

MEHMONXONADA AXBOROT TEXNOLOGIYALARIDAN FOYDALANISHNI TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI

Usmonov Farrux Furqatovich

Buxoro davlat universiteti magistranti

ANNOTATSIYA

So'nggi yillarda ijtimoiy-madaniy xizmat ko'rsatish va turizm sohasi yangi axborot texnologiyalarining joriy etilishi munosabati bilan juda muhim o'zgarishlarga duch keldi. Ushbu sohadagi biznes nafaqat eng dinamiklardan biri, balki ma'lumotlarga juda boy bo'lgan sohadir. Zamonaviy mehmonxona korxonasi iste'molchilarga nafaqat turar joy va ovqatlanish xizmatlarini, balki transport, aloqa, ko'ngil ochish, ekskursiya xizmatlari, tibbiy, sport xizmatlari, go'zallik salonlari xizmatlari va boshqalarni ham taqdim etadi, aslida turizm va mehmondo'stlik sanoati tarkibidagi mehmonxona korxonalari asosiy funksiyalarni bajaradilar, chunki ular iste'molchilarga keng qamrovli mehmonxona mahsulotini shakllantiradi va taklif qiladi.. turizm va mehmondo'stlik sanoatining barcha tarmoqlari va elementlari uni shakllantirish va targ'ib qilishda ishtirok etadi.

KALIT SO‘ZLAR: Kompyuter texnologiya, mehmonxona, Axborot, global, kompaniya, bozor iqtisodiyoti, sanoat korxonalari.

ANNOTATION

In recent years, the socio-cultural service and tourism sector has undergone very significant changes in connection with the introduction of new information technologies. Business in this area is not only one of the most dynamic, but also an area that is very rich in information. Modern hotel enterprise provides not only residential and catering services to consumers, but also transport, communication, entertainment, excursion services, medical, sports services, beauty salon services, etc., in fact, hotel enterprises within the tourism and hospitality industry perform the main functions, since they form and offer a comprehensive hotel product to consumers.. all sectors and elements of the tourism and hospitality industry are involved in its formation and promotion.

KEY WORDS: Computer technology, workshop, Information, global, company, market economy, sonoat enterprises.

KIRISH

Kompyuter texnologiyalari mehmonxona biznesi sohasida faol joriy etilmoqda, ulardan foydalanish mehmonxonalarning muvaffaqiyatli ishlashi uchun ajralmas shartga aylanmoqda. Axborotga ega bo'lish mehmondo'stlik sanoati uchun dolzarbdir, chunki bu asosan ushbu

sohadagi boshqaruv qarorlarining samaradorligini aniqlaydigan tezkorlik, ishonchlilik, aniqlik, axborotni qayta ishlash va uzatishning yuqori tezligi. Ushbu shartlarni amalga oshirish faqat axborot kompyuter tizimlaridan foydalanish doirasida mumkin.

Hozirgi vaqtda global mehmondo'stlik bozori juda texnologik va bugungi kunda dasturiy ta'minot majmuasidan foydalanmaydigan jiddiy kompaniyani tasavvur qilish qiyin. Bir nechta xonalardagi mini-mehmonxonadan tortib minglab xonalardagi eng yirik mehmonxona majmualarigacha bo'lgan har qanday mehmonxona zamonaviy avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari yordamida korxonalarini boshqarish masalalarini hal qilishga intiladi. Har bir mehmonxona egasi barcha bosqichlarda foyda yo'qotishlarini minimallashtirish, xodimlarning ishini samarali nazorat qilish, xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, mehmonlarning xohish-istaklarini kutish haqida o'ylaydi. Bunga mehmonxona biznesining barcha muhim elementlarini yagona boshqaruv tsikliga birlashtirgan keng qamrovli axborot ta'minoti tizimi imkon beradi. Mehmonxona sanoati korxonalarini ishiga zamonaviy texnologiyalarni joriy etish mahsulot sifatini oshirish va ma'lumotlarni yig'ish va qayta ishlash jarayonini tezlashtirish, Real vaqt rejimida bozor ishtirokchilari bilan o'zaro aloqalarni ta'minlash, xizmatlar turlarini kengaytirish, shuningdek hujjatlar, hisobotlar, buxgalteriya hisobi jarayonlarini avtomatlashtirish imkonini beradi.

ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODOLOGIYA

Mehmonxona majmuasi ishini maksimal samaradorlik bilan va zamonaviy dunyo talablariga muvofiq faqat zamonaviy kompyuter texnologiyalaridan foydalangan holda tashkil etish mumkin. Mehmonxona komplekslarini boshqarishni avtomatlashtirish bir necha o'n yillar oldin korxonalarini boshqarishning birinchi avtomatlashtirilgan tizimlarini yaratish davrida amalga oshirilgan. Hozirgi vaqtda xorijiy va mahalliy mehmonxonalarini boshqarish uchun juda ko'p turli xil tizimlar ishlab chiqilgan, ular orasida siz eng mosini tanlashingiz mumkin. Agar kerak bo'lsa, har doim ma'lum bir mehmonxonaning xususiyatlarini hisobga olgan holda kerakli yaxshilanishlarni amalga oshirishingiz mumkin.

Mehmonxonalarini boshqarishning avtomatlashtirilgan tizimi (ACS) - bu mehmonxona xodimlarining ish joylarida ishlashini va texnologik tsiklning barcha bosqichlarida, joylarni bron qilishdan tortib, mehmonxona faoliyati to'g'risida hisobot olishgacha bo'lgan qarorlarni tezkor qabul qilishni ta'minlaydigan ixtisoslashtirilgan dasturlar to'plami.

