

**Применение систем поддержки принятия решений при управлении гостиницей**  
**Ляшенко Елена Геннадьевна, Скобликова Ольга Александровна**  
*студентки 3 курс, Институт сервиса, туризма и дизайна, кафедра туризма и*  
*гостинично-ресторанного бизнеса*  
**Лаврушина Елена Геннадьевна**  
*научный руководитель, старший преподаватель кафедры информационных систем и*  
*прикладной информатики*  
*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса,*  
*Владивосток, Россия*  
*E-mail: Lyasha94@mail.ru, Skoblikova\_olga1308@mail.ru*

Многие организации на сегодняшний день не принимают важных стратегических и управленческих решений без использования элементов компьютерного анализа, этому способствует непрерывно улучшающиеся программные средства.

Информационные технологии все чаще применяются для решения задач управления, в частности управления гостиничным бизнесом.

В период быстрых изменений на рынке гостиничного дела и изменчивости потребительского спроса, важна фундаментальность базы для принятия стратегических решений и контроль за их выполнением [1].

Традиционные бумажные носители информации служат явным барьером на пути внедрения передовых технологий управления. В этой связи использование современных методов сбора, обработки, хранения, анализа и представления информации для управленческих решений является одним из важнейших рычагов развития гостиничного бизнеса.

Системы поддержки принятия решений (СППР) оказывают немалую помощь для принятия человеком сложных решений, которые включают в себя большое количество критериев выбора. Даже опытному управляющему гостиницей часто бывает тяжело принять важное решение, что нередко приводит к серьезным ошибкам. Во время принятия решения приходится обрабатывать большой объем данных, при которых возникает множество противоречий, и, следовательно, возрастает вероятность ошибки.

Рассматривая объект управления «гостиница» с точки зрения системного анализа, можно выделить следующие управляемые параметры:

- персонал гостиницы;
- питание;
- дополнительные услуги, которые реализует гостиница;
- дополнительные услуги, которые реализуют партнеры;
- продвижение услуг;
- инфраструктура гостиницы.

При анализе работы гостиницы важно так же учитывать большое количество, как внешних, так и внутренних факторов. К внешним факторам можно отнести проведение в близкой зоне расположения гостиницы различных спортивных соревнований, бизнес-конференций, выставок, и т.д. Некоторые факторы можно описать математически, например, выявить тренд, но ряд факторов описать нельзя, их необходимо учитывать, за счёт индикатора «да/нет».

Так же необходимо учесть, что часть услуг гостиницы может предоставляться не только для постояльцев. Например, ресторан может принимать не только посетителей гостиницы.

Управление гостиницей можно описать следующими фразами: «как отразится на потоке гостей проведение выставки в холе гостиницы?», «как изменится качество сервиса при повышении заработной платы обсуживающего персонала?», «что будет с потоком посетителей если уменьшить затраты на рекламу на 20%?».

Здесь происходит компьютеризация процессов решения неформальных задач типа «что будет, если», основанных на логике и опыте специалистов. Основная идея при этом

заключается в переходе от строго формализованных алгоритмов, предписывающих как решать задачу, к логическому программированию с указанием того, что нужно решать [2].

Имея набор воздействий, необходимо спрогнозировать реакцию гостиничного комплекса на данные действия.

При построении системы поддержки принятия решений гостиницы, предлагается использовать структуру вывода, которая показана на рис.1 [3].

