DOI: 10.17117/na.2016.03.01.132

<http://ucom.ru/doc/na.2016.03.01.132.pdf>

Поступила (Received): 31.03.2016

Зотова М.В. Информационный технологии в гостиничном сервисе

Zotova M.V.
Information technology in hospitality service

В работе рассматриваются вопросы применения информационных технологий в гостиничном сервисе. Приводятся примеры существующих технологий, которые используются в гостиницах России и за рубежом, а также популярных в странах юго-восточной Азии капсульных отелей

Ключевые слова: гостиничный сервис, капсульные модули, медицинское обследование, информационные и коммуникационные технологии

The paper discusses the application of information technologies in hospitality service. Examples of existing technologies that are used in hotels of Russia and abroad, as well as the popular in South-East Asia capsule hotels

Key words: hotel service, capsule modules, medical checkup, information and communication technologies

Зотова Марина Владимировна

Научный сотрудник

Саратовский национальный исследовательский государственный университет им. Н.Г.

Чернышевского

г. Саратов, ул. Вольская, 10 А

Zotova Marina Vladimirovna

Researcher

Saratov national research state university named N.G. Chernyshevsky

Saratov, Volskaya st., 10 A

Гостиничный бизнес является неотъемлемой частью современного общества. Технология обслуживания гостей напрямую связана с самыми последними достижениями научно-технического прогресса. Одним из способов привлечения клиентов может стать внедрение в структуру гостиничного сервиса расширенных систем автоматизированного управления и обслуживания клиентов с использованием мобильных и биомедицинских технологий [1].

Использование информационных технологий в гостиничном сервисе обусловлено решением следующих проблем:

– Информационные технологии принятия и обработки данных необходимы для решения структурированных задач, алгоритм которых уже известен и устойчив в течение длительного времени. Например, для регистрации клиента необходимо всего лишь ключ-карта или его сотовый телефон с предустановленным модулем NFC. Время регистрации сократится с 5 минут до нескольких секунд.

– Использование системы безопасности позволит гарантировать клиенту сохранность его вещей. Выходя из номера, постоялец должен будет приложить ключ-карту или телефон с модулем NFC к датчику, что автоматически поставит номер на сигнализацию.

– Система отопления, вентиляции и кондиционирования позволят поддерживать в номере те «настройки», которые клиент сам посчитает подходящими или на основании его предыдущих предпочтений. Для реализации данной опции необходимы всего лишь несколько датчиков, панель управления и телефон клиента.

Вместе с тем, современное состояние рынка гостиничных услуг в области высоких технологий не всегда востребовано, отличается большим разнообразием. Наиболее распространенным универсальным продуктом является комплекс крупнейшей в мире компании «Micros – Fidelio», специализирующейся на создании систем управления для гостиниц и ресторанов на протяжении 20 лет. Такая система установлена на предприятиях более 100 крупнейших гостиничных цепей (Sheraton, Hilton, Marriott, Kempinsky, Hyatt и др.) [2]. Система Fidelio Front Office (FFO) помогает автоматизировать основные этапы работы гостиницы: от компьютерного резервирования номеров, регистрации, размещения и выписки гостей до управления номерным фондом, ведения бухгалтерии и финансов. К преимуществам FFO следует отнести:

- легкость в эксплуатации, обусловленную достаточно простой логикой построения системы и удобством интерфейса;
- высокий уровень безопасности, обеспеченный строгим разграничением доступа пользователей;
- гибкость настройки.

FFO может успешно использоваться как в отелях, принадлежащих к гостиничным цепям, так и в независимых отелях и пансионатах с различной технологией работы.

Единственным российским разработчиком, который вышел на мировой рынок со своим программным продуктом для гостиниц, стала компания «Рексофт» из Санкт-Петербурга. Первая установка системы «Эдельвейс» за рубежом была произведена в 1996 г. в небольшой швейцарской гостинице. В настоящее время система «Эдельвейс» установлена более чем в 400 отелях разных стран. Компания «Рексофт» предлагает следующие решения при поддержке туристического и гостиничного бизнеса:

- Автоматизированные системы управления для гостиниц;
- Системы управления ресторанами и барами;
- Центральные системы бронирования;
- Туристические порталы с возможностью выбора турпакетов и выхода в глобальные системы дистрибуции [3].

Скопления новейших IT-технологий являются места размещения туристов в странах юго-восточной Азии. Одним из самых популярных мест для ночлега среди бюджетных туристов являются капсульные отели. Они представляют собой комнату-пенал размерами около 2 x 1 x 1,25 м. В каждой «капсуле» имеется электронная панель, с помощью которой можно настроить комнатную температуру, яркость освещения, будильник, а также подключиться к Wi-Fi и связаться с администратором по встроенному телефону, просмотреть программы с помощью встроенной TV-панели. Ещё одной сферой применения IT-технологий в гостиничном сервисе может стать введение инновационных услуг,

связанных с медицинским обследованием клиента. Медицинский туризм является одним из самых быстрорастущих сегментов в мире. Существуют специальные, так называемые «послеоперационные отели», которые отвечают особым требованиям туристов, нуждающихся в восстановительном периоде. Введение подобных сервисов выгодно для гостиницы и для клиента. Специальная аппаратура, которая размещается в гостиничном номере, позволяет произвести экспресс-анализ здоровья проживающего и получить результаты обследования в максимально короткие сроки. Для таких клиентов возможность получения медицинских услуг является одним из ключевых факторов при выборе гостиницы.

Удачным ходом может стать оборудование нескольких комнат гостиницы для временных гостей, которым необходимо отдохнуть между рейсами. Это так называемые гостиничные «капсулы», оборудованные на основе современных эргономических и биомедицинских подходов. С ростом населения, такие гостиничные комплексы получат наибольшее распространение.

При планировании развития гостиничного сервиса важным фактором является время. При внедрении новой технологии необходимо учитывать, что существует риск отставания от предприятий-конкурентов, когда данная технология начнет устаревать. Если не учесть этот фактор, то может оказаться, что к моменту внедрения та или иная инновация может быть уже устаревшей, а потому придётся затрачивать дополнительные средства на её модернизацию. Ещё до перехода к высоким технологиям необходимо исследовать рынок инновационных товаров и услуг, выделить наиболее перспективные разработки, программные продукты, фирмы, поддержку и гарантии. Тенденции развития гостиничного сервиса в ближайшие годы будут определяться возможностями новых информационных технологий, обеспечивающими всё более высокие уровни обслуживания увеличивающегося населения.

Список используемых источников:

1. Singatulin R.A., Ablyazov K.A. Персональная сопровождающая дистанционно-неинвазивная медицинская система // *Stredoevropsky Vestnik pro Vedu a Vyzkum*. 2015. Т. 81. С. 66.
2. Туровский М. *Маркетинг гостиничных услуг*. М.: Финансы и статистика, 2008. С. 17.
3. Reksoft. URL: <http://www.reksoft.com/ru/industries/hospitality-and-travel>