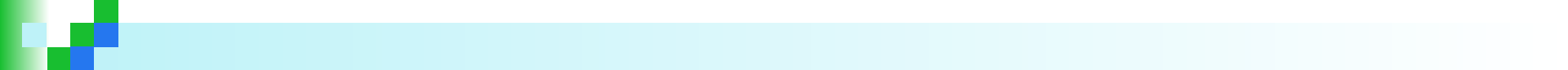
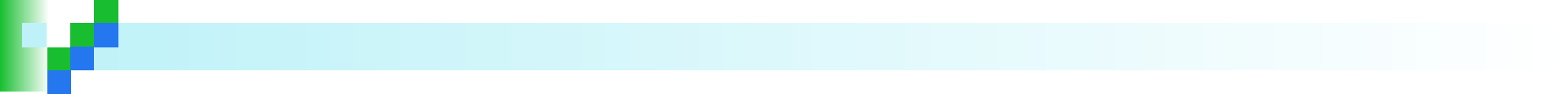
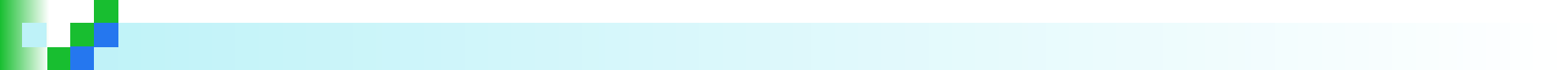


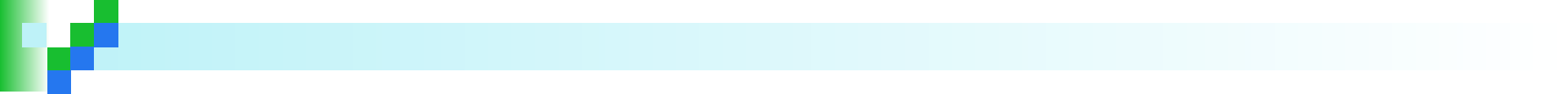


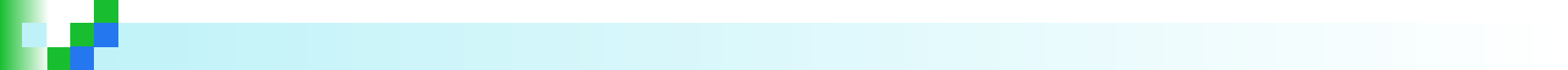
Гостиничные Цепи

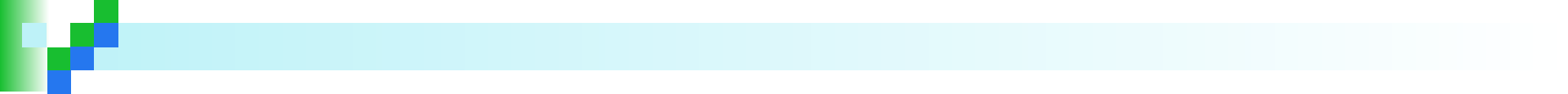
- 
- Гостиничная цепь – 2 или более гостиниц объединяются под одним руководством для коллективного бизнеса.


- 
- В конце XIX века начали формироваться гостиничные корпорации и создавать собственную сеть отелей, сначала на территории своей страны, затем начали проникать в соседние страны, а потом и во всё мировое пространство.
 - Сегодня есть гостиничные цепи (сети), их насчитывается - сотни, тысячи отелей раскиданные по всему миру.

- 
- Международная гостиничная ассоциация (МГА) подразделяет гостиничные цепи на три категории:
 - • первая — это корпоративные цепи — гостиничные корпорации, владеющие многочисленными предприятиями;
 - • вторая — цепи независимых предприятий, которые объединяются для использования общей системы бронирования, концепции маркетинга, рекламы и других дорогостоящих для отдельного предприятия услуг;
 - • третья — цепи, представляющие управленческие услуги.

- 
- Существует много точек зрения на то, что послужило причиной успеха цепей. Однако бесспорными причинами являются постоянство в качестве продукта, идентичность услуг на разных предприятиях, а также доступность цен.

- 
- Каждый тип гостиницы, входящий в гостиничную цепь, имеет свою марку. Преимуществом тех компаний, которые строго придерживаются своих фирменных наименований, является то, что потребители, пользующиеся услугами одной гостиничной цепи, достаточно четко представляют качество обслуживания и размещения на предприятии, принадлежащем этой цепи, независимо от его месторасположения.

