

УДК 338.48

ВЛИЯНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА РАЗВИТИЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Поддубный Д.А.

Студент 3-го курса группы ТД-301

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

danilap2@mail.ru

Научный руководитель: Григорьева Н. С.

к.э.н, доцент

Аннотация: В статье будет рассмотрено влияние информационных технологий на развитие гостиничного бизнеса. Роль технологий и программного обеспечения в гостиничном бизнесе.

Ключевые слова: информационные технологии, программное обеспечение, автоматизация, телекоммуникационные технологии, Информационные технологии.

THE IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON THE DEVELOPMENT OF THE HOTEL BUSINESS

Poddubny Danil Alexandrovich

Supervisor: Grigoryeva N.S.

Abstract: The article will consider the impact of information technology on the development of the hotel business. The role of technology and software in the hotel business.

Keywords: information technologies, software, automation, telecommunication technologies, information technologies.

На сегодняшний день мы уже не можем представить себе жизнь без информационных технологий. Компьютерные системы обеспечивают охрану домов, промышленных предприятий, гостиниц и т.д. Различные программы и системы управления значительно облегчают организацию всего гостиничного комплекса, начиная от системы бронирования, заканчивая технологическими процессами [1]. В настоящее время информационные технологии не только упрощают работу отделов ГК, но и помогают развивать предприятие, достигать автоматизации сети гостиниц или отелей в целом [2].

Разработка даже самого простого туристского продукта требует большого объёма информации: знания расписаний и тарифов на международные и внутренние перевозки, цен на обслуживание, классности гостиничных и других туристских услуг. Раньше эти данные фирма получала из сборника справочных материалов. Их она собирала, хранила и использовала в своей работе. Постепенно толстые многостраничные досье заменялись компьютерными ИТ. За сравнительно короткий срок они прошли длинный путь развития: от автоматизации отдельных рабочих операций до создания электронных систем мирового масштаба. Благодаря скорости передачи информации, надёжности, гибкости в использовании и другим преимуществам, новые технологии позволили значительно расширить потенциал туристского рынка и обеспечили согласованную работу всех звеньев в цепи предприятий, производящих туристский продукт и доводящих его до конечного потребителя [3].

В настоящее время гостиницы повсеместно используют информационные технологии в своей деятельности. Цель автоматизации работы предприятия состоит в том, чтобы создать единую информационную систему, которая охватывала бы организационные структуры гостиницы. Технологии в сфере гостеприимства, как и в почти любой другой сфере, активно развиваются. Они существенно помогают извлечь большую прибыль, что является основной задачей всех организаций, а в данном случае, наряду с ней приоритет предпринимателя выстроен на привлечение гостя, в том числе и в таком порядке, чтобы гость стал постоянным. В условиях кризиса борьба за каждого клиента требует усовершенствований, как в технологиях, так и в сознании [4].

Система автоматизации гостиничного комплекса - это совокупность взаимосвязанных программных средств, которые обеспечивают автоматизацию всех функций управления. Система управления гостиницей - программное средство, предназначенное для автоматизации управления номерным фондом и расчётов с гостями.

Автоматизация гостиницы на основе специализированных программных средств позволяет [5]:

- накапливать полную, достоверную, актуальную информацию о работе предприятия;
- эффективно управлять на оперативном уровне (быстрое реагирование на изменение ситуации в гостинице и отрасли);
- эффективно управлять на тактическом уровне (повышение качества обслуживания гостей и работы персонала);
- эффективно управлять на стратегическом уровне (использование накопленной информации для выявления перспективных направлений в области сервиса, совершенствования маркетинговой политики, прогнозирования спроса);
- полностью автоматизировать процесс работы с клиентом;
- использовать номерной фонд более эффективно.

