	
Текущее	Пн 05.06.17		Чт 26.10.17	
Базовое	НД		НД	
Фактическое	НД		НД	
Отклонение	0д		0д	
	Длительность	Трудозатраты	Затраты	
Текущие	104д	0ч	0,00р.	
Базовые	0д	0ч	0,00р.	
Фактические	0д	0ч	0,00р.	
Оставшиеся	104д	0ч	0,00р.	

Процент завершения

Длительность: 0% Трудозатраты: 0%

Заккрыть

Рисунок 15 – Статистика процесса «как есть»

И	Название задачи	Длительность	Начало	Окончание	Предшественники
	Формирование требований и разработка концепции внедрения интеллектуальной дверной таблички	11 дней	Пн 05.06.17	Пн 19.06.17	
	Разработка технического задания	18 дней	Вт 20.06.17	Чт 13.07.17	1
	Монтаж кабельных трас	15 дней	Пт 14.07.17	Чт 03.08.17	2
	Поставка оборудования	20 дней	Пт 14.07.17	Чт 10.08.17	2
	Монтаж оборудования	15 дней	Пт 11.08.17	Чт 31.08.17	4
	Пуск-наладка	10 дней	Пт 01.09.17	Чт 14.09.17	5
	Сопровождение	30 дней	Пт 15.09.17	Чт 26.10.17	6

Рисунок 16 – Представление проекта в Microsoft Project

Рисунок 17 показывает временную диаграмму Ганта бизнес-процесса.

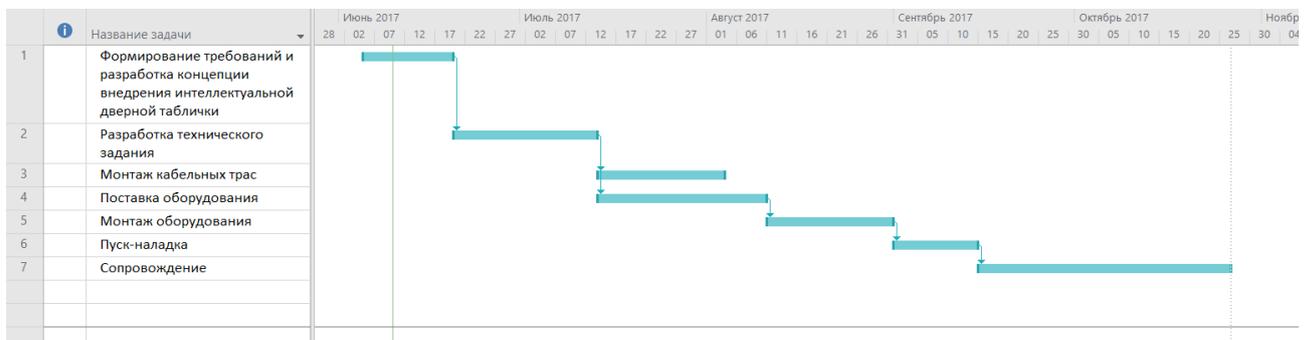


Рисунок 17 – Временная диаграмма бизнес-процесса «Организация комфортного проживания»

На рисунке 18, можно наблюдать сетевой график процесса в свернутом формате. Такой формат используется для того, чтобы отобразить большую часть сети.

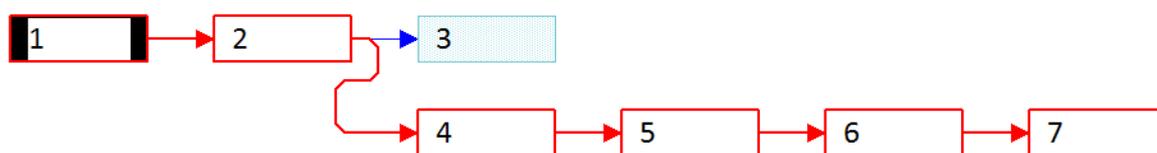


Рисунок 18 – Сетевой график

Традиционно в управлении проектами сетевой график – это стандартный способ представления действий проекта и их связей. Задачи изображаются в виде блоков или узлов, а связи между ними – линий. В отличие от диаграммы Ганта, которая позволяет просматривать действия по проекту в формате блок-схемы. Это может быть полезно в случаях, когда требуется сосредоточиться на связях между работами, а не на их длительностях и последовательности.