- 
- Это позволяет гостиничным цепям задолго до открытия новой гостиницы проводить ее рекламу и бронирование, будучи уверенным, что постоянные клиенты предпочтут новую гостиницу известной марки случайному выбору, сделанному во время поездки. Практика показывает, что гостиничная цепь еще задолго до открытия гостиницы начинает проводить бронирование мест. С этого же времени название гостиницы и все ее реквизиты включаются в национальный перечень гостиниц, а также во всевозможные специальные справочники

- 
- Тенденция образования гостиничных объединений и цепей в последние годы наблюдается и в государствах СНГ. В октябре 1997 года в Москве была создана первая российская гостиничная цепь — "Норд-отель", представляющая собой добровольное объединение из двенадцати гостиничных предприятий различных организационно-правовых форм Северо-Восточного округа Москвы, таких как "Алтай", "Байкал", "Восток", "Восход", "Заря", "Звездная", "Золотой Колос", ММК "Молодежный", "Останкино", "Саяны", "Турист", "Ярославская", ГАО "Москва" (25% гостиничных мест Москвы). Организационно-правовая форма "Норд-отеля" — закрытое акционерное общество.

С начала 90-х годов в строительстве, реконструкции и управлении гостиницами в России также принимают участие международные

гостиничные цепи

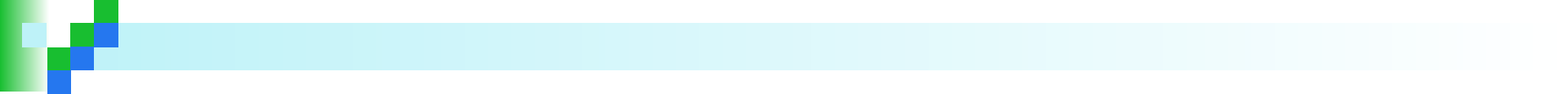
| Название цепи, страна | Название гостиницы | Город расположен ия | Вместимость | | Год введения в эксплуатаци ю |
|--------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------|----------|---------------------------------------|
| | | | номера в | мес т | |
| Marco Polo Hotels | Марко Поло | Москва | 68 | 120 | 1992 |
| and Resorts | Пресня | Москва | 221 | 442 | 1993 |
| (Австрия) | Москва | Санкт- | 287 | 574 | 1993 |
| Dusit Thani | Палас-отель | Петербург | 250 | 500 | 1992 |
| Kempinski (Таиланд) | Палас-отель | Новгород | 234 | 468 | 1992 |
| Accor (Франция) | Невский | Москва | 301 | 560 | 1992 |
| Radisson SAS | Береста | Санкт- | 488 | 976 | 1992 |
| (США) | Палас-отель | Петербург | 195 | 400 | 1991 |
| Inter-Continental | Балчуг | Москва | 430 | 860 | 1991 |
| Hotels | Кемпински | Москва | 300 | 600 | 1993 |
| (Великобритания) | Гранд-отель | Москва | 403 | 750 | 1991 |
| Forte PLC | Европа | Сочи | 231 | 378 | 1995 |
| (Великобритания) | Новотель | Москва | 413 | 826 | 1991 |
| IMP Group Ltd - | Софитель | Москва | 473 | 946 | 1991 |
| (Канада) | Рэдиссон- | Москва | | | |
| New World | Славянская | Москва | | | |
| Renaissance | Рэдиссон- | | | | |
| Hotels (Гонконг) | Лазурная | | | | |
| | Метрополь | | | | |
| | Националь | | | | |
| | Аэростат | | | | |
| | Олимпик | | | | |
| | Пента | | | | |
| | Ренессанс | | | | |

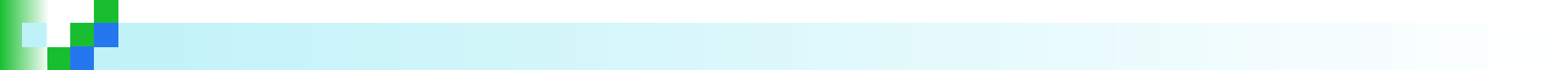
Десять крупнейших гостиничных цепей мира

