

С.К. Уринбаев*, У.Р. Рустамов

PhD, "Ақпараттық технологиялар және нақты ғылымдар" кафедрасының доценті, Ташкент экономика және педагогика университеті, Чирчик, Өзбекстан

ф.-м. ғ. к., "Ақпараттық технологиялар және нақты ғылымдар" кафедрасының доценті, Ташкент экономика және педагогика университеті, Чирчик, Өзбекстан

*Корреспондент авторы: urinbaev1975@gmail.com

ЗАМАНАУИ ҚОНАҚҮЙЛЕРДІ БАСҚАРУ ҚОСЫМШАЛАРҒА ШОЛУ

Түйін

Бұл мақала қонақжайлылық индустриясындағы қонақ үй бизнесін басқару жүйелерін автоматтандырудың қазіргі заманғы үрдістері мен тиімділігін зерттеуге арналған. Зерттеу барысында қонақ үйлерде қолданылатын автоматтандырылған басқару шешімдерінің функционалдық мүмкіндіктері, олардың бизнес-процестерді оңтайландыруға, қызмет көрсету сапасын арттыруға және кірістерді басқаруға әсері талданды. PMS, онлайн брондау модульдері, брондау арналарының менеджерлері, CRM және аналитикалық жүйелердің қонақ үй қызметіндегі ролі қарастырылды. Бұлтты технологиялар мен SaaS-модельдердің икемділігі, интеграция мүмкіндіктері және басқару тиімділігіне ықпалы анықталды. Сонымен қатар, әртүрлі бағдарламалық платформалардың артықшылықтары мен шектеулері салыстырмалы түрде бағаланды. Зерттеу нәтижелері цифрлық технологияларды кешенді түрде енгізу қонақ үй кәсіпорындарының бәсекеге қабілеттілігін арттырып, тұрақты дамуын қамтамасыз ететінін көрсетеді.

Кілттік сөздер: қонақжайлылық индустриясы, қонақ үй бизнесі, автоматтандыру, басқару жүйелері, PMS, онлайн брондау, цифрлық технологиялар

Кіріспе. Қазіргі таңда қонақжайлылық индустриясы цифрлық трансформация жағдайында дамып келеді және бұл үрдіс қонақ үй бизнесін басқару тәсілдеріне түбегейлі өзгерістер енгізуде. Нарықтағы жоғары бәсекелестік, тұтынушылардың қызмет көрсету сапасына деген талаптарының артуы және операциялық шығындарды оңтайландыру қажеттілігі қонақ үйлерді автоматтандырылған басқару жүйелерін енгізуге итермелейді. Осы тұрғыда PMS, CRM, онлайн брондау модульдері мен кірістерді басқару жүйелері қонақ үй қызметінің тиімділігін арттырудың негізгі құралдарына айналады.

Автоматтандырылған басқару шешімдері қонақ үйдің ішкі бизнес-процестерін жүйелеуге, нөмірлік қорды тиімді пайдалануға және клиенттермен өзара әрекеттесуді жақсартуға мүмкіндік береді. Бұлтты технологияларға негізделген заманауи платформалар икемділік пен масштабталуды қамтамасыз етіп, қонақ үй менеджерлеріне нақты уақыт режимінде басқарушылық шешімдер қабылдауға жағдай жасайды. Осы мақалада қонақжайлылық саласында қолданылатын жетекші автоматтандырылған басқару жүйелерінің функционалдық мүмкіндіктеріне салыстырмалы талдау жүргізіледі [1].

Материалдар мен әдістер

Теориялық талдау. Қонақжайлылық нарығында бәсекеге қабілетті болу қажеттілігі барған сайын қонақүйлерді ішкі процестерді автоматтандыру туралы шешімге әкеледі. Бүгінгі таңда PMS қонақ үйін басқару жүйесі (меншікті басқару жүйесі) — бұл брондау өтінімдері жазылған "шахмат" ғана емес, сонымен қатар нөмірлік қорды сатудан түсетін кірісті арттыруға арналған құралдар жиынтығы [2].

