

УДК 658.2

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ И ИХ РОЛЬ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

СМИРНОВА Екатерина Владимировна

студентка 1-го курса (магистрант)

АДЕЛЬСЕЙТОВА Эльмаз Бекмамбетовна

кандидат экономических наук, доцент

ГБОУВО РК «Крымский инженерно-педагогический университет им. Февзи Якубова»

г. Симферополь, Россия

В статье рассмотрена сущность автоматизированных систем управления гостиничных комплексов. Представлены все входящие в нее системы и их взаимосвязь. Определена роль автоматизации управления гостиницей для владельца данного бизнеса на отечественном рынке.

Ключевые слова: гостиничный сервис, обслуживание, «смежные» аппаратно-программные системы, бухгалтерская система, инженерное управление.

Актуальность темы исследования обусловлена необходимостью автоматизации таких процессов как бронирование, расчет с гостями и агентами, развитие хозяйственной деятельности, необходимых для выхода российских гостиниц на высокий технологический уровень.

Изложение основного материала. Для быстрого получения отчетности по деятельности гостиничного комплекса, необходима разработка технологического цикла, который

должен сопровождаться специализированным пакетом документов. Данный комплекс мероприятий, должен обеспечивать слаженную работу персонала гостиничного комплекса и оперативное принятие решений на всех этапах цикла. Этот процесс принято называть автоматизированной системой управления предприятием (АСУ). Эта система имеет очень много дополняющих и определяющих факторов, рассмотрим в таблице 1, что конкретно входит в автоматизацию управления гостиниц.

Таблица 1

АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦ

В автоматизированную систему управления гостиниц (АСУ) входит:	<i>Основа информационной системы отеля.</i> Она представляет собой способ накопления и получения информации о посетителях гостиницы и ее текущем состоянии. Данная информация поступает из смежных систем в удобной форме.
	<i>Инструменты и средства управления.</i> Данные элементы необходимы для быстроты реагирования на меняющиеся ситуации внутри гостиничного комплекса и за его пределами, т. е. на международном рынке.
	<i>Способы повышения качества обслуживания посетителей персоналом.</i>
	<i>Внутренняя система автоматизации работы персонала – от поступления заявки до выдачи окончательно расчета.</i>
	<i>Эффективное использование номерного фонда, соответственно увеличение прибыли гостиницы.</i>

	<p><i>Инструмент кадровой политики.</i> Данный процесс представляет собой, четкое распределение прав персонала в системе управления и полное контролирование действий отдельных сотрудников.</p>
	<p><i>Новые возможности в области управления и сервиса обслуживания.</i> Ярким примером служит база данных гостей гостиницы. Так, отели могут проводить программы поощрения постоянных посетителей, таким образом изучать целевую аудиторию, прогнозировать спрос на те, или иные виды услуг. Таким образом проводить эффективную маркетинговую и кредитную политику.</p>

Таким образом, определим, что информационное поле современных гостиниц является интегрированной частью АСУ и имеет ряд комплексных систем: информатизация по системе «клиент», система безопасности и жизнеобеспечения. Также сюда можно отнести, модули управления и размещения; оптимизации прибыли; автоматизации рабочих мест; управления продажами, мероприятиями и т. д.

Автоматизированная система управления гостиничными комплексами также работает со «смежными» аппаратно-программными комплексами, ими являются бухгалтерская система, система складского хозяйства, система удаленного бронирования, автоматизация управления ресторанов, система контроля и доступа и т. д. Все они объединяются в единую локальную компьютерную сеть.

Для обеспечения комфортной и безопасной среды обитания, используют также взаимосвязанную систему инженерного управления. Она в свою очередь, полностью соответствует потребностям пользователей и владельцев, при этом минимизирует расходы на ее поддержание. Это является важной составляющей любого гостиничного комплекса. Управление же таким обширным комплексом систем, ведется из центрального диспетчерского пункта. Такой метод АСУ, позволяет спрогнозировать чрезвычайные ситуации, которые связаны с отказом инженерных подсистем; позволяет увеличить уровень безопасности всего оборудования и персонала, обеспечивает оперативную информацию с удаленных объектов. Таким образом, данная система управления позволяет снизить риски поломки оборудования, дает возможность в кратчайшие сроки произвести ремонт или его замену, тем самым снизив затраты и увеличивая срок службы инженерного оборудования. Такая система имеет высокую

наращиваемость. Однако, ключевая роль в современной гостинице отводится безопасности, так как все ресурсы, находящиеся на территории отеля, должны быть под надежной защитой от внешних и внутренних угроз, для эффективного развития объекта.

Первые автоматизированные системы управления появились в 1975 г. на Западе. С того периода они продолжили улучшаться это привлекло иностранных владельцев гостиниц к использованию данной системы. Более 50% гостиничных комплексов Запада стали использовать автоматизацию системы, так как они стали достигать высокотехнологического уровня. Быстрый темп развития произошел из-за научно-технического прогресса: если раньше гостиницы меняли технологическое оснащение в среднем раз в 7-9 лет, то сегодня 1-4, и тенденции этого срока продолжают сокращаться.