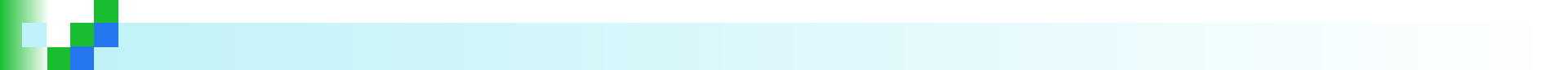
| № | Название гостиничной цепи | Число предприятий | Общее число номеров | Число стран, в которых находятся предприятия |
|----|---|-------------------|---------------------|--|
| 1 | Hospitale Franchise | 4400 | 435 000 | 6 |
| 2 | Holiday Inn Worldwide, Atlanta | 2031 | 365 309 | 62 |
| 3 | Choice Hotels International, Silver Springs | 3467 | 299 881 | 38 |
| 4 | Best Western International, Phoenix | 3401 | 276 659 | 60 |
| 5 | Accor, Paris | 2205 | 252 887 | 73 |
| 6 | Marriott Hotels and Resorts, Bethesda | 898 | 186 656 | 27 |
| 7 | ITT Sheraton Corp., Boston | 417 | 129 937 | 61 |
| 8 | Forte PLC, London | 959 | 98 450 | 60 |
| 9 | Hilton Hotels Corp., Beverly Hills | 223 | 92 119 | 8 |
| 10 | Carison Hospitality Group, Minneapolis | 368 | 83 258 | 39 |

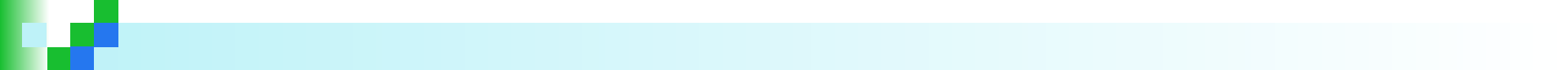
Функционирование

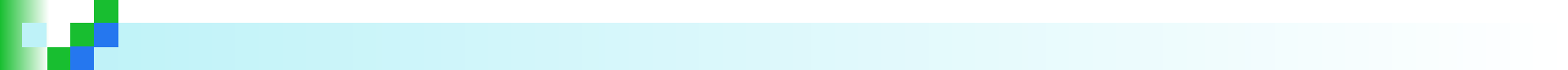
- Кроме гостиничных цепей на мировом туристском рынке активно функционируют специфические объединения, основная цель которых — объединить лучших представителей гостиничного бизнеса. К примеру, с 1928 года ведет работу по определению самых лучших отелей мира международная корпорация "Ведущие отели мира". Она ежегодно помещает сведения о лучших предприятиях в своем специальном каталоге. Подобную работу около 30 лет проводит и международная организация "Привилегированные отели и курорты мира".

- 
- С 1968 года функционирует международная гостиничная ассоциация "Тишайшие отели мира", штаб-квартира которой находится в Париже. При вступлении в эту ассоциацию оцениваются три следующих критерия: естественная и приятная окружающая среда; уютное здание и интерьер гостиницы со своим характерным обликом; гостеприимство, отвечающее всем современным требованиям, в том числе и прекрасная кухня.

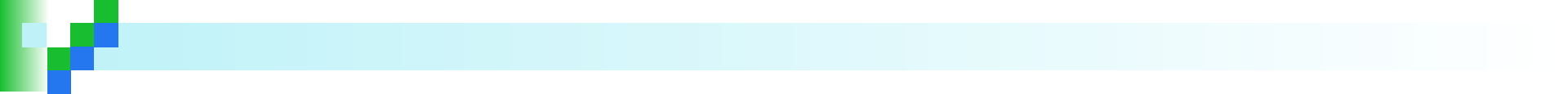
- 
- Вопросами координации функционирования гостиничных цепей и ассоциаций независимых гостиниц и ресторанов в Европе занимается Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов Европейского экономического сообщества (ХОРТЕК).