Mehmonxona ACS qo'shni bo'limlarni avtomatlashtiradigan dasturlar yoki tegishli dasturlar — buxgalteriya dasturi, restoran ACS, telefon tariflagichi, kirishni boshqarish tizimi va, albatta, masofadan turib bron qilish tizimi bilan interfeysga ega. Ushbu tizimlar yoki bo'linmalar alohida ishlamaydi; bir-biridan, lekin bir-biri bilan ma'lumot almashish orqali. Ma'lumot qog'ozdagi hujjatlar shaklida elektron shaklda bo'lishi mumkin. Shunday qilib, mehmonxonaning ACS-si [17, V. 136]: qo'shni tizimlardan (bo'linmalardan) qulay shaklda keladigan mehmon va mehmonxonaning hozirgi holati to'g'risida to'liq vaqtinchalik

ma'lumotlarni to'plash usuli va manbasini va shuning uchun mehmonxonaning axborot tizimining asosini; doimiy ravishda boshqarish va tezkor javob berish vositasi va vositasi mehmonxona va bozordagi vaziyatlarning o'zgarishi; mehmonlar uchun xizmat ko'rsatish darajasini va xodimlarning ish sifatini oshirish usuli; mehmon bilan ishlashning barcha bosqichlarini avtomatlashtirish tizimi — arizani qabul qilishdan yakuniy hisob-Kitobgacha; xona fondidan va mehmonxonaning boshqa elementlaridan samarali foydalanish va shuning uchun uning daromadlarini oshirish imkoniyati; kadrlar siyosatining asosiy vositasi, tizimdagi xodimlarning huquqlarini aniq chegaralashga va individual xodimlarning harakatlarini nazorat qilishga imkon beradi; boshqaruv va xizmat ko'rsatish sohasidagi yangi imkoniyatlar, chunki to'plangan ma'lumotlar mehmonxona uchun bebaho kapitalga aylanadi. "Mehmonlar tarixi" ma'lumotlar bazalari sizga doimiy mijozlarni rag'batlantirish, maqsadli mehmonxona bozorini aniq o'rganish, xizmatlarga talabni bashorat qilish, samarali marketing va kredit siyosatini amalga oshirish imkonini beradi. Zamonaviy mehmonxonaning yagona axborot maydoniga mehmonxona biznesini boshqarishning avtomatlashtirilgan tizimi (ACS), xavfsizlik tizimlari, hayotni qo'llab-quvvatlash, mijoz-server texnologiyasidan foydalangan holda axborotlashtirish komplekslari kiritilgan.

Ushbu majmua qabul qilish va joylashtirish xizmatini boshqarish tizimlarining modullarini o'z ichiga oladi (ARM-Porter); xizmat ko'rsatish sifatini boshqarish; foydani optimallashtirish; mijozlar uchun markazlashtirilgan bron qilish va markazlashtirilgan ma'lumotlar; savdo va tadbirlarni boshqarish; ish joylarini avtomatlashtirish (xona fondi ma'muri, qavat navbatchilari, xizmatkorlar, ma'lumot va ma'lumotnomalar va boshqa xizmatlar); Internet echimlari. ASU mehmonxona xo'jaligi turli xil "qo'shni" dasturiy-apparat komplekslari – buxgalteriya tizimi va ombor tizimi, ASU restoran va minibarlar, masofadan bron qilish tizimi, mehmonxonalar guruhini boshqarish, kirishni boshqarish tizimi va boshqalar bilan birgalikda ishlaydi. ularning barchasi bitta mahalliy kompyuter tarmog'iga birlashtirilgan. Zamonaviy mehmonxonaning bir xil darajada muhim tarkibiy qismi bu qulay va xavfsiz yashash muhitini ta'minlaydigan, foydalanuvchilar va egalarining ehtiyojlarini maksimal darajada qondiradigan, shu bilan birga uni saqlash xarajatlarini minimallashtiradigan binoning muhandislik uskunalarini boshqarishning o'zaro bog'liq tizimlari majmuasidir. Odatda, mehmonxonada 30 ga yaqin bir-biriga bog'langan muhandislik quyi tizimlari mavjud bo'lib, ularning narxi qurilishning umumiy qiymatining 30 dan 50 foizigacha o'zgarishi mumkin.

Zamonaviy mehmonxonalarda barcha tizimlar, shu jumladan uzoq ob'ektlar Markaziy dispetcherlik punktidan boshqariladi. Bu muhandislik tizimlari uskunalarining holati va ishlash parametrlari to'g'risida tezkor ma'lumot olishni ta'minlaydi, favqulodda vaziyatlarda tezkor javob berish orqali xavfsizlik darajasini oshiradi va quyi tizimlarning ishdan chiqishini oldindan bashorat qilish va oldini olish, shuningdek favqulodda vaziyatlarda "inson omili" ni istisno qilish tufayli favqulodda vaziyatlar xavfini kamaytiradi. Optimal boshqarish va texnik xizmat ko'rsatish, qabul qilingan qarorlarni avtomatik hujjatlashtirish tufayli uskunaning

ishlash muddati oshadi, uni almashtirish yoki o'zgartirish, ta'mirlash va tartibga solish ishlarini imkon qadar tezroq bajarish mumkin bo'ladi.

Samarali boshqaruv tizimi uskunaning samarasiz ishlashini yo'q qiladi va shu bilan energiya sarfini kamaytiradi. Barcha tizimlarning modulliligi, ularning elektron o'zini o'zi tashxislash va nosozliklarni avtomatik tahlil qilish imkoniyatlari tufayli xizmat ko'rsatuvchi xodimlar soni kamayganligi sababli, texnik foydalanish xarajatlari keskin kamayadi. Energiya resurslarining avtomatlashtirilgan tijorat va texnik hisobi yuritiladi. Bundan tashqari, tizim yuqori qurilishga ega. Zamonaviy mehmonxonada asosiy rol xavfsizlikka – tashrif buyuruvchilar va xodimlarning hayoti va sog'lig'ini, binolarda va mehmonxona hududida joylashgan tovar, moddiy va axborot resurslarini har xil tashqi va ichki tahdidlardan ishonchli himoya qilishga qaratilgan. Kompleks xavfsizlik tizimining (KSB) elementlari profilaktika funksiyasini bajaradi.

