

УДК 33
ББК 65.43
Р60

*Серия основана в 2004 году
доктором педагогических наук, профессором И. В. Зориным*

Рецензенты:

Н. А. Бурдин, генеральный директор ОАО «НИПИ ЭИлеспром»,
завкафедрой бухгалтерского учета, экономического анализа и аудита
Московского государственного университета леса,
д-р экон. наук, профессор, академик РАЕН;

Л. Г. Гагарина, завкафедрой информатики и программного обеспечения
вычислительных систем Московского института электронной техники,
д-р техн. наук, профессор;

В. М. Козырев, завкафедрой экономики и финансов РМАТ,
д-р экон. наук, профессор

Авторы:

Л. А. Родигин – общая редакция, гл. 1, 2, 4, приложения;

К. В. Наймарк – гл. 3

Родигин Л. А.

Р60 Экономическая эффективность интернет-проектов в туризме [Текст] : монография / Л. А. Родигин, К. В. Наймарк ; под ред. Л. А. Родигина ; Российская международная академия туризма. – М. : Советский спорт, 2011. – 408 с. : ил. – (Профессиональное туристское образование).

ISBN 978-5-9718-0535-9

Рассматриваются методология анализа, методы оценки, моделирования и прогнозирования инвестиционной деятельности туристских фирм в глобальную сеть Интернет; теоретические основы и методический инструментарий приоритетного инвестирования прогрессивных структурных сдвигов в туристских и смежных с ними экономических системах; критерии и показатели эффективности интернет-проектов в туризме.

Теоретические выводы, методические положения, модели и конкретные оценки экономической эффективности интернет-проектов рекомендуются специалистам, аспирантам и студентам для обоснования решений в области управления инвестиционной деятельностью.

УДК 33
ББК 65.43

- © Родигин Л. А., Наймарк К. В., 2011
- © Российская международная академия туризма, 2011
- © Оформление. ОАО «Издательство “Советский спорт”», 2011

ISBN 978-5-9718-0535-9

ВВЕДЕНИЕ

Туристская индустрия – одна из наиболее динамично развивающихся сфер экономики, на которую в 2010 г. приходилось около 6% мирового валового внутреннего продукта и около 5% всех налоговых поступлений. Развивающийся туризм способствует развитию многих отраслей, в том числе ключевых: транспорта, связи, строительства, производства материалов, добычи сырья, производства товаров народного потребления, сельского хозяйства.

В условиях глобализации экономики и возросшего динамизма рыночной среды многие предприниматели справедливо считают, что дальнейшее развитие предприятия связано с выходом на новые рынки сбыта и проникновением в новые отрасли производства. Развитие предприятия невозможно без инвестиций, но проблема в том, чтобы инвестиции позволили уменьшить возможные риски, увеличить конкурентоспособность, стабилизировать денежные потоки и, в конечном счете, увеличить капитализацию компании.

С начала XXI в. частью общей инвестиционной стратегии развития российских предприятий становится развитие внутри-офисных (back-office) компьютерных информационных систем (ИС). В настоящее время практически для всех основных областей менеджмента – финансов, логистики, исследований и разработок и т.д. – предусмотрены типовые компьютерные модели управления. Они включают шаблоны организационных структур, бизнес-процессов и правил бизнеса (типовых правил принятия решений в соответствующей области). Эти модели заложены в современные системы управления масштаба предприятия – MRPII и ERP. В определенном смысле наличие типовых моделей является признаком зрелости соответствующей области менеджмента [54, 98, 186]. Использование международных стандартов управления предприятиями (MRPII, ERP, CSRP, ISO 9000) необходимо для непрерывного улучшения бизнес-процессов (BPI).

Однако инвестиции в системы класса ERP сопоставимы с годовым оборотом среднего туристского агентства, а главное, в связи с тем, что подавляющее число туристских фирм относится к классу малых предприятий, внедрение комплексных автоматизированных систем менеджмента по стандарту ERP представляется избыточным. По мнению ведущих компаний – разработ-

Показатели по поддержке пользователя
и список причин наиболее частых вызовов

Показатель	Средние по промышленности
Среднее время задержки на каждый вызов, мин	2,0
Средний процент вызовов, оказавшихся ложными, %	11
Средняя продолжительность каждого вызова, мин	9,0
Среднее время решения проблемы пользователя, мин	15,9

Причины вызовов административного персонала:

1. Не могу печатать.
2. Конфликты или несоответствие DLL.
3. Забытый пароль.
4. Проблемы со входом в систему.
5. Проблемы с электронной почтой.
6. Проблемы с удаленным доступом.
7. Вопросы типа «как сделать».
8. Зависание или крах системы.
9. Аппаратный сбой. Необходимость восстановления стертого файла.
10. Разработка.

