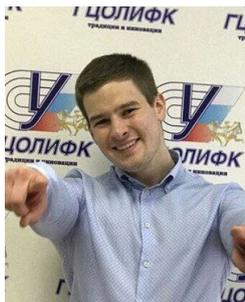


**ИНДУСТРИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ****Локтионов Александр Александрович**

студент 4 курса направления Туризм, РГУФКСМиТ

**Седенков Сергей Евгеньевич**

Зам. зав. кафедры Туризма и гостиничного дела по социальной работе, ведущий тренер М ГФ Киокушинкай каратэ-до клуб GAMBARUDOJO. РГУФКСМиТ. г.Москва, Россия

**Аннотация:** В статье рассмотрен достаточно быстрый рост роли информационных ресурсов и информационных технологий в сфере гостиничного бизнеса. Сделан вывод, что информационная индустрия занимает особое место в сфере гостиничной деятельности.

**Abstract:** In the article, a sufficiently fast growth of the role of information resources and information technology in the hospitality industry. It is concluded that the information industry occupies a special place in the sphere of hotel business.

**Ключевые слова:** Информационные технологии, бизнес, туризм, гостеприимство.

**Key words:** Information technology, business, tourism, hospitality.

Гостиничный бизнес, являясь одной из самых динамичных сфер экономики, представляет собой насыщенную информационную отрасль. Другими словами, сбор, хранение, обработка и передача актуальной информации являются важнейшим и необходимым условием функционирования любого гостиничного предприятия. Успех бизнеса некоторых отраслей экономики напрямую зависит от скорости передачи и обмена информацией, от ее актуальности, своевременности получения, адекватности и полноты.

Цель исследования – анализ отрасли информационных услуг, реализующейся в гостиничной отрасли.

Объектом служит информационная индустрия.

Информационная индустрия – это производство информационных товаров и услуг различных видов, которые основаны на новейших компьютерных и информационных технологиях (из книг, газет и журналов до сети контекстной рекламы и компьютерных игр). Информационная индустрия состоит из двух звеньев: производство информации и информационной части. Появление информационной индустрии тесно связано с возникновением постиндустриального общества, так как основные средства развитых стран участвовали в информационном разделе экономики. Конечно же, наиболее важным продуктом общественного производства является информация

и услуги передачи данных. На мой взгляд, внедрение информационной промышленности всей деятельности, связанной с информацией, отнесенным к его результатам, как информационные услуги, а также результаты труда, появились в связи с использованием информации в качестве субъекта или средств труда и использования средств информационных технологий, в соответствии ученых, необоснованно, в конце информационной индустрии следует отнести информационные услуги, которые имеют характер торговли или самостоятельное значение, не подготовлены и не потребляются в процессе деятельности для получения других результатов в духовном или материале производство. Структура информационной индустрии включает в себя только те виды деятельности, которые связаны с подготовкой и предоставления этих услуг. В то время, информационная индустрия являются организации и компании, продукция которых информационные услуги [1].

Информационные услуги имеют важное значение как для туристов, так и организаторов гостиничного бизнеса.

При подготовке к поездке, и во время нее, турист нуждается в большем количестве информации о месте пребывания, норм, правил и обычаев области и страны, подробное описание памятников, графиков и карт, графиков автомобильных дорог, а также должен получить подробную информацию о своей

гостинице.

Конкурентное преимущество и даже выживаемость предприятий индустрии гостеприимства зависит от нововведений в области информационных технологий, таких как: во-первых, систем принятия решений на основе систем автоматизированного управления, а во-вторых – систем, связанные с хранением и интеллектуальной обработкой данных.

В сегодняшнем мире ни одна успешная гостиница не может обойтись без применения информационных технологий[3].

Компьютерные системы управления предприятием позволяют автоматизировать выполнение рутинных задач персонала и руководства гостиницы. При этом достигается взаимосвязь между различными службами, что повышает эффективность и позволяет избавиться от ошибок. Многие задачи, например, прием и размещение больших групп гостей, применение сложных тарифных планов, становятся легко осуществимыми. Клиент становится центром внимания и получает индивидуально-ориентированное обслуживание, поскольку системы позволяют учитывать предпочтения гостей. Процесс оказания услуг становится упрощенным для клиента. Система хранит данные по каждому гостю, когда-либо проживавшему в гостинице. При следующем его приезде она позволяет определить правильный тариф, провести быстрое поселение и предугадать пожелания гостя. Гостиница также получает возможность вести централизованный учет начислений и расчетов с гостями [1, 3].

За последние десятилетия ни, что так не повысило профессионализм и производительность предприятий и организаций индустрии гостеприимства, как внедрение новых компьютерных технологий, которые в корне изменили способ ведения гостиничного бизнеса, позволили владельцам предприятий разрешить ряд проблем и создали массу удобств клиентам. Стремление к удовлетворению запросов потребителей стало стимулом для разработки гибких пакетов прикладных программ, способных настраиваться на нужды различных пользователей.

