

УДК 33

## КОМПЬЮТЕРИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИЙ

З. И. Абдуллаева

*Старший преподаватель,  
e-mail: abdulaevazulfiya@yandex.ru,  
Самаркандский институт экономики и сервиса,  
г. Самарканд, Узбекистан*

## COMPUTERIZATION OF HOTEL BUSINESS AND DEVELOPMENT OF INTERNET COMMUNICATIONS

Z. I. Abdullaeva

*Senior teacher,  
e-mail: abdulaevazulfiya@yandex.ru,  
The Economic and Service Institute  
of the Samarkand,  
Samarkand, Uzbekistan*

---

**Abstract.** In article features of a computerisation of hotel business are opened and recommendations about development of Internet communications in Republic Uzbekistan are given.

**Keywords:** client; systems; hotel; computer; personnel; income; integration.

---

Решить проблему информированности клиентов гостиничных хозяйств, повысить уровень их обслуживания поможет компьютеризация гостиничных хозяйств. Компьютеризация гостиницы позволяет:

- повысить эффективность системы управления;
- повысить безопасность гостей и личного имущества, а также имущества отеля;
- расширить клиентскую базу отеля и решить ряд маркетинговых задач;
- увеличить доходы, связанные с расширением предложения дополнительных услуг отеля.

Очевидно, все перечисленные задачи являются на настоящий момент актуальными для любой гостиницы Самаркандской области вне зависимости от количества номеров, ее категории и месторасположения.

Если номера и служебные помещения отеля оборудованы электронными замками, то с помощью компьютера их можно объединить в единую сеть, которая также осуществляет ряд дополнительных функций:

- блокировка, открытие одного или нескольких номеров по команде с центрального пульта;
- получение сигнала тревоги в случае попытки несанкционированного доступа в номер;
- получение информации о статусе двери (открыта/закрыта, каким ключом);
- получение информации о том, есть ли в номере гость или нет. Хотя такая функция запрещена в некоторых странах, так как является вторжением в частную жизнь гостя.

Компьютерные системы централизованного управления гостиничным комплексом позволяют координировать работу даже крупного отеля без особых затрат

времени и сил. Система позволяет решить следующие задачи:

- оптимизация бизнес-процессов, снижение бумажного документооборота;
- повышение контроля над деятельностью служб и персонала;
- повышение качества обслуживания гостей;
- оптимизация операционных затрат;
- статистические и аналитические функции.

В основу профессиональных систем положен успешный опыт большого числа гостиниц, который с каждым годом накапливается и усовершенствуется в новых профессиональных разработках. На сегодняшний день существует несколько профессиональных разработок, которые заслуживают внимания гостиниц при выборе автоматизированной системы управления.

Несмотря на многочисленность комплексных систем автоматизации гостиничных хозяйств, основные принципы построения подобных систем довольно схожи.

Все системы представляют собой интегрированные пакеты программ, автоматизирующих деятельность основных служб гостиницы: управление номерным фондом, административной, коммерческой, инженерной, службы общественного питания. Сами программы построены по функциональному принципу.

Так, программа автоматизации службы управления номерным фондом (Front office) позволяет обеспечить управление номерным фондом, резервирование, бронирование и размещение, регистрацию гостей, ведение гостевых счетов с автоматическим начислением стоимости проживания и оказанных услуг.

Программа, предназначенная для автоматизации предоставления услуг и расчетов с клиентами в ресторанах, барах и других подразделениях общественного питания, решает следующие задачи: ведение программы питания гостей и управления загрузкой залов, просмотр наличия продуктов на складе и в производстве,

оформление требований на продуктовый склад, учет и контроль движения продуктов на производстве, калькуляцию блюд и меню.

Сервисные модули систем, предназначены для подготовки и печати документов, писем и формирования операционных, статистических и финансовых отчетов. Для небольших гостиниц лучше использовать упрощенные системы, предназначенные в основном для автоматизации Front office. Кратко рассмотрим некоторые системы.

### **Система Fidelio**

Наиболее распространенным универсальным продуктом является комплекс крупнейшей в мире корпорации Microsoft Fidelio, специализирующейся на создании систем управления для гостиниц и ресторанов на протяжении 20 лет. Такая система установлена в 100 крупнейших гостиничных цепях (Sheraton, Hilton, Marriott, Kempinsky, Hyatt и т. д.).

Система Fidelio поддерживает все этапы работы гостиницы: от компьютерного резервирования номеров, регистрации, размещения и выписки гостей до управления номерным фондом, ведения бухгалтерии и финансов. Система исключительно проста в обращении, не требует каких-либо особых персональных компьютеров и подходит для использования в гостиницах любого размера.

