

жен вести себя по отношению к обществу, другим людям, самому себе.

1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КноРус, 2010. - 175 с.
2. Лойко, О.Т. Теоретические основы сервисной деятельности [Текст] / Лойко, О.Т. // Лойко, О.Т. Сервисная деятельность : учеб.пособ.для вузов. - 2008. - С.4-30. - С. М., 2008.
3. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / Т. Н. Третьякова. - М. : Академия, 2008. - 302 с.
4. Сервисная деятельность [Текст] : учеб.-метод. пособие для студентов оч. и заоч. отделений, обучающихся по спец. 230500 "Социально-культурный сервис и туризм / сост. И. М. Леготина. - Шадринск : ШГПИ, 2009. - 122 с.
5. Федцов, В.Г. Культура сервиса [Текст]/ В.Г. Федцов – М.: «Изд-во ПРИОР», 2001. – 208.

### ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПОВЫШЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

**Е.О. Рудинская**, IV курс, Институт сервиса, туризма и дизайна  
**В.С. Бурилова**, научный руководитель, канд. истор. наук, доцент кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, Владивосток*

Целью данной работы является рассмотреть информационные технологии с точки зрения инновации для повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия на примере ООО «Азимут Отель Владивосток».

Средства размещения занимают ключевое место в туристской индустрии Приморского, т.к. в себестоимости туристского продукта на долю услуг проживания приходится 45%.

Весь гостиничный фонд Приморского края состоит из доперестроечных предприятий и зданий, возведенных в условиях российского рынка.

Согласно данным Примстата на 2011 год, Приморский край занимал 1 место по наличию гостиниц и аналогичных средств размещения среди регионов Дальнего Востока.

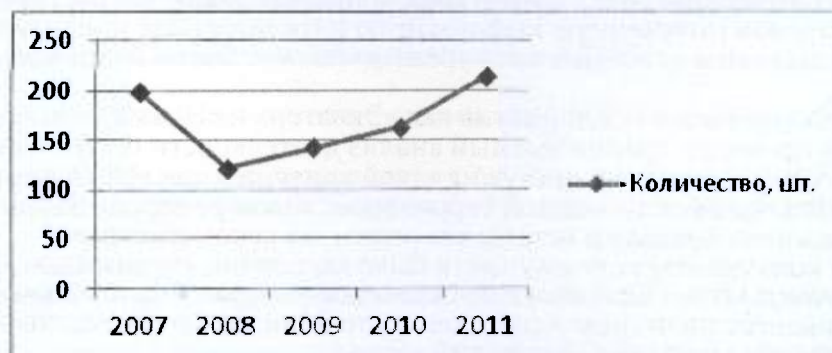


Рис. 1. Динамика роста коллективных средств размещения Приморского края

Анализируя динамику, явно прослеживается прогресс индустрии гостеприимства за последние годы. Если в 2009 году численность коллективных средств размещения составляла 143 предприятия, то уже в 2011 году их количество составило 214 предприятий.

Во Владивостоке с населением более 600 тыс. жителей официально насчитывалось на 2011 год 27 гостиница и аналогичные средства размещения (с общим числом коек-мест – 3853 коек-мест [1]).

Существует различные классификации гостиниц по различным критериям. Особое внимание в данной работе уделяется классификации по «принципу управления».

По принципу управления гостиницы подразделяются на: зависимые и независимые.

**Независимые гостиницы** — это самостоятельные гостиницы, не входящие в гостиничную цепь (имеют независимый статус). **Зависимые гостиницы** принадлежат к какой-либо гостиничной цепи.

*Гостиничные цепи* - это объединения гостиниц, работающих по контракту на управление.

Такой контракт заключается между собственником конкретного отеля и компанией, предоставляющей услуги в области управления.

В России существует 4 российских гостиничные сети: «Амакс», «Интурист», «Heliopark & Resorts» и «Азимут Сеть Отелей».