Қонақүйлерге көбірек мүмкіндіктер ұсыну үшін әзірлеушілер басқару жүйелерін бірден брондау арнасының менеджері, онлайн брондау модулі, қонақтарды тіркеу модулі сияқты бірнеше модульдермен біріктіреді. Мұндағы артықшылық барлық құралдарды "бір терезеде" ұсынатын шешімдерде болады [3].

Жүйелердің қосымша мүмкіндіктері қонақүйлерге бөлме қорының сатылымы мен қолжетімділігін, демек, кірістерді басқаруды автоматтандыруға мүмкіндік береді. Сондықтан, менеджер рентабельділікті арттыру үшін қонақ үйді басқару жүйесін сатып алуды шешкен кезде, ол келесі қасиеттермен өнімге тоқтайды:

- бір қызметтегі кең мүмкіндіктер оны басқа әзірлеушілердің шешімдерімен біріктірудің қажеті жоқ,

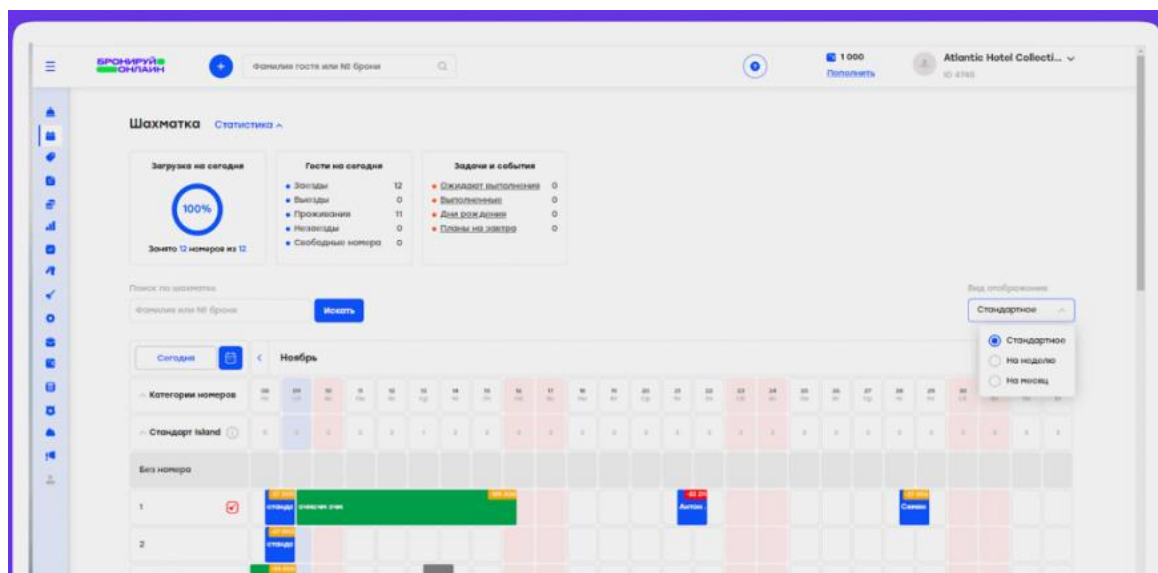
- кез келген уақытта жұмыс істейтін жоғары сапалы техникалық қолдау,

- орнатудың максималды жеңілдігі, қонақтарға қызмет көрсету процесінде пайдаланудың қарапайымдылығы,

- қызметкерлерді сервисте жұмыс істеуге жылдам оқыту,

- өнімнің функционалдығы мен құнының негізделген қатынасы.