Birinchi avtomatlashtirilgan mehmonxonalarni boshqarish tizimlari 1975 yilda G'arbda paydo bo'lgan. Keyin tizimlarni ishlab chiqish va rivojlantirish, ularni butun dunyo bo'ylab minglab mehmonxonalarda amalga oshirish va ulardan foydalanish bo'yicha katta tajriba to'plash yillari bo'ldi. Bugungi kunda G'arb tizimlari yuqori funktsionallik va "etuklik" bilan ajralib turadi, boy imkoniyatlarga ega, ko'p yillik ish tajribasiga ega va Microsoft tadqiqotiga ko'ra, bunday tizimlarning narxi yuqori bo'lsa-da, G'arbdagi barcha mehmonxonalarning 60-70 foizi ushbu ilg'or yuqori samarali boshqaruv texnologiyalaridan foydalanadi. Bunga texnologik taraqqiyotning o'sish sur'ati sabab bo'ladi: agar ilgari mehmonxonalar texnologik jihozlarni o'rtacha har 7-9 yilda o'zgartirgan bo'lsa, bugungi kunda har 3-5 yilda va bu muddatni qisqartirish tendentsiyasi davom etmoqda [11, V. 73]. G'arbiy ACS-ni sozlashning o'ziga xos moslashuvchanligi ularga rus talablarining xususiyatlariga moslashishga imkon beradi. Bugungi kunda bizning bozorda bir nechta bunday tizimlar mavjud, ular G'arb sheriklari bilan birgalikda boshqariladigan va mehmonxonalar zanjirlariga kiruvchi mehmonxonalarda ishlaydi.

Agar taqdim etilgan dasturiy ta'minot va dasturiy ta'minot ishlanmalarining umumiy tahlilini o'tkazsak, shuni ta'kidlash kerakki, ko'pchilik Microsoft SQL asosida qurilgan va faqat opera va Fidelio V8 ma'lumotlar bazalarini saqlash uchun Oracle-dan foydalanadi. Deyarli barcha ishlanmalarda mijoz qismi nozik mijozga asoslangan bo'lib, bu mehmonxona bo'linmalarida ish stantsiyalari xarajatlarini kamaytiradi. Agar biz dasturiy ta'minot komplekslarining tarkibiy tarkibini ko'rib chiqsak, unda amalga oshirishda shunga o'xshash yo'nalishni ta'kidlash kerak. Odatda, avtomatlashtirilgan mehmonxonalarni boshqarish tizimi quyidagi elementlarni o'z ichiga oladi [10, V. 129]: 1) front-office tizimi: mehmonxonalarni boshqarish tizimi; restoranlarni boshqarish tizimi; markaziy bron qilish va internetni bron qilish tizimi; elektron kalitlar va telefon xizmatlarini boshqarish kabi tashqi ilovalar bilan interfeyslar; 2) back-office tizimi: buxgalteriya hisobi va to'lov modullariga yuklash; 3) mehmonxonalarni tahlil qilish va boshqarish tizimi: korporativ boshqaruv va biznes razvedkasi tizimi. Avtomatlashtirish

muammosi bugungi kunda Rossiyaning aksariyat mehmonxonalarini uchun eng muhim masala. Mehmonxonalar xizmatini avtomatlashtirish jarayoni o'zaro bog'liq harakatlar zanjiridir [16, V. 138]:

1-bosqich: ishlab chiqarishni avtomatlashtirish zarurligini anglash. Ushbu bosqichda mavjud muammoning ahamiyatini tushunish, avtomatlashtirish loyihasining maqsad va vazifalarini shakllantirish, so'ngra mumkin bo'lgan takomillashtirish yo'nalishlarini aniq belgilash kerak.

2-bosqich: O'zbekiston bozorida taqdim etilgan zamonaviy texnologiyalar haqidagi barcha ma'lumotlarni qidirish va tahlil qilish. Sotib olingan tizimlarga egalik shaklini aniqlash.

3-bosqich: tizimni tanlash. Tanlov mezonlari korxonaning ehtiyojlari va imkoniyatlariga bog'liq. Tizimlarni tanlashda eng keng tarqalgan talablar uning narxi, xizmat ko'rsatish darajasi (qo'llab-quvvatlash), ma'lum bir bozorda qo'llanilishi, bajarilgan harakatlarning samaradorligi, funktsionalligi va boshqalar mezonlarni guruhlariga bo'lish. Saytda axborot tizimini joriy etish samaradorligi ko'rsatkichlarini hisoblash, uning ishlashi paytida mehmonxonalar duch kelishi mumkin bo'lgan xavflarni baholash.

4-bosqich: rejalashtirish. Tizimni amalga oshirish uchun zarur bo'lgan resurslarga bo'lgan ehtiyojni aniqlash.

5-bosqich: tashkilotlarni qidirish. Shartnomalar tuzish. Tizimlarni, yangi texnologiyalarni joriy etish jarayoni, xodimlarni o'qitish.

NATIJALAR

Mehmondo'stlik sanoati dunyoning aksariyat mamlakatlari iqtisodiyotining eng muhim sohasidir. Zamonaviy mehmondo'stlik sanoati iqtisodiy sharoitlarning tez o'zgarishi, xizmatlar sifatining oshishi, yangi ishtirokchilar, shu jumladan chet elliklarning bozorga doimiy kirishi bilan ajralib turadi. Ushbu o'zgarishlar Rossiya mehmonxonalar korxonalarining moliyaviy ahvoriga katta ta'sir ko'rsatdi.