Единственной гостиничной сетью во Владивостоке является российская сеть бизнес-класса «Азимут Сеть Отелей», которой принадлежат две старейшие гостиницы города Владивостока: «Владивосток» на 419 номеров и «Амурский залив» на 132 номера [2].

Для того, чтобы гостиничная цепь держала свой имидж, необходимо постоянно совершенствоваться.

Поэтому гостиничная цепь должна быть конкурентоспособна и обладать рядом конкурентных преимуществ.

Под конкурентоспособностью товара понимают интегральную характеристику, отражающую его отличия от товара-конкурента, определяющую его привлекательность в глазах потребителя.

Главным при этом должно быть одно: умение определить, быстро и эффективно использовать в конкурентной борьбе свои сравнительные преимущества.

Конкурентные преимущества бывают внешние и внутренние [3].

В данной работе выбраны внутренние конкурентные преимущества, которые и стали основой для анализа конкурентной среды предприятия: месторасположение, высокий уровень качества обслуживания, широкий спектр предоставляемых услуг, относительно низкий уровень цен, персонал, программа поощрения постоянных клиентов, торговая марка или имидж гостиницы, обеспеченность материально-технической базой.

Одним из критериев конкурентных преимуществ является использование информационных и инновационных технологий в деятельности предприятия, который в свою очередь является основным. Гостиничная индустрия позволяет использовать все многообразие компьютерных технологий, начиная от специализированных программных продуктов управления гостиничным предприятием до применения глобальных компьютерных сетей.

На сегодняшний день в гостиничной индустрии используется достаточно много инноваций в компьютерных технологиях, среди которых: информационные системы менеджмента (Opera Enterprise Solution, Epitome Libra, Micros-Fidelio), глобальные системы резервирования, интеграционные коммуникационные системы, системы мультимедиа, системы обеспечения безопасности-Smart Card и др [4].

Исходя из категории «Азимут Отель Владивосток» - 3\*, были выбраны 8 основных предприятий размещения города Владивостока, позиционирующие себя как трехзвездочные: Аванта, Экватор, Приморье, Влад Мотор Инн, Меридиан, Акфес Сейо, Гавань и Славянская.

Проанализировав полученную информацию о гостиничных предприятиях города Владивостока, были выделены основные конкуренты «Азимут Отель Владивосток» на рынке гостиничных услуг.

Это такие гостиничные предприятия как «Экватор» и «Приморье». Именно с этими предприятиями был проведен сравнительный анализ деятельности гостиничного предприятия.

Выбором этих предприятий послужил такой критерий, как «Местоположение», т.к все три предприятия располагаются на одной территории, в центре города Владивостока, в близости от Железнодорожного вокзала и остальных основных автомагистралей.

Из анализа конкурентных преимуществ было выделено, что главным конкурентным преимуществом «Азимут Отель Владивосток», является номерной фонд. Значительный номерной фонд обуславливается наличием в собственности «Азимут Отель Владивосток» 2-х корпусов: корпус «Владивосток» и корпус «Амурский залив».

Что касается категоричности номерного фонда, то конкуренты «Экватор» и «Приморье» обладают меньшим разнообразием категорий номеров, что позволяет сказать, что второе конкурентное преимущество «Азимут Отель Владивосток» - разнообразие категорий номеров. Если рассматривать ценовую политику, то здесь дела обстоят аналогичным образом.

Анализ дополнительных услуг, предоставляемых в гостиничных предприятиях показал, что явным преимуществом по сравнению с остальными конкурентами обладает «Азимут Отель Владивосток», который содержит все необходимые для гостей услуги, и соответствует позиционированию - «Бизнес-Отель».

Подтверждает это все наличие бизнес-центра, который необходим для конгресс-туристов; наличие большого количества переговорных комнат, конферен-залов и банкетных залов, которые предназначены для разного количества участников и оснащены современными мультимедийными технологиями.

Рассматривая коэффициент загрузки, то гостиница «Экватор» обладает неравномерной загрузкой, которая колеблется в зависимости от сезона. Средний процент загрузки номеров в течение года составляет 57%

Как уже упоминалось ранее, одним из основных и конкурентных преимуществ каждой

современной гостиницы является использование информационных технологий.