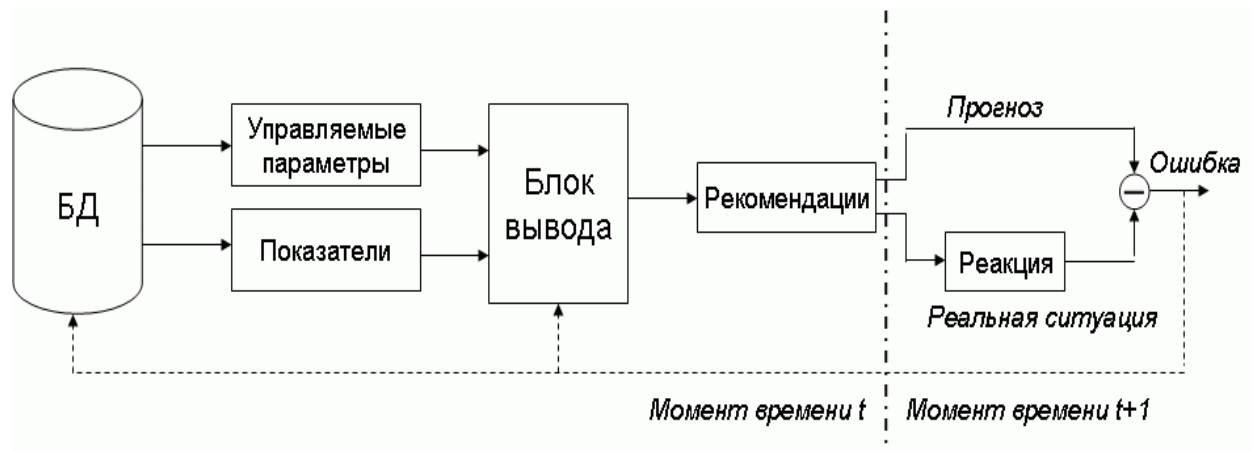


Рисунок 1 – Общий принцип вывода решений в СППР

Моделирование управлением гостиницей возможно через нечеткие правила или правила нечеткой логики. Например, введем такие переменные: *снизилось, увеличилось, не\_изменилось*, для показателей качества управления (заполняемость номерного фонда (ЗНФ), чистая прибыль (ЧП), оборот) и для управляемых параметров (персонал, питание и т.д.): *уменьшить, увеличить, не\_изменять*.

Допустим, прямая цепочка без использования истории: ЕСЛИ ЗНФ= *снизилось* & ЧП= *снизилось* & Оборот=*увеличилось* ТОГДА Реклама = *увеличить* & Содержание\_номера= *снизить* &...

Рассмотрим, например, с данных позиций работу кафе, которое является обязательным атрибутом современной гостиницы. В таблице 1 приведены параметры, с помощью которых можно управлять таким процессом как питание посетителей гостиницы и основные переменные, через которые возможно моделирование данным процессом. Так, изменение параметра «ингредиенты», может повлиять на такие показатели работы кафе как «качество питания», «ассортимент», а изменение параметра «дизайн помещения» за счет переменных «мебель», «интерьер», «дизайнер» может повлечь за собой изменения в восприятии самого кафе, и прямо или косвенно сказаться на таких показателях как «антураж», «скорость обслуживания», «качество питания».

Круг задач, решаемых управляющим гостиницей, постоянно расширяется. Возникают непривычные и более сложные для него проблемы. Раньше, когда гостиничный бизнес был развит не так широко, во время принятия решений управляющие могли ориентироваться на два-три главных фактора, обходя стороной многие другие важные детали принятия управленческих решений. На сегодняшний день, ситуация на рынке гостиничных услуг изменилась, и управляющему гостиницей во время принятия важных решений необходимо учитывать большое количество важных факторов.

Само понятие СППР появилось в 1970 году. На данный момент дано несколько определений данного понятия, но если рассматривать системы поддержки принятия решений в гостиничном деле, то СППР определяется как человеко-машинная система, которая позволяет руководителю гостиницы использовать знания и опыт, а также данные для применения информационных технологий принятия решений.