Введение	3
Глава 1. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТОВ КАК ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА	8
1.1. Методологическая основа исследования	8
1.2. Экономико-статистические закономерности развития информационных технологий и систем	10
1.2.1. Производительность, основанная на знании	10
1.2.2. Статистические закономерности развития информационных технологий и систем	18
1.3. Критерий и методики оценки экономической эффективности информационных систем	22
1.4. Классификация интернет-проектов	35
1.4.1. Основные определения и качественные характеристики интернет-проектов	35
1.4.2. Интернет-проект как web-представительство субъекта рынка	40
1.4.3. Интернет-рынок электронной коммерции	41
1.4.4. Интернет-рынок информационных ресурсов	47
1.4.5. Полнофункциональный интернет-проект электронной коммерции	52
Выводы по главе 1	64
Глава 2. РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ТУРИСТСКИХ ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТОВ	68
2.1. Ключевые показатели результативности туристских интернет-проектов	68
2.2. Проекты продвижения туристского продукта (Sales Promotion)	76
2.2.1. Реклама в Интернете	76
2.2.2. Функциональность SP-проектов туристского продукта	87
2.2.3. Коммуникативная результативность SP-проектов	94

2.3. Туристские проекты интернет-коммерции (I-commerce)	110
2.3.1. Функциональность IC-проектов туроператорской и турагентской деятельности	115
2.3.2. Функциональность IC-проектов страхования	123
2.4. Функциональность CALS-проектов технической поддержки	131
<i>Выводы по главе 2</i>	134
Глава 3. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЗАТРАТ НА АУТСОРСИНГ ТУРИСТСКИХ ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТОВ	138
3.1. Аутсорсинг информационных систем	138
3.2. Классификация Application Service Providers (ASP)	145
3.3. Аренда туристских интернет-проектов	150
3.3.1. Функциональность ASP-проектов основной деятельности туристских фирм	151
3.3.2. Функциональность ASP-проектов гостиничной деятельности	169
3.3.3. Функциональность ASP-проектов транспортного обслуживания	173
3.3.4. ASP-проекты в финансовой деятельности турфирм	179
3.4. Функционально-стоимостный анализ предложений по выбору ASP-проектов	182
3.4.1. Критерии выбора провайдера ASP	185
3.4.2. Анализ функциональности туристских ASP-проектов	188
3.4.3. Анализ стоимости и выбор ASP-проекта	191
<i>Выводы по главе 3</i>	200
Глава 4. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТУРИСТСКИХ ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТОВ	204
4.1. Модель совокупной стоимости владения интернет-проектом	204
4.2. Модель ССВ как объект калькуляции	208
4.3. Классификация затрат ССВ	213
4.4. Оценка затрат туристского интернет-проекта	219
4.4.1. Затраты на разработку	219
4.4.2. Телекоммуникационные услуги	221
4.4.3. Обеспечение информационной безопасности	227

4.4.4. Подключение платежной системы	235
4.4.5. Продвижение и партнерские проекты	240
4.5. Калькуляция затрат AI-проектов	243
4.6. Расчет и анализ эффективности SP-проектов	250
4.7. Расчет и анализ эффективности AI-проектов	273
4.7.1. Расчет совокупной стоимости владения AI-проектом	273
4.7.2. Расчет экономии времени при создании AI-проекта	286
<i>Выводы по главе 4</i>	293
Заключение	298
Литература и электронные ресурсы	302

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Шаблон туристского AI-проекта	315
Часть 1. Техническое задание на разработку	315
Часть 2. SP-проект	319
2.1. Web-узел представительства туристской фирмы	319
2.2. Системное отображение информации на сайте туристской фирмы	330
2.3. Навигация на сайте	336
2.4. Анимация и графика на сайте	338
2.5. Windows Media Player	340
2.6. Flash-анимация	342
2.7. Заявка on-line	344
2.8. Корзина покупателя	355
Часть 3. IC-проект	359
3.1. Форум	359
3.2. Прайс-лист	361
3.3. Маркетинговые исследования	363
3.4. Просмотр XML-таблиц	368
Приложение 2. Результативность рекламных средств	379
Приложение 3. Договор о взаимном сотрудничестве по эксплуатации информационно-поисковой системы «ТУРЫ.ру»	382

Приложение 4. Дополнительные услуги и компоненты веб-студии Site4sitE.NET	388
Приложение 5. Предельный трафик ежедневной посещаемости сайта	390
Приложение 6. Итерационная модель роста трафика	391
Приложение 7. Система показателей для организации функционально-стоимостного анализа	398
Приложение 8. Показатели по поддержке пользователя	402

Научное издание

**РОДИГИН Леонид Андреевич
НАЙМАРК Карина Валерьевна**

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТОВ В ТУРИЗМЕ

Монография

Ответственный за выпуск *Е.А. Семина* –
директор редакционно-издательского центра РМАТ

Редактор *И.В. Мушкарina*
Художник *А.Г. Никоноров*
Художественный редактор *Л.В. Дружинина*
Корректор *Л.В. Лапина*
Компьютерная верстка *О.А. Котелкиной*

Подписано в печать 01.12.11. Формат 60×90¹/₁₆.
Печать офсетная. Бумага офсетная.
Усл. печ. л. 25,5. Уч.-изд. л. 25,0. Тираж 1000 экз.
Изд. № 1623. Заказ № 6818.

ОАО «Издательство «Советский спорт»».
105064, г. Москва, ул. Казакова, 18.
Тел./факс: (499) 267-94-35, 267-95-90.
Сайт: www.sovsportizdat.ru
E-mail: sovsport@mail.tascom.ru

Отпечатано с электронной версии заказчика
в ОАО «Первая Образцовая типография» филиал «Дом печати «ВЯТКА»».
610033, Россия, г. Киров, ул. Московская, 122