

дыха, следует интересоваться местонахождением, графиком работы, а также коммуникационными каналами консульства либо посольства Беларуси. Необходимо информация о страховой организации, обслуживающей туроператора, а также ознакомление с документами, подтверждающими страхование ответственности. Немаловажным фактором является вопрос договорных отношений между принимающей и отправляющей стороной, в частности, не является ли она посредником. Туристам необходимо учитывать имеющиеся отзывы о турфирме.

К сожалению, путешествия с отечественными туроператорами бывают проблемными. Важно помнить, что отдых — это не просто спонтанное желание, а продуманная система действий туристов. Без соответствующей подготовки отдых за рубежом может повлечь за собой множество сопутствующих проблем.

### Литература

1. Банкротство туроператоров [Электронный ресурс] // ipOPEN. — Режим доступа: <http://ipopen.ru/likvid/bankrotstvo/bankrotstvo-turoperatov.html/>. — Дата доступа: 15.02.2017.

<http://edoc.bseu.by>

*Е.В. Кисель*  
*БГЭУ (Минск)*

*Научный руководитель В.К. Кабушкина*

## АВТОМАТИЗАЦИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЦАХ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Автоматизированные системы управления (далее — АСУ) все сильнее внедряются в сферу туризма и, в частности, в гостиничный бизнес. АСУ выполняют одну из главных функций в организации высококлассного сервиса в гостиничном комплексе, отвечая за все этапы работы с клиентами, начиная с бронирования номера и заканчивая созданием базы данных о предпочтениях постоянных гостей.

Любое предприятие обслуживает гостей по определенному технологическому циклу, который охватывает конкретный период времени от момента, когда потребитель связывается по телефону или иным способом с гостиницей, и до оплаты гостиничного счета и выезда гостя.

Наличие современной АСУ помогает руководителю контролировать работу службы приема и размещения, получать информацию о загрузке отеля, а также общем доходе за любой период времени. Использование компьютерных программ позволяет руководству получать аналитическую информацию по загрузке номеров каждого типа, доходам от каждого вида услуг, составлять прогноз загрузки отеля на любой период, а также вести статистику по гостям и компаниям.

Эффект от применения гостиничной АСУ достигается за счет того, что она дисциплинирует персонал, позволяет контролировать его работу,

объективно оценивать деятельность как каждого сотрудника в отдельности, так и всего отеля в целом. Также АСУ способствует более эффективному, чем при ручном режиме работы, использованию номерного фонда [2].

Для оперативного принятия решений на всех этапах технологического цикла в гостиничном хозяйстве Республики Беларусь используются различные специализированные пакеты программ: Intellect Style (сеть гостиниц «Гостиницы столицы», ГК «Юбилейный», ГК «Турист», г. Минск), Fidelio («Отель "Минск"»), Hotel-2.3 (гостиница «Звезда», г. Минск), Омега («Хэмптон бай Хилтон Минск Сити Центр», «Президент-Отель», г. Минск), «Умная гостиница» (гостиницы «Сморгонь», г. Сморгонь, «Корона», г. Воложин, «Журавушка», г. Ганцевичи, «Павлянка», г. Щучин) и др.

Под автоматизацией гостиничного предприятия понимается комплексный процесс, состоящий из детального анализа потребностей конкретной гостиницы, автоматизации всех ее бизнес-процессов, создания обширной информационной системы и объединения ее в одну бизнес-среду. Однако не во всех гостиницах установлены АСУ, а те, которые применяют их, используют автоматизированные системы не в полной мере, тем самым замедляя процесс обмена информацией между различными службами отеля и усложняя процесс контроля над деятельностью предприятия.

На сегодняшний день АСУ являются неотъемлемой частью гостиничного комплекса, помогая повысить качество сервиса, следить за информацией на рынке услуг, которая изменяется достаточно быстро, а также контролировать состояние номерного фонда и формировать отчеты по всем процессам, происходящим в гостинице.

Таким образом, АСУ повышают эффективность работы, помогают минимизировать затраты и максимизировать прибыль гостиницы, что и является целью любого предприятия.

### Литература

1. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности : учеб. для студентов учреждений высш. образования / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. — М. : Академия, 2015. — 288 с.

2. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студентов средн. проф. образования / М. А. Ехина. — М. : Академия, 2008. — С. 123–124.