

ненно важные вопросы, благодаря которым они изучали бы себя и других, определяли свои предпочтения, симпатии и антипатии. Работа по охране окружающей среды и сохранению памятников культуры, помощь инвалидам и престарелым, детям беженцев, участие в международных программах и проектах формируют чувство уважения к другим народам и странам.

Успех в поликультурном воспитании может быть достигнут в том случае, когда учитываются нравственные ценности и образовательные потребности студенческой молодежи, основываясь на ценностях общего гуманизма с учетом специфики обычаев, традиций, этикетов и ритуалов, присущих студентам иных национальностей, получающих образование в БГЭУ (студенты из Турции, Туркмении, Китая, Литвы и других стран).

*М.Н. Садовская, канд. техн. наук, доцент
БГЭУ (Минск)*

АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ

Туристическая индустрия специализируется на создании турпродукта, способного удовлетворять потребности населения в путешествиях, в проведении досуга, отдыха и оздоровления. Поэтому наряду с непосредственными организаторами туризма, такими как турагентства и туроператоры, существенную роль в развитии этой индустрии играют предприятия из числа поставщиков услуг размещения и питания туристов, т.е. гостиницы и предприятия общественного питания (рестораны, кафе, бары и т.п.). Эти предприятия порой больше всего влияют на впечатление о туристическом отдыхе. Именно они воспринимаются туристами как объекты сравнительной оценки, особенно в современных условиях экономической глобализации и интеграции.

Обеспечение высокого уровня обслуживания в гостинице или ресторане в современных условиях невозможно достичь без применения новых технологий, среди которых информационные играют ведущую роль.

Безусловно, на этих предприятиях большинство информационных процессов имеют возможность реализовываться в автоматизированном режиме. Автоматизированные системы нацелены на повышение производительности труда, оперативности принятия решений на всех уровнях управления, ускорение обслуживания посетителей, создание для них максимальных удобств.

Информационные системы (ИС) гостиниц и ресторанов должны обслуживать и объединять различные их службы, такие как: административная, приема и размещения гостей, обслуживания номерного фонда,

финансовая, оперативного контроля, складского учета и др. Поэтому для этих предприятий внедрение ИС можно условно разделить на 3 направления: 1) управление основными службами; 2) автоматизация отдельных операций и процессов; 3) повышение качества обслуживания клиентов.

Если первое направление затрагивает интересы клиента лишь отчасти, то вторые два напрямую влияют на удовлетворенность потребителя услуг гостинично-ресторанного бизнеса. Рассмотрим примеры программных решений из их числа, наиболее существенно отражающие интересы клиентов.

Модуль отдела резервирования номеров в гостиницах обеспечивает бронирование номеров, оформление групповых заявок, организацию телефонной консоли с возможностью переадресации звонков, учет особых запросов гостя для случаев его повторного пребывания и др.

Модуль обслуживания в номерах организует прием заказов и предоставляет возможность оплаты этих заказов с использованием переносных кассовых аппаратов и терминалов, считывающих информацию с магнитных карточек.

Наличие скоростного *беспроводного доступа в Интернет (Wi-Fi)* в гостинице может служить одним из факторов, привлекающих потенциальных гостей.

Системы интерактивного телевидения и система визуального отображения информации позволят не только организовать развлечение и отдых посетителей отеля, но и сообщат гостям полезную информацию, место и время проведения мероприятий, конференций.

Электронное меню в ресторане дает возможность гостю: набрать в «корзину заказа» то, что ему понравилось из наличного актуализированного перечня блюд; отправить заказ на кухню и POS-терминал для его калькуляции; увидеть фотографии блюд, узнать об их составе; сократить время ожидания, просматривая с планшета видео или новости.

Мобильные терминалы официанта смогут автоматизировать прием заказов и сократить время на прием и поступление заказа в систему; поддерживают изменение состава заказов в общем списке в реальном времени; дают возможность вести учет блюд по конкретному гостю, а также переносить блюда от одного гостя к другому; предоставляют список свободных столов и открытых заказов; увеличивают скорость обслуживания и оборачиваемость столов.

Использование и внедрение подобного рода инноваций способствует улучшению качества обслуживания посетителей, повышению конкурентоспособности и имиджа гостиницы, увеличению числа постоянных клиентов.