

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТУЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ОТРАСЛЕВЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»



"СИСТЕМА ИНФОРМАЦИОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ»

ТУЛА, 2017

АКТУАЛЬНОСТЬ ТЕМЫ



Информационно–коммуникационные технологии в настоящее время играют важную роль в развитии гостиничного бизнеса и являются одними из самых активно развивающихся секторов гостиничного дела, что ускоряет динамику развития этой отрасли гостеприимства в целом.



Цель исследования - определение сущности информационно-коммуникационных служб гостиниц, недостатков в их работе, а также предложение мероприятий по ее улучшению.

Объект исследования - системы информационных-коммуникационных технологий в деятельности гостиницы.

Предмет исследования - информационно-коммуникационные системы в профессиональной деятельности персонала гостиницы (на примере гостиницы «Bon Voyage» г. Тулы, Тульской области).

Основные задачи

- ◆ Рассмотреть системы построения коммуникационного процесса в гостиничном предприятии
- ◆ Продемонстрировать эффективность различных информационных технологий для гостиниц.
- ◆ Изучить структуру информационно-коммуникационных систем на примере гостиницы «Новокузнецкая» с последующими рекомендациями по её улучшению.

Понятие профессиональной коммуникации гостиничного персонала

Организационная коммуникация – процесс, при помощи которого руководители развивают систему предоставления информации большому числу людей внутри организации, а также за ее пределами.

Эффективная коммуникация необходима для успеха всей организации.

Для эффективной работы служб необходимо обеспечение постоянного обмена информацией между следующими подразделениями:

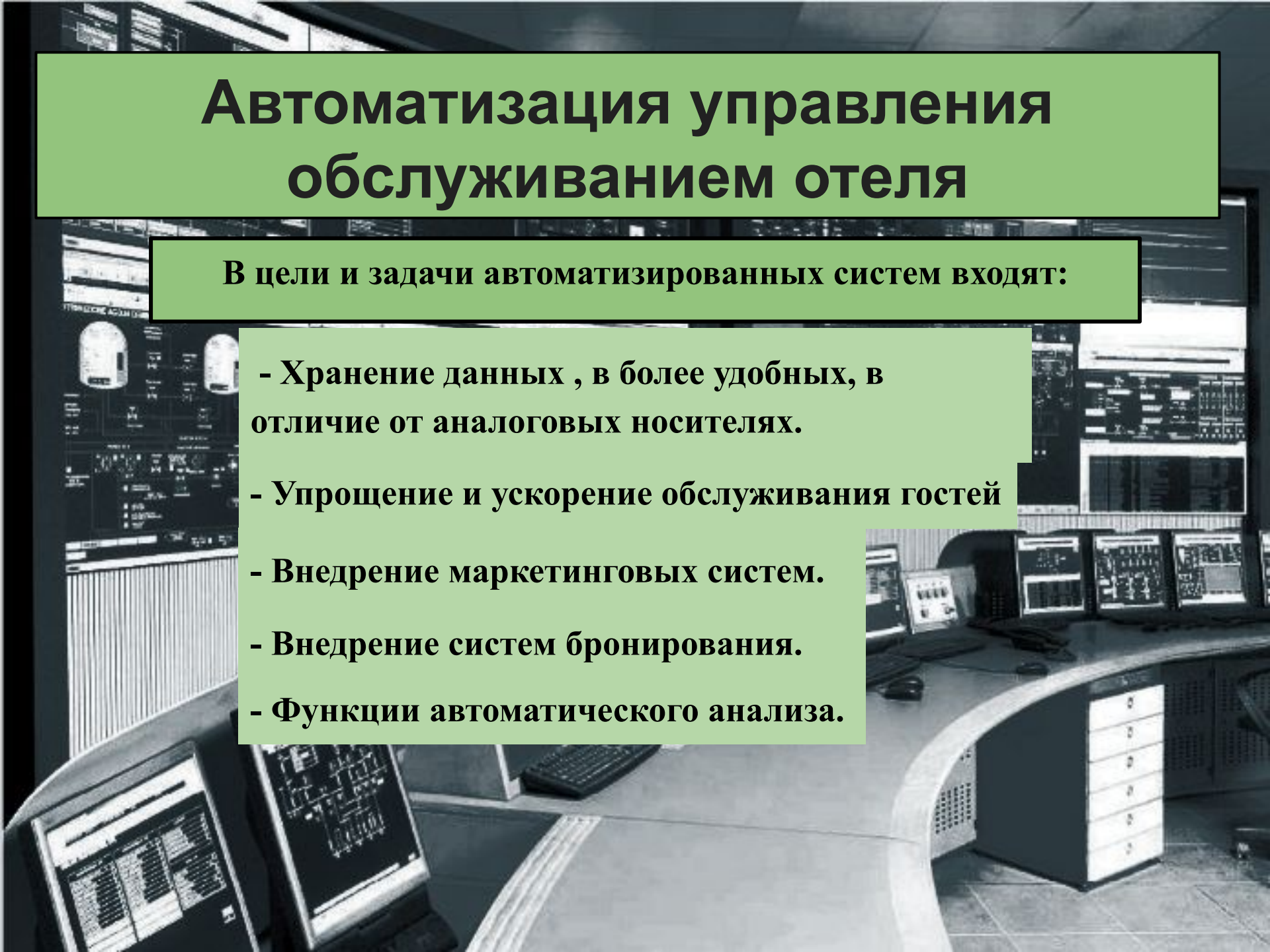
- службой бронирования;
- службой эксплуатации номерного фонда;
- службой питания;

-дополнительными службами (сектором транспорта, досуга, организации бизнес-конференций и др.).