Использование информационных технологий в работе гостиницы не только является конкурентным преимуществом, но и облегчает работу персонала гостиничного предприятия.

В последние годы многие гостиничные предприятия создали свои собственные сайты в Интернете и Владивостокские гостиницы не исключение.

Официальные сайты гостиниц «Экватор», «Приморье» и «Азимут Отель Владивосток», соответствуют своим внутренним стандартам и корпоративной культуре.

Характеризуя сайты в отдельности, то, сайт гостиницы «Приморье» содержит преимущество по сравнению с остальными конкурентами в том, что помимо русскоязычной и англоязычной версии, он содержит ещё и корейскую и японскую версию сайта, что удобно для жителей азиатских стран. А в остальных сайты не уступают друг другу.

Анализируя автоматизированные системы управления (АСУ), то «Азимут Отель Владивосток» использует в менеджменте гостиничного предприятия Opera Enterprise Solution и является единственным предприятием в городе, используя в ресторанном хозяйстве систему Micros-Fidelio.

Если говорить о АЗИМУТ Коммуникации, то существует Внутренний информационный портал – Интранет и официальный сайт Компании.

Можно подвести итог, что использование информационных технологий в гостиничных цепях является главным преимуществом. Главное преимущество и отличие от автономных гостиниц, это то, что включение в известную гостиничную систему дает отелю возможность быть представленным во всех ее справочниках, каталогах, системах бронирования и на Интернет-сайтах и упрощает управление самим предприятием.

Из проделанного анализа конкурентных преимуществ можно незамедлительно сделать выводы, что «Азимут Отель Владивосток» по сравнению со своими основными конкурентами остается в выигрышном положении.

Но остальные гостиницы не собираются останавливаться и постоянно совершенствуются в создании новых услуг, внедрении новых технологий, и поэтому не нужно останавливаться на достигнутом, а нужно тоже постоянно совершенствоваться.

Изучив и проанализировав информационные и инновационные технологии в «Азимут Отель Владивосток», был замечен один минус в плане использования новых инновационных технологий – это отсутствие в отеле, позиционирующем себя как «Бизнес-Отель», системы Smart Card или системы электронных замков, которая сейчас есть практически в каждом современном отеле.

Поэтому одним из нововведений гостиницы «Азимут Отель Владивосток» будет введение электронной системы замков, которое, по мнению одного из руководителей отеля является необходимым.

Электронные замки позволяют снизить уровень краж до 95%.

Преимущества электронных замков:

1. Система электронных замков позволяет администрации гостиницы решать, кто, куда и когда может войти.

2. Электронные замки для гостиниц позволяют получить объективную информацию о том, чьей карточкой открывалась дверь и в какое время – что защищает от мошенничества гостей и персонал.

3. Многофункциональность

4. Технические параметры электронных замков соответствуют всем международным требованиям [5].

Внедрение этой системы в процесс деятельности «Азимут Отель Владивосток» на ступень поднимет отель в плане конкурентоспособности и облегчит процесс работы сотрудников гостиницы.

Разработанное инновационное предложение для повышения конкурентоспособности «Азимут Отель Владивосток» было рекомендовано к внедрению на предприятие.

1. Индустрия гостеприимства в Приморском крае 2010. Статистический сборник / Приморск-стат, 2011. – 38 с.

2. АЗИМУТ Отель Владивосток. Путеводитель АЗИМУТчанина. Изд. АЗИМУТ Отель, Москва, 2011 г. – 43 с.

3. Чудновский А. Д. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие для студ. вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – 2-е изд., стереотип. – М. : КНОРУС, 2007. – 104 с.

4. Антонов Г. Д. Управление конкурентоспособностью организации: учебное пособие для студентов вузов / Г. Д. Антонов, О. П. Иванова, В. М. Тумин. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 300 с

5. Компания «Элемент». Решения для автоматизации бизнеса [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.elementdv.ru/>.