

**Помощь студентам
онлайн! Без посредников!
Без предоплаты!
<http://diplomstudent.net/>**



Отчет по преддипломной практике
«Прикладная информатика в экономике»

Совершенствование автоматизации бизнес процессов в организации
(на примере отеля)

Содержание

Введение.....	4
1.Общая организационно-экономическая характеристика организации ООО «Смарт Номад».....	5
2.Автоматизация бизнес процессов в организации	10
2.1. Оценка существующей системы автоматизации бизнес процессов в организации ООО «Смарт Номад».....	10
2.2. Слабые места и пути улучшения автоматизации бизнес процессов в организации ООО «Смарт Номад».....	23
Заключение	27
Список использованных источников	28

Введение

Преддипломная практика проходила в коммерческой организации ООО «Смарт Номад». Это сеть отелей города Санкт-Петербурга. В связи с тем, что темой выпускной квалификационной работы является: «Совершенствование автоматизации бизнес- процессов в организации», целью практики является сбор необходимой информации для дальнейшего написания дипломной работы.

В процессе прохождения практики и для достижения указанной цели, необходимо решить следующие задачи: описать общую характеристику деятельности организации ООО «Смарт Номад»; изучить существующую систему автоматизации бизнес- процессов в организации; выявить слабые места и предложить пути улучшения системы управления отелем с помощью внедрения более новых и совершенных программных продуктов.

Объектом исследования является - ООО «Смарт Номад». Предмет исследования- система автоматизации бизнес -процессов в организации ООО «Смарт Номад».

Информационной базой исследования послужили данные бухгалтерской и статистической отчетности объекта исследования, рейтинги программных продуктов по управлению отелем, нормативно-правовое регулирование деятельности отеля, учебная литература и иная информация сети Интернет.

Структурно отчет по практике состоит из введения, основной части, заключения, списка использованных источников. В основной части описана деятельность объекта исследования, представлены основные экономические показатели, структура управления отелем, дано описание программного продукта и его основных модулей, которые применяются в управлении сети отелей; выявлены основные слабые места и предложен более перспективный программный продукт по автоматизации управления бизнес- процессами гостиничного предприятия.

1.Общая организационно-экономическая характеристика организации ООО «Смарт Номад»

Местом прохождения практики является организация ООО «Смарт Номад». Юридический адрес: 191025, город Санкт-Петербург, ул. Марата, д. 25а литера Б, пом. 5. Компания организована в форме общества с ограниченной ответственностью и осуществляет свою деятельность на основании Конституции РФ, ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью», ТК РФ, НК РФ и иных нормативно-правовых актов РФ.

Основным видом деятельности является деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания. Компания работает под брендом «Simple Hotel Group». Это сеть мини-отелей и апарт-отелей в Санкт-Петербурге. Для работы с потребителями у компании имеется собственный сайт. Главная страница сайта представлена на рисунке 1.1.

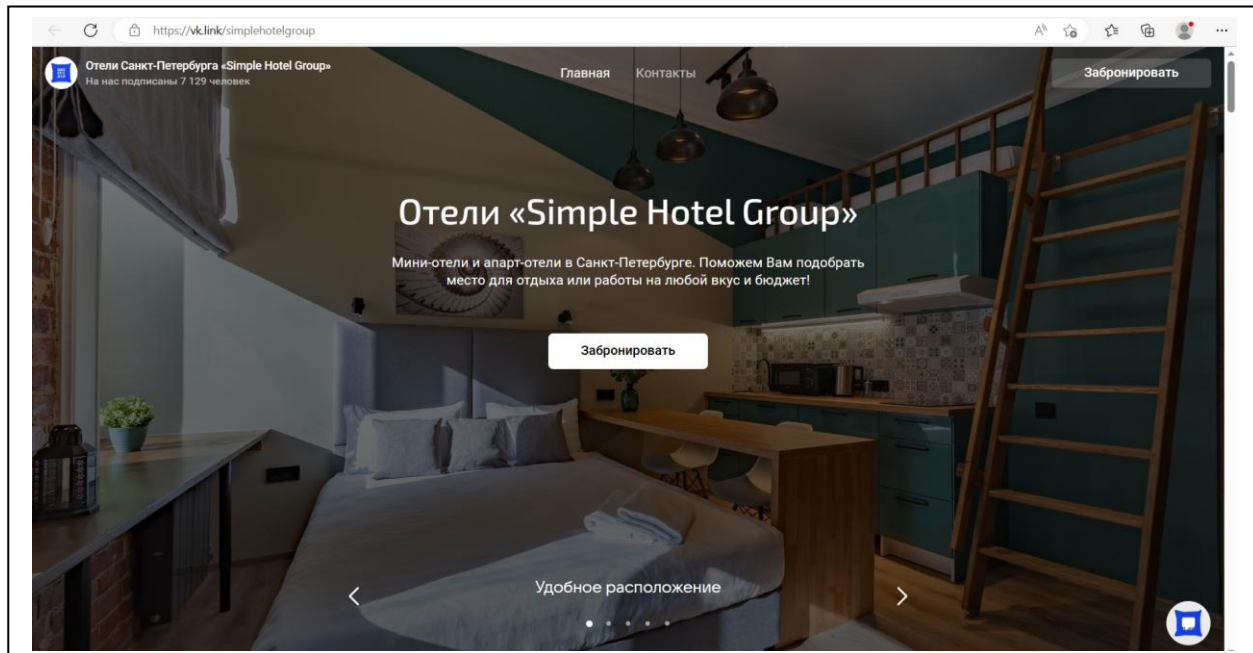


Рисунок 1.1- Главная страница компании «Simple Hotel Group»(ООО «Смарт Номад»)[7]

В настоящее время мини отели компании ООО «Смарт Номад» расположены по следующим адресам:

- 1)Большая Морская улица, 31, Санкт-Петербург

- 2) Сапёрный переулок, 14, Санкт-Петербург
- 3) Владимирский проспект, 14, Санкт-Петербург
- 4) Большой проспект Петроградской стороны, 46/1, Санкт-Петербург
- 5) Набережная реки Карповки, 23, Санкт-Петербург
- 6) Вознесенский проспект, 24, Санкт-Петербург
- 7) Итальянская улица, 21, Санкт-Петербург
- 8) проспект Елизарова, 8к2, Санкт-Петербург
- 9) улица Некрасова, 60, Санкт-Петербург
- 10) улица Якубовича, 5, Санкт-Петербург
- 11) Невский 107П, Санкт-Петербург
- 12) ул. Белинского, 9, Санкт-Петербург

На данный момент под управлением «Simple Hotel Group» находятся более 10 объектов размещения. Фото номерного фонда представлено на рисунке 1.2.

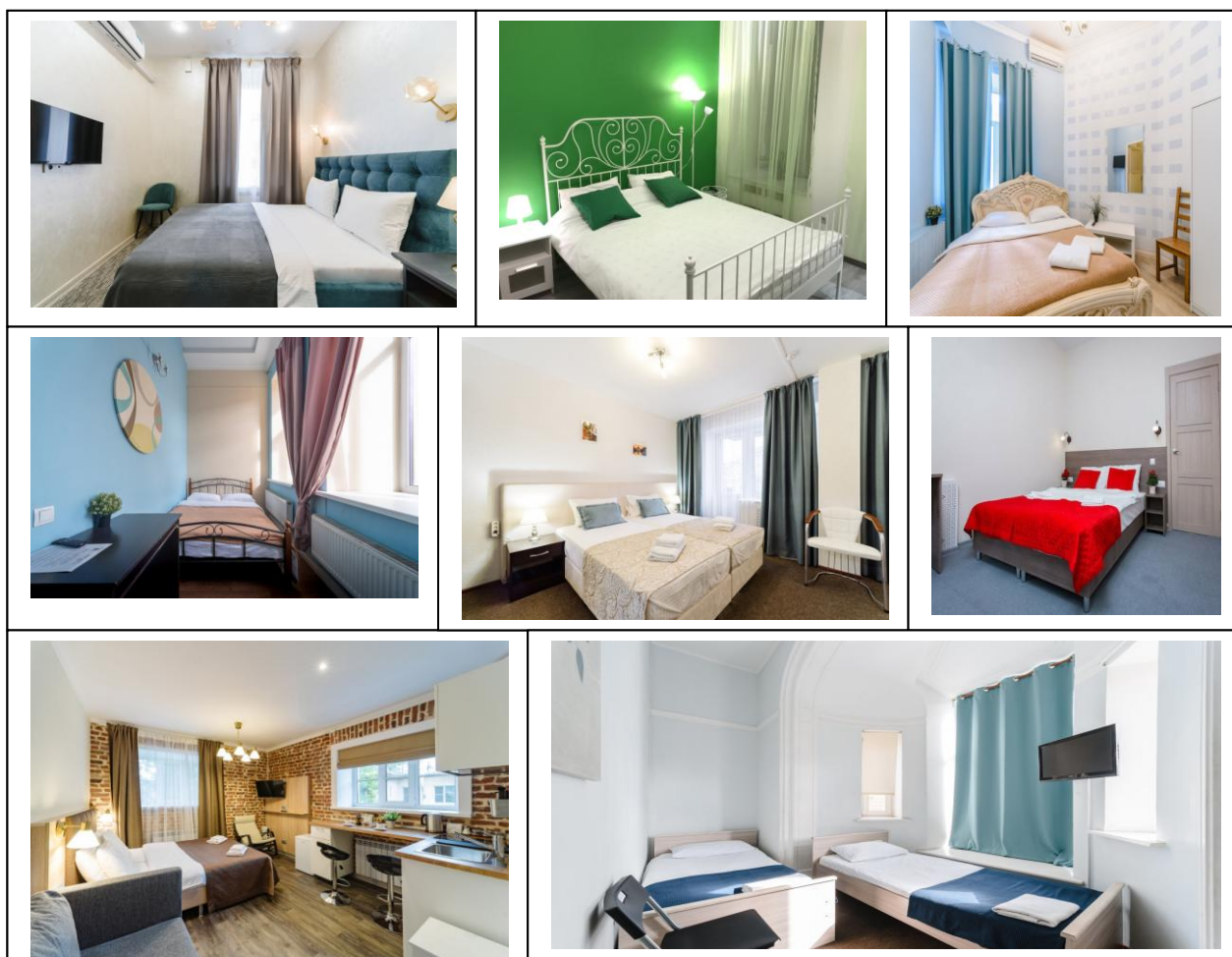


Рисунок 1.2- Фото номерного фонда ООО «Смарт Номад»[7]

