

А.Р. Ляшкова

*Научный руководитель – Т.Н. Прокопец, к.э.н., доцент
Ростовский государственный университет*

Прогрессивные компьютерные технологии оживленно вводятся в сферу социально-культурного сервиса и туристского бизнеса, их применение становится неотъемлемым условием действенной работы. Особенно существенны они для сферы туристского бизнеса, так как именно оперативность, надежность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации в различных аспектах устанавливают эффективность управленческих заключений в данной области. Реализация данных соглашений вероятна особенно в рамках использования информативных компьютерных систем.

Внедрение информационных систем в сферу туристского бизнеса сталкивается со множеством проблем, к которым можно отнести: недостаточное финансирование, некачественный уровень подготовленности сотрудников туристической деятельности в области современных компьютерных технологий и тд. [1]

Среди прогрессивного экономического рынка, века жестокой конкуренции для предприятий сферы сервиса важным направлением становится улучшение системы обслуживания потребителей.

Определим для чего вообще нужна информационная система и как она влияет на качество рабочего процесса.

В первую очередь, информационная система нужна для того, чтобы сотрудники смогли получать информацию о клиентах, а так же информацию о свободных номерах гостиницы, а также с помощью этой системы потребитель получает информацию о бронировании.

Деятельность нынешних гостиниц требует применения на практике новых технологий. В обязательном порядке должна существовать результативная и многофункциональная информативная система управления гостиницей. Она автоматизирует рабочие процессы, свяжет в одно целое всевозможные работы отеля и повысит уровень обслуживания клиентов.

Эффективность системы - это такое свойство системы, которое способно выполнять поставленную цель в заданных условиях использования и с определенным качеством.

Показатели эффективности характеризуют степень приспособленности системы к выполнению установленных перед нею задач и являются обобщающими признаками оптимальности функционирования информационных систем. Главными обобщающими признаками являются показатели экономической эффективности системы, характеризующие целесообразность произведенных на создание и функционирование системы затрат. [2]

Как известно, в современном обществе одним из самых значимых ресурсов является информация, но когда информации становится слишком много ее нужно обрабатывать и классифицировать для удобства и быстроты поиска, тогда нам на помощь приходят информационные системы.

Использование информационных систем помогает автоматизировать деятельность в области гостеприимства:

- сократить времени обслуживания;
- упростить службы персонала (онлайн-записи, приложения для записи клиентов и т.д.).

Одновременно с повышением качества сервиса снижается загруженность персонала, увеличивается производительность труда сотрудников и уровень их грамотности. Информационные системы и технологии в области гостеприимства разрешают управлять многообразными процес-

сами: номерным фондом, учётом клиентов отельного комплекса, инвентаризацией, поставками продуктов питания и т.д.

В настоящее время ни одна состоятельная гостиница не сможет обойтись без применения информационных систем. Еще в 80-х годах 20 века появились главные гостиничные системы и с тех пор прошли долгий путь и приобрели новые возможности в автоматизации гостиниц. Российские гостиницы сильно отличались от гостиниц мирового масштаба, но через время прошли этап с бумажно-ручного метода работы на применение автоматизированных систем.

Потребность введения систем автоматизированного управления стала несомненным моментом эффективного развития бизнеса для большинства гостиниц. Применение технологий становится средством борьбы с конкурентами. Технологический сдвиг идет большими темпами. Если раньше гостиницы меняли техническое оборудование в среднем каждые 7-9 лет, то сейчас цикл сократился до 3-5 лет.

Информационные системы, применяемые в гостинице, представляют собой совокупность взаимосвязанных модулей, которые объединяют различные ее службы, с их помощью работа гостиницы будет хорошо координировать.

Рассмотрим каждый модуль подробно.

Модуль менеджера. Ему предоставляется возможность генерировать отчеты в автоматическом режиме. Например, можно задать системе в определенное время распечатывать отчёты о деятельности различных подразделений или же находить в процессе дня некоторые предельные значения заранее определённых параметров. Такая система способна устанавливать число дней для хранения информации о госте, а также подсказать, как должна рассчитываться средняя стоимость номера.