3.3 Оценка экономической эффективности

Традиционно под эффективностью проекта подразумевается соотношение затрат и результатов проекта. Под затратами понимается совокупные затраты на приобретение, установку, настройку и поддержку программного обеспечения, а также расходы, связанные с приобретением и поддержкой требуемых технических средств, обучением персонала и т.д. Также в затраты могут включаться расходы, связанные с организационными изменениями, однако точно оценить их бывает проблематично. Под результатами понимается тот эффект, который достигается при внедрении и последующей эксплуатации программного обеспечения. В некоторых случаях сложно сходу определить прямой эффект от проекта, будь то экономический или какой-либо другой [49].

Стоимость закупки интеллектуальных сенсорных дверных табличек обойдется организации:

$$110 \times 14900 = 1639000 \text{ рублей.}$$

Для установки интеллектуальных сенсорных дверных табличек, потребуется команда из 14 специализированных сотрудников.

Все работы по установке займут 30 дней.

Стоимость дня работы одного сотрудника равна 700 рублей.

Исходя из этого, работа по установке оборудования обойдется организации:

$14 \times 550 \times 30 = 231000$ рублей.

Стоимость услуг проектирования и подготовки необходимой документации компанией поставщиком, в общем, обойдется в 50000 рублей.

Стоимость пуск-наладочных работ обойдется в 10000 рублей.

Сопровождение компания поставщик оказывает бесплатно в течение 30 дней. Итоговые данные по затратам организации на внедрение технологии представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Итоговый расчет затрат на внедрение нового оборудования

№	Вид затрат	Стоимость затрат в руб.
1	Стоимость нового оборудования	1 639 000 (14 900 руб./ед.)
2	Проектирование	50 000
3	Доставка	29 000
4	Монтаж	231000
5	Пуск-наладка	10 000
6	Сопровождение	Бесплатно
Итого затрат:		1 959 000

Приобретаемый компанией объект основных средств отражается в налоговом учете с определением конкретной амортизационной группы. Именно от нее зависит срок, в течение которого стоимость основных средств будет учитываться в расходах по налогу на прибыль. При отнесении того или иного объекта имущества к амортизационной группе компания должна руководствоваться Классификацией основных средств, согласно Постановлению Правительства РФ № 1 от 1 января 2002 года. А этот документ в свою очередь основывается на Общероссийском классификаторе основных фондов (ОКОФ), утвержденном Постановлением Госстандарта России от 26 декабря 1994 года № 359.

Исходя из классификатора основных средств по амортизационным группам, утвержденным Постановлением Правительства №1 от 07.07.2016 (Общероссийский классификатор основных фондов (ОКОФ) – 2017 и амортизационные группы) интеллектуальная сенсорная табличка принадлежит к пятой амортизационной группе «машины и оборудование», со сроком полезного использования от 7 до 10 лет.

Срок амортизации – период, в течение которого предусмотрен полный физический и моральный износ конкретных видов основных средств и нематериальных активов [87].

По предварительным подсчетам, исходя из данных полученных из диаграммы Ганта, инновационные таблички будут введены в эксплуатацию 26.10.2017 года.

Таким образом, возможно, определить сумму амортизационных отчислений на 01.01.2018 год.

С периода введения в эксплуатацию по начало 2018 года должно будет произвестись две суммы амортизационных отчислений.

Как стало известно ранее, на покупку интеллектуальных сенсорных дверных табличек понадобится 1639000 рублей.

