

охватывает определение внешнего вида и формы здания, планировку внутренних помещений, проведение расчетов с целью создания здания, отвечающего условиям крепости и устойчивости. В процессе проектирования должны существовать предпочтены материалы и конструкции, обладающие необходимыми свойствами, рассчитаны траты рабочей силы и материалов.

Гостиница должна иметь какие-то особые черты, будь то национальный колорит или романтический ореол. Стремление пребывать в рамках стандартов особого успеха не принесет - ведь ценится штучный товар, то, чего нет ни у кого другого. При строительстве отеля ни в коем случае не следует экономить (как бы ни хотелось) на следующих элементах: на архитекторе (чтобы потом не выяснилось, что площадь используется неэффективно, да и здание могло быть совсем иным); на дизайнере (как уже отмечалось, лучше выделиться из ряда себе подобных); на персонале (к которому следует присматриваться уже на стадии проектирования, возможно, обучать и тренировать, потому как это визитная карточка вашего отеля).

Список использованной литературы

1. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов/ Серия "Учебники, учебные пособия". Ростов н/Д: Феникс, 2011. 432 с.
2. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: Учебник для сред. Проф. Образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. М.: Издательский центр "Академия", 2013. 216 с.
3. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса/ С. Медлик, Х. Инграм, 2012. 328 с.
4. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер // Пер с англ. Е.Б. Цыганова, 2013. 432 с.
5. Ваген Л. Гостиничный бизнес: Учебное пособие / Л. Ваген. Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. 320 с.

З.Н. Турдикулова, научный руководитель *Л.С. Нурпеисова*
Казахский университет международных отношений
и мировых языков им. Абылай хана
Алматы, Казахстан
Zauret99@gmail.com

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ МЕНЕДЖМЕНТА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Аннотация. *Современные технологии – это итоги научно-технического процесса, выраженные в конкретных вещах, системах, методах, устройствах. Современные технологии способствуют возможности получения знаний, то есть образованию людей. С целью оптимизации и контроля различных процессов функционирования гостиниц осуществляется комплексная информатизация процессов обслуживания туристов. Сюда входит бронирование, регистрация и размещение гостей, расчеты с туристами, агентами, туроператорами и т.д.*

Ключевые слова: *Современные технологии, новые технологий, новые базовые и профессиональные навыки.*

MODERN MANAGEMENT TECHNOLOGIES IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Abstract. *Modern technologies are the results of a scientific and technical process, expressed in specific things, systems, methods, devices. Modern technologies contribute to the possibility of obtaining knowledge, that is, the education of people. In order to optimize and control various processes of hotel functioning, complex informatization of tourist service processes is carried out. This includes booking, registration and accommodation of guests, settlements with tourists, agents, tour operators, etc.*

Keywords: *Modern technologies, new technologies, new basic and professional skills.*

Эффективная организация работы современного гостиничного комплекса, с его огромным количеством разнообразных и взаимосвязанных служб, в условиях высокой конкуренции немыслима без использования современных информационных технологий. Информационные системы, применяемые в индустрии гостеприимства (hospitality information systems, HIS) – это набор компонентов, работающих по предоставлению информации, которая помогает осуществлять операции и руководство в организации, действующей в индустрии гостеприимства. В индустрии гостеприимства к системам информационных технологий в первую очередь относятся компьютеры и телефонные системы, но здесь также могут применяться прикладные программы, компьютерное оборудование, используемые в самых различных точках, на самых различных участках и в самых разных секторах этой индустрии. Рассмотрим некоторые из них.

1. Системы управления гостиницей. Центральным звеном обработки информации в гостинице является система управления гостиничным хозяйством (property management system, PMS). Это компьютерная информационная система, функционирующая как в подразделениях, напрямую связанных с приемом гостей, так и службах бэк-офиса. Система PMS применяется с целью выполнения множества задач в течение короткого промежутка времени. Отели с большим числом гостей и служащих активно пользуются этими системами. PMS помогает гостинице со временем действовать все более эффективно, что очень важно для гостей, требующих индивидуального внимания и быстрого обслуживания.

В качестве примера того, как технология помогает операторам, работающим в области гостеприимства, можно привести четырехзвездочный курорт Chateau Cartier Relais Resort в Онтарио, Канада, где часто проводятся конференции, использующий в своей работе систему Northwind Maestro PMS. Они подтвердили, что эта система помогла им улучшить и упростить процесс продаж и резервирование услуг при обслуживании массовых мероприятий. Кроме того, они используют ее возможности по управлению доходами для лучшего управления запасами и максимизации поступлений от общих пакетов услуг, предоставляемых в течение всего года. Система также позволяет создавать подробную историю прежних взаимоотношений с гостями. Служащие, занимающиеся продажами и обслуживанием внешних мероприятий, когда перешли от бумажных форм ведения отчетности к единой компьютеризированной системе, смогли повысить объем заказов на 15 %. Некоторые гостиницы пользуются экспресс-системой, позволяющей гостям удобно регистрироваться и выписываться

при помощи сенсорного экрана, связывающего их с системой PMS без необходимости личного общения со служащими во время этих процессов.