Функционально комплекс разбит на несколько модулей: бронирование, блок управления номерным фондом, управление тарифами (просмотр, изменение, оптимизация), пакетирование услуг (конфигурация, реализация, отслеживание, предоставление услуг, расчеты и т. п.), регистрация и выписка гостей, подготовка отчетов и т. п.

Модуль бронирования позволяет выполнять более 20 различных подзадач: просматривать информацию о наличии комнат, вести базу данных клиентов, бронировать номера для любых категорий гостей, вести учет и статистику, поддер-

живать автоматическую факс-рассылку. Модуль отчетов ведет подготовку почти 300 видов различных необходимых в работе гостиницы справок, форм, статистических материалов. Например, отчетов о состоянии номеров, заполнении гостиницы, о проживающих гостях, текущем финансовом положении.

Следует отметить, что система Fidelio полностью адаптирована для нашего рынка. Как правило, система Fidelio устанавливается гостиницами совместно с популярным расчетно-кассовым комплексом для ресторанов Micros. Дополнительно могут поставляться программа автоматизации финансово-хозяйственной деятельности, программа организации отдела продаж и маркетинга, программа главного инженера и др.

Все программы работают как единая интегрированная система. Система Fidelio функционирует в операционной среде DOS. Стоимость установки системы Fidelio FO рассчитывается для каждого заказчика индивидуально и в первую очередь зависит от комплектации системы и размеров гостиницы.

### **Система Lodging Touch**

Система Lodging Touch создана американской компанией MAI Hospitality, являющейся одним из лидеров в разработке программ для индустрии гостеприимства.

На сегодняшний день система Lodging Touch является одной из наиболее современных программных средств комплексной автоматизации гостиничного бизнеса. Программа полностью адаптирована под узбекский гостиничный рынок. В отличие от других подобных систем, Lodging Touch функционирует в операционной среде Windows NT, что значительно расширяет ее деятельность, а также позволяет легко освоить работу с ней даже неискушенному пользователю.

Система представляет собой интегрированный пакет программ, автоматизирующий различные отделы гостиницы: портье, ресторанный службу, отдел продажи

организации банкетов. Система Lodging Touch может быть связана с такими периферийными системами, как бухгалтерские программы, системы оптимизации прибыли гостиницы, платное телевидение, системы телефонные, контроля доступа в номера и др. Примечательно, что система Lodging Touch стыкуется с бухгалтерскими программами, например, с системой «Парус».

Программа Lodging Touch-Портье построена по модульному принципу. Центральным является операционный блок, поддерживающий функции бронирования номеров (оформление и отмена брони, ведение листов ожидания, просмотр поэтажных планов), заселения и выписки гостей, начисления платежей и процедуру ночного аудита. Здесь можно просмотреть отчет по состоянию гостиницы (в графическом или табличном вариантах), получить разнообразную справочную информацию (гостевые карточки, паспортные данные и т. д.).

К числу некоторых других программных модулей систем номерным фондом (для составления графика уборки номеров и работы горничных). Следует отметить наличие в системе Lodging Touch программного блока работы с турагентствами, позволяющего выполнять оформление заявок от агентств, расчет комиссионных, определение скидок и специальных предложений, просмотр статистики.

### **Система Himeta**

Это сравнительно новый продукт, предназначенный для малых и средних отелей. Работа системы Nimeta предоставляет возможность аренды и использования системы управления гостиницей посредством Интернет-технологий. Эта технология заключается в том, что все данные о гостинице и собственно, сама программа системы управления гостиницей находятся вне гостиницы на специально выделенном для этого сервере. Такой сервер находится в оборудованном

сервис-центре Интернет-провайдера. Таким образом, для подключения и использования системы Nimeta достаточно просто иметь компьютер и выход в Интернет.

Существуют также множество других систем компьютеризации гостиничных хозяйств. Практически все системы имеют примерно одинаковый набор функций и возможностей с незначительными отличиями. Так, в системе «Эдельвейс» бронирование осуществляется с использование визуального плана номеров отеля, что облегчает операцию бронирования.

Многолетний опыт работы компаний с различными системами резервирования показывает, что для «средней» гостиницы начало продаж через электронные системы резервирования означает дополнительное получение от нескольких десятков до нескольких сотен ночевки ежемесячно.

В настоящее время все системы позволяют резервировать места в отелях, заказывать прокатные автомобили, билеты на различные представления и т. п.

На сегодняшний день в мире существуют четыре по-настоящему глобальные системы резервирования (Global Distribution Systems — GDS): 96 Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan. Им принадлежит более 90% рынка, их терминалы установлены в более чем 400 тыс. турагентств по всему миру, неслучайно их называют «золотой четверкой». Оставшиеся несколько процентов составляют региональные системы резервирования и системы, находящиеся в стадии слияния с одной из вышеперечисленных. Применительно к Республике Узбекистан также следует упомянуть систему резервирования SAHARA вследствие ее «тесной близости» к системе бронирования авиаперевозок Gabriel, повсеместно распространенной на территории СНГ.