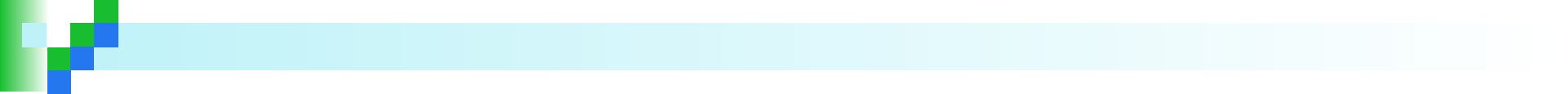
- 
- Количественный рост гостиничных цепей, их слияние и объединение создают ошибочное мнение о снижении многообразия предложения и отдыха. Однако на практике наблюдается обратная тенденция: распространение цепей (из-за некоторой обезличенности, стандартизованности обслуживания) не может удовлетворить всех разнообразных требований туристов, что готовит почву для развития **малых независимых гостиниц**, делающих ставку на уникальность и неповторимость.


- 
- Именно такие гостиницы специалисты считают прототипами гостиниц XXI века: комфортабельные, построенные в сельском стиле и предлагающие услуги за умеренную цену, имеющие все необходимое для работы и отдыха, без ресторана (предусматривается, что ресторан находится рядом), где клиенты могут получить изысканное персонифицированное обслуживание. Именно уникальность малой гостиницы является главным инструментом рыночной политики.

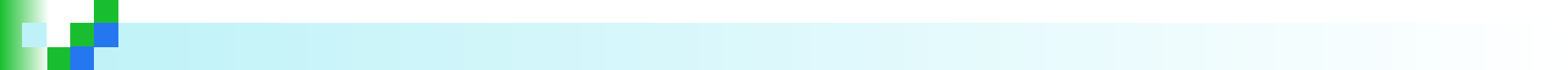
- 
- Как показывает практика, малые гостиницы в своем большинстве — это независимые гостиницы, то есть находящиеся в свободном владении, распоряжении и пользовании обладателя, получающего прибыль от такой собственности. Наличие договорных обязательств с другими компаниями в вопросах управления или использования чужого знака обслуживания не влечет за собой изменения статуса предприятия как независимого по отношению к другим субъектам рыночных отношений.

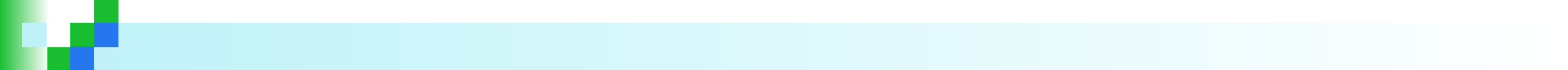
- 
- За последние десятилетия ничто так не повысило профессионализм и производительность предприятий и организаций индустрии гостеприимства, как внедрение новых **компьютерных технологий**, которые в корне изменили способ ведения гостиничного бизнеса, позволили владельцам предприятий разрешить ряд проблем и создали массу удобств клиентам.


- 
- Стремление к удовлетворению запросов потребителей стало стимулом для разработки гибких пакетов прикладных программ, способных настраиваться на нужды различных пользователей. Одной из таких программ является программа "Гостиница" ("Отель"). Она предназначена для локальной автоматизации технологических процессов приема, размещения, питания и предоставления дополнительных услуг туристам.

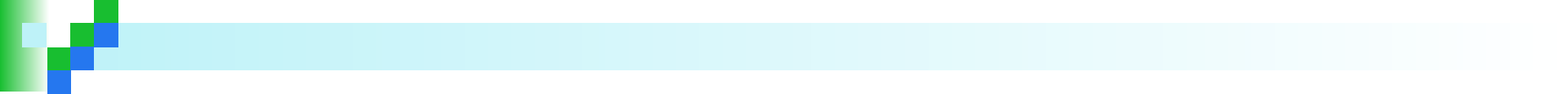
- 
- Данная программа состоит из следующих блоков:
 - • автоматизированное рабочее место "Портье";
 - • подсистема "Ресторан";
 - • подсистема "Склад";
 - • подсистема "Техническое обслуживание";
 - • подсистема "Бухгалтерский учет".

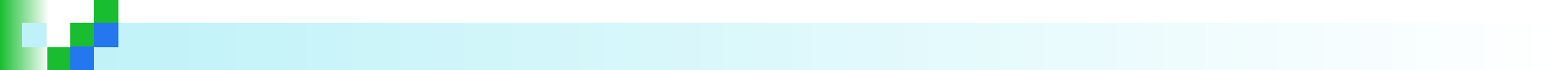
- 
- На рабочем месте "Портъе" автоматизированы следующие функции:
 - — прогноз загрузки номерного фонда;
 - — ввод данных по резервированию;
 - — бронирование мест под плановые заезды групп туристов и отдыхающих;
 - — оформление заезда гостей;
 - — регистрация туристов и отдыхающих;
 - — переселение;
 - — изменение данных по отдельным группам и отдельным отдыхающим;