Согласно классификатору срок полезного использования табличек от семи до десяти лет. Для расчета возьмем срок в десять лет, тогда:

Годовая норма амортизации будет равна:

$$100\% \div 10 \text{ лет} = 10\%.$$

Ежегодная сумма амортизации равна:

$$1639000 \times 10\% = 163900 \text{ рублей.}$$

Ежемесячная сумма амортизации равна:

$$163900 \div 12 \text{ мес.} = 13658 \text{ рублей.}$$

На 01.01.2018 сумма амортизации составит:

$$2 \times 13658 = 27317 \text{ рублей.}$$

По результатам расчета экономической составляющей проектирования и внедрения инновационной технологии можно сделать вывод, что это выгодно.

Хоть выгода и косвенная, но, как правило, заметная в средне и долгосрочной перспективе. Внедрение данной технологии приведет к корректированию бизнес-процесса «Организация комфортного проживания», так как задачи процессы станут выполняться намного быстрее. В рабочие часы, сотрудники смогут получать и обрабатывать информацию быстрее, чем обычно. А в будущем, при проведении дополнительных исследований, данное внедрение может способствовать уменьшению затрат на персонал отеля.

Как показывает практика, совершенствование бизнес-процессов несет в себе большой потенциал для развития и материальную выгоду с течением времени.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На данный момент времени на рынке гостиничных услуг существует дефицит высококачественных средств размещения при высоком спросе на их услуги.

Анализируя деятельность гостиничных предприятий в условиях глобализации нужно отметить постоянную борьбу за клиента, в результате которой разрабатываются инновационные идеи и процессы совершенствования гостиничного предприятия.

В рамках написания выпускной квалификационной работы был рассмотрен процесс внедрения инновационной технологии, входящей в состав, набирающей все большую популярность в мире, системы «Умный дом».

В качестве объекта исследования был представлен филиал сети стандартизированных отелей верхнего сегмента среднего класса Novotel, на примере которого были рассмотрены основные и вспомогательные бизнес-процессы протекающие в организации, относящейся к гостиничному сегменту, а так же выделен процесс, который необходимо было совершенствовать в ходе выполнения выпускной квалификационной работы. Затем, было предложено решение по совершенствованию выбранного процесса, путем внедрения инновационной технологии.

Для достижения поставленной цели были выполнены следующие действия.

В рамках первой задачи изучены основные понятия сферы гостиничного бизнеса, исследованы перспективы его развития.

В рамках второй рассмотрены основные научные подходы к определению сущности понятия «инновации в гостиничном бизнесе», характерные признаки и функции инноваций. А так же изучены основные направления развития инновационных технологий в гостиничной отрасли, в том числе автоматическая система управления зданием «Умный дом». Рассмотрены информационные технологии гостиничного бизнеса.

В рамках следующей поставленной задачи изучен рынок гостиничных услуг города Красноярск в целом и деятельность отеля Novotel в частности. Произведен анализ полученной информации о работе выбранного объекта исследования - представлены в описательном виде основные бизнес-процессы организации, и перечислены вспомогательные процессы. Выявлен нуждающийся в совершенствовании бизнес-процесс «Организация комфортного проживания», для анализа которого были спроектированы модели, карта взаимодействия, межфункциональная блок-схема. На основе анализа бизнес-процесса выявлены перспективы для совершенствования.

Следующим шагом разработаны мероприятия, направленные на совершенствование выделенного бизнес-процесса, и тем самым организации в целом.

В рамках реализации последней задачи представлены расчеты затрат на закупку и внедрение предлагаемой технологии, Также представлена диаграмма Ганта, реализованная с помощью программного продукта Microsoft Project, которая является одним из наиболее удобных и популярных способов графического представления времени и ресурсов выполнения задач.