В деятельности гостиничных мероприятий огромное значение имеет использование возможностей систем бронирования и резервирования, интегрированных в глобальные сети Интернет. К числу таких систем относятся: «AMADEUS»; «Sabre» и другие.

Система бронирования Amadeus – одна из самых популярных в мире и, безусловно, лидер на европейском рынке. Клиентам предлагается также доступ более чем к офисам компаний по прокату автомобилей, получить информацию о наличии гостиничных номеров, их типе, расценкам.

Возможно также бронирование железнодорожных перевозок, паромов и круизов в целом. На рисунке 1 изображено процентное соотношение ценностей пользователями Amadeus.

Таким образом, можно увидеть, что для пользователь в первую очередь важны индивидуальные настройки, которые предоставляет система и эф-

фективность с помощью новых прогрессивных инструментов. На втором плане располагается контент, с помощью которого можно интуитивно понимать графический интерфейс. Остальная часть пользователей ценит мобильность с помощью которой, используя логин и пароль можно заходить с любого компьютера, а также с мобильного приложения.

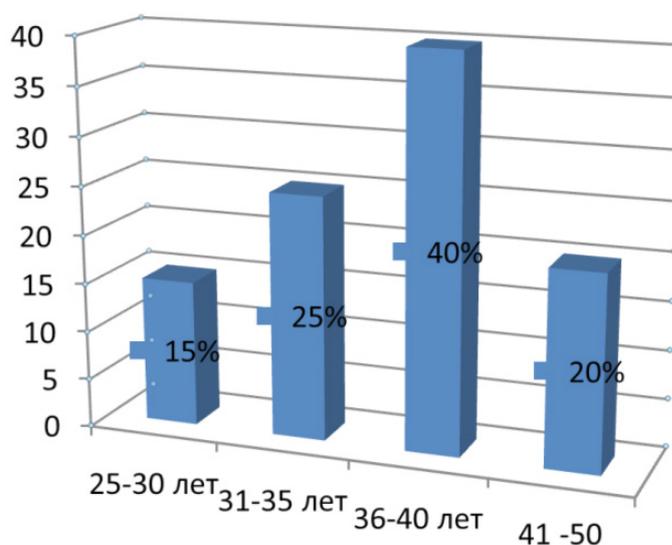


**Рисунок 1. Ценности пользователей Amadeus**

На рисунке 2 представлено процентное соотношение возрастного контингента пользователей Amadeus.

Из рисунка 2 видно, что чаще всего пользуются системой бронирования пользователи 36-40 лет, на втором месте пользователи 31-35 летнего возраста.

Руководители гостиничных предприятий стараются выделить средства для внедрения управленческих систем, что бы наладить работу служб и увели-



**Рисунок 2. Возраст пользователей системой AMADEUS**

чить степень их подконтрольности. Все чаще системы управления внедряются с целью полноценного мониторинга показателей работы предприятия, для получения возможности планирования бизнеса на основе правдивых данных и, соответственно, для повышения конкурентной способности. Перспективы развития направления автоматизации отелей в России увеличиваются с каждым годом в условиях повышения конкурентной среды.

Вывод. В заключении можно сказать, что информационная индустрия занимает особое место в сфере гостиничной деятельности.

- она – одна из самых технически оснащенных отраслей экономики. Ее службы располагают сложнейшей дорогостоящей электронной аппаратурой. Затраты в расчете на одного занятого в отрасли выше, чем в большинстве других подразделений народного хозяйства.
- информационная индустрия выполняет задачи предоставления услуг в виде самой разнообразной информации, обеспечения ею широкого и постоянно растущего контингента пользователей во всех сферах хозяй-

ства и общественной жизни. Уже в настоящее время количество активных потребителей ее продукции охватывает более половины населения земли.

- информационная индустрия – высокотехнологичная отрасль, использующая достижения не только промышленной техники и технологий, но и информатики как направления научной деятельности.

Наибольшее практическое значение приобрело одно из прикладных направлений информатики – создание программного обеспечения для компьютеров.

#### Список литературы:

1. Панчук, Е. И. Основы туризма и индустрии гостеприимства.
2. Черепанова, К. Роль информации в туризме [Текст] / К. Черепанова, Е. А. Шанц. – Шадринск
3. Средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий [Электронный ресурс] // Финанс : [сайт]. [1999–2012]. URL: <http://www.finam.ru/dictionary/wordf02B55/default.asp?n=27>

### ПРОЕКТ «ВИРТУАЛЬНЫЙ ТУР ПО «МОСКВАРИУМУ»



#### Горщарик Виктория

студентка 4 курса направления Туризм, РГУФКСМиТ



#### Ермолина Алена

студентка 4 курса направления Туризм, РГУФКСМиТ



#### Косарева Наталья Викторовна

к.г.н., доцент кафедры туризма и гостиничного дела РГУФКСМиТ

**Аннотация:** Статья знакомит с исследованием в области виртуальных туров. Представлена попытка создания виртуального тура в «Москвариум». На основании проведенных аналитических и статистических операций, сделан вывод об основном сегменте посещающим данное учреждение.