Численность сотрудников компании составляет 52 человека, на протяжении 2020-2022гг. число сотрудников изменилось не значительно, рисунок 1.3.

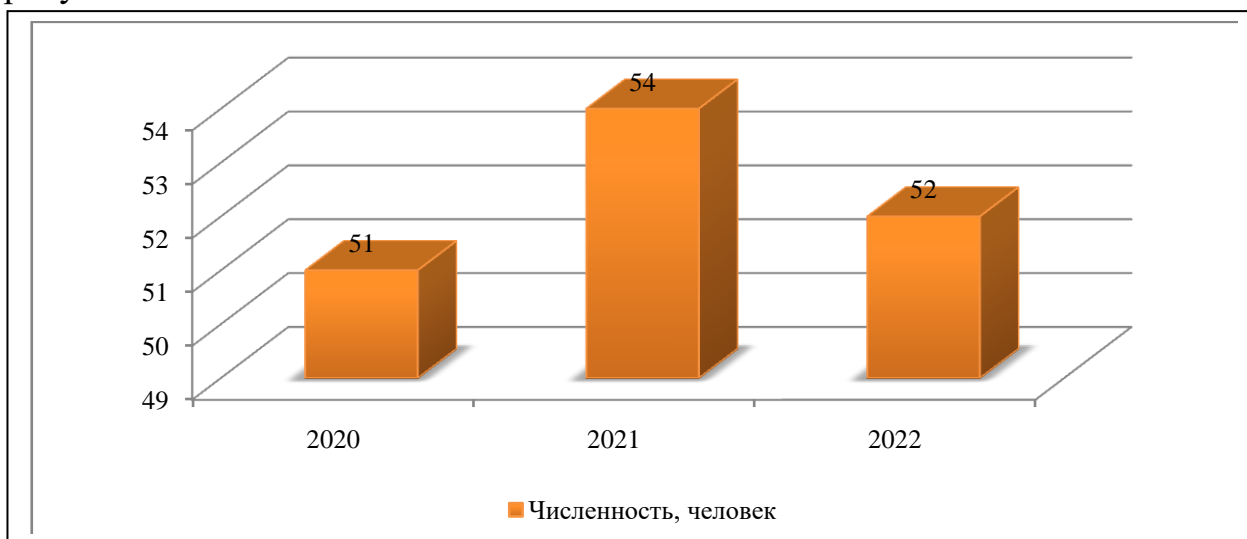


Рисунок 1.3- Динамика численности компании ООО «Смарт Номад» с 2020-2022гг.

Возглавляет компанию генеральный директор, организационная структура- линейно-функциональная, представлена в виде схемы на рисунке 1.4.

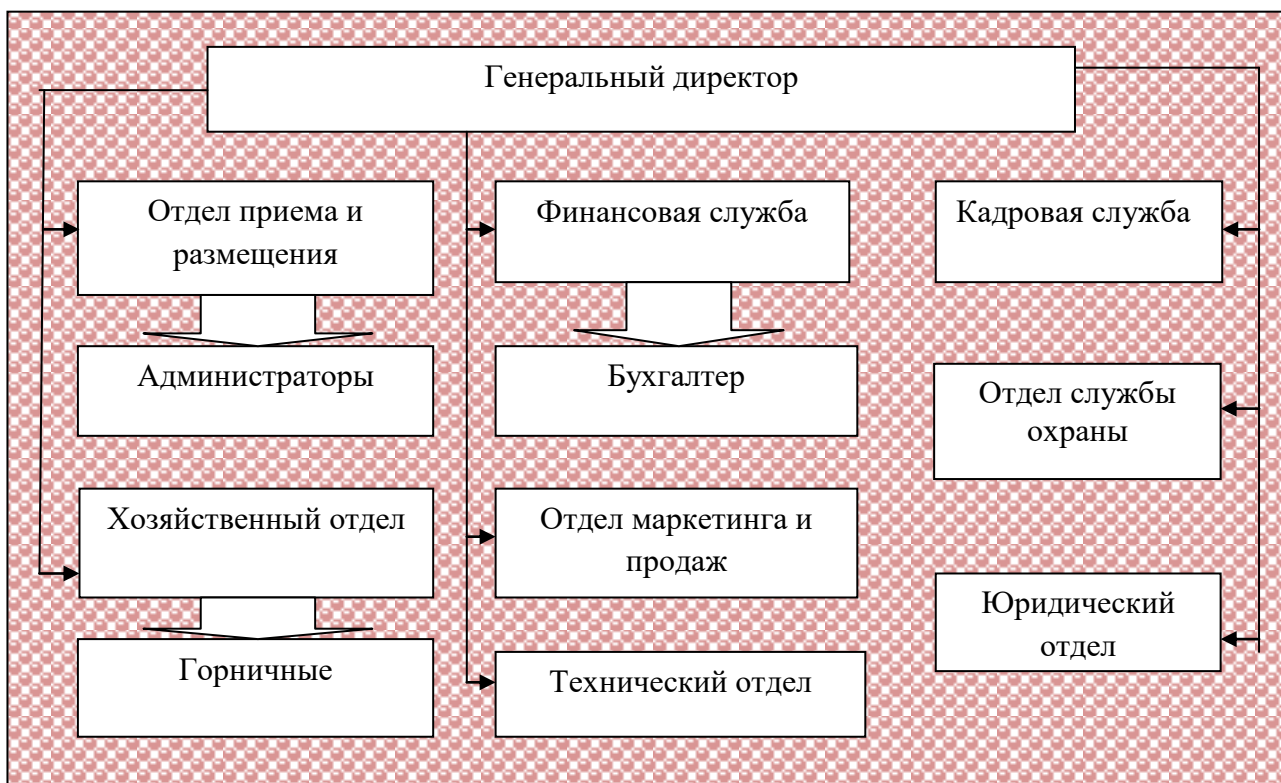


Рисунок 1.4.- Организационная структура компании ООО «Смарт Номад»

Все сотрудники гостиницы осуществляют свою деятельность на основании должностных инструкций, правил техники безопасности. Эффективность деятельности предприятия характеризуют экономические показатели. Рассмотрим кратко данные бухгалтерской отчетности за 2020-2022гг. На протяжении анализируемого периода капитал компании ежегодно увеличивается и в 2022 году составил 12200,0 тыс. руб., это на 12,03% выше показателя начала анализируемого периода, рисунок 1.5.

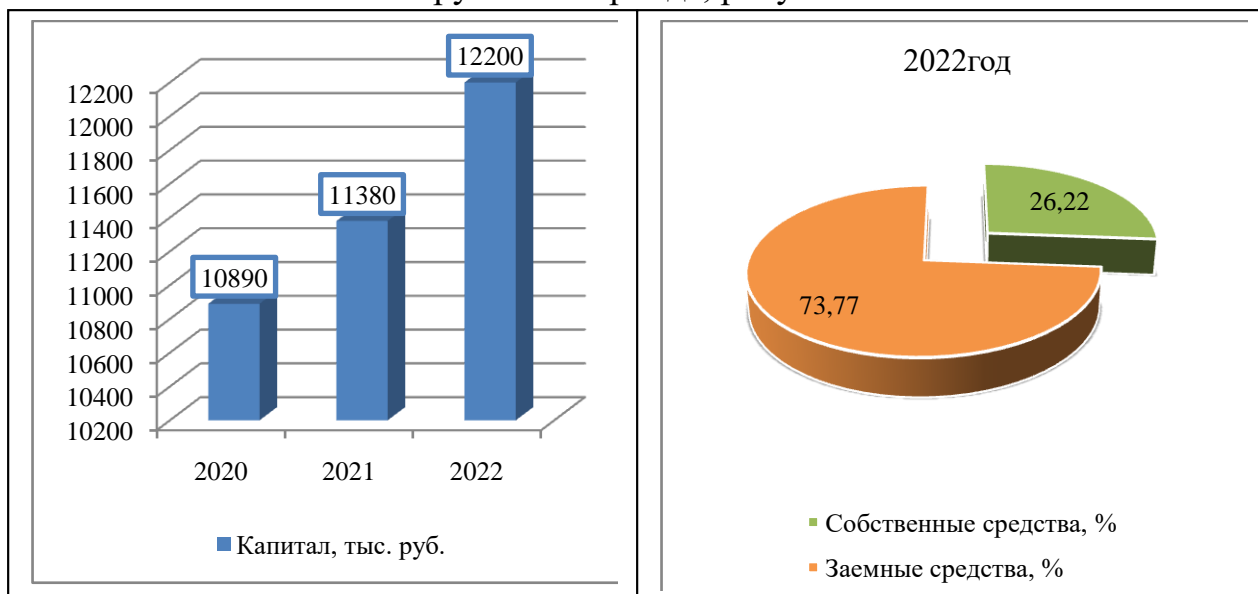


Рисунок 1.5-Динамика и структура капитала компании ООО «Смарт Номад» с 2020-2022гг.