В ходе исследования, стало очевидно, что организация имеет потенциал и возможности, появившиеся за счет внедрения инновационной технологии.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А.Быстров. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. – 432 с.
2. UNWNO [Электронный ресурс] : официальный сайт Всемирной туристской организации. – Режим доступа: <http://www2.unwto.org/ru/home>
3. Дарага, С. В. Методические указания для самостоятельной работы студентов заочной формы обучения по дисциплине информационные технологии в гостинице / С.В.Дарага: Ин-т индустрии туризма имени Ю.А.Сенкевича. – Москва, 2016. – 35 с.
4. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. – Введ. 01.07.2010. – Москва : Стандартинформ, 2010. – 20 с.
5. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. Закон Российской Федерации от 24.11.1996 №132-ФЗ. // Официальный сайт Министерства Культуры РФ. – Режим доступа: <http://классификация-туризм.рф/index.php/displayDocument/>
6. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 09.10.2015г №1085 // Официальный сайт Министерства Культуры РФ. – Режим доступа: <http://классификация-туризм.рф/index.php/displayDocument/>
7. Названова, К.В. Инновации как инструмент современной трансформации экономики: теоретический аспект / К.В.Названова // Журнал: Экономический анализ: теория и практика / Владимирский государственный университет им. Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. – Москва, 2017. – Т. 16, № 2. – С. 251–259.
8. О науке и государственной научно-технической политике: федер. Закон Российской Федерации от 21.07.2011г № 254-ФЗ. – Москва
9. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. Закон Российской Федерации от 27.07.2006 N 149-ФЗ. – Москва

10. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Н. И. Малых, Н. Г. Можаяева: - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. – 320 с.

11. Гостиничный бизнес в России [Электронный ресурс]: информационный портал / тип-сайт.- Режим доступа: <http://turgostinica.ru/>

12. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: Теория и практика гостеприимства / статья: Гостиничный продукт как комплекс услуг // тип-[сайт]. – Режим доступа: http://dw6.ru/gostinichnyj_produkt_kak_kompleks_uslug.html

13. Щетинина, К.И. Инновации в гостиничном бизнесе: международный и российский опыт/ К. И. Щетинина // Вестник : теоретический и науч.-практический журнал / Московский государственный институт международных отношений. – Москва, 2013. – №4 (31). С. – 257–265.

14. Гарейшин, Р. З. Инновационные технологии как насущная необходимость эффективного туристского и гостиничного бизнеса / Р. З. Гарейшин, О. П. Ромашкина // Вестник: теоретический и науч.-практический журнал / МГЛУ. – 2014. – №6 (692). С. – 55-62.

15. Виноградова, Л. Самые популярные города России для летних поездок [Электронный ресурс]: Л.Виноградова // статья от 18.05.2016. – Режим доступа: <http://www.travel.ru/news>

16. Рейтинг городов России, популярных у иностранных туристов в завершающемся году [Электронный ресурс] : статья от 13.12.2016 // информационный портал «Вести.Туризм». – Режим доступа: http://travel.vesti.ru/article_24116

17. TripAdvisor [Электронный ресурс] : американский сайт путешествий / Рейтинг отелей города Красноярск. – Режим доступа: <https://www.tripadvisor.ru/>

18. Министерство культуры Российской Федерации [Электронный ресурс] : Федеральный перечень туристских объектов. – Режим доступа: <http://классификация-туризм.рф/index.php/displayAccommodation/3591>

