

**КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ
БИЗНЕСЕ ГОМЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ****П. П. Шаповалов***Учреждение образования «Гомельский государственный технический
университет имени П. О. Сухого», Беларусь*

Научный руководитель Е. Н. Карчевская

В условиях глобализации и интенсификации международных связей, туристских и миграционных потоков динамично развивающаяся индустрия гостеприимства превращается в катализатор ускоренного развития многих секторов «социальной экономики», формируя новые критерии эффективности работы гостиничных организаций. Становится очевидным, что в настоящее время в специфических условиях сферы услуг уже недостаточно различать только «эффективность результативную» (отражающую затратно-ресурсный подход) и «эффективность экономическую» (отражающую целеориентированный подход). Особую актуальность приобретает анализ обоснованности целей деятельности гостиниц, а также критериев эффективности, что переводит рассматриваемую проблему на более высокий уровень теоретического рассмотрения [2].

Эффективность сервисного предприятия (прежде всего – гостиничной организации) можно исследовать с самых разных сторон: с точки зрения формирования затрат, планирования объема услуг, прибыли, реализации инвестиционных проектов и др. Вместе с тем анализ затрат, методов их распределения, составление и контроль выполнения смет и т. п. выступают необходимым и начальным этапом анализа общей эффективности сервисной организации.

Целесообразно учитывать также факторы внешнего и внутреннего характера, влияющие на результат, но при расчете экономической эффективности фактически не принимаемые во внимание. В этом случае нельзя абстрагироваться от социальных целей и интересов разных групп, которые причастны к деятельности гостиницы и влияют на уровень эффективности ее деятельности [2].

В литературе, при рассмотрении сферы гостеприимства, выделяют следующие группы, косвенно или прямо связанные с деятельностью гостиничных организаций: собственники предприятия, администрация; персонал; партнеры; потребители (постояльцы); налоговые органы. Жизненные цели и ценности у представителей указанных групп различны, но сходятся в необходимости прибыльного функционирования гостиницы и ее устойчивого развития. По-разному они видят способы достижения поставленной цели. К тому же каждая группа формирует свои, отличные от других, конкретные ожидания от эффективной деятельности гостиницы.

В условиях рыночной экономики, объективно предполагающей постоянное совершенствование процесса производства услуг, в силу действия факторов нестабильности и повышенного риска общим целям гостиничной организации отвечает менеджмент, направленный на рациональную организацию производства услуг, эффективное использование и координацию ресурсов предприятия, создание условий для успешной деятельности. На фоне усиления позиций крупных гостиничных цепей, повышения ценности малых гостиниц, обострение конкурентной борьбы и взаимозависимость субъектов рынка диктует необходимость учета менеджерами множества разнонаправленных запросов и ожиданий, импульсы которых исходят от потребителей с возрастающими требованиями к уровню сервиса, спектру дополнительных услуг, индивидуализацией интересов, партнеров, персонала и др. В связи с этим актуализируется вопрос об эффективности самой системы управления в гостиницах. Опреде-

лить это можно по следующим направлениям: анализ и оценка организационно-технических мероприятий по совершенствованию управления; расчет общего эффекта работы коллектива и выделение в нем доли эффекта самой системы управления; оценка результатов деятельности функциональных подразделений; выявление результативности взаимодействия с контролирующими органами и др. [2].

Результативным способом улучшения систем управления предприятиями гостиничного хозяйства является использование информационных систем и современных информационных технологий. Информационная технология представляет собой структурообразованное, выраженное в программной форме (т. е. в формализованном виде, пригодном для практического использования) насыщенное использование научных знаний, сведений и практического опыта, позволяющего разумным образом организовать тот или иной достаточно часто повторяющийся информационный процесс [1].

Вычислительные сети и сетевые информационные технологии представляют собой актуальное и перспективное направление развития информационных технологий. Их цель заключается не только в обеспечении обмена информацией между отдельными пользователями информационно-вычислительных систем, но также и в создании возможностей общего использования распределенных информационных ресурсов, получения справочной, документальной и другой информации из различного рода специализированных информационных фондов [1].

