

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ СНИЖЕНИЯ ЗАТРАТ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Галина ВОРОНЦОВА, к.пед.н., доцент,
СПбГЭУ, Россия

e-mail: galina-graf56@mail.ru

Людмила ГАВРИЛЮК, к.э.н., доцент, МЭА

e-mail: gavriliucludmilq@yahoo.com

JEL: G32, M1, M41

В настоящее время на предприятиях гостеприимства активно используются инновационные технологии. Одной из составляющей успешной деятельности гостинично-ресторанного предприятия является качество оказываемых услуг, которые должны: удовлетворять требованиям потребителя, соответствовать применяемым стандартам и техническим условиям, предоставляться потребителю по конкурентоспособным ценам, обеспечивать получение прибыли [1]. Конкурентные преимущества предприятий индустрии гостеприимства зависят от нововведений в области информационных технологий, а именно, комплексных систем автоматизированного управления (АСУ), позволяющих четко регулировать бизнес-процессы и контролировать расходы и доходы предприятия. С одной стороны, эти нововведения увеличивают величину постоянных затрат, тем самым отдаляя порог рентабельности, но, с другой стороны, они же позволяют привлекать новых туристов, оказывать им широкий спектр услуг, тем самым, повысить доходы предприятия. Основными критериями оценки целесообразности инвестиций в АСУ гостинично-ресторанным комплексом являются: во-первых, достижение конкурентного преимущества, во-вторых, повышение производительности и, в – третьих, максимальное использование имеющихся ресурсов гостиницы.

Основой любой гостиничной АСУ является система управления номерным фондом. Она сосредотачивает в себе информацию о текущем состоянии номерного фонда, его загрузке, проживающих, ожидаемых гостях, а также финансовые показатели, что является необходимым для принятия оптимальных управленческих решений. Бизнес-

процессы, подлежащие автоматизации в отеле, можно разделить на два блока: фронт-офис (внешние бизнес-процессы) и бэк-офис (внутренние бизнес-процессы). Под фронт-офисом отелей понимают структурные подразделения, сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами: службы маркетинга, приема и размещения, бронирования и продаж, сопровождения и обслуживания. Однако, в основе бизнеса всегда лежат внутренние бэк-офисные процессы – структурные подразделения, сотрудники отеля, которые, как правило, не взаимодействуют с клиентами напрямую: службы производства гостиничных услуг, финансов персонала, снабжения, логистики и т.д. Автоматизированные рабочие места объединяются локальной компьютерной сетью, обеспечивая комплексное управление всеми отделами и службами отеля. Таким образом, инвестиции в современные АСУ, объединяющие в единый цикл все жизненно-важные элементы гостинично-ресторанного бизнеса, позволяют минимизировать затраты и расходы на всех этапах, эффективно контролировать работу персонала, повышать качество обслуживания.

Библиография:

1. Воронцова Г.Г., Гаврилюк Л.А. *Тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в условиях экономической нестабильности.* // Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства на современном этапе. Сб. науч. тр. по мат. XI межд. научн.-пр. конф. СПб.: СПбГЭУ, 2015. с. 26-29.