

ОСОБЕННОСТИ АВТОМАТИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ

На сегодняшний день автоматизация охватывает все сферы деятельности. Автоматизация процессов основана на использовании информационных технологий. Цель автоматизации – повышение качества исполнения процессов. Автоматизация позволяет поддерживать управление на всех уровнях организации бизнеса.

Цель нашей работы: описание основных направлений автоматизации управления гостиницей и действующих автоматизированных систем на рынке гостиничных услуг.

К основным направлениям автоматизации гостиницы можно отнести (рис.) [1]:

- службу бронирования и приема гостей;
- координация персонала;
- культура обслуживания;
- сбор информации;
- анализ информации.



Рисунок – Направления автоматизации гостиницы

Служба эксплуатации номерного фонда предполагает поддержание должного уровня комфорта, а также следит за санитарно-гигиеническим состоянием номеров. Она контролирует закупки, запасы, хранение и получение продуктов питания и напитков, а также осуществляет контроль над продажами.

Служба приема и размещения занимается регистрацией и заселением клиентов. Отдел финансы и кадры включает в себя работу с

персоналом и бухгалтерский учет. Он занимается приемом высококвалифицированных специалистов, осуществляет оценку труда персонала, совершенствует заработную плату [2].

На сегодняшний день в мире существует множество действующих автоматизированных систем управления гостиницей. К наиболее популярным можно отнести следующие программы:

– Корпорацией «MAI/Hotel Information Systems» (США) – разработчик системы «Lodging Touch»;

– Компания «Micros-Fidelio» разработала системы управления гостиничными комплексами Fidelio;

– ООО «Либра Интернейшнл» (Libra International) – ведущий поставщик информационных технологий для гостиничной индустрии России и стран СНГ – Libra Hospitality.

– Компания UCS разработала систему управления гостиницей «UCS-Shelter».

– PMS «Intellect Style» – «Отель» и др [3].

Отследить все процессы, происходящие на гостиничном рынке, без специальных программ, занимающихся сбором и учетом статистики, на сегодняшний день практически невозможно. В связи с этим большинство гостиниц применяют в своей деятельности программы автоматизации. Данные программы координируют все процессы, происходящие в гостинице: от обслуживания клиентов, до ведения финансовой отчетности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Bstudy.net [Электронный ресурс] / Управление гостиничным хозяйством. Режим доступа: https://bstudy.net/744843/turizm/avtomatizatsiya_upravleniya_gostinichny_m_hozyaystvom. – Дата доступа: 28.02.2023.

2. Bstudy.net [Электронный ресурс] / Кадровая служба гостиничного бизнеса. Режим доступа: https://bstudy.net/739666/turizm/kadrovaya_sluzhba_gostinichnogo_predpriyatiya. – Дата доступа: 28.02.2023.

3. Cyberlenika.ru [Электронный ресурс] / Автоматизация гостиничного бизнеса. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/avtomatizatsiya-gostinichnogo-biznesa/viewer>. – Дата доступа: 02.03.2023.