Одним из важных аспектов результативного использования различных информационных технологий является экономия времени. В первую очередь необходимость экономии времени должна ориентироваться на технологии, связанные с наиболее широко потребляемыми информационными процессами, улучшение которых и может дать наибольшую экономию времени именно благодаря их массовому распространению и множественному использованию [1].

В числе отличительных свойств информационных технологий, имеющих стратегическое значение для развития общества и различных отраслей экономики, целесообразно выделить как наиболее важные следующие из них [1]:

- информационные технологии на данный момент являются наиболее важным стратегическим фактором прогресса, которые позволяют побуждать эффективно использовать информационные ресурсы общества;
- в последние годы информационные технологии позволяют совершенствовать и во многих случаях механизировать процессы управления, в результате чего они занимают все большее место в функционировании человеческого общества;
- информационные процессы являются важным элементом других более сложных производственных или же социальных процессов.

Объективная надобность применения информационных и телекоммуникационных технологий в менеджменте гостиничным хозяйством определяется тем, что он представляет собой внушительную отрасль по торговле услугами.

Можно выделить основные характерные черты гостиничного хозяйства. Во-первых, это объединенная торговля услугами и разнообразная. Во-вторых, это совокупная услуга, с точки зрения производителя и потребителя. В-третьих, это информационно насыщенная услуга. Поэтому гостиничный бизнес представляет собой одну из сфер растущего применения информационных технологий [1].

Отдельные звенья гостиничного хозяйства тесно взаимосвязаны друг с другом. Это позволяет рассматривать гостиничный бизнес как высоко объединенную услугу, что делает его еще более чувствительным для применения информационных технологий в организации и менеджменте. Многие гостиницы вертикально или горизонтально

вовлечены в деятельность с другими предприятиями, оказывающими сопутствующие услуги, например, питание, развлечение проживающих и т. п.

Для повышения эффективности комплекса гостиничных услуг должна быть создана качественная информационная база индустрии туризма и гостеприимства, как на внешнем уровне, так и внутреннем, которая позволит повысить информационное качество всех участников рынка гостиничных услуг [2].

В связи с активной информатизацией общества появилась необходимость автоматизации все большего количества операций в гостиницах с целью улучшения информационного комфорта клиентов и повышения эффективной деятельности организации сферы гостеприимства в целом.

Несмотря на важность различных элементов инфраструктуры системы управления с развитием индустрии гостеприимства роль информационных систем и технологий является решающей. Это актуализирует необходимость анализа информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), применяемых в гостиничной деятельности.

Информационные и коммуникационные технологии, используемые гостиницами и ресторанами Гомельской области, %*

Организации, использовавшие ИКТ	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.
Локальные вычислительные сети	68,8	69,3	72,2	75,2
Интернет	75,1	76,1	77,1	77,1
Организации, имевшие веб-сайт	48,1	48,2	49,7	52,5

* Авторское обобщение по данным Белстата.

Используя данные Белстата [3], рассмотрены динамические процессы применения ИКТ гостиницами и ресторанами Гомельской области в контексте формирования качественной информационной базы сферы туризма и гостеприимства с целью повышения эффективности комплекса предоставляемых услуг. Так, число организаций, использующих локальные вычислительные системы, возросло за рассматриваемый период на 6,4 %, Интернет – на 2 %, число организаций, имеющих веб-сайт, увеличилось на 4,4 %.

В целом, за анализируемый период отмечен рост потребления ИКТ, свидетельствующий о постепенном формировании предприятиями индустрии гостеприимства информационной базы, их активизации в инновационном направлении.

Таким образом, уже сегодня предприятия гостиничного бизнеса могут с помощью информационных технологий сделать свою работу более динамичной и прибыльной.

Литература

1. Абдуллаева, А. А. Информационные технологии, их роль в эффективном управлении предприятиями гостиничного бизнеса / А. А. Абдуллаева // Транспорт. дело России. Экономика и экон. науки. – 2009. – № 6. – С. 75–78.
2. Савчишкина, Е. П. Информационное обеспечение управления развитием организаций сферы гостеприимства / Е. П. Савчишкина // Инженер. вестн. Дона. Экономика и экон. науки. – 2010. – № 4. – С. 321–332.
3. Главное статистическое управление Гомельской области. – Гомель, 2017. – Режим доступа: <http://gomel.belstat.gov.by>.