Однако, компания является финансово зависимой, так как наибольший удельный вес в структуре капитала приходится на заемные источники финансирования и по данным на 2022год доля заемных средств составила 73,77%, на долю собственных приходится 26,22%, рисунок 1.5.

Динамика показателей выручки показывает ежегодное снижение, в 2022 года показатель составил 25400,0 тыс. руб., это на 9,93% ниже показателя 2020 года, рисунок 1.6.

Не лучшим образом чувствуют себя и показатели прибыли. Валовая прибыль за анализируемый период снизилась на 30,72% и составила 2390,0 тыс. руб. Прибыль от продаж сформировалась на уровне 1300,0 тыс. руб., это на 26,14% ниже уровня начала анализируемого периода. Чистая прибыль также ежегодно падает и в 2022 году составила 540,0 тыс. руб., это ниже

прошлого года на 130,0 тыс. руб. и меньше показателя начала анализируемого периода на 336,0 тыс. руб., рисунок 1.7.

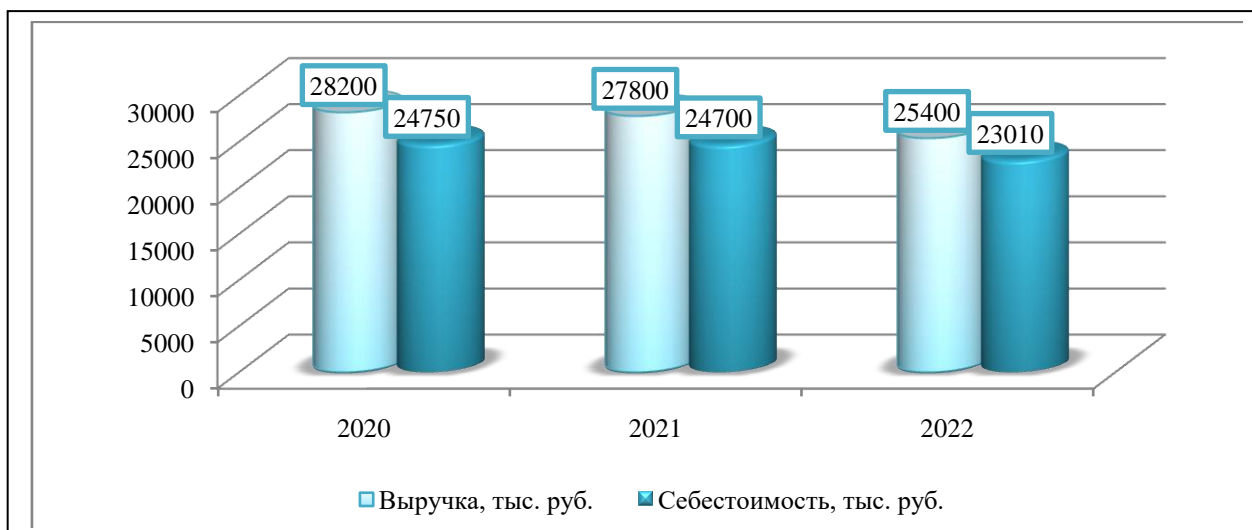


Рисунок 1.6-Динамика выручки и себестоимости компании ООО «Смарт Номад» с 2020-2022гг.

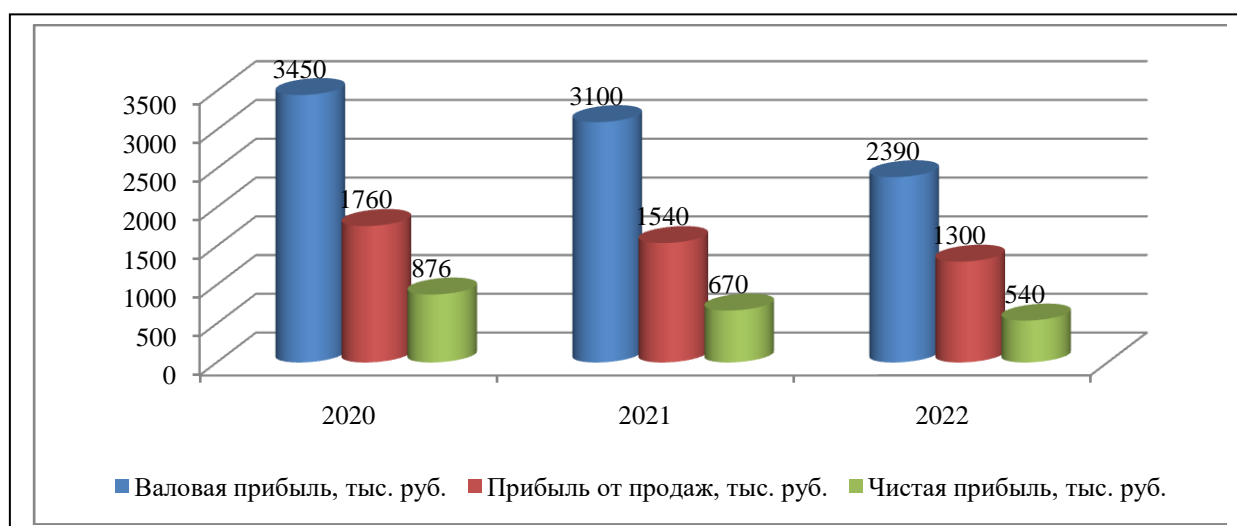


Рисунок 1.7-Динамика показателей прибыли компании ООО «Смарт Номад» с 2020-2022гг.

Таким образом, выше была дана краткая характеристика деятельности гостиничного предприятия ООО «Смарт Номад», организационной структуры и основных финансовых показателей, которые оставляют желать лучшего. Для того, чтобы подробнее описать сущность автоматизации бизнес процессов в управлении сетью отелей, перейдем к следующей части отчета по практике.

2. Автоматизация бизнес процессов в организации

2.1. Оценка существующей системы автоматизации бизнес процессов в организации ООО «Смарт Номад»

Для управления сетью отелей в организации ООО «Смарт Номад» применяется программный продукт 1С:Предприятие 8. Отель. Рассмотрим возможности продукта 1С:Предприятие 8. Отель. Отраслевое решение предназначено для повышения эффективности работы гостиниц любого формата – от хостелов, мини-отелей до бизнес-отелей, курортных отелей и гостиничных сетей. Русский, английский и немецкий язык пользовательского интерфейса 1С:Отель позволяют успешно использовать решение для автоматизации гостиничного бизнеса не только в России, но и за рубежом.

Внедрение системы позволяет оптимизировать штат сотрудников, зарплатный фонд и работу бухгалтерии, а также предоставит инструменты для того, чтобы повысить прямые продажи, средний чек на гостя и сократить издержки в работе отеля.

1) УСКОРЕНИЕ РАБОТЫ ФРОНТ-ОФИСА

Ключевые показатели отеля отображаются на главном экране. Быстрые ссылки открывают доступ к ключевым операциям не более чем в 2 клика, рисунок 2.1.

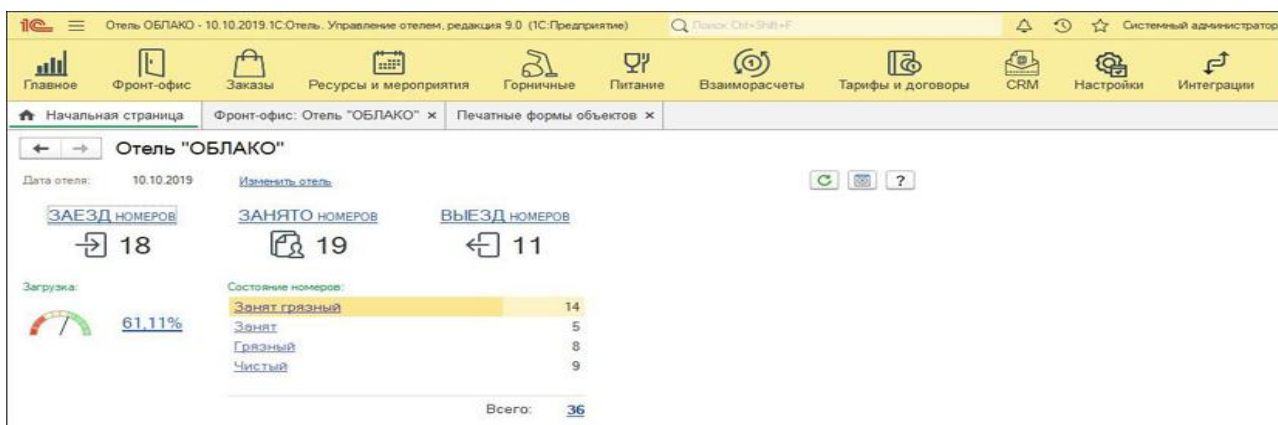


Рисунок 2.1- Ключевые показатели отеля на главном экране

Интерактивная графическая карта номерного фонда подходит для визуальной оценки загрузки номеров и позволяет в режиме drag&drop

переносить брони и оптимизировать загрузку. Масштаб карты подстраивается по разрешению экрана и среднюю продолжительность проживания – от часа до месяца. Все операции фронт-офиса доступны из одного окна – поиск и поселение брони, бронирование, смена статусов номеров, продление и переселение гостей. Карта номерного фонда представлена на рисунке 2.2.

