

УДК 338.48

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:
ИНФОРМАЦИОННО-ЛОГИСТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ**

В.А. Назаркина

Новосибирский государственный технический университет

E-mail: valeria71@bk.ru

Б.И. Штейнгольц

Новосибирский государственный университет

экономики и управления «НИНХ»

E-mail: b.i.shtejngolts@nsuem.ru

В статье рассматриваются проблемы взаимодействия структурных подразделений гостиничного предприятия. Приведены примеры причин проблем, возникающих из-за отсутствия системы взаимодействия служб гостиницы. Определены информационно-логистические потоки, возникающие между службами гостиницы. Предлагаются некоторые технологические и организационные решения, позволяющие улучшить систему сбора, хранения и передачи информации внутри гостиничного предприятия. Технологические решения связаны с внедрением модернизированной версии программы «Shelter» и единой системы передачи информации «Меридиан-1», организационно-управленческие – с разработкой и внедрением унифицированной специальной формы, определяющей функционал администратора службы приема и размещения по обслуживанию информационно-логистических потоков.

Ключевые слова: гостиничное предприятие, информационно-логистические потоки, структурные подразделения, информация.

**PERFECTION OF SYSTEM OF INTERACTION
OF STRUCTURAL DIVISIONS OF HOTEL FACILITY:
INFORMATION AND LOGISTICS ASPECTS**

V.A. Nazarkina

Novosibirsk State Technical University

E-mail: valeria71@bk.ru

B.I. Shteingoltz

Novosibirsk State University of Economics and Management

E-mail: b.i.shtejngolts@nsuem.ru

The article considers the issues of interaction of structural subdivisions of a hotel facility. Examples of reasons of the issues arising due to lack of the system of interaction between hotel services are given. Information and logistics flows, arising between hotel services, are defined. Some technological and organizational solutions, permitting the improvement of the system of gathering keeping and handing over information inside a hotel facility are suggested. The technological solutions are connected with implementation of the upgraded version of the «Shelter» program and the «Meridian-1» unified data transmission system, the organizational and managerial – with the development and implementation of the unified special form, defining the functionality of the front office administrator with regard to servicing of information and logistics flows.

Key words: hotel facility, information and logistics flows, structural subdivisions, information.

Эффективность функционирования современного гостиничного предприятия непосредственно зависит от уровня взаимодействия всех структурных подразделений, управляемости инфокоммуникационных потоков, степени развитости обратных связей. Система управления гостиничным предприятием являет собой яркий пример архетипа оптимального управления, создаваемого на основе знаний.

Сложность управления гостиничным комплексом обусловлена рядом причин: во-первых, это непрерывность процесса; во-вторых, это постоянное коммуницирование с гостями – общение, которое, безусловно, должно быть позитивным вне зависимости от настроения, времени суток, состояния здоровья персонала, предоставляющего услуги предприятия; в-третьих, системное информационно-логистическое взаимодействие всех структурных подразделений гостиницы.

В зависимости от размера гостиничного предприятия и его специфики организационная структура может включать различные службы, но в классической компоновке это всегда служба приема и размещения, служба питания, служба обслуживания номерного фонда. Данные службы являются ключевыми в реализации технологического цикла обслуживания гостей.

В данной статье авторами проанализированы основные причины сбоев, возникающих вследствие нарушения инфокоммуникационного обмена между службами гостиничного предприятия, и подходы к их устранению на основе использования ИТ. При этом объектом исследования выбран сегмент гостиничных предприятий, номерной фонд которых составляет от 30 до 50 номеров, т.е. так называемых средних гостиничных предприятий. Этот выбор обусловлен тем, что именно для такого рода гостиниц проблема управления инфокоммуникационными потоками и координации деятельности стоит наиболее остро: численность персонала уже достаточно велика и координация на основе взаимного согласования и контроля малоэффективна, а ограниченность финансовых ресурсов не позволяет использовать дорогостоящую ИТ-систему управления крупным гостиничным комплексом – не хватает финансовых средств.

Для выявления проблемных зон, возникающих в информационно-логистической системе средних гостиничных предприятий, использовался метод контрольного листка, т.е. регистрации данных о каких-либо отклонениях в процессе обслуживания на специальном бланке с последующей группировкой проблем и выявления причинно-следственных связей. Этот метод позволяет выявить приоритетные области улучшения и повышения качества обслуживания [6].