Универсального рецепта работы с системами резервирования не существует, поэтому для каждой конкретной гостиницы необходимо тщательно проанализировать структурный состав клиентуры, ценовую политику и т. д.

Каждая GDS, хотя и является глобальной, имеет свой ареал распространения. Для Amadeus и Galileo — это, прежде всего, Европа, для Sabre и Worldspan — Америка. Система SAHARA распространена на территории СНГ и в некоторых странах Африки и Ближнего Востока.

Для гостиниц Республики Узбекистан и в частности для гостиниц города Самарканда и Бухара, принимающих западных туристов, представление во всех системах, входящих в «золотую четверку», сегодня является уже необходимостью, а не просто данью моде. Для гостиниц, ориентирующихся на внутренний туризм, более предпочтительно представление в системе SAHARA. Узбекским гостиницам следует войти в системы, альтернативные глобальным, например, в системы, существующие в сети Интернет.

Для таких гостиниц, входящих в гостиничные цепи, как Inter-Continental, Radisson и другие, работа с GDS выполняется централизованно и является неотъемлемой частью маркетинговой стратегии гостиничной цепи в целом. У независимой гостиницы существует несколько вариантов работы с глобальными системами резервирования:

- установить у себя терминалы одной или нескольких систем бронирования и начать работать самостоятельно;
- заключить договор с компанией-посредником, специализирующейся на предоставлении подобного рода услуг;
- заключить договор с крупным туроператором, уже имеющим доступ к глобальным системам резервирования.

Установка в гостинице собственных терминалов GDS является наиболее сложным и дорогостоящим решением. Для его осуществления гостинице необходимо заключить договоры с системами резервирования, проложить линии связи, установить оборудование, обучить персонал и многое другое. Для того, чтобы вложенные затраты оправдались за какое-либо обозримое время, необходимо постоянно

получать из GDS очень много бронирований, что делает подобный подход экономически оправданным лишь для гостиничных цепочек, обладающих сетью собственных отелей. Поэтому случаи самостоятельного представления гостиницы в GDS практически неизвестны.

Работать через компанию-посредника (так называемого провайдера) намного проще. Кроме того, как правило, нет необходимости в установке специального оборудования, прокладке специальных выделенных линий связи и выполнении других несвойственных гостинице функций. Надо лишь заполнить анкеты, подробно описывающие гостиницу, номера, цены и ждать прихода бронирований (обычно по факсу).

Услуги провайдера стоят от нескольких сотен до нескольких тысяч \$ в год. Также за каждое чистое (т.е. совершенное и неаннулированное) бронирование взимается фиксированная плата (около 10 \$ США). В функции компании-посредника (и, соответственно, в расходы гостиницы) также входит выплата комиссионных туристским агентам, осуществляющим бронирование. Размер комиссионных устанавливается каждой гостиницей индивидуально. Обычная величина составляет 10 % суммы бронирования.

С технической точки зрения работа через туроператора в точности совпадает с предыдущим вариантом. Отличие состоит в организации финансовых отношений. Для туроператора каждый клиент, осуществивший бронирование гостиницы через GDS, является фактически индивидуальным туристом, на проживание которого распространяются туроператорские цены, предоставленные гостиницей. Размер туроператорской скидки (комиссии), как правило, составляет от 15 до 30 % и выше, в зависимости от стоимости номеров. Из своей скидки туроператор выплачивает агентскую комиссию, обязательные платежи системам резервирования, телекоммуникационным компаниям и др.

Во всех отношениях работу через туроператора стоит признать предпочтительной, поскольку туроператорская скидка применяется на фактическое проживание клиентов, и, стало быть, туроператор в прямую.

А заинтересован в привлечении клиентов в гостиницу. Есть клиенты есть прибыль, нет клиентов – нет и никаких платежей от гостиницы.

Конечно, выбор партнера, будь он провайдером или туроператором, не должен быть случаен. Существует несколько аспектов, на которые необходимо обратить особое внимание.

Скорость подтверждения мест для клиентов. Глобальные системы резервирования используются, в основном, для бронирования деловых поездок, которые никогда не могут быть спланированы на месяцы вперед. По статистике, бронирование гостиницы через GDS осуществляется всего за несколько дней (а то и часов) до вылета. В такой ситуации фактор оперативности получения турагентом подтверждения сделанного бронирования становится одним из наиболее важных и часто превалирует над ценой.

Любая система резервирования имеет несколько режимов, называемых типами доступа, принципиально различными из которых являются два: тип «А» и тип «В».

