

СОВРЕМЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ: ПОТЕНЦИАЛ ПРИМЕНЕНИЯ

Туристический комплекс Республики Беларусь активно развивается, о чем свидетельствует положительная динамика основных показателей отрасли: объем экспорта туристических услуг; число туристических прибытий, занятых в отрасли; загрузка номерного фонда средств размещения и др.

С целью формирования и развития в Республике Беларусь высокоэффективной и конкурентоспособной отрасли принята Национальная программа развития туризма в Республике Беларусь на 2008—2010 гг., в рамках которой предусмотрено вовлечение современных информационных технологий в туристическую инфраструктуру. В частности, подпрограммой «Маркетинг туристических услуг» предусмотрено следующее:

- изготовление, разработка программного обеспечения для туристско-информационных терминалов, их установка и обслуживание в туристско-информационных центрах, на контрольно-пропускных пунктах государственной границы, в диппредставительствах Республики Беларусь в 11 городах мира;
- формирование и актуализация базы данных туристических ресурсов, туров и экскурсий по Республике Беларусь, а также базы данных номерного фонда средств размещения для использования в туристско-информационных центрах;
- актуализация в сети интернет-сайтов о туризме в Республике Беларусь;
- внедрение системы электронного бронирования туров и гостиничных номеров по электронной почте через сеть туристско-информационных центров;
- подготовка и издание мультимедийных презентаций национальных туров;
- изготовление, тиражирование и распространение видеороликов и других видеоматериалов о туристическом потенциале Республики Беларусь.

С целью развития туристического потенциала также ведется работа по модернизации и расширению гостиничного комплекса страны как одного из центральных элементов материальной базы туризма. Следует отметить, что при повышении качества гостиничных услуг немаловажную роль играет использование в процессе обслуживания и при управлении современных информационных технологий, позволяющих создавать единую информационную среду с интегрированием в нее как

внутренних систем предприятия, так и глобальных информационных систем.

Учитывая международный опыт внедрения и использования информационных технологий на гостиничных предприятиях, практику создания информационных ресурсов в сфере туризма в разных странах и опыт функционирования ключевых гостиничных комплексов Республики Беларусь, можно дать ряд рекомендаций для повышения конкурентоспособности гостиничного комплекса страны.

1. Создание национального провайдера подключения к международным системам бронирования. На сегодняшний день подключение к глобальным (Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan) и альтернативным (Expedia, Orbitz, HRS, Travelocity, Hotels.com и др.) системам бронирования осуществляется гостиницами индивидуально через российских посредников. Создание национального провайдера позволило бы более широко представить инфраструктуру туристического комплекса Республики Беларусь в этих системах, увязать маркетинговые стратегии ключевых гостиничных комплексов с мероприятиями по формированию привлекательного для туризма образа страны, оптимизировать издержки на представительство гостиниц в системах и уменьшить отток иностранной валюты.

2. Создание национальной системы бронирования. Примером оптимальной организации такой системы может служить английская Travelodge Chain, бронирование в которой проводится по многоканальной бесплатной телефонной линии. При достаточно простой процедуре работы с заявками система позволяет осуществлять контроль загрузки всех входящих в нее гостиниц, а при отсутствии мест в одной из них автоматически предлагает размещение в ближайшей свободной гостинице.

3. Автоматизация рабочих мест сотрудников служб бронирования, приема и размещения. В настоящее время уровень автоматизации рабочих мест контактных служб в гостиницах Республики Беларусь достаточно низок; существуют резервы для уменьшения объема бумажного документооборота, повышения уровня сервиса и скорости обслуживания, минимизации злоупотреблений со стороны персонала и более полного контроля над операционной деятельностью. С учетом ограниченных финансовых возможностей большинства гостиниц для приобретения и внедрения специализированного программного обеспечения видится целесообразным создание на национальном уровне программного обеспечения с последующим предоставлением его в аренду либо централизованным внедрением в гостиницах государственной формы собственности.

4. Внедрение автоматизированных систем управления зданиями при строительстве новых и капитальном ремонте существующих гостиничных объектов. Учет этого требования при разработке методического обеспечения обязательной сертификации гостиничных услуг позволит предприятиям коммунальной и республиканской формы собственно-

сти значительно повысить энергоэффективность эксплуатации номерного фонда гостиниц и снизить затраты.

Таким образом, повышение конкурентоспособности гостиничного хозяйства Республики Беларусь и доведение уровня гостиничного обслуживания до международных стандартов возможно лишь с учетом опыта других стран внедрения современных информационных технологий на предприятиях данной отрасли. Современные информационные технологии оказывают наибольшее влияние на такие аспекты деятельности предприятий гостиничной отрасли, как дистрибуция услуг, автоматизация бизнес-процессов и зданий гостиниц, информационная поддержка маркетинговых функций предприятия.

Т.П. Маханькова

*Бобруйский филиал Белорусского государственного
экономического университета*

РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

В экономически развитых странах удельный вес сферы услуг в ВВП в настоящее время составляет в среднем более 70 %, увеличившись с 50—60 % за последние 30—40 лет. Например, сектор услуг в США и Франции составляет около 70 %, Великобритании — около 76, Германии — около 70, в восточноевропейских странах этот показатель находится на уровне около 60, а в Латвии превысил 70 %. В соответствии с Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2020 г. в 2002 г. 44,1 % валового национального продукта занимал сектор услуг. Доля платных услуг для населения в указанном секторе составляет лишь около 10 %.

Новые виды услуг развиваются медленно, в частности, очень низок уровень информатизации общества, недостаточно развит рынок телекоммуникационных услуг, более 90 % инвестиционных рисков не имеют страховой защиты. Мировой опыт показывает, что без развитых транспорта, коммуникаций, торговли, финансово-кредитных и страховых секторов, комплекса деловых услуг, а также современных систем образования и здравоохранения нельзя создать эффективную рыночную экономику.

Изменение доли услуг, оказываемых населению, в общем объеме ВВП Беларуси и России отражено в табл. 1, составленной на основании статистических источников, сборников Республики Беларусь и Российской Федерации.

Важнейшим составляющим элементом сферы платных услуг является система бытового обслуживания. Доля бытовых услуг, оказываемых населению, в общем объеме валового внутреннего продукта Беларуси возрастает в последние годы (табл. 2).