

АКТУАЛЬНОСТЬ РАЗРАБОТКИ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ГОСТИНИЦ УЗБЕКИСТАНА. НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «AKHSIKENT HOTEL», НАМАНГАН

Нодира Бегим Даминжоновна Мухамадалиева
Генеральный менеджер «Akhsikent Hotel»,
Соискатель PhD в НУУз,
begin.79@mail.ru

Камола Кобуловна Очилова
Член союза молодежи «Камолот», ученица школы №13
kamolaochilova@gmail.com

ABSTRACT

In Uzbekistan, the development of the hotel industry was not a priority. Over the past five years, there has been a rapid development of the hotel industry. International hoteliers continue to come to the major tourist cities of the Republic, the number of small private hotels is growing, and old buildings are being reconstructed into hotels. However, quantitative growth is not always accompanied by a simultaneous increase in the quality and the level of service. This article discusses how to improve the hotel management and quality of guest service through the development and implementation of an automated management system.

Keywords: Automated control system (ACS), hotel, tourism, software.

АННОТАЦИЯ

В Узбекистане развитие гостиничной индустрии занимало не приоритетные места. В течение последних пяти лет наблюдается стремительное развитие гостиничной индустрии. В крупные туристические города Республики продолжают приезжать международные отельеры, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые здания под гостиницы. Однако количественный рост далеко не всегда сопровождается одновременным повышением качества обслуживания и уровня сервиса. В данной статье рассматривается улучшение процесса управления гостиницы и повышения качества обслуживания гостей путем разработки и внедрения автоматизированной системы управления.

Ключевые слова: Автоматизированная система управления (АСУ), гостиница, туризм, программное обеспечение.

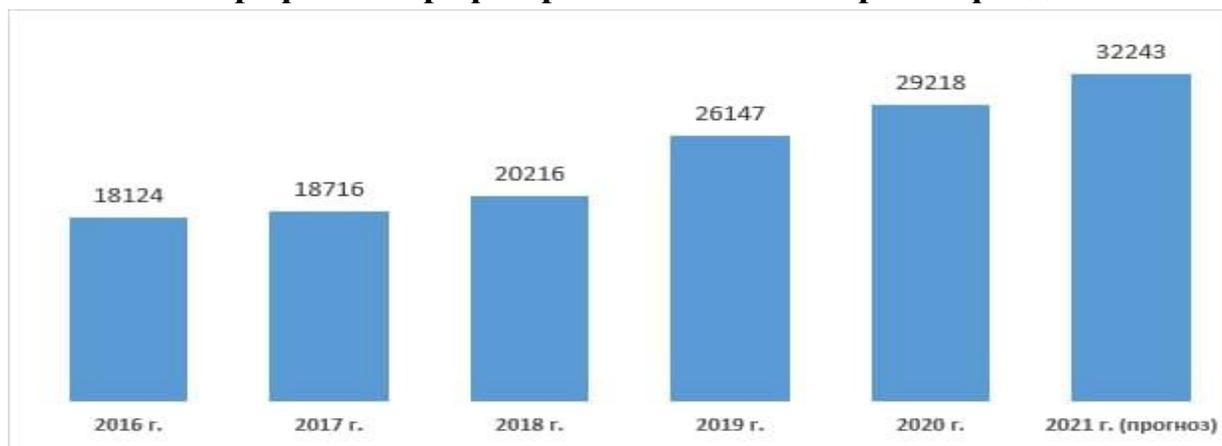
ВВЕДЕНИЕ

Процесс компьютеризации туристической отрасли начался позднее, чем в других сферах экономики. В зарубежных странах многие отрасли были компьютеризированы уже в 1960-х г., в области туризма в широком масштабе не использовались возможности автоматизации до начала 1970-х г. Благодаря этому позднему процессу предприятия туристической сферы получили более совершенные компьютерные технологии с меньшими издержками. Одним из наиболее динамично развивающихся направлений компьютерных систем для сферы туризма являются компьютерные системы бронирования.