Оборудование, установленное в вестибюле гостиницы, позволяет гостям самим вносить данные, связанные с регистрацией, или с помощью карточки, вставляемой в устройство считывания, а также, если они хотят, пользоваться для этих целей сенсорным экраном нажимного действия. Распечатка, также выдаваемая гостю, информирует его о категории номера, тарифе его оплаты и дате выезда. Гости могут также использовать это рабочее место и при выписке из гостиницы. На основе полученной информации решается ряд операционных задач, а после получения электронной подписи происходит кодировка электронного ключа от номера и его выдача гостю.

2. Высокоскоростной интернет. Гости, останавливающиеся в отеле, ожидают, что их номера будут чем-то вроде дома вдали от дома, а также офиса, места для отдыха и даже помещения для игр. Высокоскоростной Интернет это уже обязательно, хотя гостиничным операторам всегда сложно выбрать устраивающего их провайдера. Некоторые давно работающие гостиницы предпочли вариант полностью беспроводного Интернета, используя RoomLinx (www.roomlinx.com), поскольку это предоставляет возможность их гостям получать доступ к высокоскоростному Интернету не только из их номеров, но и из других помещений гостиницы. Wingate Inns, предлагающая умеренные цены, совместно с Lodge Net (www.lodgenet.com) предлагает гостям высокоскоростной доступ в Интернет в каждом номере и полный набор развлечений: кинофильмы, видеоигры и музыка. MGM Grand в Лас-Вегасе выбрала Cox Communications Hospitality Network (www.cox.com) и создала самую крупную гостиничную беспроводную интернет-сеть в стране. Гости могут покупать разрешение на Wi-Fi доступ или пользоваться из собственных номеров уже существующей в гостинице сетью интернет-услуг.

На курорте Venetian Casino Resorts в Лас-Вегасе гости могут регистрироваться через свои PDA, как только войдут в двери отеля, и резервировать столики через программу Open Table. Кроме того, они могут дистанционно регулировать температуру в номере и ассортимент услуг, получаемых в номере. Высокоскоростной доступ к Интернет (HSIA) становится необходимостью. Гостиницы, рестораны, не предлагающие HSIA, теряют гостей, как это произошло в одной из гостиниц Holiday Inn Express, которая не пошла на модернизацию; гости стали переходить через улицу, где в другом заведении все их технологические потребности удовлетворялись в полной мере. Разумеется, Holiday Inn не потребовалось много времени, чтобы установить у себя HSIA. Первой ресторанной сетью, которая начала предлагать услуги Wi-Fi для гостей, стала Starbucks, где теперь посетители могут не только получить удовольствие от чашечки кофе, но и узнать последние электронные сообщения. В настоящее время эта услуга уже предлагается и в некоторых заведениях McDonalds.

3. Системы управления электроэнергией. Технологии используются и для увеличения комфорта гостей во время их пребывания в номере, в частности, за счет применения систем управления электроэнергией. Пассивные инфракрасные датчики движения и выключатели на дверях могут сократить потребление энергии на 30% и более, автоматически включая и выключая свет и систему кондиционирования воздуха, благодаря чему экономится электроэнергия, когда гостей в номере нет. К дополнительным характеристикам этих систем относятся: возможность составления отчета о занятости номера; автоматический контроль освещения; отчет о доступах к мини-бару; отчет о срабатывании детектора дыма; центральный контроль за электронными замками; контроль за услугами, предоставляемыми гостям.

4. Системы учета звонков. Системы учета звонков (call accounting systems, CAS) отслеживают размер оплаты гостей за телефонные разговоры из номера. Для

учета того, откуда были сделаны звонки, с каких телефонов и куда, могут применяться пакеты специального программного обеспечения. Чтобы отслеживать такую информацию, система CAS должна работать в сочетании с системой PBX (локальной телефонной системой) и системой PMS. Системы учета звонков могут предлагать разные тарифы для местных и для дальних звонков гостей, а также скидки на звонки из гостиницы в непиковое время.

5. Системы резервирования номеров для гостей. Системы резервирования номеров для гостей являются электронными рынками, обслуживающими отдельные компоненты путешествий и туризма. Первыми начали использовать глобальные системы распределения заказов с целью резервирования (global distribution systems, GDS) авиакомпании. В конце концов, гостиницы и фирменные гостиничные сети начали принимать заявки на резервирование в центральных офисах, называвшихся офисами центрального резервирования (central reservation offices, CRO). Эти офисы могли обрабатывать заявки на резервирование сразу по нескольким гостиницам. Позже гостиницы разработали системы центрального резервирования (central reservation system, CRS), способные обрабатывать гораздо большие объемы информации, чем предыдущие версии систем глобальной дистрибуции, которые можно было интегрировать с системами управления гостиницами.