Автоматизация управления обслуживанием отеля

В цели и задачи автоматизированных систем входят:

- Хранение данных , в более удобных, в отличие от аналоговых носителях.
- Упрощение и ускорение обслуживания гостей
- Внедрение маркетинговых систем.
- Внедрение систем бронирования.
- Функции автоматического анализа.



УМНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ.

Умные технологии – собирательное название для высоких технологий, которым присуща высокая степень внутренней самоорганизации и большое количество обратных связей.

Большинство умных систем для гостиниц представляют собой соединение бытовых элементов в одну единую компьютерную систему.

Причины для внедрения умных технологий:

- Повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия
- Повышение целостной привлекательности гостиницы
- Увеличение скорости, простоты и автоматизации гостиничного предприятия
- Экономичность умных систем

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЦЫ “Новокузнецкая”

Гостиница расположена по адресу Кирова, 53 при гостинице функционируют бар, ресторан и бесплатная парковка.



Категория номеров



В минимальную комплектацию номера входят: удобная мебель, кабельное телевидение, офисный стол с бизнес набором, телефон, доступ в интернет, кондиционер, душевая кабина.

В ванной комнате имеется фен, халат, тапочки, полотенца и гигиенический набор (шампунь, бальзам, мини-мыло, гель для душа).

номер максимальной комплектации отличаются оригинальным дизайном и повышенной комфортностью. Имеется мягкая зона для отдыха, большая ванная комната, сейф.

Структура информационных технологий гостиницы «Новокузнецкая»

В гостинице «Новокузнецкая» функционирует автоматизированная система управления. Система способствует решению следующих задач:

- обеспечивает быстрое и удобное решение текущих задач в работе с клиентами: бронирование номеров, оформление гостей и др.;
- обеспечивает контроль в режиме реального времени за состоянием складов, парковки, деятельностью персонала и движением финансов;
- обеспечивает ведение статистики и инструмента прогнозирования работы комплекса, включая возможность обмена данными системы автоматизации с программами бухгалтерского и финансового учета;
- обеспечивает клиентов гостиницы современными средствами связи, включая беспроводной интернет по технологии Wi-Fi и междугородней/международной телефонной связью.

Анализ внутренних и внешних коммуникаций гостиницы «Новокузнецкая»

Задачи, которые ставит перед собой руководство гостиницы в достижении высокого уровня коммуникаций:

- Развить систему коммуникаций, при которой сотрудники смогут беспрепятственно взаимодействовать друг с другом ;
- Усовершенствовать систему восходящих коммуникаций для получения обратной связи от персонала, большего понимания руководством атмосферы в организации.

Следует выделить некоторые такие положительные стороны в работе администраторов как гостеприимство и приветливость персонала. Персонал подразделения знает дополнительный язык, что повышает эффективность работы службы в отношении коммуникаций с иностранными туристами.

С недавнего времени в гостинице «Новокузнецкая» реализуется программа повышения эффективности работы персонала, включающая в себя налаживание коммуникаций, способствующих прогрессу организации.

Рекомендации по устранению недостатков информационно-коммуникационных систем в гостинице «Новокузнецкая»

Ряд эффективных, на мой взгляд, рекомендаций для повышения качества работы информационно-коммуникационной службы гостиницы выглядит следующим образом:

Для внешней коммуникации:

- создание базы реальных и потенциальных клиентов, что поможет сделать процесс передачи информации более эффективным;
- налаживание каналов распространения и более быстрого получения внутрифирменной информации;
- повышение эффективности рекламной деятельности;

Для внутренней коммуникации:

- Проведение мероприятий по управлению мотивацией сотрудников;
- Осуществление более тесной обратной связи между руководством и сотрудниками компании.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Влияние информационных технологий на управление гостиницей огромно, так как оно напрямую связано с повышением эффективности работы как каждого менеджера в отдельности, так и гостиницы в целом. Они прямо оказывают непосредственное влияние на конкурентоспособность гостиницы на сегодняшнем рынке гостиничной индустрии.

Использование современных компьютерных информационных технологий, интернет-технологий, программных продуктов, повышающих автоматизацию всех бизнес-процессов гостиницы, сегодня становится не просто вопросом лидерства или создания конкурентных преимуществ, но и дальнейшего выживания на рынке гостиничной индустрии в будущем.