Номерной фонд		Сентябрь 2019																																	
		03 Вт	04 Ср	05 Чт	06 Пт	07 Сб	08 Вс	09 Пн	10 Вт	11 Ср	12 Чт	13 Пт	14 Сб	15 Вс	16 Пн	17 Вт	18 Ср	19 Чт	20 Пт	21 Сб	22 Вс	23 Пн	24 Вт	25 Ср	26 Чт	27 Пт	28 Сб	29 Вс	30 Пн						
Отель ОБЛАКО			15	15	7	14	10	12	14	16	16	17	25																						
DBL - Double			9	11	0	4	2	0	2	2	3	3	18																						
21 DBL	Грязный		Уткина Раиса Федо...		* Соловь...		* ГАЗСЕРВИС		* КОМПЬЮТЕР СЕРВИС																										
24 DBL	Занят		Петров Игорь Ива...				ГАЗСЕРВИС		Babenko Pavel																										
25 DBL	Занят г...		Власик Игорь Петрович				ГАЗСЕРВИС		* КОМПЬЮТЕР СЕРВИС																										
26 DBL	Занят г...		Петров Игорь Николаевич						* КОМПЬЮТЕР СЕРВИС																										
27 DBL	Грязный				Li Yu Min				* КОМПЬЮТЕР СЕРВИС																										
31 DBL	Занят г...		Петров Николай				Волобуев Игорь Сергеевич		ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН																										
34 DBL	Чистый		Ж...				Козырев Валерий Валентинович		ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН																										
35 DBL	Грязный		Алеев Петр Петрович				КОМПЬЮТЕР СЕРВИС																												
36 DBL	Грязный						ГАЗСЕРВИС		* КОМПЬЮТЕР СЕРВИС																										
37 DBL	Чистый		По...				Ушакова Нелли Максимовна		ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН																										
41 DBL	Грязный						ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН																												
44 DBL	Занят г...		Зайцев Алексей Се...				ГАЗСЕРВИС		* КОМПЬЮТЕР СЕРВИС																										
SGL - Single			2	0	3	4	2	3	3	5	5	5	5																						
22 SGL	Грязный						* Жестк...		* Федров Н...		Carrera Ant...																								
32 SGL	Грязный		Алексеев ...				Григорашин Андрей Павлович		ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН																										
39 SGL	Занят		Павлов Иван Иван...				ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН																												
42 SGL	Занят г...		Васильев Иван Сергеевич				ВИТЯЭЪ		* КОМПЬЮТЕР СЕРВИС																										
49 SGL	Занят г...		Уткин Иван Иванович																																
52 SGL	Занят г...		Павлова Елена Мих...				* Власи...																												
59 SGL	Занят г...		Ло...				Викторова ...		* КОМПЬЮТЕР СЕРВИС																										
ST - Studio			3	2	2	4	4	7	7	7	6	7	2																						
28 ST	Занят г...		Иванова Раиса Петровна				СИНИМЕКС																												

Рисунок 2.2- Карта номерного фонда в программе 1С:Предприятие 8. Отель

Сканер паспортов. Подключение сканера паспортов к системе ускоряет процесс оформления гостей, облегчает работу ресепшн, экономит бумагу и картриджи при копировании паспортов. 1С:Отель сохранит копию паспорта, чтобы администраторы могли позже, в свободное время, обработать их в едином журнале. Обработанные документы автоматически заполняют и обновляют профиль гостя, а также записи в журнале регистрации иностранных граждан. При подключении систем распознавания таких как ABBYY Passport Reader SDK или PassportBox (приобретаются отдельно) заполнение всех данных клиента происходит автоматически.

Регистрация иностранных граждан. В соответствии с требованиями закона формируются записи регистрации иностранных граждан. Далее, для

целей регистрации, программа печатает уведомление о прибытии/убытии иностранца. Эту форму можно передать в отделение ФМС или по почте.

Программа поддерживает выгрузку записей о регистрации иностранных граждан в форматах «Контур», «Скала», «Территория», «Московская безопасность» для передачи в ФМС в электронном виде.

Экспресс заселение. Для ускорения оформления гостя при заезде используется механизм экспресс-заселения по QR Коду. При считывании QR-кода из подтверждения бронирования происходит автоматический поиск брони, заселение и выдача ключа. Таким образом время оформления гостя сокращается до 5 секунд. Такой код в подтверждении получают гости, у которых бронь заранее оплачена и внесены паспортные данные гостя.

Контроль взаиморасчетов. Система позволяет быстро и удобно вести взаиморасчеты с гостями и контрагентами. С помощью гибких настроек правил начисления счета разделяются по видам услуг, срокам, суммам и т.д. Для контроля задолженности программа учитывает глубину кредита, и сумму нефискальных предавторизаций по карте гостя. Простой механизм оформления авансов и проведения операций через онлайн ККМ (54-ФЗ) сокращает число ошибок и время оформления операций с гостем, рисунок 2.3.

Номер: 53; группа гостей: 308; период 10.10.19 - 12.10.19

ГРИГОРЬЕВ Н. А. №680 0,00р

ГРИГОРЬЕВ Н. А. №681 Доп. услуги 2 100,00р

Дата	Услуга	Сумма
10.10.2019	Проживание - Григорьев Николай Александрович	6 000,00р
10.10.2019	Наличные	-6 000,00р
10.10.2019	Кредитная карта	-6 000,00р
11.10.2019	Проживание - Григорьев Николай Александрович	6 000,00р

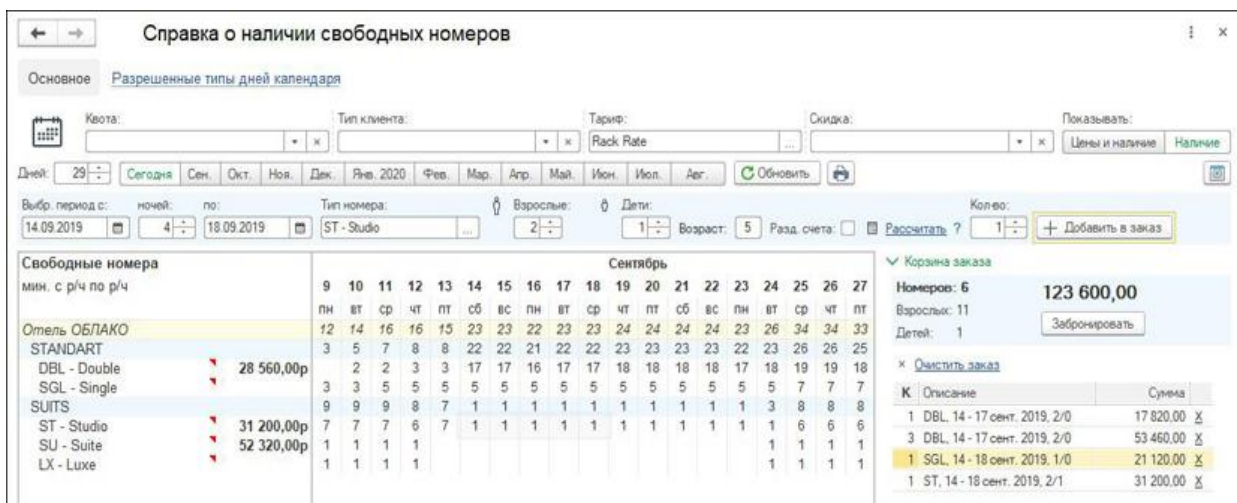
Размещ. Григорьев Николай Александрович с 10.10.2019 53 ST №ДСП000000205

Рисунок 2.3- Контроль взаиморасчетов в программе 1С:Предприятие 8.

Отель

2)ПОВЫШЕНИЕ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ ОТЕЛЯ.

Индивидуальное и групповое бронирование. Новая форма наличия номеров позволяет быстро оценить загрузку, проверить цены, рассчитать и забронировать в 2 клика как индивидуальную бронь, так и групповую. В результате клиент может получить счет с подписью и печатью в течении минуты. Справка о наличии свободных номеров представлена на рисунке 2.4.



