

УДК 338.48

## ВНЕДРЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

Третьякова А.В., студент гр. ГО-21Б, II курс  
Научный руководитель: Абушенкова М.В., доцент  
Юго-Западный государственный университет  
г. Курск

В современных непростых геополитических условиях, как никогда существует потребность в развитии внутреннего туризма [1, с. 158; 2, с. 7]. Это обусловлено тем, что внутренний туризм способствует развитию экономики страны, поскольку увеличивает потребление услуг различных отраслей, таких как гостиничный бизнес, ресторанное дело, торговля и транспорт. Также внутренний туризм способствует сохранению и продвижению культурного и природного наследия страны. Туристы могут посещать музеи, исторические памятники, национальные парки и т.д., что, в свою очередь, способствует сохранению культурного и природного богатства страны. Следовательно, появляется необходимость в новых гостиницах и совершенствовании деятельности уже занявших позиции на рынке предприятий. Таким образом, гостиничным бизнесом нужно грамотно и четко управлять, а для этого следует внедрять передовые технологии.

XIX век по праву считается веком информационных технологий. Трудно найти сферу деятельности человека, в которой бы не были задействованы цифровые новшества. Информатизация общества — это глобальный социальный процесс, особенность которого состоит в том, что доминирующим видом деятельности в сфере общественного производства является сбор, накопление, обработка, хранение, передача, использование, продуцирование информации, осуществляемые на основе современных средств микропроцессорной и вычислительной техники, а также разнообразных средств информационного взаимодействия и обмена. [3, с. 34]

Туризм остается одной из наиболее востребованных и динамично развивающихся сфер в мире. С каждым годом все больше людей стремятся путешествовать, открывать новые страны, культуры и природные достопримечательности. Туризм стимулирует экономический рост, способствует сохранению культурного наследия и фольклора, а также способствует укреплению международного взаимодействия и понимания между различными нациями. Согласно информации о развитии сферы туризма в Курской области в 2023 году: туристический поток в Курскую область по итогам 2023 года составил 272.8 тыс. человек. [4]

Годом начала официальной истории отечественного гостиничного хозяйства принято считать 1715 год. Гостиничный бизнес подвергся значительному внедрению информационных технологий в последние десятилетия. Гостиничный бизнес и туризм раньше всех были подвержены такому улучшению. Это связано с тем, что отельный бизнес всегда был связан с обработкой больших объемов информации: бронирование, управление номерной базой и так далее.

На сегодняшний день все гостиничные предприятия оснащены инновационными технологиями, включающими: программы, реализующие работу отеля; программы, помогающие создать и распространить рекламу, а также система охраны и безопасности.

Одним из первых программных обеспечений в гостиницах была автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель», созданная в 1990 году фирмой «Сервис Плюс». Система представляла собой единый комплекс взаимосвязанных бизнес-процессов, полностью охватывающих основную производственную деятельность. [5, с. 62]

В 1996 – 1997 годах компанией «Интурсофт» была разработана система автоматизации гостиниц HOTEL-2000. Система предназначалась для гостиниц с любым номерным фондом. Также система включала в себя автоматизацию ресторанов и баров – RESTAURANT – 2000.

В 2002 году была создана программа KEI-Hotel. Это была одна из первых информационных систем управления гостиницами, построенных на основе современных интернет-технологий ASP. Программа автоматизировала процессы основных гостиничных служб.

Позже компанией UCS была разработана профессиональная система автоматизации гостиничных предприятий UCS Shelter, которая является лидером среди всех программ до сих пор. Это программный комплекс для компьютеризации гостиниц и отелей. Система отвечает современным требованиям и обладает широкими функциональными возможностями. К основным функциям можно отнести:

- бронирование номеров: возможность принимать бронирования через различные каналы, отслеживать доступность номеров, устанавливать цены и т.д.;
- учет посетителей: хранение информации о посетителях, регистрация заезда/выезда, ведение базы данных клиентов;
- финансы: учет оплаты, выставление счетов, отслеживание финансовых операций в гостинице;
- аналитика: предоставление отчетов о загрузке номеров, выручке, прогнозирование спроса и другие аналитические возможности;
- интеграция с другими системами: возможность интеграции с бухгалтерскими системами, системами управления рестораном, онлайн-бронирования и т.д.;

- взаимодействие с персоналом: возможность управления графиками работы, задачами и обязанностями персонала, учет рабочего времени.

Shelter обеспечивает централизованное управление всеми аспектами гостиничного бизнеса, что позволяет повысить уровень обслуживания гостей, улучшить оперативность и общую эффективность работы гостиницы.

Предоставление беспроводного доступа в Интернет (Wi-Fi) в гостиницах стало обязательной услугой, учитывая повышенный спрос со стороны гостей на постоянное и надежное подключение к сети во время пребывания. Wi-Fi обеспечивает гостям удобство и свободу в использовании интернета на своих смартфонах, планшетах, ноутбуках и других гаджетах, вне зависимости от их местоположения в гостинице. Гостиницы обеспечивают доступ к Wi-Fi как в публичных зонах, так и в номерах, чтобы удовлетворить потребности своих гостей. Данная услуга является бесплатной или же включено в стоимость проживания. Современные гостиничные сети Wi-Fi обычно ориентированы на высокую скорость передачи данных и безопасность подключения, так чтобы гости могли оставаться на связи и безопасно использовать интернетные ресурсы.