1. "Онлайн брондау" - қонақ үй бизнесін дамытуға арналған платформа, ол кез-келген орналастыру құралының тиімділігін арттыру үшін дайын шешімдерді ұсынады: қонақ үй, глампинг, демалыс базасы, апарт-қонақ үй, SPA-қонақ үй, шарап зауыты және т. б. (сурет 1). Компания нарықта 2018 жылдан бері жұмыс істейді және ресейлік бағдарламалық жасақтама тізіліміне және ресейлік аккредиттелген компаниялар тізіліміне кіреді IT-компаниялар.



Сурет 1 – «Онлайн брондау» платформасы

"Онлайн брондау" бағдарламасының негізгі артықшылықтары

- Меншікті даму тобы

Онлайн брондау аутсорсинг қызметтерін пайдаланбайды, бұл жүйенің Жоғары сапасы мен үздіксіз жұмысына кепілдік береді.

- Серіктестердің сұраныстарына жедел жауап

Әзірлеушілер тобы ағымдағы сұрауларға жылдам жауап беруді және жаңартуларды уақтылы енгізуді қамтамасыз етеді.

- Тұрақты баға

Серіктестерге шетелдік интеграцияға және әлемдік саяси жағдайға тәуелді емес бәсекеге қабілетті бағалар ұсынылады.

- Платформаны оңай іске қосу және интуитивті интерфейс арқылы жаңа қызметкерлерді жылдам оқыту.

- Барлық кезеңдерде көмек және қолдау

Тіркелген сәттен бастап жүйемен күнделікті жұмыс істеуге дейін.

- Қонақүйлерге ұзақ мерзімді стратегиялық жоспарлау мен болашаққа деген сенімділікті қалыптастыруға мүмкіндік беретін ынтымақтастықтың ашық принциптері.

* Бұлтты traveltech шешімдері нарығында 6+ жыл

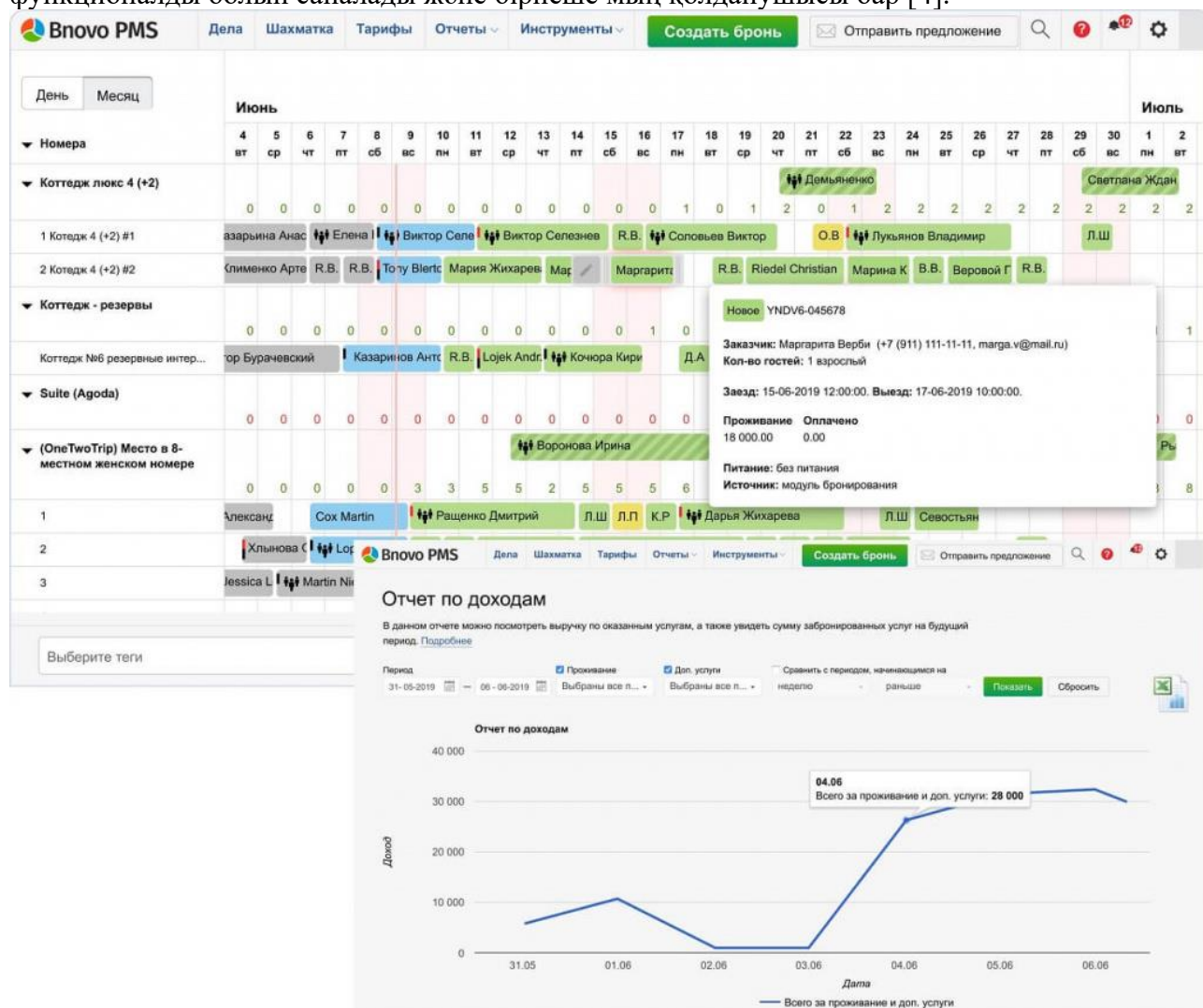
- Ресейлік бағдарламалық қамтамасыз ету тізіліміне кіреді