Справка о наличии свободных номеров

Основное Разрешенные типы дней календаря

Квота: Тип клиента: Тариф: Скидка: Показывать: Цены и наличие Наличие

Дней: 29 Сегодня Сен. Окт. Ноя. Дек. Янв. 2020 Фев. Мар. Апр. Май. Июн. Июл. Авг. Обновить

Выбор периода: с: 14.09.2019 по: 18.09.2019 Тип номера: ST - Studio Возраст: 2 Дели: 1 Колесо: 1

Свободные номера	Сентябрь						
	9	10	11	12	13	14	15
Отель ОБЛАКО	12	14	16	16	15	23	23
STANDARD	3	5	7	8	8	22	21
DBL - Double	2	2	3	3	17	17	17
SGL - Single	3	3	5	5	5	5	5
SUITS	9	9	9	8	7	1	1
ST - Studio	7	7	7	6	7	1	1
SU - Suite	1	1	1	1			
LX - Luxe	1	1	1	1			

Корзина заказа
 Номеров: 6 123 600,00
 Взрослых: 11
 Детей: 1
 Забронировать

К	Описание	Сумма
1	DBL, 14 - 17 сент. 2019, 2/0	17 820,00
3	DBL, 14 - 17 сент. 2019, 2/0	53 460,00
1	SGL, 14 - 18 сент. 2019, 1/0	21 120,00
1	ST, 14 - 18 сент. 2019, 2/1	31 200,00

Рисунок 2.4- Справка о наличии свободных номеров в программе

1С:Предприятие 8. Отель

Управление загрузкой и квотами номеров. Использование механизма квот позволяет выделить часть номерного фонда гостиницы в распоряжение агента (туроператора). При этом номера, выделенные в квоту, можно снять с продажи и заселять в эти номера гостей только по заявкам агента. Система квот позволяет создавать «мягкие» и «жесткие» квоты. Дата освобождения квоты контролируется автоматически, что повышает возможности продать номер напрямую. Свободные номера по квотам представлены на рисунке 2.5.

Динамические тарифы. Система управления тарифами позволит реализовать гибкие схемы по продаже. Удобный новый календарь управления уровнем цены и ограничениями по тарифу позволит вести более гибкую ценовую политику. Кроме того, система поддерживает автоматическое повышение цены в зависимости от % загрузки отеля или категории. Управление календарем тарифа представлено на рисунке 2.6.

Свободные номера по квотам

Тип номера / Квота	Прод.	07.10	08.10	09.10	10.10	11.10	12.10	13.10	14.10	15.10	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	07.11
DBL - Double (20)	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11
Contract	1	2	2			13	13	12	12	12	10	11	11	11	11	11	11	14	14	14	14	14	14	15	16	4
Tour Operator	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SGL - Single (7)	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22
Contract	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Tour Operator	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
ST - Studio (7)	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7
Contract	1	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7
Tour Operator	1	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7
SU - Suite (1)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LX - Luxe (1)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Рисунок 2.5- Свободные номера по квотам в программе 1С:Предприятие 8.

Отель

Управление календарем тарифа

Тип номера	вторник 08/10/19	среда 09/10/19	четверг 10/10/19	пятница 11/10/19	суббота 12/10/19	воскрес... 13/10/19	понедел... 14/10/19	вторник 15/10/19	среда 16/10/19	четверг 17/10/19	пятница 18/10/19	суббота 19/10/19	воскрес... 20/10/19	понедел... 21/10/19	вторник 22/10/19
Отель ОБПАКО	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%
Ограничения	*	*	*	*	*										
Остановка ...															
Min. LOS	3	3	3	3											
Max. LOS															
СТА				✓	✓										
CTD															
Мен. число ...															
Макс. числ...															
Только для...															
DBL - Double	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR -5%	BAR -5%	BAR -5%	BAR -5%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%
SGL - Single	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR -10%	BAR -10%	BAR -10%	BAR -10%	BAR -10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%
ST - Studio	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%
SU - Suite	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%
LX - Luxe	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%	BAR +10%

Рисунок 2.6- Управление календарем тарифа в программе

1С:Предприятие 8. Отель

3.ПОВЫШЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ГОСТЕЙ.

В программу включены инструменты, которые помогут построить программу лояльности для гостей и повысить возвратность и повторные продажи.

Управление скидками. Система поддерживает работу с простыми и накопительными скидками. Есть возможность задать различный процент скидки для разных наборов услуг, что позволит отелю построить программу

лояльности с привлекательными, но не разорительными условиями. Накопительные скидки автоматически учитывают сумму продаж, число заездов или число ночей по клиентам и применяют соответствующий уровень.

Автоназначение скидок. Система проследит за суммой продаж, ночей или заездов по клиенту и автоматически сменит тип скидки у гостя. При этом менеджер получит уведомление со списком гостей и их новыми уровнями в программе лояльности.

Бонусы. Система накопит бонусы по правилам отеля. Чтобы их потратить гостю нужно вернуться, что повышает возвратность и лояльность гостей. 1С:Отель не только учитывает бонусы, но и предоставляет интерфейс для использования бонусов во внешних системах, что позволит построить полную и удобную для гостя систему.

Рассылки. Автоматизируйте рутинные, но полезные для гостей уведомления и повышайте вовлеченность гостя и узнаваемость бренда. Например, уведомление о бронировании, уведомление об поступлении оплаты, напоминание о сроках оплаты, приглашение заполнить паспортные данные и получить возможность экспресс заселения, полезная информация об отеле накануне заезда, сбор отзывов после выезда.

4.ПОВЫШЕНИЕ ПРОДАЖ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.

Киоск. Специальное рабочее место «Киоск» используется для быстрого оформления чеков при продаже товаров и услуг как проживающим гостям, так и клиентам, не заселенным в отеле.

Интеграция и единый счет гостя. Обмен данными с 1С:Салон красоты, 1С:SPA-Салон, 1С:Фитнес клуб и 1С:Ресторан. В поставку включены веб и http сервисы, которые помогут интегрировать все системы в единое информационное пространство и предоставить гостю возможность оплатить любой свой заказ в одном месте – на ресепшн отеля. Единая расчетная карта гостя представлена на рисунке 2.7.



Рисунок 2.7- Схема Единой расчетной карты гостя в программе
1С:Предприятие 8. Отель

POS-система ресторана или SPA-комплекса получает данные о клиенте, его скидках, лимитах и балансе и учитывает при оформлении заказа. Обратно в 1С:Отель из POS-системы автоматически передается на счет гостя, включая детализацию заказа по позициям. Упрощение расчетов и удобство для гостя повышает средний чек в отеле и, в тоже время, контролирует своевременную оплату всех счетов.

Заказ трансфера. Новая подсистема «Заказы»(рисунок 2.8) позволяет не просто заказать услугу трансфера, но и автоматизировать соответствующую службу.

Рисунок 2.8- Подсистема «Заказы» в программе 1С:Предприятие 8.
Отель

По каждому заказу отслеживается статус заказа вплоть до исполнения. Поддерживаются различные сценарии оплаты – на номер, наличными, водителю. Заказ сохранит всю необходимую информацию, включая место встречи и количество детских кресел.

5.ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ ГОРНИЧНЫХ.

Управление статусами номеров (рисунок 2.9). Для отображения занятости номеров и состояния уборки используются статусы номеров. Статусы также необходимы при планировании и распределении работ по номерам.

Изначально номер «свободный, чистый». В день заезда гостя на несколько дней статус номера меняется на «занятый, чистый». На следующий день номер становится грязным, и он по-прежнему занят гостями – статус «занятый, грязный». Горничная проводит уборку, что возвращает номер в состояние «занятый, чистый». Так продолжается каждый день, пока гости живут в номере. В день выезда гостя статус изменится на «свободный, грязный». Горничная проводит уборку ставит статус «свободный, чистый».

Удобный отчет для горничных показывает какие работы в каком номере нужно выполнить и поможет даже небольшим отелям где в штате нет супервайзера для контроля работ. Также система позволяет планировать работу и выдавать задания индивидуально для каждого сотрудника.

Наименование	Тип	Статус номера	Время изм.	Прож.	На заезде	Примечания	Задача	Этаж	Контрагент
= 21	DBL	Грязный	18.06 10:26						
= 22	SGL	Грязный	08.07 10:59						
= 24	DBL	Занят	27.10 12:06	1					
= 25	DBL	Занят гр...	18.06 10:28	1					
= 26	DBL	Чистый	06.10 01:39	1					
= 27	DBL	Грязный	18.06 10:26						
= 28	ST	Занят гр...	18.06 10:28	1					СИНИМЕК
= 31	DBL	Занят гр...	18.06 10:28	1					
= 32	SGL	Грязный	18.06 10:26						
= 33	ST	Чистый	18.12 11:39						
= 34	DBL	Чистый	18.12 11:38						
= 35	DBL	Занят гр...	18.06 10:28	1					КОМПЬЮТ

Рисунок 2.9- Управление статусами номеров в программе

Распределение работ. Специальное рабочее место Супервайзера используется для назначения работы горничным, и печати персонального плана работ на день (рисунок 2.10).

