

**РАЗВИТИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ  
В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

*А.С. Муляронок, 3 курс  
Научный руководитель – А.И. Разинков  
Полесский государственный университет*

**Актуальность.** Сегодня мы становимся свидетелями проникновения информационных технологий во все сферы жизнедеятельности. В настоящее время наблюдается бурное развитие информационных технологий и программных средств в сфере гостиничного бизнеса. Это обуславливается тем эффектом, который можно получить при их правильном использовании. Современные информационные технологии позволяют организовать работу предприятия с максимальной эффективностью. И если совсем недавно интерес к автоматизации зданий проявлялся в основном при строительстве офисных центров и элитного жилья, то постепенно он распространяется и на другие объекты. В частности, ресторанный и гостиничный бизнес является благодатным, а в нашей стране и практически непахатым полем для поставщиков информационных решений. Вопрос комплексной автоматизации хозяйственной деятельности становится все более актуальным для белорусских гостиниц, т. к. автоматизация многих операций имеет большое значение для деятельности и функционирования всего гостиничного комплекса.[1, с. 65.]. Поэтому очень важно правильно и рационально организовать технологический процесс. Важно решить, какие именно подразделения и в какой последовательности будут автоматизированы.

В соответствии с Программой социально-экономического развития Республики Беларусь на 2010–2015 годы одним из приоритетных направлений является инновационное развитие экономики. Конкурентоспособность Республики Беларусь на мировом рынке обеспечится только на основе высокоинтеллектуальных и наукоемких разработок, актуализируя развитие высокотехнологичного сектора национальной экономики. А для развития сферы услуг необходимо совершенствование и применение информационных технологий, информационной поддержки рынка работ и услуг. Все

это определяет необходимость внедрения и проведения оценки эффективности функционирования автоматизированных систем управления (АСУ), в том числе и в гостиницах Республики Беларусь.[2].

В настоящее время НП РУП «Агат-Систем», ЗАО НПП «Белсофт», ОДО «Белпромтехнологии» ведут проектные работы по комплексной системе управления гостиницей.

**Объект исследования** – гостиницы Республики Беларусь.

**Предмет исследования** – организационные условия внедрения и функционирования автоматизированных систем управления в гостеприимстве Республики Беларусь.

**Цель исследования** – проанализировать актуальность и экономическую эффективность внедрения автоматизированных систем управления в гостиничный бизнес

**Задачи исследования:**

1. Изучение литературы по гостиничному хозяйству.
2. Разработка методических рекомендаций по созданию условий для внедрения автоматизированных систем управления в гостиницах РБ.

**Научная новизна** обоснована необходимость технического переоснащения систем управления в гостиницах Республики Беларусь как предпосылки формирования конкурентоспособной услуги размещения, которая соответствует европейским стандартам.

Не нужно обладать большой фантазией и глубокими специальными знаниями, чтобы представить те проблемы, решить которые возможно в результате «интеллектуализации» деятельности гостиниц и ресторанов – заведений со сложной и комплексной инфраструктурой. Первым и пока единственным отелем в Беларуси на этот путь ступило РУП «Отель «Минск».

Сейчас это фешенебельный отель категории «4 звезды» и крупный центр развлечений и отдыха. Гостиничный модуль располагает комфортными, элегантно обставленными номерами с электронными замками, системами климат-контроля, современной телефонной связью и спутниковым ТВ, оборудованным новейшими телекоммуникационными средствами конференц-залом.

Автоматизированная система, установленная в РУП «Отель «Минск», состоит из двух взаимосвязанных подсистем Micros и Fidelio. Она начала действовать сразу после реконструкции, терминалы сертифицированы, зарегистрированы в налоговой инспекции, чеки являются фискальными документами.

Micros – гибкая система. В «Минске» она взаимосвязана с компьютерным комплексом Fidelio, управляющим гостиницей. Он автоматизирует бронирование номеров, регистрацию, размещение и выписку гостей, управление номерным фондом, расчеты с клиентами, работу финансового и коммерческого отделов, отделов продаж и маркетинга. Интеллектуальные системы дают возможность гибко работать с различными видами услуг, получать любую отчетность и статистику, составлять прогнозы для перспективного бизнес-планирования.

Гостиничный комплекс «Европа» стал не только единственным пятизвездочным отелем, но и первым в Беларуси интеллектуальным зданием. Система управления соответствует международным стандартам в отношении функциональности и принципов построения. Это значит, что все комплексы автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством, безопасности, информатизации, жизнеобеспечения здания – интегрируются и функционируют под руководством единого информационно-диспетчерского центра.

Универсальность технологии, гибкие возможности настройки системы в соответствии с индивидуальными требованиями каждого отеля, решения на базе лучшей мировой технической платформы ORACLE – все это определило выбор возможного поставщика программного обеспечения и технологического оборудования автоматизированной системы управления гостиницей «Европа».

В настоящее время НП РУП «Агат-Систем», ЗАО НПП «Белсофт», ОДО «Белпромтехнологии» ведут проектные работы по комплексной системе управления гостиницей.

В отеле «Европа» в единое информационное поле интегрированы автоматизированная система управления (АСУ) гостиничным бизнесом, комплексы систем безопасности, жизнеобеспечения, информатизации по технологии Клиент-сервер.

**Выводы.** Каждый владелец гостиницы мечтает о том, чтобы минимизировать потери прибыли на всех этапах, эффективно контролировать работу персонала, повышать качество обслуживания, превосходя желания своих гостей, и одновременно иметь защиту от недобросовестных клиентов. Добиться этого позволяет комплексная автоматизированная система управления, объединяющая в единый цикл учета все жизненно важные элементы гостиничного бизнеса.

Развитие гостиничного бизнеса требует качественно новых инструментов управления, и современные информационные технологии, в частности системы автоматизации, предоставляют отелям такие возможности.

Существуют три основных критерия оценки целесообразности инвестиций в гостиничные системы управления:

- 1) достижение конкурентного преимущества;
- 2) повышение производительности работы
- 3) максимальное использование имеющихся ресурсов гостиницы.

Повышение производительности достигается благодаря оптимизации использования ресурсов гостиницы, экономии затрат на обработку данных и более эффективному осуществлению основных производственных операций.

Создание интегрированной гостиничной информационной сети, в центре которой находится современная система управления, позволяет свести к минимуму необходимость дублирования информации и соответственно избежать ошибок, возникающих при ручном вводе данных. Экономия труда даже одного работника в день позволит за год сэкономить существенную сумму денег, не говоря уже о минимизации дорогостоящих ошибок.

### **Список использованных источников**

1. Чудновский, А.Д. Информационные технологии управления в туризме : учеб. пособие /А.Д. Чудновский, М. Жукова. – 2006.

2. Программа социально-экономического развития Республики Беларусь на 2011-2015г – [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа: [www.news.21.by](http://www.news.21.by) - Дата доступа: 11.12.2011.

3. Туризм и гостиничное хозяйство - [Электронный ресурс]. – 2012. – Режим доступа: [www.oturbiznese.ru](http://www.oturbiznese.ru)- Дата доступа :10.02.2012.