Двумя типами систем центрального резервирования являются аффилированные и неаффилированные системы. При наличии системы центрального резервирования гостиницы можно избежать избыточной продажи номеров – овербукинга. База данных CRS может также использоваться как инструмент маркетинга для сетевых или независимых структур, так как информацию о каждом госте можно легко хранить. CRS также может предоставлять в гостиницу информацию, необходимую для управления доходами. Система центрального резервирования гибкая, и более полезна для управления доходами. Например, когда спрос на номера гостиницы небольшой, тарифы необходимо снизить, чтобы повысить число заказов и общую рентабельность. И наоборот, когда спрос повышается, гостиница может продавать свои номера по тарифам, приближающимся к ставке полной загрузки.

6. Системы для выписывания счетов. Компании, работающие в индустрии гостеприимства, в наши дни пытаются приобрести самые скоростные и надежные компьютерные системы из тех, что могут себе позволить, помогающие им выписывать счета гостям без всяких задержек. Быстрый доступ к учету платежей гостя особенно важен в крупных отелях, так как они стремятся создать максимальные удобства для своих гостей, в том числе не допустить возникновения очередей. Некоторые гостиницы пользуются программным обеспечением, позволяющим гостям проверять и подтверждать свои счета с помощью телевидения и средств дистанционного контроля, благодаря чему людям не требуется становиться в очередь к стойке кассира при выписывании из гостиницы. Копия счета затем пересылается на их домашний адрес.

7. Системы управления безопасностью. Любая компания индустрии гостеприимства, так или иначе, участвует в обеспечении безопасности гостей и своих служащих. Уверенность, что гостиница или ресторан являются безопасным местом, – ключевой фактор, влияющий на степень удовлетворения гостей. Безопасность относится к вопросам первостепенной важности у людей, посещающих места, которые обслуживаются компаниями гостеприимства. Информационно-технологические системы, используемые здесь, включают системы наблюдения, камеры которых устанавливаются в самых разных местах заведения для контроля за территорией, чтобы, в конечном счете, добиться повышения безопасности гостей. Сейфы, устанавливаемые в номерах, могут управляться карточкой-ключом. Еще более современные сейфы управляются с помощью биометрической технологии,

работающей на основе отпечатков пальцев или сканирования радужной оболочки глаза, чтобы удостовериться в личности пользователя.

8. Системы для управления продажами и маркетингом. Популярным направлением в продажах и маркетинге является управление взаимоотношениями потребителями (customer relationship management, CRM). CRM – это способ, помогающий отслеживать предпочтения гостей и отыскивать новых и повторных гостей, которые относятся к вашему целевому рынку. CRM может быть выполнена в виде отдельной системы или как часть, интегрированная с вашей системой PMS.

9. Системы для планирования и обслуживания массовых мероприятий. Компании, занятые в индустрии гостеприимства, предлагают различные услуги для всех типов гостей, в том числе кейтеринг и событийный менеджмент, т.е. управление ситуациями, когда в определенный день на встречи или конференции прибывают большие группы людей, которых необходимо обслужить. Информационные системы и технологии позволили улучшить этот вид обслуживания в крупных гостиницах, стремящихся расширить свои возможности по управлению обслуживанием массовых мероприятий, так как это направление бизнеса позволяет повысить доходы.

Обслуживание мероприятий стало более легким и эффективным после появления компьютерных систем и интернетовского программного обеспечения. Фирмы, разрабатывающие программное обеспечение, поняли важность рынка кейтеринга и событийного менеджмента, как для небольших, так и для крупных компаний. Caterease, разрабатывающая программное обеспечение для обслуживания массовых мероприятий, позволяет менеджерам гостиниц резервировать помещения для проведения конференций и номера для их участников [3]. Caterease является одним из крупнейших провайдеров программного обеспечения для ведущих гостиничных сетей, действующих по всему миру. Модуль менеджера по гостиничным номерам помогает отелям, мотелям и небольшим гостиницам учитывать возможности по расселению гостей, стыковать службу резервирования с планировщиками мероприятий и составлять подробные отчеты.

Таким образом, информационные технологии играют ведущую роль в современном технологическом оснащении гостиниц. Они позволяют компаниям, специализирующимся на разработке программного обеспечения, создавать самые современные системы, пользуясь которыми гостиничные предприятия могут действовать намного эффективнее, чем раньше.

Список использованной литературы

1. Роль инновационных технологий в гостиничной индустрии / Е.В. Димитрова, А.В. Ясакова // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки, 2016. № 5. С. 156-158.

2. Что такое технологии, применяемые в индустрии гостеприимства? [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://complex-oil.com/stati/cto-takoe-texnologii-primenyaemye-v-industrii-gostepriimstva.html>

3. Caterease: Catering and Event Planning Solutions [Electronic Resource]. Access Mode: <https://www.caterease.com/>

4. Maestro PMS – Northwind [Electronic Resource]. Access Mode: <http://www.maestropms.com/>