Таблица 1 - Управляемые параметры сервиса

Показатели	Факторы влияния	Увеличение	Уменьшение
Качество питания	Ингредиенты	стоимость	стоимость
	Шеф-повар	мастерство повара	мастерство повара
	Реклама	доп. персонал.	уволить часть персонала
	Информационные системы	использование	использование
	Зона обслуживания	кол-во мест	кол-во мест
	Персонал	квалификация	квалификация
	Кол-во блюд	предложение	предложение
Ассортимент	Ингредиенты	стоимость	стоимость
	Шеф-повар	мастерство повара	мастерство повара
	Персонал	доп. персонал	часть персонала
	Режим работы	больше времени обслуживания	меньше времени обслуживания
	Кол-во блюд	закупка продуктов	закупка продуктов
	Зона обслуживания	кол-во мест	кол-во мест
Антураж	Ингредиенты	стоимость	стоимость
	Шеф-повар	мастерство повара	мастерство повара
	Информационные системы	использование; средства на рекламу	использование; средства на рекламу
	Зона обслуживания	кол-во мебели	кол-во мебели
	Персонал	квалификация	квалификация
	Дизайн	средства на дизайнера	средства на дизайнера
	Мебель	средства на закупку	средства на закупку
	Режим работы	период смены	период смены
	Кол-во блюд	предложение	предложение
	Реклама	наличие	наличие
Скорость обслуживания	Ингредиенты	стоимость	стоимость
	Шеф-повар	мастерство повара	мастерство повара
	Персонал	квалификация	квалификация
	Зона обслуживания	кол-во мест	кол-во мест
	Кол-во блюд	предложение	предложение

У современного управляющего гостиницей много функций, которые требуют поддержки принятия решений. Например, выбор метода рекламы для привлечения постояльцев, постоянное увеличение дохода гостиницы путем предоставления услуг, привлечение квалифицированного персонала, прогнозирование потока постояльцев и др.

Чтобы увеличить эффективность принятого решения, а также избежать возможных ошибок, управляющий может воспользоваться системами поддержки принятия решений, которые выполняют такие важные функции как:

- анализ обстановки в гостинице;
- сценарии действий в управлении гостиницей;
- оценка сценариев управлением гостиницей, выбор подходящего;
- компьютерное прогнозирование последствий решений, которые принимаются;
- оценка результатов принимаемых решений в гостинице.

Однако, настоящее время не возникло устойчивых традиций при применении информационных технологий для принятия решений в управлении гостиницей. Этому способствуют некоторые трудности. Например, применение информационных технологий для решения важных задач в управлении гостиницей вызывает недоверие у руководителей. Они встают перед психологическим барьером, который не позволяет им доверять машинам принятию сложных решений. Так же некоторые руководители, которые разрабатывают, например, стратегические планы развития предприятия, не имеют желания раскрывать многие важные факторы, которые необходимы программе для выработки алгоритма принятия решения. У многих управленцев нет доверия к электронным программам, они не всегда уверены в надёжности техники. Так же трудностью является тот факт, что решения, которые принимают системы принятия поддержки решений, часто противоречат интересам управляющего или его коллег [4].

На сегодняшний день компьютерные системы поддержки принятия решений являются эффективным инструментом разработки наилучшего метода действий, они помогают управляющему обрабатывать много информации, помогая ему изучать данные и делать свои выводы.

Управление современной гостиницей - это нелегкий труд, поскольку он требует постоянного внимания и ответственности за принимаемые решения. Для принятия важного решения, управляющий должен сформировать множество вариантов, критериев оценки и выбрать лучший.

В управлении гостиницей, несмотря на некоторый консерватизм, уже трудно обойтись без внедрения новшеств, поэтому в современном обществе, где активно развиваются информационные технологии, уже многие управляющие пользуются системами поддержки принятия решений, поскольку они в полной мере осознают важность анализа, выработки вариантов решения, их оценки с помощью компьютерных технологий, которые позволяют принять верное решение вовремя. Это направление развивается и становится перспективным направлением применения информационных технологий при управлении гостиницей.

### Литература

1. Погодина О.Н. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса / Сервис в России и за рубежом. 2011. №4
2. Бочарников В.Н., Лаврушина Е.Г., Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме: Учеб. пособие. М.: Флинта: МПСИ, 2008
3. Ключко В.И., Шумков Е. А., Власенко А.В., Карнизьян Р.О. Архитектуры систем поддержки принятия решений / Политематический сетевой электронный журнал Кубанского государственного аграрного университета. 2003, № 2
4. Абдуллаева А.А. Информационные технологии, их роль в эффективном управлении предприятиями гостиничного бизнеса / Транспортное дело России. 2009. №9