Автоматизированные системы для гостиничных комплексов представляют собой комплекс интегрированных подсистем, создающий эффективную среду взаимодействия сотрудников, клиентов и деловых партнеров. Техническая инфраструктура системы обеспечивает гибкость, масштабируемость и безопасность, делая возможным эффективный обмен информацией между пользователями. 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. Основной функцией таких систем является информация о состоянии номерного фонда, занятость каждого конкретного номера, которая позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем или бронирование, а также текущий контроль за деятельностью средств размещения. Таким образом, на современном этапе развития АСУ является одним из основных факторов повышения коммерческой эффективности предприятий гостиничного хозяйства.

Анализ текущего состояния развития гостиничной индустрии в Узбекистане показывает положительную динамику роста. По данным Госкомстата, на 1 января 2021 года, по республике функционировало 1156 гостиниц. Индикатор роста общего номерного фонда за 2016 - 2020гг. в средствах размещения увеличился с 18,1 тысячи до 29,2 тысячи единиц. Такой динамический рост гостиниц и аналогичных средств размещения позволяет говорить о их практически стабильном росте (см. График 1).

График 1. График роста общего номерного фонда.



При этом на данном этапе развития туризма в Узбекистане, приоритетом является привлечение мировых гостиничных брендов. В настоящее время уже функционируют такие гостиницы, как Hilton, Radisson Blu, Wyndham Hotel & Resorts, Ramada, Hyatt Regency Tashkent, Lotte City Hotel Tashkent Palace.

АНАЛИЗ

Существует довольно много вариантов автоматизированных систем управления в мире. По внедрению и использованию данных систем в международном рынке лидирует система «OPERA ENTERPRISE SOLUTION». Данную программу используют в основном международные сетевые отели с номерным фондом более ста. В Российском рынке и на рынке СНГ доминирует система «IC Hotel».

Проанализируем детально данные две системы. Автоматизированная система управления OPERA ENTERPRISE SOLUTION может координировать работу почти всех служб в гостинице: службы приема и размещения, ресторанной службы, банкетной службы, хозяйственной службы, бухгалтерии, службы бронирования, отдела продаж. OPERA основана на базе СУБД Oracle, надежной и универсальной платформе управления данными и предлагает новую концепцию работы и улучшения уровня обслуживания гостей, сочетая в себе такие несомненные преимущества как скорость, надежность, функциональность и в то же время простоту использования. OPERA Enterprise Solution совместима со всеми операционными системами, и сервер может работать на базе Microsoft Windows NT/2000, AIX и Sun Solaris. OPERA - это система, которая состоит из набора



модулей. Эти модули с легкостью могут быть настроены и добавлены в зависимости от пожеланий конкретного отеля.

OPERA ENTERPRISE SOLUTION может быть установлена как в маленьких отелях (от 10 номеров), так и в крупных гостиничных комплексах, а также в нескольких отелях одной гостиничной цепи. К недостаткам системы можно отнести ее стоимость, она достаточно велика. Компания HRS является ведущим разработчиком компьютерных систем программирования для гостиничных предприятий по всему миру, хотя бы поэтому стоимость продукции не может быть низкой. Окончательная цена продукта будет зависеть, от количества модулей необходимых гостинице, от размеров номерного фонда. При установке системы проводится обязательное обучение сотрудников, их квалификация должна быть достаточной для успешного усвоения алгоритмов работы в системе.

«1С:Hotel» разработано на современной технологической платформе "1С:Предприятие 8.3", которая обеспечивает высокую надежность, производительность и масштабируемость системы. Система работает через Интернет, в режиме тонкого клиента или веб-клиент (через обычный интернет-браузер), в том числе в "облачном" режиме.

Программный код «1С:Отель» реализован в английской нотации, что существенно упрощает внедрение продукта зарубежными партнерами, поскольку такой код для них более привычен, и разобраться в нем значительно проще. В Таблице 1. показаны функции в которых данные программы работают.

Таблица 1. Сравнительный анализ функций двух программ.