Как показали результаты исследования в течение месяца эффективности работы служб в одной из новосибирских гостиниц наиболее часто фиксировались следующие сбои (отклонения) в процессе обслуживания клиентов:

- несвоевременная передача информации службой приема и размещения в службу питания и банкетного обслуживания – 30 случаев;
- перенаправление гостя от одной службы к другой по принципу челнока (например, при заезде гость обратился с просьбой принести в номер сто-

ловые приборы. Администратор на ресепшн рекомендовала ему позвонить в бар, но через некоторое время гость снова обратился к администратору, сказав, что его из бара отправили опять на ресепшн) – 14 случаев;

– неготовность номеров при заселении гостей на определенных условиях (например, в гостинице есть одноместные номера под двухместное заселение, комплект ванн принадлежностей изначально один, при бронировании гость попросил два комплекта ванн принадлежностей. Информация от службы приема и размещения до службы обслуживания номерного фонда доведена не была и горничная забыла их положить) – 12 случаев;

– неготовность номера при коротком промежутке времени между выездом одних гостей и заездом новых клиентов – 10 случаев;

– неуплата за пользование минибаром вследствие невнимательности горничной – 5 случаев.

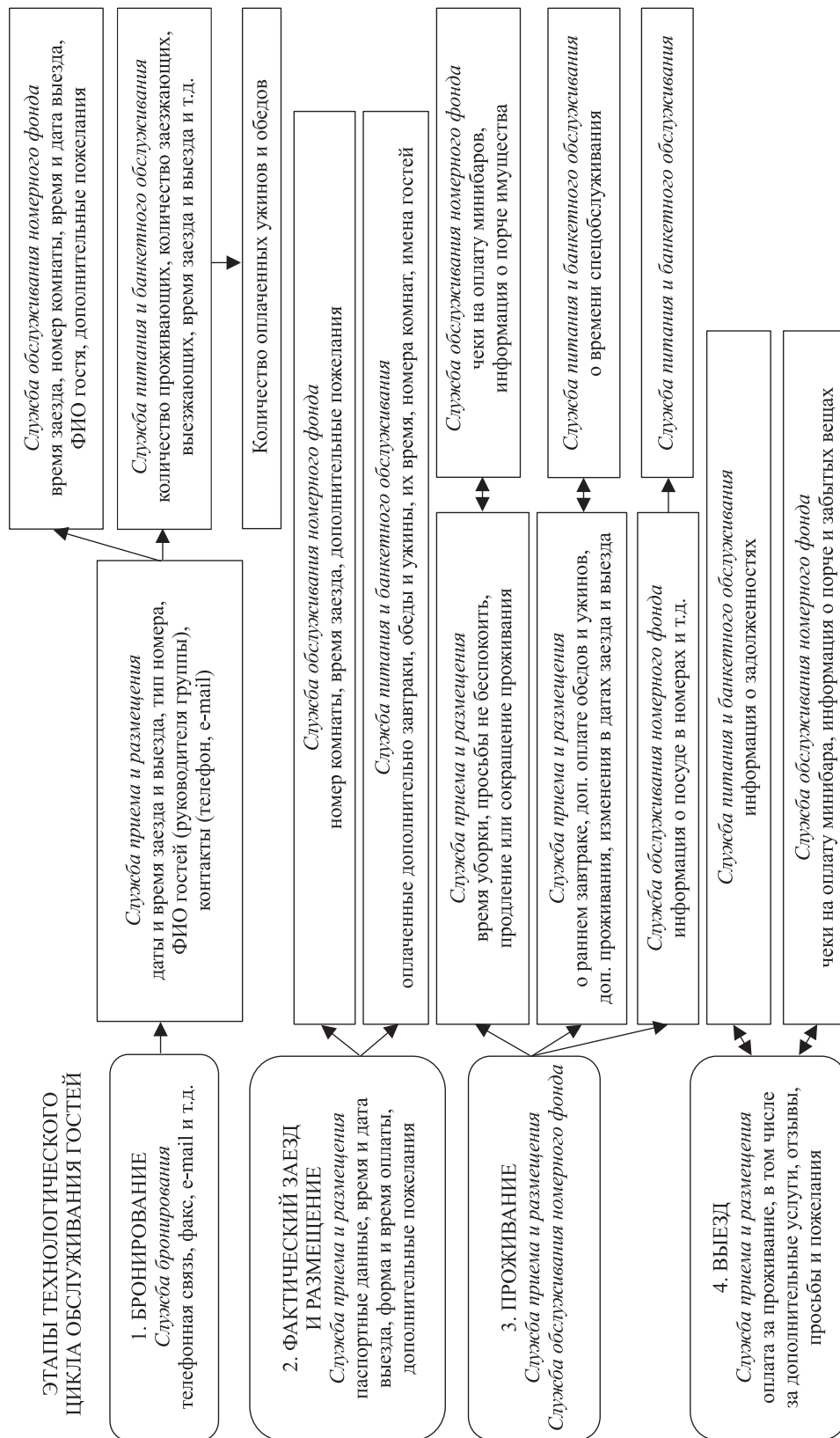
Как свидетельствуют результаты исследования, проблемы среднего гостиничного предприятия связаны с отсутствием четкой системы сбора, хранения и передачи большого объема разнородной информации в условиях невозможности «ручного» управления ею из одного центра – например, администраторами на ресепшн (с учетом сменности их работы).