Raqobatbardosh ustunlik va hatto mehmondo'stlik sanoati korxonalarining omon qolishi axborot texnologiyalari sohasidagi innovatsiyalarga bog'liq, masalan: birinchidan, avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlariga asoslangan qaror qabul qilish tizimlari, ikkinchidan, ma'lumotlarni saqlash va aqlli qayta ishlash bilan bog'liq tizimlar.

Hozirgi vaqtda turizmga axborot texnologiyalarini rivojlantirish yo'nalishlari quyidagilardan iborat::

- Korxonani mahalliy avtomatlashtirish;
- Turistik mahsulotni shakllantirish, ilgari surish va sotishni avtomatlashtirish dasturlarini joriy etish;
- Ma'lumotlar bazasini boshqarish tizimlaridan foydalanish;
- Mahalliy kompyuter tarmoqlaridan foydalanish;
- Rezervasyon tizimlarini joriy etish;

- Multimedia marketing tizimlarini joriy etish;
- Internetdan Foydalanish.

Zamonaviy dunyoda hech qanday muvaffaqiyatli mehmonxona axborot texnologiyalaridan foydalanmasdan to'liq bo'lmaydi. Birinchi mehmonxona tizimlari XX asrning 80-yillarida paydo bo'lgan va o'shandan beri uzoq yo'lni bosib o'tgan. Mehmonxonalarini avtomatlashtirish imkoniyatlari murakkablashdi va barcha biznes jarayonlarini qamrab oladi. Rossiya mehmonxonalarini global rivojlanish tendentsiyalaridan ajratilgan, ammo bugungi kunda ular qog'ozdan avtomatlashtirilgan tizimlardan foydalanishga ko'chki kabi o'tishni boshdan kechirmoqda.

Avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlarini joriy etish zarurati aksariyat mehmonxonalar uchun biznesni muvaffaqiyatli rivojlantirishning aniq omiliga aylandi. Texnologiyadan foydalanish raqobat vositasiga aylanadi. Texnologik taraqqiyot tez. Agar ilgari mehmonxonalar texnologik uskunalarni o'rtacha har 7-9 yilda o'zgartirgan bo'lsa, bugungi kunda tsikl 3-5 yilga qisqartirildi.

Zamonaviy tizimni o'rnatish haqiqati siz albatta daromad olasiz degani emas. Avtomatlashtirishning samaradorligi mavjud ish usullari va protseduralarini qayta ko'rib chiqish, xodimlarni qayta tayyorlash va korxonalar uchun axborot texnologiyalari strategiyasini ishlab chiqish bo'yicha kelishilgan chora-tadbirlarning butun majmuasiga bog'liq.

Boshqaruv tizimining qiymatini ikki jihatdan ko'rib chiqish mumkin: tizim avtomatlashtiradigan jarayonlar va tizim ishlayotganda to'plangan ma'lumotlar.

Korxonalarini boshqarishning kompyuter tizimlari mehmonxona xodimlari va menejmentining odatiy vazifalarini avtomatlashtirishga imkon beradi. Bu samaradorlikni oshiradigan va xatolarni bartaraf etadigan turli xil xizmatlar o'rtasidagi munosabatlarni ta'minlaydi. Mehmonlarning katta guruhlarini qabul qilish va joylashtirish, murakkab tarif rejalaridan foydalanish kabi ko'plab vazifalarni bajarish osonlashadi. Bundan tashqari, menejment mehmonxonaning holati va moliyaviy oqimlarini kuzatish uchun kuchli vositaga ega bo'ladi va mehmonxona xodimlarining suiiste'mol qilish ehtimoli kamayadi. Umuman olganda, avtomatlashtirilgan tizimlardan foydalangan holda mehmonxona yanada boshqarilishi mumkin. Rahbariyat hozirgi holat va kelajak uchun prognoz to'g'risida etarli ma'lumotlarni oladi, to'g'ri va o'z vaqtida qaror qabul qilish imkoniyatiga ega.

Boshqaruv xususiyatlaridan tashqari, tizimlar mehmonlarga xizmat ko'rsatish darajasini oshirish uchun qo'shimcha imkoniyatlarni taklif etadi. Mijoz diqqat markazida bo'ladi va individual xizmatni oladi, chunki tizim mehmonlarning afzalliklarini hisobga oladi. Mijoz uchun xizmatlarni ko'rsatish jarayoni soddalashtirilgan. Tizim mehmonxonada qolgan har bir mehmon uchun ma'lumotlarni saqlaydi. Keyingi kelganida, bu sizga tarifni to'g'ri aniqlash, tezkor ro'yxatdan o'tish va mehmonning xohish-istaklarini bashorat qilish imkonini

beradi. Mehmonxona, shuningdek, mehmonlar bilan hisob-kitoblar va hisob-kitoblarni markazlashtirilgan holda saqlash imkoniyatiga ega.

Mehmonxonalarni boshqarishni avtomatlashtirishning yana bir muhim jihati ma'lumotlarni boshqarish.

Zamonaviy mehmonxonalarni boshqarish tizimlari kuchli ma'lumotlar bazalariga asoslangan bo'lib, ular mehmonxonaning ishlashi va uning har bir mehmon bilan munosabatlari haqida batafsil ma'lumotlarni to'plash va saqlashga imkon beradi. Va agar mehmonxonaning ish jarayonlarini avtomatlashtirishni mehmonxonaning muvaffaqiyatli ishlashi uchun zarur shart deb atash mumkin bo'lsa, unda to'plangan ma'lumotlardan samarali foydalanish mehmonxonaning bozorda raqobatbardosh ustunligiga erishish uchun asosiy omil hisoblanadi.

To'plangan ma'lumotlar mehmonxona uchun bebaho kapitalga aylanadi. Mehmonlar ma'lumotlar bazalari sizga mehmonxonaning maqsadli bozorini batafsil o'rganish, xizmatlarga talabni bashorat qilish va samarali marketing siyosatini amalga oshirish imkonini beradi.