При доступе по типу «А» подтверждение бронирования возвращается автоматически в течение 7 с, что позволяет туристическому агенту полностью обслужить клиента за один визит в офис.

При доступе по типу «В» подтверждение возвращается агенту вручную персоналом провайдера (туроператора) или даже гостиницы в течение 24 ч. Помимо существенной задержки по времени, это приводит еще и к необходимости повторного визита клиента к турагенту. Любой турагент, зная о существовании различных типов доступа, будет всегда выбирать те гостиницы, которые как можно быстрее подтвердят бронь.

Большинство провайдеров и туроператоров для уведомления гостиницы о заезде используют факсовую рассылку. Если бронирование сделано за несколько дней до или даже в день заезда, то наличие у провайдера или туроператора технологии полностью автоматизированной факсовой доставки является гарантией того, что гостиница получит информацию об этом бронировании. В отсутствие такой технологии можно готовиться к неприятным объяснениям с клиентом, приехавшим с подтвержденным бронированием, о котором гостиница может ничего не знать.

Несмотря на любые рекламные кампании, привлекательные цены и прочие маркетинговые инструменты, четкая и аккуратная выплата агентских комиссионных является основой для формирования имиджа гостиницы среди туристических агентств.

В результате стремительного развития альтернативных каналов распространения информации глобальные системы резервирования в гостиничной сфере постепенно теряют свои ранее казавшиеся незыблемыми позиции. Несомненным лидером этой «новой волны» является всемирная компьютерная сеть Интернет. Этот факт признается и самими системами бронирования, что стимулирует их к интеграции с Интернет и созданию собственных Интернет-серверов, через которые обеспечивается доступ к информации и бронированию гостиниц в GDS. Сегодня все GDS, за исключением системы SAHARA, обладают подобными способностями.

Возможности Интернета для гостиниц не ограничиваются только работой совместно с GDS. Основными преимуществами для гостиницы в использовании Интернета являются большая широта охвата аудитории (свыше 100 млн человек во всем мире) и невысокие, по сравнению с GDS, накладные расходы.

Уже сегодня Интернет стал реальным конкурентом глобальным системам резервирования. Работа через Интернет отлича-

ется от работы глобальных систем резервирования следующими принципиальными моментами:

- в GDS гостиница может быть представлена только один раз, а в Интернете – любое количество раз на любых серверах;
- с глобальными системами резервирования работают профессиональные турагенты, получающие за свою работу комиссионные от гостиниц, а Интернетом пользуются частные лица, стремясь найти себе гостиницу подешевле. При этом никакая агентская комиссия не выплачивается.

Получить доступ в Интернет и создать свою страничку значительно проще и дешевле, чем получить доступ в глобальные системы резервирования, и по силам любой гостинице. Однако, Интернет – децентрализованная среда. Если, например, гостиница города Самарканда загрузит информацию о себе в любую GDS, то ее увидит каждый турагент, просматривающий список Самаркандских гостиниц.

Важным преимуществом использования Интернета является сокращение расходов на международные и междугородные переговоры.

#### **Библиографический список**

1. Безрукова Н., Кузина М., Аршинова И. Тенденции развития мировых туристских рынков и иностранного туризма в России / БТИ. – Специальный выпуск, Интурист-Холдинг Компания, 1994.
2. Бородина В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент. – М. : Книжный мир, 2002. – 164 с.
3. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / пер. с англ. – М. : Аспект-Пресс, 1995.
4. Волков Ф. Ю. Технологии гостиничного обслуживания. – Ростов н/Д.: Феникс, 2003. – 384 с.
5. Волков Ю. Ф. Экономика гостиничного бизнеса. – Ростов-н/Д : Феникс, 2003. – 384 с.

**Bibliograficheskij spisok**

1. Bezrukova N., Kuzina M., Arshinova I. Tendencii razvitiya mirovy`x turistskix ry`nkov i inostrannogo turizma v Rossii / BTL. – Special'ny`j vy`pusk, Inturist-Xolding Kompaniya, 1994.
2. Borodina V. Restoranno-gostinichny`j biznes: uchet, nalogi, marketing, menedzhment. – M. : Knizhny`j mir, 2002. – 164 s.
3. Brajmer R. A. Osnovy` upravleniya v industrii gostepriimstva / per. s angl. – M. : Aspekt-Press, 1995.
4. Volkov F. Yu. Tekhnologii gostinichnogo obsluzhivaniya. – Rostov n/D.: Feniks, 2003. – 384 s.
5. Volkov Yu. F. E`konomika gostinichnogo biznesa. – Rostov-n/D : Feniks, 2003. – 384 s.

© Абдуллаева З. И., 2019.