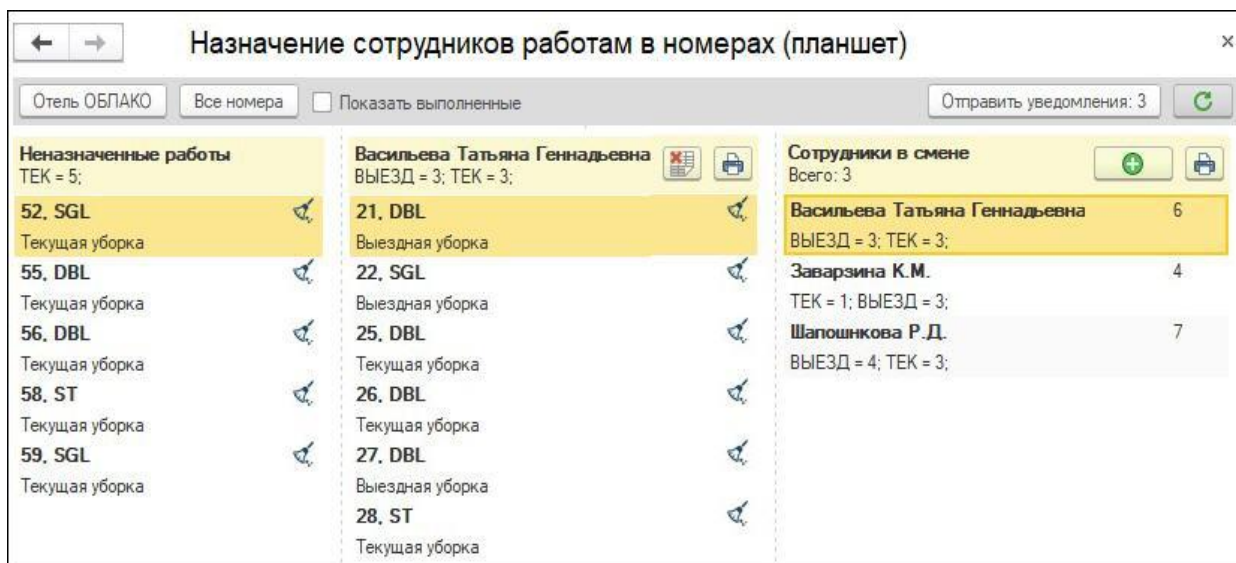


Рисунок 2.10- Распределение работ в программе 1С:Предприятие 8.

Отель

Для управления номерами и работами с мобильного телефона поддерживается работа с чат-ботом Telegram. Роли сотрудников чат-боте: Горничная, Супервайзер, Инженер. Чат-бот позволит выполнять все операции по управлению статусами номеров, отслеживанию работ и неисправностями с мобильного телефона.

Учет материалов. По каждому виду работ система рассчитает плановый и фактический расход материалов и номенклатуры. Нормативы задаются по видам работ на категорию номера или на номер. Специальный отчет рассчитает какой должен быть оборот материалов и принять правильные решения по мотивации горничных.

6. УМЕНЬШЕНИЕ ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.

Контроль оплаты счетов. Счета на оплату (рисунок 2.11) выставляются очень быстро и просто как на группу гостей, так и на отдельный номер или мероприятие. По каждому счету система отслеживает статус и срок оплаты.

← → ☆ Счета на оплату: Отель "КОМПАС"

Дата счета: Группа: Контрагент:

Create Удалить Платеж Обновить Все счета Опл. счета Частично опл. счета Неопл. счета Счета с просроченной опл. Неиспользованные авансы

Номер счета	дата	Заказчик	Группа	Сумма	Оплата	Депозит	Валюта	Оплата до
ДСП000000031	14.01.2019	СТИМУЛ	209	16 000,00			RUB	05.09.2015
ДСП000000032	21.01.2019	АО СИНИМЕКС-ИНФОРМ...	39	13 500,00	13 500,00	13 500,00	RUB	
ДСП000000033	21.01.2019	СТИМУЛ	40	16 200,00			RUB	
ДСП000000034	23.01.2019	ККС	99	30 000,00	30 000,00	30 000,00	RUB	
ДСП000000035	23.01.2019	ККС	101	32 400,00	32 400,00	32 400,00	RUB	
ДСП000000036	26.01.2019	СТИМУЛ	140	12 000,00	12 000,00	12 000,00	RUB	
ДСП000000037	26.01.2019	АО СИНИМЕКС-ИНФОРМ...	143	10 800,00	10 800,00	10 800,00	RUB	
ДСП000000028	30.01.2019	ТУРОПЕРАТОР АЛЕАН	228	230 400,00	230 400,00		RUB	28.12.2015
ДСП000000029	30.01.2019	ГАЗМОНТАЖСЕРВИС	283	81 700,00			RUB	28.12.2015
ДСП000000030	30.01.2019	АО СИНИМЕКС-ИНФОРМ...	289	43 200,00	43 200,00	43 200,00	RUB	18.01.2019
ДСП000000038	30.01.2019	СТИМУЛ	220	54 000,00	54 000,00	54 000,00	RUB	
ДСП000000039	06.09.2019	АО СИНИМЕКС-ИНФОРМ...		346 500,00	346 500,00	298 800,00	RUB	
ДСП000000040	06.09.2019	ЛОМБАРД ПЛЮС	342	5 940,00	5 940,00		RUB	16.09.2019
ДСП000000041	06.09.2019	ЛОМБАРД ПЛЮС	345	6 600,00	6 600,00		RUB	16.09.2019

Рисунок 2.11- Контроль оплаты счетов в программе 1С:Предприятие 8.

Отель

Интеграция с бухгалтерией. Обмен данными с 1С:ERP Управление предприятием, 1С:Комплексная автоматизация, редакция 2 и 1С: Бухгалтерия. Все счета выгружаются в бухгалтерию, обратно загружаются платежи. Таким образом менеджер отеля получает своевременную информацию об оплате счета, и процесс контроля не отнимает много времени.

Кроме того, такой обмен данными позволяет вести бухгалтерский и налоговый учет (в соответствии с РСБУ) без повторного ввода информации о работе отеля.

Автоматическая рассылка напоминаний об оплате дополнительно сокращает время обработки счетов. 1С:Отель по неоплаченным счетам автоматически отправляет напоминание о сроке оплаты. Если же счет не был оплачен вовремя, то бронь автоматически аннулируется, номера снова попадают в продажу и сокращается простой номеров.

7.ТОЧНАЯ ОТЧЕТНОСТЬ.

1С:Отель рассчитывает ключевые показатели работы отеля, такие как: выручка на номер (RevPAR), Загрузка, Средняя цена (ADR), средняя продолжительность проживания (ALS), сумма продаж. Отчеты легко настраиваются и позволяют анализировать работу отеля в различных разрезах, рисунок 2.12.