Har qanday qaror qabul qilish uchun heterojen ma'lumotlarni tahlil qilish bilan bog'liq murakkab va ko'p vaqt talab qiladigan tadqiqotlar o'tkazish kerak. Zamonaviy kompyuter texnologiyalari va dasturiy ta'minot barcha operatsion faoliyat, prognozlash va nazoratning asosidir. Axborot oqimlarini har tomonlama o'rganish katta miqdordagi tijorat va statistik ma'lumotlarni tahlil qilishni talab qiladi.

Mutaxassislariga nafaqat muammoli vaziyat haqida ma'lumot, balki etishmayotgan bilim kerak. Muammoni hal qilish uchun axborot tizimi muayyan fan sohalari, shuningdek, individual faktlar bir-biri bilan qanday bog'liqligi va aniqlangan bog'liqliklardan turli sharoitlarda qanday foydalanish mumkinligi haqida bilimga ega bo'lishi kerak. Bunday tizimlar aqlli bo'lib bormoqda. Darhaqiqat, ma'lumotlarning yo'qligi, nomuvofiqligi va noaniqligi, mumkin bo'lgan echimlarning alternativligi bilan ajralib turadigan muammolarni hal qilish jarayonida miqdoriy usullarning emas, balki evristik tajribaning ahamiyati oshadi. Bunday hollarda axborot va ekspert tizimlari qo'llaniladi, ular aslida qaror qabul qilish tizimlariga aylanadi. Ular to'plangan faktografiyadan bilimlarni olish muhim bo'lgan muammolarni hal qilishda mutaxassislarning fikrlarini takrorlaydilar. Tadqiqotlarda bunday tizimlarning imkoniyatlaridan foydalanish mutaxassislariga tashqi va ichki bozorlarni tezda yo'naltirishga, iste'molchilar talabining o'zgarishiga sezgir bo'lishga imkon beradi.

Ma'lumotlarni boshqarish tizimlariga quyidagilar kiradi. OLAP (on-Line Analytical Processing) operatsion analitik ma'lumotlarni qayta ishlash asosiy rivojlanish tendentsiyalarini aniqlash, marketing bosqichlarini rejalashtirish va amalga oshirish uchun mehmonxona kompaniyasining faoliyati to'g'risidagi juda ko'p ma'lumotlarni tahlil qilish.

Ma'lumotlarni yig'ish. Uning asosiy maqsadi-kompaniyalar faoliyati ma'lumotlar bazalarida ilgari noma'lum bo'lgan naqshlarni avtomatlashtirilgan izlash va qaror qabul qilish jarayonida olingan bilimlardan foydalanish. DM yordamida siz, masalan, ma'lum bir mahsulotning

iste'molchilar profilini aniqlashingiz, kredit kartalaridagi firibgarlikning oldini olishingiz yoki bozor sharoitidagi o'zgarishlarni taxmin qilishingiz mumkin.

Kompyuter qarorlarini qo'llab-quvvatlash tizimlari. Ko'p hollarda qaror qabul qilish mumkin bo'lgan muqobil echimlarni yaratish, ularni baholash va eng yaxshi alternativani tanlashdan iborat. "To'g'ri" qaror qabul qilish barcha turli omillar va qarama-qarshi talablarni hisobga olgan holda umumiy xarajatlarni optimallashtiradigan mumkin bo'lgan alternativlardan birini tanlashni anglatadi. Noaniqliklar qaror qabul qilish jarayonlarining ajralmas qismidir. Axborot hajmining ko'payishi, hal qilinayotgan vazifalarning murakkablashishi, o'zaro bog'liq bo'lgan ko'plab omillarni hisobga olish zarurati va tez o'zgaruvchan vaziyat qaror qabul qilish jarayonida kompyuter texnologiyalaridan foydalanishni talab qiladi.

Internet-xizmatlar hajmining o'sishi foydalanuvchilarning ustuvor yo'nalishlarini axborotni tahlil qilishdan axborotning o'ziga o'zgartirganligini ko'rsatadi. Mehmonxona biznesini avtomatlashtirish va axborotlashtirish sohasidagi so'nggi yutuqlar orasida qiziqarli misollar mavjud.

Mehmonxona xonalari Internet, elektron pochta va tarmoq kompyuter tizimlariga asoslangan turli xil kompyuter dasturlarini taklif etadi. Yupqa mijoz muhiti mehmonlarga fayl serveridagi xavfsiz shaxsiy katalogga kirish imkonini beradi, bu erda mehmonlar so'z protsessori, elektron jadval va taqdimot ilovasi yordamida oddiy vazifalarni bajarishlari mumkin. Mahalliy kompaniyalarga o'zlarining reklamalarini ekran pardasi shaklida joylashtirish tavsiya etiladi, bu mehmonxona marketing xizmatining fikriga ko'ra, ushbu xizmat turini amalga oshirish uchun to'liq to'laydi.

Mehmonlarga virtual Jukebox va mahalliy o'yin-kulgilar haqida ma'lumot berish bo'yicha loyihalar amalga oshirilmoqda. Xizmatlar mehmon tomonidan sensorli ekran orqali tanlanadi. Bunday xizmat sizga ma'lumotnomalar, konsyerj qo'ng'iroqlari va administrator xizmatlari bajarishga imkon beradi. Bundan tashqari, mehmonlar tanish ofis dasturlari bilan ishlashlari mumkin.

Elektron savdoni tashkil etishga katta e'tibor qaratilmoqda. Elektron savdo tizimlari bu turistik xizmatlarni sotish samaradorligini oshirish uchun moslashtirilgan ma'lum kompyuter dasturlari (havo qatnovi, transport ijarasi, ekskursiya xizmatlari va boshqalar).

Bir nechta asosiy elektron savdo tizimlari mavjud:

- GDS global zaxira tizimi;
- Internet butun dunyo bo'ylab kompyuter tarmog'i;
- Mahalliy savdo tizimlari ma'lum bir mintaqaga yoki xaridorlarning ma'lum bir doirasiga qaratilgan.