19. Novotel [Электронный ресурс] : официальный сайт / страница филиала города Красноярск. – Режим доступа: <http://www.novotel.com/ru/hotel-8122-novotel-красноярск-центр/index.shtml>
20. Духовная, Л. Л. Инновационные технологии в гостиничном бизнесе / Духовная, Л. Л. , Холодцова И. И. // Сервис в России и за рубежом: журнал /Институт туризма и гостеприимства. – Москва. – 2014. – №7 (54). С. – 166-178.
21. Титов, К. П. Исследование научно-технических подходов к внедрению инноваций и их особенности в гостиничном бизнесе / К. П. Титов // Российские регионы: взгляд в будущее: научный журнал. – Москва. – 2016. – №4 (9) С. – 64-74.
22. Mattson J. Innovation Systems in Tourism: The Roles of Attractors and Scene-Takers / J. Mattson // Industry and Innovation, 2005, P. 357-381.
23. Якимович, Г. Б. История развития инноваций в гостиничном бизнесе / Г. Б. Якимович // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии: научный журнал. –2012. – №4 (13). С. – 201-207.
24. Гребенькова Я. В. Инновации в гостиничном бизнесе / Я. В. Гребенькова // Современные наукоемкие технологии: научный журнал. – 2013. – №10-2. 247 с.
25. Денисенко, Я. О. Инновации в гостиничном бизнесе / Актуальные вопросы экономических наук: научный журнал. – 2010. – № 14. С. 137-140.
26. Глаголева, Л. Э. Повышение конкурентоспособности гостиничных услуг на основе бенчмаркинга / Л. Э. Глаголева // Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием ФГБОУ ВПО / Омский государственный институт сервиса. – 2015, – 81 с.
27. Gallouj F. Innovation in the Service Economy: The New Wealth of Nations / F. Gallouj // Edward Elgar Publishing Limited, Cheltenham, 2002, 226 p.
28. Курушина, Е. В. Управление инновационным развитием на основе эволюционного подхода / Е. В. Курушина, В. А. Курушина // Совершенствование стратегического управления корпорациями и региональная инновационная

политика : материалы VI Рос. науч.-практ. конф. с междунар. участием. – Пермь, 2013. – С. 163-168.

29. Шарафанова, Е. Е. Стратегическое управление организацией: эволюция или революция? / Е. Е. Шарафанова // Инновации. – 2005. – № 7. – С. 106–108.

30. Печерица, Е. В. Теоретические и практические аспекты внедрения инноваций в туризме и гостиничном бизнесе / Е. В. Печерица // Физическая культура. Спорт. Туризм. Двигательная рекреация. – 2016. – Т. 1, № 2. – С. 34–41.

31. Автоматизированные системы управления гостиницами [Электронный ресурс]: информационный сайт о туристическом бизнесе. – Режим доступа: <http://tourfaq.net/hotel-business/>

32. Pro Hotelia, гостиничный бизнес онлайн [Электронный ресурс] : Инновационные фишки и технологии в гостиничных номерах Starwood // статья от 20.05.2015. – Режим доступа: <http://prohotelia.com/2015/05/high-tech-hotel-rooms/>

33. Pro Hotel [Электронный ресурс] : портал про гостиничный бизнес. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/>

34. Понятие информационной системы (ИС): основные термины и определения. Этапы развития ИС. Соотношение между ИС и ИТ [Электронный ресурс]: статья. – Режим доступа: <http://cde.osu.ru/demoversion/course157/text/1.5.html>

35. HL Hotelline [Электронный ресурс] : портал гостиничного бизнеса / Использование информационных технологий - шаг в сторону прибыли // статья.– Режим доступа: http://www.hotelline.ru/technology_article.php?news_cid=540&news_id=1073

36. Информационные системы управления гостиничными комплексами – 2007. – 95 с.

37. Сибирское Агентство Новостей [Электронный ресурс] : «Статистики подсчитали гостиницы и hostely в Красноярском крае» // статья. – Режим доступа: <http://krsk.sibnovosti.ru/society/332858-statistiki-podschitali-gostinitsy-i-hostely-v-krasnoyarskom-krae>

38. PRO Красноярск [Электронный ресурс] : обзор коммерческой недвижимости на 2016 год // статья. – Режим доступа: http://procity.arendator.ru/krasnoyarsk_2016

39. Prohotel.ru [Электронный ресурс] : Красноярский край презентовали в Петербурге // статья. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/news-220499/0/>

40. GVA Sawyer Рынок гостиничной недвижимости Красноярска // Подготовлено GVA Sawyer. – 2014. С. – 5.

41. Booking.com [Электронный ресурс] : официальный сайт в сфере онлайн-туризма и сопутствующих услуг. – Режим доступа: <https://www.booking.com/>

42. Бабкин А.В. Специальные виды туризма: учебное пособие – Ростов–на–Дону, Феникс, 2008. – 252с.