Рассмотрим подробнее информационно-логистические потоки, проходящие между основными подразделениями среднего гостиничного предприятия (см. рисунок).

Из рисунка видно, что информационно-логистическая система достаточно сложна, в ней отсутствует единый орган управления, но основная проблема заключается в том, что средства передачи информации не отвечают требованиям точности и своевременности поступления информации в места назначения, и в условиях быстрого устаревания данных уровень сервисного обслуживания оценивается клиентами как недостаточный (или низкий). Так, например, информация о бронировании, о количестве людей, завтракающих в гостинице, чеки на оплату минибаров и другие данные, как правило, передаются в печатном виде или посредством телефонной связи. При этом общеизвестно, вследствие влияния человеческого фактора информация искажается, утрачивается или передается несвоевременно.

Стремление руководства средних гостиничных предприятий устранить барьеры при передаче информации реализуется за счет автоматизации как можно большего числа рутинных процессов (например, ведение календаря бронирования, графика заезда гостей, оформления заказов, формирования отчетов по заполняемости и т.д.). Как показывает анализ лучших практик, хорошо зарекомендовала себя система автоматизации гостиницы «Shelter», которая даже в минимальной конфигурации позволяет эффективно управлять номерным фондом, развивать базу данных, осуществлять расчеты за оказываемые услуги, формировать отчетность и т.д.

Кроме того, на рынке появились модернизированные ИТ-продукты получения, обработки, хранения и передачи информации между структурными подразделениями средних гостиниц, к которым относятся модернизированная версия программы «Shelter» и единая система передачи информации «Меридиан-1».



Взаимодействие основных служб гостиничного предприятия и информационно-логистические потоки

Для решения задачи целей оптимизации информационно-логистических потоков рекомендуются:

- модуль ShelterPhone (позволяет тарифицировать исходящие из номеров звонки);
- модуль интернет-бронирования (бронирование номерного фонда с сайта объекта размещения);
- интерфейс связи с GDS (бронирование номерного фонда через GDS);
- модуль «Менеджер мероприятий» (планирование мероприятий и управление ресурсами отеля для групповых заездов, формирование отчетов);
- модуль «Горничные» (планирование и контроль работы горничных, учет состояния номеров, контроль остатков продуктов и напитков в мини-барах, учет белья, моющих средств);
- модуль «Минибар», который устанавливается на наладонники (ввод информации о произведенной уборке, о потребленных продуктах и напитках по каждому номеру);
- отчеты онлайн (получение избранных отчетов удаленно через Интернет);
- персональная дисконтная система (ПДС);
- Интерфейс R-Кеерг (связь гостиничной системы с ресторанной системой R-Кеерг).

Модернизированная программа «Shelter» автоматически формирует следующие отчеты: список номеров для уборки, список прибывающих гостей, список проживающих гостей (табл. 1).

Таблица 1

Структура отчетов, формируемых модернизированной программой «Shelter»

Вид отчета	Содержание	Пользователь
Список номеров для уборки (поэтажно)	Номер комнаты, тип номера, состояние, статус уборки (текущая или полная), даты и время прибытия и выезда, ФИО гостей, количество основных и дополнительных мест, общее количество номеров по этажу для текущей/полной уборки	Горничные
Список прибывающих гостей	ФИО гостя, номер и тип комнаты, дата и время заезда и выезда, количество гостей, стоимость номера за сутки и общее количество номеров по этажу и по гостинице	Служба питания и банкетного обслуживания (для закупки продуктов и приготовления готовых блюд), все другие службы
Список проживающих гостей	Расчет общего количества гостиничных услуг, оказываемых в целом данным предприятием	Для всех служб гостиничного предприятия

Единая система передачи информации «Меридиан-1» является специализированным программным продуктом, обеспечивающим автоматизацию выполнения ряда функций по сбору, обработке и хранению информации в гостинице. Возможности системы «Меридиан-1» следующие:

1. Система позволяет хранить, обрабатывать и выдавать пользователям информацию о состоянии номеров (занят/свободен/забронирован и т.п.);

гостях (ФИО, длительность пребывания гостя в гостинице и т.п.); счетах за дополнительные услуги (например, междугородные звонки, минибар, услуги такси и т.д.). Эта информация позволяет менеджерам гостиницы оперативно анализировать текущее состояние дел (оперативный контроль).