Global tizimlar 20-asrning o'rtalarida global havo qatnovining o'sishi bilan paydo bo'ldi va professional sayyohlik agentliklari uchun mo'ljallangan. Aviakompaniyalar yuqori tirbandlik agentliklarida terminal tizimlarini o'rnatishni boshladilar. Bu nafaqat havo qatnovini sotish

uchun, balki mehmonxona xonalari va tegishli xizmatlar uchun ham foydalanishni boshlagan agentliklarning samaradorligini oshirishga imkon berdi. Bu juda katta miqdordagi mablag ' kiritishni talab qildi, bu esa aviakompaniyalarni bron qilish tizimida birlashtirishga olib keldi, bu esa ushbu tizimni yaratish va tartibga solish xarajatlarini sezilarli darajada kamaytirdi.

Global tizim bu dunyoning turli burchaklarida joylashgan ko'plab terminallarga ega tizim. Globallikning ikkinchi belgisi havo qatnovi, mehmonxona xizmatlari, transport ijarasi va sayyohlik mahsulotiga kiritilishi mumkin bo'lgan barcha narsalardan tashqari bron qilish imkoniyati.

Bugungi kunda global deb ataladigan asosiy tizimlar: Amadeus / System One; Galiley / Apollon; Saber / Fantasia; WorldSpan / Abacus.

Ikkilik nomlarning paydo bo'lishi konsolidatsiya jarayonida sodir bo'ldi: kompaniyalar birlashib, o'zlariga singib ketgan nomni qo'shdilar. Yuqorida aytib o'tilgan tizimlar "oltin to'rtlik" deb nomlangan. Ular bozorning 90 foizini egallaydi va butun dunyo bo'ylab 500 mingdan ortiq agentliklarni qamrab oladi, ko'plab agentliklar bir nechta terminallarni o'rnatadilar. Ularga ko'pincha Sahara (Gabriel) tizimi qo'shiladi, ammo uning terminallari soni ancha kam.

MUHOKAMA

Korxonalarini boshqarishning kompyuter tizimlari mehmonxona xodimlari va menejmentining odatiy vazifalarini avtomatlashtirishga imkon beradi. Bu samaradorlikni oshiradigan va xatolarni bartaraf etadigan turli xil xizmatlar o'rtasidagi munosabatlarni ta'minlaydi. Mehmonlarning katta guruhlarini qabul qilish va joylashtirish, murakkab tarif rejalaridan foydalanish kabi ko'plab vazifalarni bajarish osonlashadi. Bundan tashqari, menejment mehmonxonaning holati va moliyaviy oqimlarini kuzatish uchun kuchli vositaga ega bo'ladi va mehmonxona xodimlarining suiste'mol qilish ehtimoli kamayadi. Umuman olganda, avtomatlashtirilgan tizimlardan foydalangan holda mehmonxona yanada boshqarilishi mumkin. Rahbariyat hozirgi holat va kelajak uchun prognoz to'g'risida etarli ma'lumotlarni oladi, to'g'ri va o'z vaqtida qaror qabul qilish imkoniyatiga ega.

Boshqaruv xususiyatlaridan tashqari, tizimlar mehmonlarga xizmat ko'rsatish darajasini oshirish uchun qo'shimcha imkoniyatlarni taklif etadi. Mijoz diqqat markazida bo'ladi va individual xizmatni oladi, chunki tizim mehmonlarning afzalliklarini hisobga oladi. Mijoz uchun xizmatlarni ko'rsatish jarayoni soddalashtirilgan. Tizim mehmonxonada qolgan har bir mehmon uchun ma'lumotlarni saqlaydi. Keyingi kelganida, bu sizga tarifni to'g'ri aniqlash, tezkor ro'yxatdan o'tish va mehmonning xohish-istaklarini bashorat qilish imkonini beradi. Mehmonxona, shuningdek, mehmonlar bilan hisob-kitoblar va hisob-kitoblarni markazlashtirilgan holda saqlash imkoniyatiga ega.

Bugungi kunda bozorda bir nechta avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari mavjud. Kompaniyaning it-bo'limining o'z ishlanmalari asosida avtomatlashtirilgan

boshqaruv tizimini joriy etish o'lik yo'ldir, chunki bunday tizimlar ixtisoslashgan tizimlarning barcha kuchiga ega emas.

Ixtisoslashgan tizim yuzlab mehmonxonalarda ijobiy ish tajribasini to'playdi. Ishlab chiqaruvchi tomonidan qo'llab-quvvatlanishi, bozor va axborot texnologiyalarining rivojlanishi bilan birgalikda rivojlanishi kerak, kerak bo'lganda ACSNI yaxshilash mumkin.

Ixtisoslashgan tizimlarga quyidagilar kiradi: Fidelio Front Office, Opera (HRS kompaniyasi), Epitome (Libra International kompaniyasi), Edelweiss (Reksoft kompaniyasi), Shelter (UCS kompaniyasi) va boshqalar.

Tizimni tanlashning asosiy bosqichlari:

1. Mavjud tizimlar bilan umumiy tanishish.
2. Ishlab chiqaruvchi (distribyutor) bilan bog'laning.
3. Mehmonxonaning barcha parametrlari ko'rsatilgan ishlab chiqaruvchining so'rovnomasini to'ldirish:
 - raqam fondi;
 - muayyan tizim modullariga ehtiyoj;
 - qo'shimcha dasturiy ta'minotning mavjudligi (zaruriyati) (restoranning ACS, PBX va tariflash, Internet-tariflash, elektron seyflarni boshqarish tizimlari, mini-barlar, buxgalteriya hisobi va boshqalar).;
 - yuqoridagi tizimlarga interfeyslarga ehtiyoj.
4. Anketa asosida u tomonidan hisoblangan ishlab chiqaruvchining tijorat taklifini ko'rib chiqish.
5. Mehmonxona skud bozorining barcha ishtirokchilari bilan 2-4-bandlarni takrorlang.
6. Muayyan o'ziyurar qurollarni tanlash.
7. Shartnomani imzolash.
8. O'ziyurar qurollarni joriy etish.