43. Город отелей [Электронный ресурс]: справочный сайт по поиску отелей. – Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/>

44. Accor Hotels [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Accor. – Режим доступа: <http://www.accorhotels.com/ru>

45. Tadviser [Электронный ресурс]: информационный портал.– Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/>

46. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: статья «В Красноярске открылись отели ibis и Novotel».– Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru/news/v-krasnoyarske-otkrylis-oteli-ibis-i-novotel>

47. Ирхин, А. В. Бизнес–процесс модель [Электронный ресурс]: /А. В. Ирхин // Словарь бизнес–терминов. – 2009. – Режим доступа: <http://www.dic.academic.ru/>

48. Халдина А.Д. Бизнес идеи по внедрению инновационных технологий в деятельность гостиничных предприятий / А. Д. Халдина // Материал Международной студенческой электронной научной конференции: Студенческий научный форум 2015 / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. – 2015. – 79 с.

49. Intelligent enterprise [Электронный ресурс]: Как оценить экономическую эффективность ИТ-проекта / статья. – Режим доступа: <https://www.iemag.ru/analytics/detail.php?ID=30577>

50. Середенко, Е. С. Оценка экономической эффективности аналитических информационных систем / Е. С. Середенко // Диссертация, МГУ им. М. В. Ломоносова. – Москва. – 2014. – 166 с.

51. Богомолова, И. С. Инновационный и проектный менеджмент / И.С. Богомолова, С.В. Гриненко, Е.С. Едалова // Учебное пособие. – Ростов-на-Дону: Изд-во ЮФУ. – 2014. – 181 с.

52. СТО 4.2–0.7–2014/Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности./ Введ. впервые; дата введ. 30.12.2013. Красноярск: ИПК СФУ, 2014 – 60 с.

53. RoomGuru [Электронный ресурс]: туристический сервис по поиску отелей. – Режим доступа: <https://www.roomguru.ru/>

54. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах / А. В. Сорокин // М.: Инфра-М, 2007.

55. Travel.ru [Электронный ресурс]: туристический сервис по поиску отелей. – Режим доступа: <http://www.travel.ru/>

56. Агентство Интернет Решений [Электронный ресурс]: официальный сайт технических решений для помещений. – Режим доступа: <http://www.sundis.ru/uslugi/umnyy-dom/>

57. Noveo [Электронный ресурс]: технологии умный дом /статья. – Режим доступа: <https://blog.noveogroup.ru/2016/04/tehnologii-umnyj-dom>

58. E-locks.ru [Электронный ресурс]: официальный сайт компании представителя заводов производителей электронных замков и сопутствующего оборудования. – Режим доступа: <http://e-locks.ru/index.php/home/about>

59. Smart Home Group [Электронный ресурс]: официальный сайт профессиональной монтажной организации «Смарт». – Режим доступа: <http://smart-1.ru/company/>

60. MultiRu [Электронный ресурс]: официальный сайт компании по интегрированию комплексных мультимедийных решений MultiRu. – Режим доступа: <http://multiru.ru/about>

61. Rainbow [Электронный ресурс]: официальный сайт компании. – Режим доступа: <http://rainbow-center.ru/>

62. Asutpp.ru [Электронный ресурс]: официальный сайт компании по автоматизации и электрике. – Режим доступа: <https://www.asutpp.ru/>

63. ГОСТ Р ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования» Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 15 августа 2001 г. № 334-ст.

64. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебное пособие / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 319 с.

65. Казакова, Н. А. Управленческий анализ в различных отраслях: Учеб. пособие / Н. А. Казакова. – М. : ИНФРА-М, 2015. – 288 с.

66. Пинаев, Д. Моделирование бизнес-процессов: доступно о сложном / Д. Пинаев, Д. Веретенников. – 2013. – 496 с.

67. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, – 2013. – 512 с.

68. Авсянников Н. М. Инновационный менеджмент / Н. М. Авсянников // Учебник. – М.: ИНФРА-М, – 2002. – 295 с.

69. Кулагин А.С. Немного о термине «инновация» / А. С. Кулагина // Инновации, – 2004. - №7. – С. 56-59.