• Управление номерным фондом является основным направлением автоматизации. Здесь следует выделить элемент, который обычно информирует как обычное подразделение, - службу приёма и размещения. Именно её функции составляют основу программных комплексов автоматизации гостиницы. Служба приёма и размещения занимается продажей номерного фонда. Соответствующий программный продукт обеспечивает ведение электронных карточек гостей, сбор данных об использовании номерного фонда, формирование платёжных документов, окончательные расчёты с клиентами. Работа подразделения бронирования номеров в условиях активного пользования Интернетом оказывает большое влияние на эффективность функционирования гостиницы. Для гостиничного предприятия контакт с географически удалёнными клиентами имеет принципиальное значение, т.к. местное население её услугами не пользуется. Гостиницы продают свои услуги через интернет непосредственно туристу, а через глобальные системы бронирования - туроператору и турагенту.

- Служба питания является второй по значимости и очередности автоматизации. Соответствующее программное обеспечение предназначено для автоматизации управления ресторана, отражение расходов на питание, связанных с общим счётом гостиницы.

- Инженерно-техническая служба в своей работе использует программно-технические комплексы управления климатом, водоснабжением и т.д. Они получили название систем управления номерами (room management systems).

- Служба маркетинга и продаж взаимодействуют с турагентствами, занимается организацией и оформлением корпоративных продаж, рекламной деятельностью. Её функции можно в целом охарактеризовать как коммуникативные, а соответствующие информационные технологии обеспечивают их эффективную реализацию.

- Финансовая служба занимает одно из ведущих мест в структуре гостиничного предприятия и тесно взаимодействует с другими подразделениями, что выделяет её на фоне других служб. Здесь автоматизируются, прежде всего, бухгалтерия и планово - экономическая деятельность.

- Служба безопасности использует в своей работе системы видеонаблюдения, контроля доступа, информационные технологии. Всё это функционирует в рамках специализированной компьютерной системы.

- Отдел кадров использует программные продукты для хранения информации о сотрудниках в электронных картотеках, автоматизации обработки результатов анкетирования при подборе персонала, организация тестирования в рамках аттестации сотрудников.

Можно увидеть, что использование информационных технологий в каждом из сегментов гостиницы играет огромную роль как во взаимодействии их между собой, так и в функционировании каждого конкретного отдела служб средства размещения.

Рассмотрим Информационный облик современной гостиницы. Гостиница - это сложная структурированная организация. Её элементы плотно взаимосвязаны между собой, и это требует грамотного распределения обязанностей персонала. Информационные технологии помогают реализовать качественную и функциональную систему управления. Но такие системы требуют квалифицированного обслуживающего персонала, что приводит к значительным затратам.

Сплоченность всех систем в современной гостинице осуществляется центральным диспетчерским пунктом. Он управляет удаленными объектами. Это обеспечивает оперативность в обработке информации о состоянии инженерных систем. Повышает уровень безопасности за счет моментального реагирования и уменьшает риск чрезвычайных случаев, а так исключает риск отказа систем и занимается прогнозированием человеческого фактора в момент ЧП.

Эффективная система исключает непроизводительную работу, снижает затраты на электропитание, так как снижается количество обслуживания рабочего персонала, и снижаются затраты на техническое обслуживание за счет автоматизации.

Современные гостиничные комплексы, должны отвечать специфичным требованиям комфортности и имиджа. Здание должно максимально обеспечивать выбор функций инженерной инфраструктуры при экономичном режиме эксплуатации.

Также огромную роль играет автоматизация менеджмента в гостиничной индустрии. Современная гостиница, даже без учета неспецифичных услуг, представляет собой сложный комплекс функциональных звеньев, от слаженности которых зависит успех предприятия на рынке. Для повышения конкурентоспособности гостиничные предприятия всё больше автоматизируются. Существуют специальные компьютерные системы управления, которые предоставляют состояние номерного фонда, информацию о занятости номера, бронировании, резервировании и т.д. Такие

системы управления упрощают работу и снижают максимальное количество возможных ошибок, снижают отрицательное воздействие человеческого фактора, который ведёт за собой дополнительные неудобства и затраты. Перед автоматизацией гостиницы стоит распланировать построение механизмов функционирования типичного предприятия.