Tizimni tanlash imkoniyatlari:

1. Siz hech qachon tizimni tanlashga shoshilmasligingiz kerak. Tizimni tanlash strategik nuqtai nazardan baholanishi kerak.
2. Tizimni tanlashda eng yaxshi mehmonxona kompaniyalari tomonidan tanlangan tizimlarga rahbarlik qilish yaxshidir.
3. Tizimning ishlashini texnik qo'llab-quvvatlash masalalariga alohida e'tibor qaratish lozim. Ishlab chiqarish firmalari asosiy daromadni o'z tizimlarini qo'llab-quvvatlashdan oladi. Odatda, qo'llab-quvvatlash butun tizimni amalga oshirish narxidan hisoblangan abonent to'lovi shaklida to'lanadi. Siz qo'llab-quvvatlash narxini ushbu qo'llab-quvvatlash xizmatlari soni bilan taqqoslashingiz kerak. 24 soatlik telefon ishonch telefoni, ishlab chiqaruvchi tomonidan tizimni masofadan boshqarish imkoniyati, tizimni bepul yangilash imkoniyati (yoki juda afzal) bo'lishi kerak.

4. Tizimning o'zini amalga oshirish narxini va xodimlar bilan maslahatlashishni baholash juda muhimdir. Amalga oshirish qiymati tizimning o'zi narxiga teng yoki undan ham ko'proq. Kadrlar bo'yicha maslahat mavzularini tanlash va ushbu maslahat doirasi bilan sakrab o'tmaslik juda muhimdir. Bu erda tizim bilan ishlashni oddiy o'rganishga emas, balki batafsilroq va chuqurroq o'rganishga muhtoj bo'lgan shaxslarni aniq aniqlash kerak. Bularga mehmonxonaning IT bo'limi boshlig'i va mutaxassislari, qabul qilish va joylashtirish xizmati boshlig'i kiradi. Ular uchun siz tizimning ishlashi haqidagi barcha ma'lumotlarni siqib qo'yishingiz kerak bo'lgan qo'shimcha maslahatga buyurtma berishingiz kerak.

5. Tizimning foydalanuvchi qo'llanmasiga e'tibor bering. Vakolatli rus tilida yozilishi va tizim haqida to'liq ma'lumotni o'z ichiga olishi muhimdir. Ishlab chiqaruvchidan nafaqat tizim uchun qo'llanma talab qilinishi kerak, balki tizim avtomatlashtirishga qodir bo'lgan biznes jarayonlari uchun qo'llanma ham eng yaxshisidir. Bunday holda, xodimlarni o'qitish samaradorligi oshadi va kompaniya maslahatchisini yana bir bor chaqirishga hojat yo'q.

6. Muhim nuqta-iloji boricha ko'proq qo'shimcha mehmonxona tizimlarining interfeyslarini ACS-ga ulash imkoniyati. Bularga restoranlarni boshqarishning avtomatlashtirilgan tizimi, telefon stantsiyasi va tariflash, internetni tariflash, elektron seyflar, minibarlar, buxgalteriya hisobi va boshqalar kiradi. agar mehmonxonada bunday tizimlar bo'lmasa, lekin ular rejalashtirilgan bo'lsa, unda kelajakda ular mavjud yoki yo'qligini darhol bilib olish yaxshiroqdir. Agar biron bir tizim allaqachon o'rnatilgan bo'lsa, unda siz ularga interfeys mavjudligini darhol aniqlab olishingiz kerak.

7. Tizimni kengaytirish qobiliyati. Ehtimol, mehmonxona bir vaqtning o'zida butun avtomatlashtirish tizimini sotib olmaydi, faqat asosiy modullarga e'tibor qaratadi. Boshqa modullarni joriy etishning moliyaviy va texnik xususiyatlarini aniqlashtirish kerak (agar kerak bo'lsa, ularni o'rnatish).

Tizim samaradorligini baholash. Avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimini joriy etish samaradorligini baholash juda qiyin, chunki uning korxonada samaradorligiga qo'shgan hissasini aniq baholash mumkin emas.

XULOSA

Barcha turistik Internet-resurslarni o'sish tartibida bir necha darajalarga bo'lish mumkin. "Internet sahifasi". Minglab bunday manbalar mavjud, deyarli barcha agentliklarda ushbu darajadagi resurs mavjud. Ushbu manbalarda telefon raqamlari, ofis manzillari, agentlik haqida umumiy ma'lumotlar, asosiy xizmatlar mavjud va siz tez-tez narxlar ro'yxatini ommaviy formatlarda yuklab olishingiz mumkin. Ba'zan bunday manbalarda arizalarni to'ldirish uchun shaklning teskari aloqa vositalari mavjud. Ikkinchisi ko'pincha elektron tijorat tizimining atributi deb hisoblanadi, ammo bu noto'g'ri tushuncha. To'ldirilgan shakl bu shunchaki mijozdan unga qo'ng'iroq qilish yoki SMS yuborish haqidagi iltimos. Mijoz hatto bunday resursda xizmatni sotib olish to'g'risida shartli ravishda qaror qabul qila olmaydi,

chunki u mahsulotning tafsilotlarini yoki uning narxini bilmaydi. Bunday resurslarni "elektron tijorat" tizimlari deb hisoblash mumkin emas, garchi qidiruv tizimlarida to'g'ri indekslash, reytinglar va kataloglarda ro'yxatdan o'tish va onlayn reklama kampaniyalari bilan ushbu manbalar agentlik savdosini oshirishga yordam beradi.