Кроме того, номерной фонд отеля включает в себя предоставление телевизионных услуг. Такие услуги включают в себя установку телевизора, выбор каналов и трансляцию контента для развлечения гостей гостиницы. Отели обычно предлагают различные каналы включая новости, спорт, развлекательные программы и местные каналы. Помимо традиционного просмотра телевизионных каналов, некоторые гостиницы также предлагают возможности для использования онлайн-трансляций, чтобы обеспечить более широкий выбор контента для гостей. Также системы телевидения могут предлагать гида по местным достопримечательностям и мероприятиям. Современные гостиничные системы телевидения также могут предлагать интерактивные функции, такие как возможность заказа дополнительных услуг, просмотр счетов и уведомлений, а также информацию о погоде и условиях пребывания.

Безопасность является важным моментом во время пребывания гостя в отеле. На смену обычным сквозным замкам пришли современные электронные замки. Электронные замки на номерах в гостиницах обеспечивают безопасность и удобство для гостей. Они позволяют открывать и закрывать двери с помощью электронного ключа, который может быть в виде карточки или мобильного приложения. Это удобно для гостей, так как им не нужно носить с собой физический ключ. Электронные замки обычно имеют различные функции, такие как возможность временно предоставлять доступ к номеру, отслеживать историю доступа, и управлять доступом через централизованную систему. Они также повышают безопасность, так как обеспечивают более сложную систему взлома, чем обычные механические замки. Предоставление гарантий безопасности является показателем качества обслуживания.

Большинство гостиниц для удобства гостей используют системы онлайн-бронирования. Если раньше забронировать номер можно было либо по телефону, либо на стойке администратора, то на сегодняшний день существует множество платформ бронирования номеров: Яндекс.Путешествия, Ostrovok.ru, Суточно.ру, 101 Hotels, Booking.com, TripAdvisor.ru и многие другие. Кроме того, человек может забронировать номер на официальном сайте отеля. Эти системы позволяют пользователям искать и сравнивать различные отели, доступные даты и условия бронирования. Они обычно предоставляют подробные описания отелей, фотографии, отзывы от других гостей. Системы онлайн-бронирования также обеспечивают удобный способ совершения оплаты и получения подтверждения бронирования, делая процесс бронирования гостиницы быстрым и удобным. Кроме того, они предлагают различные акции, скидки и специальные предложения для привлечения пользователей.

В будущем благодаря информационным технологиям обслуживающий персонал гостиниц заменят роботы. Так, например, международная сеть отель Hilton впервые представила робота-консьержа по имени Конни. Робот может отвечать на вопросы посетителей, связанные с отелем и помогать гостям ориентироваться на территории отеля. Основной задачей, по словам разработчиков, является избавление от огромных очередей на ресепшене, поскольку половина гостей обращается с простыми вопросами, которые может разрешить искусственный интеллект. Очевидно, что уровень информационных технологий на данный момент не позволяет полностью заменить людей роботами. Но внедрение роботизированных сотрудников уменьшит работу персонала.

Не стоит забывать, что информационные технологии могут быть дорогими для компаний и частных лиц. Это может быть связано с высокой стоимостью оборудования, программного обеспечения, облачных сервисов или услуг консалтинга и поддержки. Однако, вложения в информационные технологии могут оправдать себя через повышение производительности, снижение затрат на обслуживание и улучшение качества услуг. Кроме того, с развитием технологий появляются новые возможности для увеличения прибыли и расширения бизнеса.

Таким образом несмотря на то, что новшества являются дорогим удовольствием, внедрение информационных технологий в гостиничный бизнес является неотъемлемой частью в стремительно развивающемся обществе. Современные технологии позволяют поддерживать высокий уровень обслуживания, расширять спектр предоставляемых гостиничных услуг, а также совершенствовать систему управления.

### Список литературы:

1. Стебихов Д.А., Абушенкова М.В. Влияние международных отношений на смену туристских ориентиров //Туристический, гостиничный и ресторанный

- бизнес: инновации и тренды: Материалы всероссийской научно-практической конференции. - Курск, 2022. - С. 157-160.
2. Абушенкова М.В. «Назад в СССР» или перспективное направление развития выездного туризма в условиях санкционных ограничений //Туристический, гостиничный и ресторанный бизнес: инновации и тренды: Материалы всероссийской научно-практической конференции. - Курск, 2022. - С. 5-9.
  3. Сексенбаев, Курманбек. Информационные технологии в развитии современного информационного общества / Курманбек Сексенбаев, Б. К. Султанова, М. К. Кисина. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2015. — № 24 (104). — С. 191-194
  4. Росстат – Туризм // URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> (дата обращения 20.03.2024)
  5. Морозов, М.А. Информационные технологии в туристской индустрии : Учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова — Москва : КноРус, 2017. — 276 с.