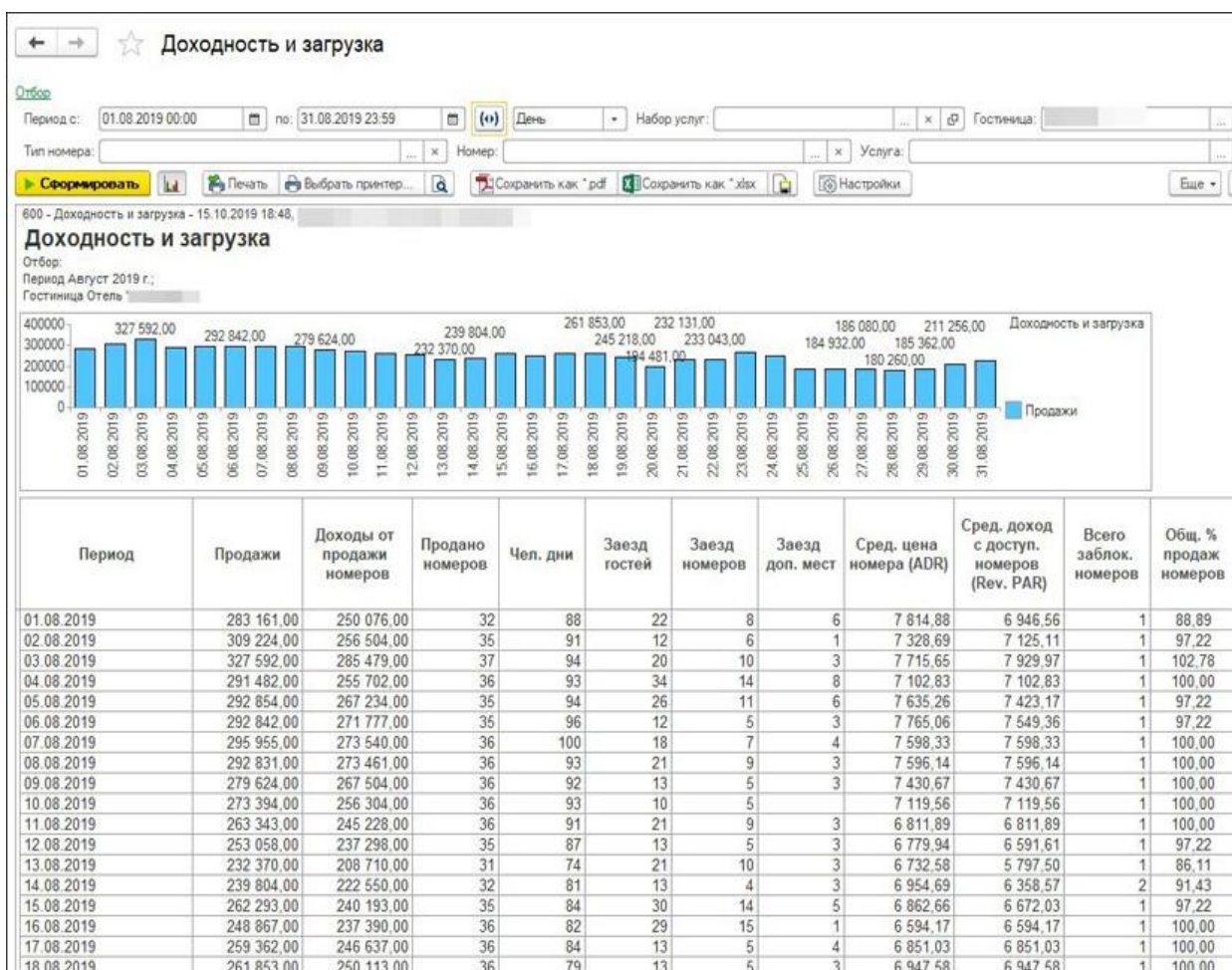


Рисунок 2.12-Отчетность в программе 1С:Предприятие 8. Отель

Отчеты помогут ответить на вопросы: Какие клиенты приносят больше выручки, какие каналы работают лучше, сколько было повторных гостей, как быстро продаются номера в этом году и т. д. Сводные показатели отчетов представлены на рисунке 2.13.

Любой отчет может быть включен в рассылку по расписанию в формате Excel или pdf и предоставить руководителю своевременный автоматический расчет.

Также в системе предусмотрен набор регламентированных для предприятий гостиничного бизнеса отчетов: Журнал регистрации иностранных граждан, РОССТАТ Форма №1 (КСР) квартальная, РОССТАТ Форма №1 (КСР) годовая, РОССТАТ Сведения о кол-ве иностранных граждан по целям визита квартальная.

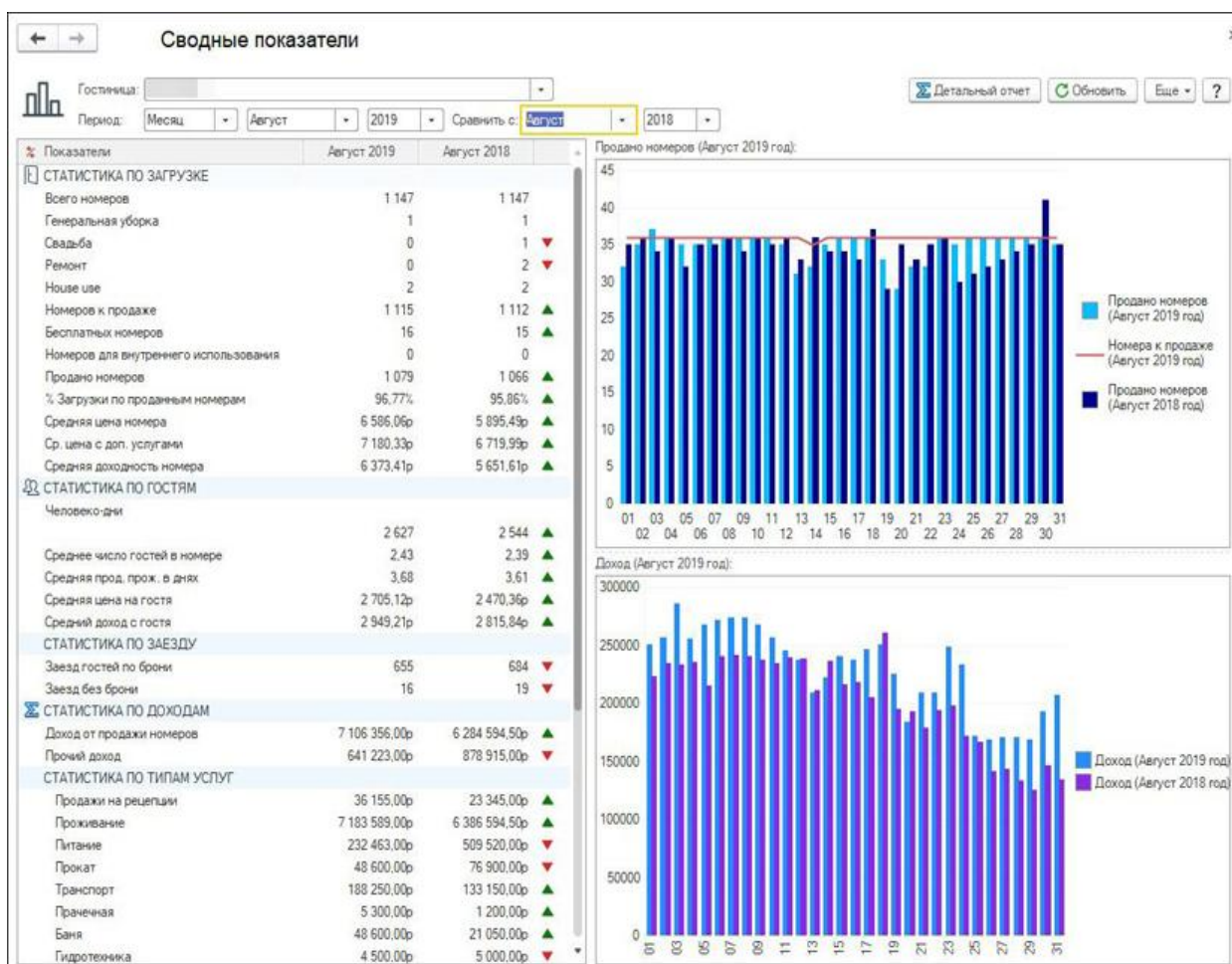


Рисунок 2.13-Сводные показатели в программе 1С:Предприятие 8.

Отель

8. ИНТЕГРАЦИИ.

Система поддерживает интеграцию и предоставляет интерфейс для интеграции с такими системами как: электронные замки; системы платного ТВ – hoteza, videoluxe; сканеры паспортов – PassportBox, ABBYY Passport Reader SDK; чат-боты – Telegram для сотрудников отеля, hotbot для общения отеля с гостями; ККМ-онлайн (54-ФЗ) «Штрих-М» и «Атол». менеджеры каналов продаж (Channel Manager) – OTA Gateway, AvailPro, TravelLine, SiteMinder (необходима подписка на сервис правообладателя);

9. ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ СЕТЬЮ ОТЕЛЕЙ.

Система позволяет вести учет по нескольким отелям в одной базе. Поддерживает различные схемы построения сети с обменом данных в

режиме онлайн. Предоставляет единую базу клиентов для сети и единую отчетность по сети отелей.

В одной базе можно вести учет по нескольким организациям, что позволяет балансировать выручку по номерам или услугам. Поддерживается работа с несколькими ККМ, контролируется разделение начислений по фирмам. Все корректно выгружается в бухгалтерию.

Тонкий и веб-клиент позволяют автоматизировать сеть отелей с помощью простой и удобной установки одной базы данных.

Кроме того, в поставку включены правила обмена, позволяющие настроить УРИБ и построить сеть отелей, подчиненных центральному узлу с общей базой клиентов и единой отчетностью в центре, при этом, работающими независимо от стабильности соединения с Интернет.

10.ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА.

Решение 1С:Отель разработано на современной технологической платформе «1С:Предприятие 8.3», которая позволяет: обеспечить высокую надежность, производительность и масштабируемость системы; организовать работу с системой через Интернет, в режиме тонкого клиента или веб-клиент (через обычный интернет-браузер), в том числе в «облачном» режиме; создавать мобильные рабочие места с использованием планшетов и иных мобильных устройств; настраивать интерфейс для конкретного пользователя или группы пользователей с учетом роли пользователя, его прав доступа и индивидуальных настроек.

Итак, выше были рассмотрены основные функции программы 1С:Предприятие 8. Отель. Однако, данный программный продукт не способен выполнять множество других функций, которые необходимы для более эффективного управления отелем. Для того, чтобы совершенствовать данную систему целесообразно внедрение дополнительных программ, перейдем к рассмотрению этой части вопроса.

2.2. Слабые места и пути улучшения автоматизации бизнес процессов в организации ООО «Смарт Номад»


Рассмотренный выше программный продукт 1С:Предприятие 8. Отель не является наиболее конкурентоспособным в управлении гостиничным бизнесом, так как не дает возможности для осуществления различных функций. В настоящее время в сети Интернет представлены рейтинги наиболее востребованных программных продуктов. Одним из лучших является программа Smart-hotel. Система «Смарт-отель» представляет собой бюджетное комплексное решение по организации IT-сервисов в гостиницах малой и средней величины.

«Смарт-отель» состоит из Платформы и набора независимых Подсистем. Каждая из подсистем обеспечивает функционирование одного из информационных сервисов. Платформа представляет собой совокупность серверного оборудования, сетевого оборудования и программного обеспечения (ПО). Каждый из сервисов системы «Смарт-отель» так или иначе использует Платформу. Модульная архитектура системы «Смарт-отель» позволяет развертывать дополнительные сервисы по мере необходимости без изменения Платформы. Для небольшого отеля Платформа может представлять собой единственный компьютер с соответствующим ПО.

