

## АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь

Рыляков А. В.

Ионин В. С. – канд.техн.наук, доцент

Современная гостиница представляет собой сложный хозяйственный комплекс, в управлении которым особо важна точность, оперативность и удобство. Номерной фонд гостиницы или отеля динамичен, постоянно происходят новые бронирования, отмены предыдущих броней, заселения и убытия постояльцев. Обеспечение цели его работы, максимальной эффективности этих процессов, невозможно без автоматизации наиболее актуальных процессов работы гостиницы.

В современном мире развития технологий и продвижения общества вперед, возрастает нагрузка на человека. Нагрузка подразумевает под собой как физическую усталость, так и моральное истощение. Человек, даже не выходя на улицу, посредством интернета и медиа-технологий получает и обрабатывает огромное количество информации ежеминутно. Выходя на улицу человек подвергается воздействию окружающих людей и в целом потоков информации, протекающей в обществе. На работе и на учебе умственная деятельность достигает максимального уровня. Работая и учась, человек получает моральное и физическое истощение, которое при длительном воздействии может привести к снижению трудоспособности, а также к различного рода заболеваниям. Во избежание данных проблем человеку следует получать перерыв в своей деятельности. Лучшим способом служит смена рода деятельности или обстановки в целом. Это предполагает такой тип отдыха, как смена обстановки, а именно выезд за границу или путешествия.

Путешествие, в которое входит посещение различных городов, вне зависимости от их удаленности, предполагает под собой ночлег, если только это не является однодневной поездкой. Долгое время стандартным способом бронирования номера гостиницы являлся прямой контакт бронирующего и администратора, занимающегося работой с клиентами. Звонок администратору не являлся единственным действием клиента, желающего забронировать номер, кроме этого клиенту приходилось выполнять:

- поиск гостиниц в требуемом городе;
- составление списка гостиниц;
- поиск телефонных номеров гостиниц;
- обзвон всех гостиниц по очереди.

Администратор в свою очередь выполнял следующие действия:

- телефонный разговор с клиентом;
- уточнение списка свободных номеров согласно пожеланию клиента;
- составление альтернативных предложений, в случае отсутствия свободных номеров;
- при успешном бронировании, обновление статусов номера.

В современном мире преобладающим способом аренды номера является онлайн бронирование. Онлайн бронирование производится на сайте гостиницы или на специальных сервисах. Для успешного решения данной проблемы необходимо выделить задачи, такие как:

- изучить предметную область;
- спроектировать структуру веб-приложения;
- составить модели процессов предметной области;
- построить функциональную и информационную модели;
- выбрать необходимые паттерны проектирования.

Задачами, для выполнения поставленной цели, являются: анализ рынка гостиниц, упрощение использования услуг гостиницы путем автоматизации процессов бронирования, оплаты и дополнительных услуг во время проживания в номере.

Администратору гостиницы может понадобиться информация о номерах, служащих, контингенте проживающих, а также о счете за проживание и отчет о работе гостиницы.

Необходимо, чтобы в БД хранились сведения о номерах, служащих (дни недели, когда служащий убирает заданные номера на одном этаже), контингенте проживающих в данных номерах (также хранится информация о количестве дней на которое выделен определенный номер).

При выводе информации можно узнать следующие сведения:

- ФИО постояльца;
- номер комнаты постояльца.

Администратор может вносить изменения такие, как: выселение постояльца, изменение расписаний, заселение постояльца, также администратор может реагировать на сообщения клиентов посредством сообщений в личном кабинете администратора.

В БД есть возможность выдачи счета за проживание в гостинице определенного клиента и получения отчета о работе гостиницы за определяемый срок.

Гостиница дает возможность постояльцам забронировать номера, ведет базу данных по постояльцам: туристам, командировочным. Для того, чтобы продать номер клиенту, необходимы следующие данные: фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные, гражданство, адрес места жительства, время заселения и время отъезда, сумма к оплате за предоставленные услуги. При регистрации клиента, как постояльца, клиент должен предъявить паспортные данные или документы удостоверяющие личность, и оплатить стоимость номера. Гостиница хранит информацию о номерах в гостинице, которые заняты клиентами.

Гостиница хранит информацию о номерах в гостинице, которые заняты клиентами. В случае, если бронирование номеров гостиницы переносится на более позднее время или дату, изменения должны быть внесены в базу данных постояльцев, зарегистрированных в этом номере гостиницы, сообщены постояльцу и должна быть выполнена предоплата за бронирование номера. Базой данных может пользоваться администратор и постоялец номера, только у каждого разные права доступа к ней: администратор просматривает базу, вносит изменения, а покупатель может только просматривать. Следовательно, приложение должно разделять права администраторов и клиентов, для этого существуют личные кабинеты с предусмотренным функционалом согласно роли пользователя.

Программа для гостиницы автоматизирует выполнение практически всех текущих задач, планирования и отчетности. А это откроет новые перспективы для развития гостиницы.

Помочь в организации управления гостиничным предприятием способна современная система автоматизации управления, ключевым ядром которой является специальная программа для гостиницы. Это современное многофункциональное обеспечение, позволяющее в режиме реального времени управлять практически всеми процессами, протекающими в гостинице, получать объективную информацию о загруженности номерного фонда, формировать отчетные документы и вообще иметь представление обо всех нюансах деятельности гостиничного предприятия.

В заключение, можно сделать вывод, что использование веб-приложения является наиболее приемлемым средством для автоматизации наиболее актуальных процессов работы гостиницы, так как упрощаются процессы как для клиентов, так и для менеджеров, сводя их интерактивным алгоритмам. Также происходит исключение личного общения между клиентом и менеджером, что в свою очередь является преимуществом для некоторых людей, так как это может быть проблемой – звонок и разговор с незнакомым человеком (разговор на иностранном языке), что может послужить отказом от использования услуг данной гостиницы и выбор гостиницы – конкурента.

**Список использованных источников:**

- [1] Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства(отели и рестораны). М.: Экономика, 2000.  
[2] Щербаков В.В., Мерзляк А.В., Коскур-Оглы Е.О. Автоматизация бизнес-процессов в логистике: Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения. Издательский дом "Питер", 2015 г.