70. Румянцева Е. Е. Новая экономическая энциклопедия / Е. Е. Румянцева // М.: ИНФРА-М, – 2005. – 724 с.

71. Волынкина М. В. Правовая сущность термина «инновация» / М. В. Волынкина // Инновации. – 2006. – №1. С. 5-18.

72. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент / Р. А. Фатхутдинов // Учебник для вузов. 5-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 448 с.

73. Попов, А. И. Хозяйственная система России: инновационное развитие и экономическая безопасность / А. И. Попов, С. А. Иванов, Л. А. Миэринь. – СПб.: СПбГУЭФ, 2009. – 338 с.
74. Карлик, А. Е. Инновационные аспекты развития предприятий / А. Е. Карлик, А. Б. Титов, А. А. Алексеев. – СПб.: СПбГУЭФ, 2009. – 147 с.
75. Миччели, Д. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия./ Д. Миччели. – М.: Эксмо, 2009. – 345 с.
76. Турковский, М. С. Маркетинг гостиничных услуг / М. С. Турковский // – М.: Финансы и статистика, 2007. – 250 с.
77. Жмулина, Д. А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг / Д. А. Жмулина. – М.: Волтерс Клувер, 2010. – 176 с.
78. Ушаков, Д. С. Инновации в туризме и сервисе / Д. С. Ушаков, Н. Н. Малахова. – М.: Феникс, 2010. – 171 с.
79. Баранчеев, В. П. Управление инновациями // В. П. Баранчеев // учебник. – М.: Юрайт, 2011. – 711 с.
80. Барышева, А. В. Инновации / А. В. Барышева // учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2010. – 380 с.
81. Белокрылова, О. С. Теория инновационной экономики /О. С. Белокрылова //учебник. – Ростов на Дону. Д.: Феникс, 2009. – 376 с.
82. Завлина, П. Н. Инновационный менеджмент / П. Н. Завлина, А. К. Казанцева. – СПб.: Питер, 2010. – 397 с.
83. Зинов, В. Г. Менеджмент инноваций: кадровое обеспечение // В. Г. Зинова. – М.: Дело, 2012. – 495 с.
84. Ильенкова, С. Д. Инновационный менеджмент / С. Д. Ильенкова, Л. М.Гохберг. – М.: Прогресс, 2011. – 411 с.
85. Митина Н. Н. Инновационный процесс как фактор развития социально – экономических систем / Н. Н. Митина //– Воронеж: Изд-во Научная книга, 2011. – 298 с.
86. Переходов, В. Н. Основы управления инновационной деятельностью / В. Н. Переходов. – М.: Инфра-М, 2012. – 221 с.

87. Академик [Электронный ресурс]:сайт - энциклопедия. – Режим доступа: http://glossary_of_director.academic.ru/

88. Черников, Б. В. Информационные технологии управления: учебник / Б. В. Черников. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2014. – 368 с.

89. Мишин А.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] : Учебное пособие / А. В. Мишин, Л. Е. Мистров, Д. В. Картавцев. - М.: РАП, 2011. - 311 с

90. Гвоздева, В. А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы: Учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 544 с

91. Гагарина, Л. Г. Информационные технологии: Учебное пособие / Л. Г. Гагарина, Я. О. Теплова, Е. Л. Румянцева и др.; Под ред. Л.Г. Гагариной - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.

92. Юдина, Н. Ю. Информационные технологии / Н. Ю. Юдина // учебное пособие. – Воронеж : ВГЛТУ им. Г.Ф. Морозова, 2013. - 235 с

93. Информационные технологии управления: Учебник / Б.В. Черников. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. – 368 с

94. Информационные технологии управления : учебник / Б.В. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. – 368 с.

95. Ермакова, А. Н. Информационные технологии: учебное пособие / С.В. Богданова, А.Н. Ермакова. - Ставрополь: Сервисшкола, 2014. – 211 с.