2. Предусмотрено использование системы голосовой почты для гостиницы (HVS), которая значительно увеличивает скорость, точность и качество информационного обмена между всеми службами и позволяет осуществлять оперативный контроль за текущей работой гостиницы и принимать оперативные управленческие решения на основе актуальной информации.

3. Использование дистанционной подсистемы «Компаньон», которая обеспечивает инфокоммуникационный обмен независимо от места нахождения менеджера, других сотрудников гостиницы (основные группы пользователей – руководитель службы приема и размещения, шеф-повар, управляющий гостиницы, горничные и др.).

Технические возможности системы «Меридиан-1» позволяют:

- добиться сплошной интеграции (телефонные коммутаторы полностью интегрированы с системой голосовой почты);

- пользоваться подсказками голосовой почты на разных иностранных языках;

- изменить конфигурацию установленной телефонной системы без получения помощи внешних сервисных служб (она проста в применении);

- повысить надежность коммуникаций, так как система имеет встроенную систему устойчивости к сбоям и аварийное питание, обладает другими характеристиками, которые гарантируют бесперебойную работу [2].

Основным ограничением при оснащении гостиницы системой «Меридиан-1» является ее относительно высокий ценовой уровень цен – около 2 млн руб. Кроме того, технологические нововведения должны дополняться организационно-управленческими решениями, направленными на упорядочение процесса управления информационно-логистическими потоками. Авторы предлагают использовать унифицированную форму, содержащую стандартные действия администратора службы приема и размещения, поскольку ведь именно эта служба является генерирующим информационным центром. Примерная форма представлена в табл. 2.

Таблица 2

Функционал администратора службы приема и размещения по обслуживанию информационно-логистических потоков

№	Время	Задача
1	2	3
1	9:45	Прием смены:
2		просмотр книги передачи смены
3		информации в ячейках для ключей
4		снятие кассы
5		просмотр напоминаний
6		информации о задолженностях гостей
7		акцентирование внимания на ключевых областях по зонам ответственности
8		прочее

Окончание табл. 2

1	2	3
9	До 12:00	Пересчет номеров выезжающих гостей, постановка напоминаний на время освобождения каждого номера
10		Анализ загрузки гостиницы, раскладка завтраков, пересчет примерного количества завтраков, передача информации в службу обслуживания номерного фонда и службу питания
11		Просмотр заездов на ближайшие сутки, сортировка заявок по времени заезда, просмотр заявок на наличие примечаний
12		Проверка мероприятий на текущую дату: конференц-зал бильярд малый банкетный зал гриль-бар и т.д.
13		Печать необходимых бланков (талонов на завтрак, бланков безналичного расчета, бланк на услуги прачечной и т.д.)
14	19:50	Запрос информации о «грязных» номерах и других особенностях (так как это конец смены горничных)
15	21:00	Звонок в пожарную охрану
16	00:00	Перевод даты
17	01:00	Передача талонов на завтрак в службу питания и банкетного обслуживания или передача списка проживающих гостей с указанием количества завтраков (вместе с учетом приезжающих гостей)
18	7:30	Печать списка номеров для уборки горничным
19		указание «грязных» номеров
20		передача чеков на минибар
21		печать списка выезжающих гостей
22		передача каких-либо особенностей
23	7:40	Снятие Z-отчета
24		Закрытие смены (POS-терминала)
25		Пересчет денег
26		Заполнение журнала кассира-операциониста
27	8:00	Сдача денег в бухгалтерию
28	9:00	Заполнения отчета для руководства
29	9:30	Подготовка к передаче смены: отбор информации, необходимой для передачи смены
30		расстановка приоритетов
31		запись всего самого необходимого в книгу передачи смены
32		Сдача смены

Таким образом, для решения проблемы своевременной и достоверной передачи информации между структурными подразделениями гостиничного предприятия имеются различные технологические решения. Авторы выделили те из них, которые актуальны для средних гостиниц. Несмотря на то, что выбор лучшего из них, отвечающего требованиям качественного обслуживания клиентов гостиничного предприятия, зависит от финансовых возможностей предприятия и остается за руководством гостиницы, авторы подчеркивают необходимость комплексности нововведений, когда технологические новации должны сопровождаться организационно-управленческими.

