

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 котором 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 обслуживающего 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].

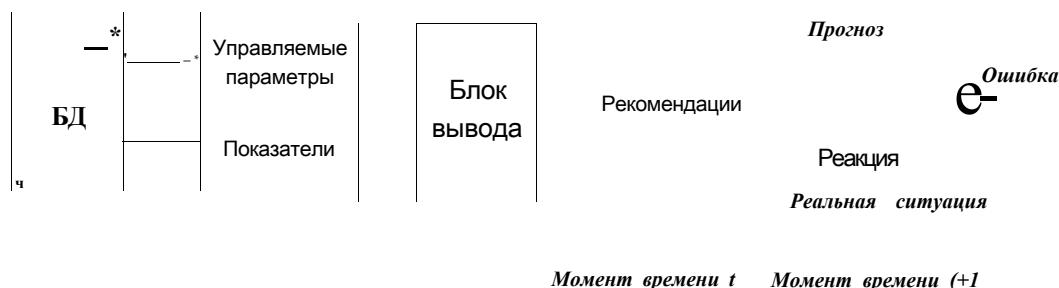


Рис. 1. Общий принцип вывода решений в СППР

Моделирование управлением гостиницей возможно через нечеткие правила или правила нечеткой логики. Например, введем такие переменные: *снизилось*, *увеличилось*, *не изменлось*, 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*.