№	Функции	OPERA	1С HOTEL
1	Возможности внесения оплаты за доп. услуги	+	
2	Информация о состоянии номерного фонда	+	+
3	Автоматизация управления персоналом службы горничных	+	+
4	Управление статусом номера	+	+
5	Детальная карта гостя	+	+
6	Интеграция с другими системами	+	+

7	Отчетности с сортировкой по различным критериям	+	+
8	Обратная связь с гостем	+	-
9	Синхронизация цен с интернет ресурсом	+	-
10	Управление телефонной стацией	+	-
11	Русский интерфейс	+	+
12	Иностраннный интерфейс	+	+
13	Создание программы лояльности	+	-
14	Учет пожеланий гостя	+	-
15	Управление интерфейсом кабельного телевидения	+	+
16	Создание ключей-карточек	+	+

Как видно более функциональным и преимущественным считается автоматизированная система управления для гостиниц «OPERA». При этом разработчиками внедрение данных программ рекомендуется гостиницам с количеством 100 номеров и выше так как они интегрируют в себе больше функций. Чем больше интегрированных функций в программе, тем она стоит дороже. Функции вложенные в программу «OPERA» и «1С:Отель» нельзя сократить или убрать, за дополнительную оплату разработчику могут дополнить их другими функциями, что делает программу дороже и трудным в использовании.

МЕТОДОЛОГИЯ

Для малых гостиниц и гостевых домов, которые все больше открываются в Узбекистане нужен более оптимальный вариант АСУ с основными базовыми функциями и по приемлемой цене. Анализ базовых услуг при гостинице «Akhsikent Hotel» помог нам сформировать только необходимые модули в систему управления, которому гостиница нуждается.

Гостиница «Akhsikent Hotel» расположена в городе Наманган. Она успешно функционирует с 2020 года. Гостиница вместе с услугами проживания предлагает такие услуги как, ресторан (питание), услуги прачечной, аренда малых и больших залов для конференций. Дизайн оформлен в национальном восточном стиле, что повышает его привлекательность. Гостиница состоит, из семи этажей, включая цокольный этаж. Номерной фонд гостиницы «Akhsikent Hotel», составляет 76 номеров с вместительностью 150 человек. Номера разделены на категории «Стандарт (1/2 местный)»,

«Полулюкс (1/2 местный)», «Люкс (1/2 местный)», «Семейный люкс (4 местный)», «Апартамент (4 местный)». В регионе развит бизнес туризм, так как Наманган считается одним из быстроразвивающихся экономических зон в Республике. Для познавательных и обзорных экскурсий приезжают в основном гости из столицы и соседнего Киргизстана. В связи с этим, для упрощения брони номеров, гостиница пользуется порталом международных онлайн бронирований таких как, booking.com, my booking, trip advisor, expedia.

Упрощенная автоматизированная система, исходя из услуг предлагающая гостиница «Akhsikent Hotel», будет интегрирована совокупностью таких основных модулей как:

- управление финансами;
- управление материальными потоками;
- управление обслуживанием;
- управление качеством;
- управление персоналом;
- управление сбытом;
- управление маркетингом;
- анализ основных модулей.

Модули в упрощенной системе могут использоваться вместе как целостная автоматизированная система или быть отдельными составляющими программного обеспечения работы отеля. Такая система будет более удобной, потому что обеспечивает возможность использования в деятельности отеля лишь тех составляющих АСУ, которые являются на самом деле необходимыми, а также сокращает затраты на приобретение информационных технологий и предоставляет возможность постепенной модернизации системы управления отелем, который не нуждается в мгновенных больших капитальных вложениях. Такой индивидуальный подход для каждой гостиницы в процессе разработки АСУ поможет идентифицировать каждую услугу в гостинице, сократит не используемые модули и будет приемлема по цене, нежели другие с более обширными модулями и функциями.

Таблица 2. Требуемые функции к АСУ для гостиницы Ахсикент.