Литература

1. *Морозов М.А.* Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие. М.: Изд. центр «Академия», 2009. 238 с.
2. *Назаркина В.А., Владыкина Ю.О., Воротникова Е.Ю. и др.* Виды и тенденции развития туризма: учеб. пособие / под общ. ред. Б.И. Штейнгольца. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2014. 235 с.
3. *Назаркина В.А., Загорская Л.М., Штейнголец Б.И.* Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2009. 83 с.
4. *Назаркина В.А., Штейнголец Б.И.* К вопросу о формировании имиджа Новосибирска: туристская составляющая // Вестник НГУЭУ. 2013. № 3. С. 39–46.
5. *Назаркина В.А., Штейнголец Б.И.* Мировое гостиничное хозяйство: уровень и динамика ключевых параметров // Вестник НГУЭУ. 2014. № 4. С. 209–217.
6. *Назаркина В.А., Штейнголец Б.И.* Особенности потребительского спроса в гостиничной сфере // Наука о человеке: гуманитарные исследования. 2014. № 2. С. 122–126.
7. *Назаркина В.А., Штейнголец Б.И.* Проблемы использования аутсорсинговых технологий в практической деятельности туристских фирм // Вестник НГУЭУ. 2013. № 2. С. 58–65.
8. *Назаркина В.А., Штейнголец Б.И.* Процессы взаимодействия в логистической системе «ресурсы–производство–потребление»: особенности в сфере туризма // Вестник НГУЭУ. 2014. № 2. С. 313–320.
9. *Ситникова Я.В., Половова Т.А., Назаркина В.А.* Совершенствование оценки качества услуг: методический аспект // Вестник НГУЭУ. 2012. № 2. С. 183–190.
10. *Чередникова Л.Е., Бовин А.А., Штейнголец Б.И.* Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика: учеб. пособие / под общ. ред. Б.И. Штейнгольца. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2007. 450 с.
11. *Штейнголец Б.И., Назаркина В.А.* Современные гостиничные технологии: монография / отв. ред. Б.И. Штейнголец. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2014. 176 с.

Bibliography

1. *Morozov M.A.* Informacionnye tehnologii v social'no-kul'turnom servise i turizme: ucheb. posobie. M.: Izd. centr «Akademija», 2009. 238 p.
2. *Nazarkina V.A., Vladykina Ju. O., Vortnikova E. Ju. i dr.* Vidy i tendencii razvitiya turizma: ucheb. posobie / pod obsh. red. B. I. Shtejngol'ca. Novosibirsk: Izd-vo NGTU, 2014. 235 p.
3. *Nazarkina V.A., Zagorskaja L.M., Shtejngol'c B.I.* Marketing v social'no-kul'turnom servise i turizme: ucheb. posobie. Novosibirsk: Izd-vo NGTU, 2009. 83 p.
4. *Nazarkina V.A., Shtejngol'c B.I.* K voprosu o formirovanii imidzha Novosibirskaja: turistskaja sostavljajushhaja // Vestnik NGUJeU. 2013. № 3. P. 39–46.
5. *Nazarkina V.A., Shtejngol'c B.I.* Mirovoe gostinichnoe hozjajstvo: uroven' i dinamika kljuchevyh parametrov // Vestnik NGUJeU. 2014. № 4. P. 209–217.
6. *Nazarkina V.A., Shtejngol'c B.I.* Osobennosti potrebitel'skogo sprosja v gostinichnoj sfere // Nauka o cheloveke: humanitarnye issledovanija. 2014. № 2. P. 122–126.
7. *Nazarkina V.A., Shtejngol'c B.I.* Problemy ispol'zovanija autsorsingovyh tehnologij v prakticheskoj dejatel'nosti turistskih firm // Vestnik NGUJeU. 2013. № 2. P. 58–65.
8. *Nazarkina V.A., Shtejngol'c B.I.* Processy vzaimodejstvija v logisticheskoj sisteme «resursy–produzvodstvo–potreblenie»: osobennosti v sfere turizma // Vestnik NGUJeU. 2014. № 2. P. 313–320.
9. *Sitnikova Ja. V., Polovova T.A., Nazarkina V.A.* Sovershenstvovanie ocenki kachestva uslug: metodicheskij aspekt // Vestnik NGUJeU. 2012. № 2. P. 183–190.
10. *Cherednikova L.E., Bovin A.A., Shtejngol'c B.I.* Innovacii v social'no-kul'turnom servise i turizme: strategija i taktika: ucheb. posobie / pod obsh. red. B.I. Shtejngol'ca. Novosibirsk: Izd-vo NGTU, 2007. 450 p.
11. *Shtejngol'c B.I., Nazarkina V.A.* Sovremennye gostinichnye tehnologii: monografija / отв. ред. B. I. Shtejngol'c. Novosibirsk: Izd-vo NGTU, 2014. 176 p.