Информационные технологий в гостиничном бизнесе

Богатырёва И.Г.

Научный руководитель: Бекалдиева З.С. КБГУ

Статья посвящена информационным технологиям, а именно их возможности «перевернуть» гостиничный бизнес.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, информационные технологии, ИТ.

Информационные технологии – это методы и способы, использующие компьютерные программно-технические средства, отдельные или совокупные информационные процессы и операции для достижения поставленных целей. Информационные технологии используют при решении различных (социальных, экономических, производственных, культурных) и иных проблем, связанных с деятельностью людей [1].

Максимальное использование информационных технологий в сооружении – один из главных факторов, позволяющий отличить интеллектуальное здание от всех остальных.

Концепция интеллектуального здания продвигается с развитием ИТ и Интернет-услуг. Наиболее важной частью создания интеллектуального здания является внедрение ИТ и специальных систем для автоматизации здания. Внедрение ИТ представляет собой логическое продолжение автоматизации здания, которая началась с появления системы отопления, вентиляции, кондиционирования, системы пожарной безопасности т.п. Внедрение информационных технологий включает в себя не только компьютеризацию внутри здания, но и интеграцию в Интернет. Поэтому необходимо учитывать: справятся ли серверы с нагрузкой, достаточно ли будет питания для всех веб-устройств и систем хранения данных. Наличие современных информационных технологий в здании отеля сегодня может быть расценено как высокий уровень гостеприимства, что является важной составляющей для повышения конкурентоспособности в гостиничном бизнесе [2].

Использование новейших информационных технологий значительно благоприятствует развитию всех сфер бизнеса. Ведь это и новые средства, и способы рекламы, и новые формы проведения бизнес-конференций, а также способы представления продукции.

Технологии помогают отельерам планировать финансовые показатели, увеличивать загрузку, обеспечивают операционную деятельность, повышают качество сервиса. Некоторые технологии начинают не только обеспечивать гостю должный уровень сервиса, но и предугадывать его потребности. Останавливаясь в отеле во время отдыха или деловой поездки, всем хочется испытывать тот же комфорт, какой они испытывают дома. На сегодняшний день все гостиницы и отели предоставляют такие необходимые вещи, как мыло, полотенце, фен и т.д. Однако в условиях современного мира этого уже недостаточно. Современному человеку сложно представить жизнь без информационных технологий и Интернета, поэтому, выбирая место для своего временного проживания, отели, которые предоставляют различные ИТ и услуги Интернет, являются более предпочтительными.

В гостиничном бизнесе информационные технологии используются уже несколько лет. При помощи ИТ гостиницы организуют системы учета клиентов: базы данных, которые позволяют вести учет всех гостиничных номеров и клиентов. Большинство отелей имеют свой сайт, через который клиент может заранее зарезервировать номер и даже выбрать развлекательные и экскурсионные программы на свой вкус.

HTNG – отель технологий следующего поколения, работает над новой технологией и предлагает для отелей приложения или полную интеграцию информационных технологий для повышения качества гостеприимства. HTNG работает над «клиентоориентированной системой» для отелей по всему миру.

Целью HTNG является не просто снизить затраты на обслуживание, но и создать совершенно новый уровень обслуживания клиентов. Важно для гостиниц предоставлять услуги, которые клиенты ожидают увидеть в современном гостиничном номере, как высокоскоростной беспроводной Интернет на всей территории отеля и в каждом номере.

Можно выделить несколько основных направлений использования информационных технологий:

• система бронирования;

• система расчетов с гостями;

• система бухучета;

• система электронного запирания;

• торговые терминалы;

• контроль состояния номерного фонда;

• учет дополнительных услуг;

• управление доходностью;

• система управления качеством обслуживания;

• система жизнеобеспечения (отопление, холодоснабжение и кондиционирование, водоснабжение, канализация, дренажные системы, электроснабжение, освещение, системы безопасности и пожаротушения, автопаркинг, телефонная связь, эфирное и интерактивное телевидение).

Внедрение современных технологий в работу предприятий гостиничной индустрии позволяет повысить качество продукта и ускорить процесс сбора и обработки информации, обеспечить взаимодействие в режиме реального времени с участниками рынка, расширить ассортимент услуг, а также автоматизировать процессы ведения документации, отчетности, бухгалтерского учета. Одним из важнейших средств реализации этих технологий являются автоматизированные системы управления (АСУ) и компьютерные системы бронирования (КСБ). Автоматизированная система управления (АСУ) отелем, или – в английском варианте – Property Management System (PMS). Основной функцией таких 72 систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости (зарезервированности) каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование, и текущий контроль за деятельностью средства размещения. Помимо прочего, АСУ позволяют избавиться от бумажной волокиты и исключить либо максимально уменьшить возможность ошибок, так называемого человеческого фактора, являющихся причиной дополнительных неудобств и материальных затрат [3].

Вывод. Современные компьютерные технологии активно внедряются в сферу гостиничного бизнеса, их применение становится неотъемлемым условием успешной работы. Владение информацией актуально для сферы туристского бизнеса, так как именно оперативность, надежность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации во многом определяют эффективность управленческих решений в этой области. Реализация этих условий возможна только в рамках применения информационных компьютерных систем.

Литература

1. Информационные технологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://inftis.narod.ru/it/5-6/n1.htm>.

2. Карпенков С.Х. Современные средства информационных технологий: учеб, пособие. М.: КНОРУС, 2009. 400 c.

3. Информационные технологии гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://stud24.ru/information/informacionnye-tehnologii-v-gostinichnom-biznese/271009-807527-page4.html>.