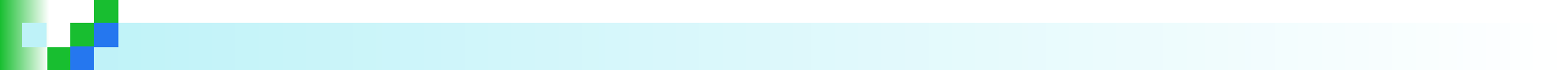
- 
- — формирование контрольных журналов работы персонала по сменам.
 - Подсистема "Ресторан" предназначена для автоматизации следующих действий:
 - — разработки графиков питания организованных туристов и отдыхающих;
 - — разработки меню с учетом заказов и периодичности его смены;
 - — управления производством;
 - — управления обслуживанием;
 - — учета индивидуальных заказов;
 - — ведения расчетных операций и др.

- 
- — расчет с проживающими;
 - — контроль за оплатой и выездом;
 - — оформление выезда отдыхающих и организованных групп туристов;
 - — учет и выдача справок по проживающим в гостинице;
 - — формирование отчетных документов о работе гостиницы и ее основных подразделений;

- 
- Подсистема "Техническое обслуживание" используется для:
 - — анализа текущего состояния номерного фонда;
 - — планирования выезда номеров на ремонт и реконструкцию;
 - — анализа текущего состояния инженерных систем и коммуникаций (энерго-, водо-, газо-, теплоснабжения, лифтовых хозяйств, теле-, радио-, видеокоммуникаций и систем и др.);
 - — разработки графиков технического обслуживания и ремонта инженерных систем и коммуникаций;
 - — обеспечения и контроля санитарно-гигиенических норм в гостинице (температуры, влажности, уровня шума, освещенности и т.д.).

- 
- Для бесперебойной работы гостиницы и ресторана необходимо точно определить потребность по всем видам промышленных и продовольственных товаров, что возможно только при существовании отлаженной, четко работающей системы информации о наличии различных товаров на складе. Обеспечить подобную информацию позволяет программа "Склад".

- 
- Программа "Бухгалтерский учет" представляет собой комплекс программных средств, реализующих функции всех подразделений бухгалтерии: учет основных средств (фондов), материальных ценностей, товаров, денежных средств и финансово-расчетных операций, расчет зарплаты, сводный бухучет и отчетность.

- 
- На гостиничных предприятиях может быть использован и ряд других прикладных программ ("Руководитель", "Телефонный справочник", "Делопроизводство", "Кадры", "Маркетинг" и т.д.).
 - В деятельности гостиничных мероприятий огромное значение имеет использование возможностей международных систем бронирования и резервирования, интегрированных в глобальные сети Интернет. К числу таких систем относятся: "AMADEUS", "Worldspan"; "Galileo", "Sabre", "Fidelio Hotel Bank".



Amadeus

- "AMADEUS" является самой популярной компьютерной системой бронирования и способна оказывать большее количество международных услуг, чем любая другая система. Система "AMADEUS" Hotels предлагает точную, скорректированную до последней минуты информацию о размещении ориентировочно в 35 000 отелях и других средствах размещения во всем мире. Она дает сведения о местоположении гостиницы, наличии свободных мест, о наборе услуг и специальных расценках, оговариваемых конкретным агентством.



Система «ключ»

- С декабря 1995 года в Российской Федерации начала эксплуатироваться система "Ключ", предлагающая услуги по бронированию мест размещения более чем в 40 городах России, СНГ и странах Балтии.
- На российском рынке также функционирует система бронирования и резервирования, разработанная фирмой "Туринтел", которая имеет выход на основные международные системы "AMADEUS", "Galileo", "Sabre"; система "Тур Резерв", разработанная системой "Аримсофт".



Travel Web

- Разделы бронирования гостиничных услуг существуют и в глобальной компьютерной сети Интернет. Наиболее популярным из них является Travel Web, открытый в марте 1996 года американской компьютерной компанией "Pegasus Systems". Travel Web содержит информацию о 94 странах мира, обо всех ведущих гостиничных цепях и более 200 авиакомпаниях. Помимо бронирования, она располагает удобной системой поиска подходящих отелей и авиарейсов.