На сегодняшний день российский рынок является потребителем Западных систем, так как они отличаются новизной, качеством обслуживания и передовыми технологиями в виде функциональности и расширенных возможностей. Настройки Западных АСУ позволяют быстро адаптироваться к особенностям российских требований. Чаще всего они являются заказными. На отечественном рынке они эксплуатируются в гостиницах, которые занимаются управлением совместно с иностранными партнерами и входящими в гостиничные цепочки. Наиболее распространенной системой управления является Fidelio, она полностью русифицирована и адаптирована к российскому рынку.

Заказные системы в России разрабатывались же в условия, когда внутренняя структура большинства гостиниц была в большей степени однотипной, а законодательство фак-

тически не менялось. Такие системы учитывали индивидуальные особенности гостиницы, лишь постепенно автоматизируя отдельные участки работы. Впоследствии в законодательстве начали происходить нововведения, этот процесс затруднил выход новых систем. Автоматизация заказных систем в таких

условиях стало невозможным, поэтому начали использоваться типовые системы, которые являются отсылкой старого образца.

Автоматизированная система управления гостиниц в России сегодня представляет из себя схематически налаженные циклические процессы (рисунок 1).



Рисунок 1. Автоматизированная система управления с иностранными настройками

Проблема автоматизации российских гостиниц является самым важным вопросом на сегодняшний день. Владельцы гостиниц могут решить эту проблему, пройдя ряд этапов

для выхода на более высокотехнологичный уровень обслуживания, тем самым увеличив доходность предприятия в 2 раза (таблица 2).

Таблица 2

Этапы выхода гостиницы к автоматизированному управлению	
Номер этапа	Описание
№ 1	<u>Осознание в потребности автоматизации производства.</u> На этом этапе необходимо четко сформулировать цели для автоматизации работы гостиницы.
№ 2	<u>Поиск и анализ всех автоматизируемых систем управления на российском рынке.</u> Использование передовых технологий.

№ 3	<u>Выбор системы.</u> Данный этап индивидуализирован, так как каждая гостиница должна ориентироваться на необходимые ей критерии выбора, провести оценку рисков и произвести расчет показателей эффективности внедрения информационной системы на объекте.
№ 4	<u>Планирование.</u> Определить ресурсы необходимые для введения информационной системы в работу.
№ 5	<u>Процесс внедрения.</u> Включает в себя поиск организаций, заключение договоров, внедрение новых технологий, обучение сотрудников.

В таблице мы можем рассмотреть, что выход на автоматизированное управление, является достаточно емким и затратным процессом, не каждый владелец захочет вкладывать свои доходы во все этапы. Тем самым ограждая себя от получения высокой прибыли в будущем.

Российскому рынку необходимо пройти период адаптации и расширения внедрений новых технологий в области информационного обеспечения, чтобы наладить бесперебойную работу всех процессов. Осуществить это возможно, также пройдя все этапы введения автоматизации управления и слаженной работе современных специалистов и технологов, для создания более совершенной системы АСУ не только гостиничных комплексов, но и государственных организаций

и иных предприятий.

Сделаем вывод, что автоматизированные системы управления играют важную роль в развитии гостиничного бизнеса, позволяя расширить возможности на российском рынке, привлечь новых потребителей, снизить издержки. Используя систему АСУ, каждый владелец бизнеса сможет выйти на новый уровень в передовых технологиях, качественно организовать работу комплекса, изучить целевую аудиторию, вывести новые программы лояльности и поощрения, контролируя эти процессы удаленно. Правда, достичь таких результатов возможно лишь после прохождения всех этапов перед выходом на более обширную территорию и только после внедрения автоматизации всех внутренних процессов.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Блиновская Я.Ю.* Информационные технологии в туризме: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014. – 112 с.
2. *Ветитнев А.М.* Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника / А.М. Ветитнев, Вл.В. Коваленко, В.В. Коваленко. – М.: Форум, 2016. – 400 с.
3. *Панин А.Н.* Геоинформационное обеспечение туризма в России. Подходы, методы, технологии / А.Н. Панин, В.С. Тикунов, М.А. Фурщик. – М.: Диалог культур, 2017 г. – 670 с.
4. *Чудновский А.Д.* Информационные технологии управления в туризме. Учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2016. – 102 с.

AUTOMATED CONTROL SYSTEMS AND THEIR ROLE IN HOTEL BUSINESS

SMIRNOVA Ekaterina Vladimirovna

4th year student

ADELSEITOVA Elmaz Bekmambetovna

PhD in Economics, Associate Professor

Crimean Engineering and Pedagogical University named after Fevzi Yakubov

Simferopol, Russia

The article considers the essence of automated control systems of hotel complexes. All the systems included in it and their interconnection are presented. The role of hotel management automation for the owner of this business in the domestic market is determined.

Keywords: hotel service, maintenance, «related» hardware and software systems, accounting system, engineering management.