№	Критерии	Функциональные возможности
1.	Управление номеров по «шахматке» с учетом специфики гостиницы	-сезонные цены, уровень комфорта номеров, количество гостей с питанием и т.п. - заполнение данных гостя - карточка гостя
2.	Учет и контроль предоставляемых услуг	-стоимость полученных услуг по авторизации через электронную карту-ключ от номера, зачисляется на счет гостя в учетной системе гостиницы; - последующий анализ и применения этих сведений о более продаваемых услуг для развития бизнеса
3.	Возможности оформления дополнительных услуг	-предоставления услуг связанных с ведением записи на определенное время, контроля расписания услуг и планирование дня.
4.	Информация о состоянии номерного фонда	-менять статус номеров по критерии: оккупирован, забронирован, выезжает, технические неполадки. По статусу готовности: убран, не убран, требует влажную уборку, генеральную уборку и.т.п.
5.	Интеграция с другими системами	-внутреннее (ресторан),внешняя по объектам экскурсий и.т.д
6.	Синхронизация цен с интернет ресурсом	-автоматическое обновление цен на услуг в международных и местных платформах
7.	Отчетности с сортировкой по различным критериям	-аналитическая отчетность позволит оценить загруженность гостиницы по различным критериям и оценить эффективность предоставляемых услуг
8.	Создание ключей-карточек	-ключи карточки просты в управлении и хранят дату входа и выхода в определённый номер.

Как показывает Таблица 2 для автоматизированного управления гостиницей «Ахсикент Hotel» нужны только восемь из предложенных основных функций данных в

Таблице 1. Такое сокращение функций, как говорилось выше не предусмотрено в программах «OPERA» и «1С:Hotel». Поэтому разработка упрощенного АСУ будет приемлема по цене и простоте использования для менеджмента гостиницы «Akhsikent Hotel» .

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Техническая инфраструктура АСУ обеспечивает гибкость, масштабируемость и безопасность, делая возможным эффективный обмен информацией между пользователями, такими как ресепшн, хаускипинг, склад, ресторан. 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. Так же надо рассматривать индивидуально разработанные и лицензированные АСУ как залог сохранения базы данных гостей. Поэтому на раннем этапе развития индустрии гостеприимства нужно начать разработку отечественного продукта – Автоматизированной Системы Управления для гостиниц Узбекистана. Это серьезная задача, требующая профессионального инструментария и профессиональных знаний. Первое — это программный продукт, или система управления (PMS), а второе — квалификация специалистов по внедрению. Результат определяется наиболее слабой составляющей. АСУ для гостиниц будет отвечать нескольким важным требованиям, таким как: надежность; функциональность, обеспечивающая работу в системе всех подразделений гостиниц; возможность реализации различных бизнес-процессов; развитые инструменты поддержки управленческих решений и аналитика; контроль и персонализация действий, сохранность базы данных клиентов. Система с упрощенными модулями будет дешевле международных программ, которыми на сегодняшний день пользуются многие гостиницы. На основе нового национального АСУ можно будет разработать методическое пособие по обучению студентов высших учебных заведений.

REFERENCES

1. Лаврушина Е. Г Информационные технологии в туризме [Текст] / Е. Г Лаврушина, В. Н Бочарников – М.: 2002 г.
2. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Часть 2: Информационные технологии в сфере

- гостеприимства [Текст]: Учебно-методическое пособие. – М.: Советский спорт, 2001.
3. Чудновский А. Д. Информационные технологии управления в туризме [Текст] / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М: 2008 г.
4. Система Эдельвейс [Электронный ресурс] / <http://www.bar-service.ru/main/work/medallion/>
5. Компьютерное обеспечение [Электронный ресурс] / <http://snotourism.narod.ru/paper/article2.html>
6. Сирый В. К., Ярков С. В. Об автоматизации управления предприятием гостеприимства [Электронный ресурс] / <http://www.econcept.ru>
7. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] / М. А. Морозов, Н. Н. Морозова. Оргтехника.– М.: Издательский центр «Академия», 2005.
8. Туристский терминологический словарь: Справочно-методическое пособие / Авт. – сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Советский спорт, 1999
9. Харитонов И., Вольман Н. Программирование в Access 2002: Учебный курс. – Спб.: Питер, 2002
10. Эдельвейс // www.reksoft.ru
11. www.uzbektourism.uz