96. Гаранина, Л. Г. Информационные технологии: Учебное пособие / Л.Г. Гагарина, Я.О. Теплова, Е.Л. Румянцева и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с

97. Дедков, С. Мониторинг научной и инновационной деятельности: некоторые вопро-сы методологии / С. Дедков // Наука и инновации. – 2007. – № 3. – С. 60 – 62.

98. Вертакова, Ю. В. Управление инновациями: теория и практика: учебное пособие / Ю. В. Вертакова, Е. С. Симоненко. – М.: Эксмо, 2008. – 432с.

99. Процессный подход к управлению организациями [Электронный ресурс]: Определение бизнес-процессов./ статья. – Режим доступа: <http://www.plansys.ru/>
100. Евсеев, О. Д. Динамическое моделирование и реинжиниринг бизнес-процессов // Рынок ценных бумаг, 1998. – 22 с.
101. Шапиро, В. Д. Реструктуризация предприятий и компаний: учеб. пособие./ И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – М.: ЗАО «Изд-во Экономика», 2001. – 560 с.
102. Репин, К. Н. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление: учебник для вузов / К. Н. Репин. – Москва: Оникс, 2013. – 416 с.
103. Андерсен, Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования: науч. ред. Ю.П. Адлер. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.
104. Элитариум 2.0 [Электронный ресурс]: Практические подходы к управлению бизнес-процессами/статья. – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/>
105. Роглев, Х. Й. Основы гостиничного менеджмента: учебник./ Х. Й. Роглев. – К.: Кондор, 2009. – 408с.
106. Исаев, Р. А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии./ Р. А. Исаев. -2-е изд., – М.:ИНФРА-М, 2015. – 222с.
107. Репина, В. В. Бизнес-процессы. Регламентация и управление: учебник для программы МВА / В. Г. Елиферова, В.В. Репина. – ИНФРА-М, 2005.
108. Справочник для экономистов [Электронный ресурс]: Справочник/– Режим доступа: <http://www.catback.ru/>
109. Репин, В. В. Бизнес-процессы компании. Построение, анализ, регламентация: учебник/ В. В. Репин. – М: Экономистъ. 2008. – 238с.
110. Вишняков, О. Л. Процессный подход в управлении организацией [Электронный ресурс]: статья. / О. Л.Вишняков, К. Г. Тулинцев. – Режим доступа: <http://www.scienceforum.ru/>
111. Большаков, А. С. Современный менеджмент: теория и практика / А. С. Большаков, В. И. Михайлов. – 2-е изд. Санкт-Петербург: Питер, 2002. – 416с.

112. Борисов, А. Б. Большой экономический словарь: словарь/ А.Б. Борисов. – М.: Книжный мир, 2003. – 895 с.
113. Управление производством [Электронный ресурс]: Оптимизация бизнес-процессов/статья. – Режим доступа: <http://www.up-pro.ru/>
114. Тельнов, Ю. Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Компонентная методология/ Ю. Ф. Тельнов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 320 с.
115. Ковалев, В. М. Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: Журнал "Консультант директора"/ С. М. Ковалев, В. М. Ковалев. – № 7 (234), 2005.
116. Козлюк В. О. Экономические науки. Экономика предприятия. Реинжиниринг и оптимизация бизнес-процессов [Электронный ресурс]: статья./ Е. И. Шипило, В. О. Козлюк. – Режим доступа: <http://www.rusnauka.com/>
117. Система бизнес-моделирования [Электронный ресурс]: Нотация IDEF0/ статья. – Режим доступа: <http://www.businessstudio.ru/>
118. Интуит [Электронный ресурс]: Методологии моделирования предметной области./ лекция. – Режим доступа: <http://www.intuit.ru/>
119. Профессиональный форум. Диаграмма Ганта [Электронный ресурс] информация с сайта. – Режим доступа: <https://habrahabr.ru/post/202552/>
120. Классификация основных средств, включаемых в амортизационные группы. Список изменяющих документов: в ред. Постановления Правительства РФ от 07.07.2016 N 640, 2016. – 38 с.