"Raqamli katalog". Ushbu darajadagi manbalar sizga maxsus qidiruv shakllari orqali kerakli xizmatlar haqida barcha kerakli ma'lumotlarni olish imkonini beradi. Bunday manbalar, qoida tariqasida, turar-joy binolarining o'z yoki tashqi bazalariga, transportni taqsimlash tizimlariga ulanadi. Agar biz transport tizimlari haqida gapiradigan bo'lsak, unda bunday manbalarda siz haqiqiy jadval, tariflar va mavjudligini ko'rishingiz mumkin. Ushbu darajadagi tizimlar uchun xizmatlarni taqdim etish qulayligi juda muhimdir.

"Elektron ombor". Ushbu darajadagi tizimlar nafaqat iste'molchiga o'z ma'lumotlar bazalarida qidirishni, tashqi tizimlarga kirishni taklif qiladi, balki uni bir muncha vaqt to'g'ridan-to'g'ri tizimda bron qilishga imkon beradi. Rezervasyon paytida sotuvchi va xaridor to'lov va etkazib berish usullarini oflayn rejimda kelishib olishlari kerak. Ushbu darajadagi tizimlar iste'molchi uchun ancha jozibali, chunki ular mahsulotni "kechiktirish" va xotirjam bo'lishga imkon beradi, chunki tizim unga bron qilish muddati to'g'risida xabar bermaguncha, mahsulot boshqa foydalanuvchiga topshiriladi. iste'molchi.

"Elektronika do'koni". Ushbu darajadagi tizim sizga oldinga siljishga imkon beradi, ya'ni "kechiktirilgan" tovarlarni to'g'ridan-to'g'ri tizim orqali to'lash, so'ngra etkazib berishni kutish yoki chiptalar, yo'llanmalar, sotuvchining ofisiga yo'llanmalar olish.

"To'liq tsikli elektron do'kon". Ushbu darajaga nafaqat xizmatni topish va to'lash, balki kompyuterdan chiqmasdan barcha kerakli hujjatlarni olish imkonini beradigan tizimlar kiradi. Buning uchun tizim taklif shartnomasini "imzolash" va vaucherni to'g'ridan-to'g'ri tizimdan chiqarishga imkon berishi kerak. Skeptiklar vaucher samolyotga kira olmaydi, deb bahslashishlari mumkin. Ha, bu to'g'ri, lekin agar Agentlikning aeroportda vakolatxonasi bo'lsa, unda tizim tomonidan berilgan vaucher tayyor aviachipta uchun jo'nashdan oldin aeroportda oddiygina almashtirilishi mumkin. Ushbu qaror allaqachon loyihada qisman amalga oshirilgan Avantix.Ru.

"To'liq tsikli elektron do'kon". Sayohat sohasida elektron tijorat tizimlarini rivojlantirishning eng yuqori cho'qqisi bir xil tartibda o'zaro bog'liq xizmatlarning butun to'plamini sotib olishga imkon beradigan tizimni yaratishdir: havo qatnovi (ham muntazam, ham charter), temir yo'l orqali sayohat, turar joy, transferlar, ekskursiyalar, tibbiy protseduralar, restoranlarga, teatrlarga tashrif buyurish va hokazo. sichqonchani bosish bilan ko'chib o'tish uchun turar joy, turar joy ekskursiyalari va boshqalarni tanlang.

Internet orqali turistik xizmatlarni tarqatish tizimlarining rivojlanishi paketli turlarni sotishning an'anaviy turlarini sezilarli darajada almashtiradi. Eng yuqori darajadagi tizimlar ikkinchisi bilan haqiqiy raqobatga qodir.

Shuni ta'kidlashni istardimki, kompyuterlashtirish mehmondo'stlik korxonalarining butun jarayonini asta-sekin o'zgartiradi va tobora muhim vazifalar kompyuterlar yordamida asta-sekin hal qilinmoqda. Bu jarayon muqarrar. Ikkinchidan, kompyuterlashtirish jarayon qimmat va qo'shimcha investitsiyalarni talab qiladi. Uchinchidan, kompyuterlashtirish ishni soddalashtiradi. Turli mamlakatlarda, turli korxonalarda kompyuterlashtirish turli yo'llar bilan amalga oshiriladi.

Ko'p narsa mamlakatdagi iqtisodiy vaziyatga, mehmondo'stlik sanoatining holatiga, korxonalar ma'muriyati tomonidan muammoni tushunishga, korxonaning moliyaviy ahvoriga va malakali xodimlarning mavjudligiga bog'liq.

Bugungi kunda birinchisi bilan bir xil o'lchamdagi umumiy maqsadli kompyuterlar mavjud, ammo ular barcha umumiy maqsadli kompyuterlarga qaraganda ko'proq ma'lumotlarni qayta ishlashga qodir. Silikon chiplarning joriy etilishi kompyuter texnologiyalaridan foydalanish samaradorligini sezilarli darajada oshirishga, kompyuterlarning o'lchamlari va narxini pasaytirishga imkon berdi.

ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Volkov yu. F. mehmonxona va sayyohlik biznesiga kirish: darslik. / Y. F. Volkov. Rostov n / D.: Feniks, 2010 yil. 352 s.
2. Yershov A. D. mehmonxona biznesidagi axborot boshqarmasi / A. D. Yershov, P. S. Konopayeva. Spb.: Bilim, 2010 yil. 232 s.
3. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. I и II. М.: Советский спорт, 2000г.
4. Гаранина Ю. А., Зуева Л. А., Тарасова Г. И., Родигина В. В., Сеселкин А. И. Информационные системы оперативного управления туристской фирмой: Учебное пособие под общей редакцией А.И.Сеселкина. М:Турист, 2002г.
5. Гуляев В. Г. Новые информационные технологии в туризме. Учеб. пособие. М.: ПРИОР, 1998