Список и краткое описание сервисов, входящих в систему «Смарт-отель» представлены в таблице 2.1.[6]

Таблица 2.1

Краткое описание сервисов, входящих в систему «Смарт-отель»[6]

№ п/п	Сервисы	Описание
1	 <p>1С Отель</p>	<p>1С Отель. Система комплексной автоматизации гостиницы на платформе 1С Предприятие 8.2. Реализованы рабочие места специалистов:</p> <ul style="list-style-type: none"> портье (администратора), менеджера отдела бронирования, менеджера службы бронирования конференц-залов, супервайзера отдела обслуживания номерного фонда, сотрудника планово-экономической службы.

2	 <p>WiFi и Интернет</p>	<p>WiFi и интернет. Сервис позволяет гостю выходить в Интернет, находясь в любой точке гостиницы, используя свой ноутбук или КПК. Можно установить несколько беспроводных сетей для разных категорий пользователей. Например, сеть для гостей и сеть для персонала. WiFi может быть бесплатным или платным (для этого в «Смарт-отель» имеется собственная биллинговая система).</p>
3	 <p>Телефония</p>	<p>Телефония. Внутренняя цифровая телефонная сеть для гостей и персонала с выходом во внешнюю телефонную сеть (городскую, междугородную). Возможно подключение аналоговых телефонов, ip-телефонов и программных телефонов. Есть возможность организовать проигрывание приветствия для звонящих в гостиницу, голосовое меню, запись разговоров в файл, бесплатные звонки через интернет и многое другое. В состав сервиса включена биллинговая система для учета телефонных переговоров.</p>
4	 <p>Электронная карта гостя</p>	<p>Электронная карта гостя. Каждый гость при заселении получает пластиковую Электронную Карту Гостя. Выглядит как кредитная карта. Карта одновременно служит бесконтактным ключом к электронным замкам и электронным кошельком, с помощью которого можно расплачиваться на территории гостиницы. Есть возможность гибко настраивать права гостей и персонала на открытие номеров. Есть возможность отслеживания событий открытия номера. В номерах могут быть установлены энергосберегающие устройства, представляющие собой «кармашек», в который гость должен поместить свою карту-ключ – тогда замыкается электрическая цепь, и на все устройства в номере подается электроэнергия. Выдача карт-ключей гостям производится на рабочем месте портье</p>
5	 <p>Видео-наблюдение</p>	<p>Видеонаблюдение. Сеть ip-камер видеонаблюдения. Позволяет следить за происходящим на территории гостиницы через камерами и просматривать видеоархив с любого компьютера локальной сети и через интернет.</p>
6	 <p>Видео-трансляция на сайте</p>	<p>Видеотрансляция на сайте. Возможность разместить на сайте отеля «живое видео» с камер видеонаблюдения отеля.</p>
7	 <p>Удалённый доступ к системе через интернет</p>	<p>Доступ к системе через интернет. Возможность безопасного удаленного подключения к системе 1С.Отель, к внутренней телефонной сети, системе видеонаблюдения через интернет для офисов продаж и сотрудников.</p>

Возможности расширения системы. Платформа системы «Смарт-отель» позволяет добавлять в систему любые дополнительные модули,

например, сервис ip-телевидения для гостей, внутренний информационный WEB-сайт для гостей, систему online-бронирования и т.п.

Стоимость внедрения системы в каждом случае индивидуальна и зависит от большого количества факторов, таких как перечень выбранных сервисов, конфигурация существующей сетевой инфраструктуры, кабельной системы, серверного оборудования, каналов связи, требований к отказоустойчивости и так далее.

Комплексы Smart-hotel для автоматизации гостиниц предназначены для решения двух ключевых задач: снижения стоимости использования различных систем для эксплуатирующих организаций и повышения удобства заказа сервисов для посетителей гостиниц и апартаментов.

Внедрение Комплекса на гостиничном объекте показывает максимальную эффективность и рентабельность на этапе проектирования объекта и ввода его в эксплуатацию.

Комплекс Smart-hotel интегрируется как с инженерными системами здания, так и с системами, используемыми гостями отеля или гостиницы. Также Комплекс интегрируется со всеми существующими системами управления гостиничными предприятиями (программным обеспечением, например, Opera).

Рассмотрим, какие возможности обеспечивает Smart-hotel эксплуатирующей организации: экономия электроэнергии, благодаря автоматизации климатических систем и систем освещения, с учетом использования помещений, времени суток, сезона и т.п.; экономия ресурсов, расходуемых на управление освещением, климатом, озвучиванием, контролем периметра посредством CCTV; централизованное управление инженерными системами, например, жалюзи и роль-ставни в массовых и удаленных зонах, с обязательным оповещением о выполнении команд; централизованное управление, без привлечения внешних специалистов, внутренней сетью дисплеев 4К для информирования посетителей, а также служебной громкой связью для сотрудников службы эксплуатации; внедрение глобальной

системы мультимедиа с использованием высококачественной акустики, в том числе и всепогодной, для наружного применения.

Рассмотрим, какие возможности обеспечивает Smart-hotel гостям отеля: пользование единым, эргономичным, предельно понятным устройством управления освещением, климатом, механическими устройствами, например рольставнями, в номере; доступ к телевидению и AV-устройствам нового качества, Full-HD и 4K; обеспечение высококачественного аудиосопровождения и визуализации, в том числе с помощью проекционного DLP оборудования (для гостей, проводящих удаленные совещания или встречи из апартаментов); пользование расширенными функциями, такими как: озвучание во всех зонах апартаментов с помощью системы мультимедиа, управление системами, в том числе, с собственного мобильного устройства; запрос справочной информации, сервисов с персонализированного устройства с сенсорным дисплеем; управление своим счетом, услугами и доступом к сети Интернет; комплекс позволяет автоматизировать заказ услуг и не вовлекать персонал в такие процессы, как заказ блюд из ресторанов, заказ услуг SPA, запрос клининга, запрос той или иной информации.[8]

Таким образом, клиент отеля, при сохранении приватности пребывания, получает объективно полный и психологически доступный спектр сервисов и новый уровень комфорта в поездке, соответственно, исключаются скрытые негативные впечатления от необходимости общения с лобби на, возможно, не родном языке, изучения пультов, принципов управления кондиционером или ТВ, и поиска многочисленных регуляторов освещения.

Клиент получает качественное информационное сопровождение в массовых зонах Объекта на уровне Премиум, что гарантирует повышение доверия и желания снова вернуться в такой отель или гостиницу.

Заключение

Преддипломная практика проходила в гостиничной организации сети отелей «Simple Hotel Group». Компания организована в форме общества с ограниченной ответственностью и имеет название ООО «Смарт Номад». Это сеть отелей города Санкт-Петербурга. На сегодняшний день компания предлагает мини отели по 12 адресам города СПб. Численность компании составляет 52 человека, предусмотрена линейно-функциональная структура управления. Возглавляет компанию генеральный директор, в его подчинении находятся все службы предприятия. Динамика финансовых показателей с 2020-2022гг. показывает не лучшие результаты. Структура капитала сформирована в основном за счет заемных источников финансирования, то есть компания является финансово-зависимой. Показатели прибыли компании направляются в сторону уменьшения, что также является отрицательной динамикой.

В настоящее время для управления отелем предусмотрен программный продукт 1С:Предприятие 8. Отель. Данный программный продукт не является наиболее конкурентоспособным в управлении гостиничным бизнесом, так как не дает возможности для осуществления различных функций. В связи с этим была предложена программа: «Смарт-отель», которая имеет множество возможностей и модулей. Данный программный продукт позволяет не только улучшить качество обслуживания в гостиничном бизнесе, но и способствует экономии финансовых ресурсов организации. Внедрение данного продукта для компании ООО «Смарт Номад» будет выгодным, так как снизит нежелательные расходы, повысит качество обслуживания потенциальных потребителей, тем самым повлияет на конкурентоспособность гостиничной организации на занимаемой нише.

Собранный материал может служить базой для написания выпускной квалификационной работы по теме: «Совершенствование автоматизации бизнес процессов в организации» и требует более детального изучения.

Список использованных источников

1. Федеральный закон от 8 февраля 1998 г. N 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» (с изм. от 19 декабря 2022 г.);
2. Бураковская Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
3. Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
4. Вакуленко Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
5. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 413 с.
6. Набор независимых сервисов «Смарт-отель» [Электронная версия][Ресурс: <http://smart-hotel.ru/>]
7. Отели «Simple Hotel Group»[Электронная версия][Ресурс: <https://vk.link/simplehotelgroup>]
8. СИСТЕМА SMART-HOTEL[Электронная версия][Ресурс: [HTTP://LUX-SYSTEM.RU/SOLUTIONS/B2B/SMARTHOTEL/](http://LUX-SYSTEM.RU/SOLUTIONS/B2B/SMARTHOTEL/)]
9. Система для автоматизации гостиниц и хостелов [Электронная версия][Ресурс: <https://e-cashier.ru/articles/sistema-dlya-avtomatizatsii-gostinits-i-hostelov/?ysclid=lhj9mva165147565193>].