Не менее важную роль играет служба функционирования внутренних механизмов предприятия: отдел маркетинга, финансовый отдел (бухгалтерия), администрации. В эту службу стекается большая часть информации, где она систематизируется и анализируется.

Информационные технологии также для бронирования и резервирования. Для более высокой эффективности работы в отделе бронирования и резервирования используются специальные программы, которые позволяют осуществлять контроль над номерным фондом. Они помогают как целым сетям гостиниц, так и независимым предприятиям. Благодаря таким программам значительно снижается время на распределение клиентов по номерам, распределением цен и т.д. Повышая точность и оперативность.

Конфигурация компьютерных систем по работе с гостями, распределяется под сферу предприятия, будь то гостиница, мотель и т.д. Такие программы объединяются модулями. Модуль - это группа программ, которая относится к определенной процедуре работы гостиничного предприятия (резервирование, распределение, подсчет и т.д.) Один из основных модулей это "Бронирование".

Модуль "Бронирование" ("Резервирование") создан для выполнения функции бронирования, и работает в режиме подтверждение /отказ с привязкой ко времени. Этот модуль позволяет быстро обрабатывать информацию о службе приемов заказов, и делать прогнозы в соответствии с запросами клиентов, вовремя готовить комнаты и так же составлять отчеты и прочее. Заказы на резервирование принимаются через центральную систему или от самого клиента. Эти заказы моментально обрабатываются и номер может быть зарезервирован даже до того момента как сотрудник закончит

разговор по телефону. Информация о наличии мест отображается на дисплеях компьютерной сети гостиницы, которая может быть включена в общую систему и которая может работать автономно. Система управления в зависимости от конфигураций может накапливать данные автоматически и быстро выдавать по желанию оператора информацию о свободных и занятых номерах, а так же и о доходах на определенную заявленную дату. При использовании модуля "Бронирования", служба резервирования либо вносит новые данные или получают их от центрально системы резервирования. После данные в файлах о записи клиентов, прогнозов загруженности, ожидаемой прибыли тотчас обновляются.

Внутренние системы резервирования так же сконфигурированы под специфику гостиничной индустрии. Эти системы рассчитаны на управление системами деятельности отеля, и хорошо относиться к нуждам сотрудникам, гостям. Специфика каждого отеля подразумевает, будет ли оборудование для системы резервирования закупаться отдельно или же работать как часть управления общей системы отеля.

Модуль резервирование компьютерный системы, позволяет четко и быстро, отвечать на телефонные звонки, с заявками на размещение. Модуль позволяет значительно сокращать бумажную и канцелярскую работу.

Это дает возможность сотрудникам уделять больше внимания позвонившим или продвижение различных услуг. Доступ к информации намного ускоряется, а многие процедуры упрощаются.

В настоящее время открытие гостиницы без использования компьютерных технологий практически не реально. Инновации технологий в сфере гостеприимства и туризма активно внедряются в сферу гостиничного бизнеса.

Владение информацией - это большое преимущество в бизнесе, так как именно оперативность, надёжность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации во многом определяют эффективность управленческих решений в этой области.

Благодаря использованию современных информационных технологий возможно выполнение этих условий. Внедрение инноваций в работу предприятий гостеприимства позволяет повысить качество услуги и ускорить процесс сбора и обработки информации, обеспечить взаимодействие в режиме реального времени с потенциальным клиентом, расширить ассортимент услуг, а так же автоматизировать процессы ведения документации, отчетности, бухгалтерского учёта.

Библиографический список

1. Григорьева Н.С., Шевердина И.В. Ключевые параметры поддержки развития делового туризма в Ростовской области // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2018. – Т. 4. – № 1. – С. 22-26.
2. Григорьева Н.С. Проблемы и перспективы развития сферы туризма в условиях цифровой экономики // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2019. – Т. 5. – № 2. – С. 47-52.