Модуль административной службы. Эта система дает все данные о номерах, их состоянии, статусе, его расценках, а также осуществляет резервирование и регистрацию гостей.

Модуль отдела резервирования. Он выполняет различный ряд функций, таких как: проверка кредитоспособности клиента, учет телефонных звонков гостя, телефонную консоль.

Одним из важных модулей, можно смело назвать модуль подразделения питания, который собирает всю информацию от поставщиков, которая поступает сразу шеф-повару на кухню. В отдел бухгалтерии поступает также поток финансовой информации о полученной выручке.

Заключающий модуль отдела горничных. Данный модуль используется для поступления информации о данных номеров для управленческих нужд.

Проводя анализ, можно сказать, что с появлением информационных систем деятельности гостиничных, туристических предприятий возросло в несколько раз.

Информационные системы в гостинице имеют свои виды – рис.1.

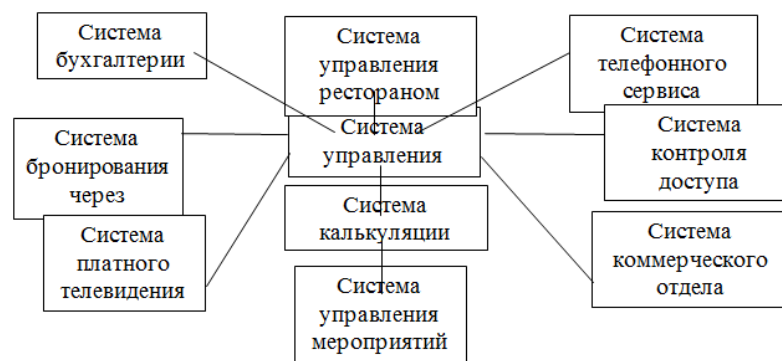


Рисунок – Виды информационных систем

Благодаря использованию представленных информационных систем мы можем успешно существовать на рынке гостиничных услуг.

Приведем примеры наиболее популярных систем:

1. Система бронирования через интернет помогает клиентам получить поиск нужных им гостиниц и гарантию проживания буквально за несколько минут. Одними из самых распространенных являются: Booking и Amadeus.

2. Система контроля доступа (электронные замки) – с помощью данной системы происходит разграничение доступа сотрудников во внутреннее помещение, которое позволяет предотвращать несанкционированное проникновения в гостиницу. Такими являются Система NORWEQ и Система SMARTEQ.

3. Система управления рестораном – почти в любой гостинице имеется ресторан. Для того, что управлять им при гостинице, в ход применяют специальные системы, например: Система InterHotel Система Shelter и Система Servio Hms.

Проанализировав некоторые системы в гостинице, можно сказать, что все они взаимосвязаны между собой и важны. Без них не произойдет качественное управление гостиницей, они помогают улучшить работу персонала и дать хорошую оценку гостинице. Создание информационной системы для гостиничного комплекса позволит автоматизировать рабочие процессы, повысить качество обслуживания гостей и снизить трудозатраты.

Так, можно сделать вывод о том, что в данный момент информационные системы, являясь долговременным спутником человека, каждодневно и массированно воздействуя на него, играют внушительную роль в жизни человеческого общества. В наше время понятие информационных систем очень существенно и эффективно, так как посредством него мы заметно улучшаем отрасль производства гостеприимства и можем уверенно сказать, что оно и дальше сумеет так же приносить пользу.

Вместе с экономической эффективностью может идти речь о технической, эксплуатационной и научно-технической эффективности. Так же, нам предоставляется возможность уверенно заявить о том, что основными признаками качества информационных систем являются: надежность, достоверность, безопасность.

Список использованных источников

1. Применение современных информационных технологий в индустрии гостеприимства. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://knowledge.allbest.ru/management/> (дата обращения: 12.04.2021)

2. Служебный этикет в сфере гостеприимства. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://studwood.ru/1960718/marketing/sluzhebnyy_etiket (дата обращения: 12.04.2021)

3. Эффективность информационных систем [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://studwood.ru/1932082/informatika/effektivnost> (Дата обращения: 12.04.2021)