

image not found or type unknown



Инновационные разработки в и технологии в части автоматизации работы гостиничного бизнеса

Современные компьютерные технологии активно внедряются в сферу социально-культурного сервиса (СКС) и туристского бизнеса, их применение становится неотъемлемым условием успешной работы.

Гостиничный сервис — ведущая отрасль сферы обслуживания. Современное состояние рынка гостиничных услуг характеризуется высоким уровнем конкуренции, разнообразием видов предоставляемых основных и дополнительных услуг, повышением уровня обслуживания. Поэтому неудивителен факт огромной популярности автоматизированных систем управления гостиницей.

Автоматизированная система управления (АСУ) гостиницы — это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования мест до получения отчета по деятельности гостиницы.

АСУ гостиницы имеет интерфейс с программами, автоматизирующими смежные департаменты, или со смежными программами — бухгалтерской программой, АСУ ресторана, телефонным тарификатором, системой контроля доступа и, конечно, с системой удаленного бронирования. Эти системы, или подразделения, работают не изолированно; друг от друга, а обмениваясь информацией между собой.

Автоматизация процессов функционирования гостиницы — обязательное условие успешной работы гостиницы, а эффективное использование собранных данных является ключевым фактором ее конкурентоспособности.

Первые автоматизированные системы управления гостиниц появились в 1975 г. на Западе. Затем были годы разработки и развития систем, накопления значительного опыта внедрения и эксплуатации их в тысячах гостиниц по всему миру.<sup>3</sup> Сегодня западные системы отличаются высокой функциональностью и «зрелостью», имеют богатые возможности, многолетний опыт эксплуатации, и, хотя, согласно исследованию компании «Microsoft», цена таких систем высока, 60-70 % всех гостиниц на Западе используют эти передовые высокоэффективные технологии

управления. Это вызвано нарастающими темпами технологического прогресса: если раньше гостиницы меняли технологическое оснащение в среднем каждые 7-9 лет, то сегодня — каждые 3-5, и тенденция сокращения этого срока продолжается.

Корпорация «MAI/Hotel Information Systems» (США) — разработчик системы «Лоджинг Тач». Система «Лоджинг Тач» используется в сотнях отелей по всему миру, включая такие известные сети, как «Choice Hotels», «Holiday Inn», «Orbital Express», «Gruppo Sol» и др. Авторизованный дистрибьютор корпорации на российском рынке — компания «ЛИБРА Интернейшнл».<sup>5</sup>

Компанией «Micros-Fidelio» разработаны системы управления гостиничными комплексами, которые являются корпоративным стандартом для 70 крупнейших международных цепей, охватывающих 8500 гостиниц в 107 странах. Система переведена на русский язык и проста в эксплуатации, функционирует в гостиницах «Гранд Отель Марриот», «Тверская», «Националь». Официальный дистрибьютор компании «Micros-Fidelio» на территории России и СНГ — компания «HRS» (Hotel and Restaurant Systems).

Российские системы отличаются приспособленностью к специфическим условиям нашего рынка и стоят, как правило, несколько дешевле западных систем. Список отечественных разработок невелик, это Эдельвейс, Отель-Симпл, Отель, UCS-Shelter, Корстон, KEI Hotel.

«MAI/Hotel Information Systems»: АСУ «Лоджинг Тач ЛИБИКА»

Разработчик системы «Лоджинг Тач ЛИБИКА» — корпорация «MAI System Corporation» и ее структурное подразделение «Hotel Information System». Головной офис компании расположен в г. Ирвине, штат Калифорния (США), региональные офисы находятся в Канаде, Великобритании, Гонконге, Сингапуре и Мексике.

Заложенная гибкость настройки западных АСУ позволяет им адаптироваться к особенностям российских требований. Сегодня на нашем рынке представлено несколько таких систем, они эксплуатируются в гостиницах, находящихся в совместном управлении с западными партнерами и входящими в гостиничные цепочки.

Заказные системы в России разрабатывались в условиях, когда внутренняя структура большинства отелей была более или менее однотипной, а законодательство почти не менялось. Такие системы учитывали интересы конкретного отеля, постепенно автоматизируя отдельные участки работы.

Поддерживать такую систему в условиях меняющегося законодательства и постоянных нововведений в гостиничном бизнесе трудно. Именно поэтому от заказных систем отказываются, разрабатывая и применяя в основном типовые системы.

Стандартное программное обеспечение в отеле или система регистрации на стойке регистрации позволяет принимать прямые заказы, отслеживать эти заказы и управлять своими ресурсами. Однако многие владельцы отелей сегодня считают, что сейчас самое время инвестировать в систему управления следующего поколения.

Эти инновационные системы позволяют создавать и реализовывать эффективную и действенную стратегию управления гостиницей. С системой следующего поколения можно увеличить количество бронирований, увеличить свой доход и улучшить, а также персонализировать гостевой опыт.

Большинство отелей по всему миру перешли на автоматизированные системы управления следующего поколения или намерены сделать это в ближайшем будущем.

Автоматизированная система управления следующего поколения включает в себя множество полезных функций для гостиниц, в том числе:

Улучшенный контроль над системой бронирования и технологии сбора данных. С системой следующего поколения можно лучше понять сегменты рынка, которые бронируют номера в собственности гостиницы.

Автоматизированные системы. Эти инновационные программные системы управления могут и должны автоматизировать административные задачи. Это снижает риск предбронирования номеров и дает время, чтобы сосредоточиться на общей картине. Облачные технологии. Программное обеспечение для автоматизированной системы управления нового поколения может использоваться везде, где бы вы ни находились, что позволяет максимально использовать преимущества ваших мобильных технологий.

Конечно, для внедрения инновационных автоматизированных систем необходимы дополнительные финансы и вопрос, стоит ли инвестировать? – Ответ: - Конечно, да

Начальные затраты на внедрение автоматизированной системы управления следующего поколения относительно невелики, особенно по сравнению с

долгосрочными выгодами, которые гостиница получит в результате перехода. Кроме того, эти инвестиции позволят лучше конкурировать на мировом туристическом рынке и дадут возможность улучшить качество обслуживания гостей в отеле.

В сегодняшнем постоянно меняющемся мире и постоянно конкурирующей туристической индустрии важно опережать тенденции и внедрять новейшие технологии, чтобы повысить заказы и рейтинг удовлетворенности гостей. Программное обеспечение для управления в отелях следующего поколения позволит поднять стратегию управления собственностью на новый уровень и даст возможность персонализировать впечатления гостей.