

Автор:

Яковцева Анастасия Михайловна

студентка

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный

экономический университет»

г. Санкт-Петербург

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ ПОСРЕДСТВОМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОВРЕМЕННЫХ ИТ-ТЕХНОЛОГИЙ

***Аннотация:** в статье рассматриваются возможности использования различных ИТ-решений, средств и инструментов для комплексной автоматизации работы гостиничного предприятия.*

***Ключевые слова:** гостиничный бизнес, сфера услуг, индустрия гостеприимства, CRM-системы, организационная структура предприятия, совершенствование организационной структуры, информационные технологии.*

ИТ-технологии плотно вошли в гостиничный бизнес (впрочем, как и в любой другой). И касается это абсолютно всех его аспектов.

С помощью специального ПО:

- организуется финансово-хозяйственная деятельность в гостиничных предприятиях (от учета до расчетов с контрагентами);
- строится работа с номерным фондом;
- обеспечивается взаимодействие между различными отделами (подразделениями);
- осуществляется привлечение клиентов и продвижение услуг;
- организуется дистанционное управление инженерными системами, элементами, отвечающими за комфорт и пр.

Используя достижения ИТ-сферы также можно добиться оптимизации организационной структуры управления гостиничными предприятиями и повысить

ее эффективность. Причем применимо это к любым типам оргструктуры: линейному, функциональному, линейно-функциональному, дивизионному, матричному и т. д.

Давайте рассмотрим, как можно оптимизировать численность персонала гостиничного предприятия с помощью IT-технологий на конкретных примерах.

Говоря об усовершенствовании оргструктуры гостиничного предприятия и оптимизации численности персонала, в первую очередь следует рассмотреть потенциал для этой сферы, заложенный в такие популярные сегодня системы, как CRM, ERP и BPM [1].

Если перевести и расшифровать аббревиатуру CRM (Customer Relations Management), получим «управление взаимоотношениями с клиентами». На рынке представлено множество универсальных CRM-систем (например, решение 1С-Рарус: CRM Управление продажами 2.0 и подобные ей) и отраслевых, ориентированных именно на гостиничный бизнес (пример – RNS Web. Reservation, Fidelio, Epitome и т. д. [2]). В принципе, разницы, что выбрать, практически нет. Различия заключаются лишь в том, что отраслевые решения уже адаптированы под нужды гостиничного бизнеса, а универсальные необходимо «допиливать» (с этим, как правило, проблем не возникает, разработчики без проблем идут на внесение необходимых изменений).

Как CRM может способствовать оптимизации численности персонала? Как, минимум, за счет следующих факторов:

- автоматизация процессов обработки заказов;

За счет этого число сотрудников, занятых в данной сфере, можно сократить;

- делегирование и распределение полномочий.

Как вариант – добавление в обязанности менеджеров по работе с клиентами некоторых обязанностей специалистов по маркетингу и рекламе. Большинство современных CRM позволяет автоматизировать маркетинговые коммуникации. Они способны сегментировать клиентов по разным критериям и автоматизировать процессы повышения их лояльности (формировать индивидуальные пред-

ложения, скидки и пр.). Это позволит снизить количество привлекаемого к данному процессу персонала и задействовать в нем специалистов из других сфер (при необходимости проведя соответствующее обучение);

- получение аналитических данных об эффективности работы персонала.

Качественная аналитика – именно с нее начинается любая оптимизация. Возможности современных CRM-систем позволяют получить множество полезных данных, на которые можно опираться в ходе реорганизации организационно-штатной структуры. Представленные на рынке системы управления взаимоотношениями с клиентами позволяют формировать детальную картину по каждому из членов коллектива, вплоть до того, сколько времени он тратит на перекуры. Это позволит оценить, от какого специалиста можно избавиться по причине того, что он не приносит пользы, а кого стоит мотивировать (поощрить) для еще лучшей результативности труда.

ERP (Enterprise Resource Planning – «управление ресурсами предприятия») и BPM (Business Process Management System – «управление эффективностью бизнеса») имеют очень много общего [3]. В большинстве из них заложена возможность моделирования бизнес-процессов на основе множества реальных заложённых в базу. И она может быть использована при оптимизации численности персонала гостиничных предприятий.

Можно выбрать наиболее близкую модель работы конкретной организации, ввести свои параметры и спрогнозировать ее эффективность. На основе полученных данных руководитель гостиницы сможет принимать решения о внесении изменений в ОИС гостиницы (отеля).

В той или иной степени, развитая ИТ-инфраструктура есть в любой современной гостинице. И ее необходимо обслуживать. А значит, в штате должен быть соответствующий персонал (системные администраторы, программисты и пр.). Благодаря современным разработкам в области ИТ количество таких специалистов можно минимизировать.

В этом помогут следующие решения:

- использование специализированного ПО (тех же CRM-систем) в облаке.

При таком подходе программное обеспечение не устанавливается на ПЭВМ гостиничного предприятия. Работа с ним ведется по принципу удаленного рабочего стола: ПО установлено на оборудовании поставщика услуг. В этом случае нет необходимости использовать собственное сложное серверное оборудование и держать в штате специалистов, которые будут настраивать и отлаживать программы – все это берут на себя поставщики услуг;

- передача обслуживания ИТ-инфраструктуры на аутсорсинг.

Современное специализированное ПО позволяет удаленно следить за работой компьютеров и другого оборудования, вовремя информировать специалистов о возникающих проблемах и даже дистанционно устранять некоторые из них. Опять же, при таком подходе количество ИТ-специалистов можно свести к минимуму.

Для совершенствования системы управления и оптимизации штата не обязательно внедрять «глобальные» ИТ-решения. Можно обойтись и узконаправленными, постепенно внедряя их в различные сферы и добиваясь нужного эффекта путем масштабирования. Опять же, в большинстве случаев поставленные цели будут достигаться, в основном за счет автоматизации процессов.

Таких примеров можно привести множество. Например, решения от 1С для работы бухгалтерии, организации складского учета, документооборота, кадрового учета и пр. Есть и узконаправленные ИТ-продукты, ориентированные именно на гостиничный бизнес.

Среди них:

- ПО от Fidelio.

Это такие системы, как Front Office для автоматизации работы службы приема и размещения, Sales and Catering, с помощью которой организуется деятельность коммерческих отделов и банкетных служб, Food and Beverage для управления складами;

- Nexus Door Locking Systems.

С помощью нее организуется эффективное управление системами электронных дверных замков;

– E-fridge In Room Refreshment Software.

Используется для автоматизации мини-баров.

На основе вышеизложенного можно сделать вывод: правильно подобрав IT-продукт, можно добиться совершенствования организационной структуры управления гостиничных предприятий и оптимизировать штат без потери показателей эффективности его работ, а значит и прибыли.

Список литературы

1. Обзор систем управления отелем: функции и возможности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com/2012/01/hotels-pms/> (дата обращения: 26.10.2017).
2. CRM для гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.crm2web.ru/tags/CRM_dlja_gostinic/ (дата обращения: 26.10.2017).
3. Чем отличается BPM от CRM [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://is2b.ru/page/bpm-crm> (дата обращения: 26.10.2017).