- Ресейлік аккредиттелген IT-компаниялардың тізіліміне кіреді

Онлайн брондау клиенттері Ресейдегі 3000 - нан астам қонақүйлер болып табылады, олар қызметтің басты артықшылықтарының бірі-қызметтің сенімді және тұрақты жұмысын атап өтеді. Сонымен қатар, платформамен ұзақ уақыт жұмыс істейтін серіктестердің көпшілігі техникалық қолдаудың жедел жұмысын бөледі.

Онлайн брондау-бұл қонақжайлылықтың цифрлық дәуірінде сізді ең жақсы ететін қонақ үй бизнесін дамыту құралы. Құралдар кірісті арттыруға және қонақ үй бизнесін келесі деңгейге көтеруге көмектеседі.

2. Bnovo PMS-қонақтарды есепке алу мен оларға қызмет көрсетуді автоматтандыруға және нөмірлік Қорды басқаруға арналған бұлтты қызмет (сурет 2). Бұл өз класындағы ең функционалды болып саналады және бірнеше мың қолданушысы бар [4].



Сурет 2 - Bnovo PMS платформасы

Bnovo PMS-тің айқын артықшылықтарының ішінен мыналарды бөліп көрсетуге болады:
- Құралдар санына қарамастан, пайдаланушы арнайы білімді қажет етпейтін қарапайым

және қарапайым интерфейсте жұмыс істейді.

- әр түрлі құрылғылармен жұмыс істеу мүмкіндігі,
- шексіз жұмыс орындары,
- брондау және қонақтар туралы ақпараттың үлкен көлемін брондау картасына түсіру мүмкіндігі.

- Ыңғайлы шахмат: төлем мәртебесі, кіру және шығу күндері, қонақтар туралы деректерді сақтау бар өзекті брондау.

- Тарифтерді басқару: тарифтерді қолдану шарттары, тәуелді тарифтер мен шектеулер және т.б.

- Bnovo PMS сонымен қатар нөмірлік қорды басқару модульдерін, Қаржы және есеп беруді, істерді және т.б. ұсынады.

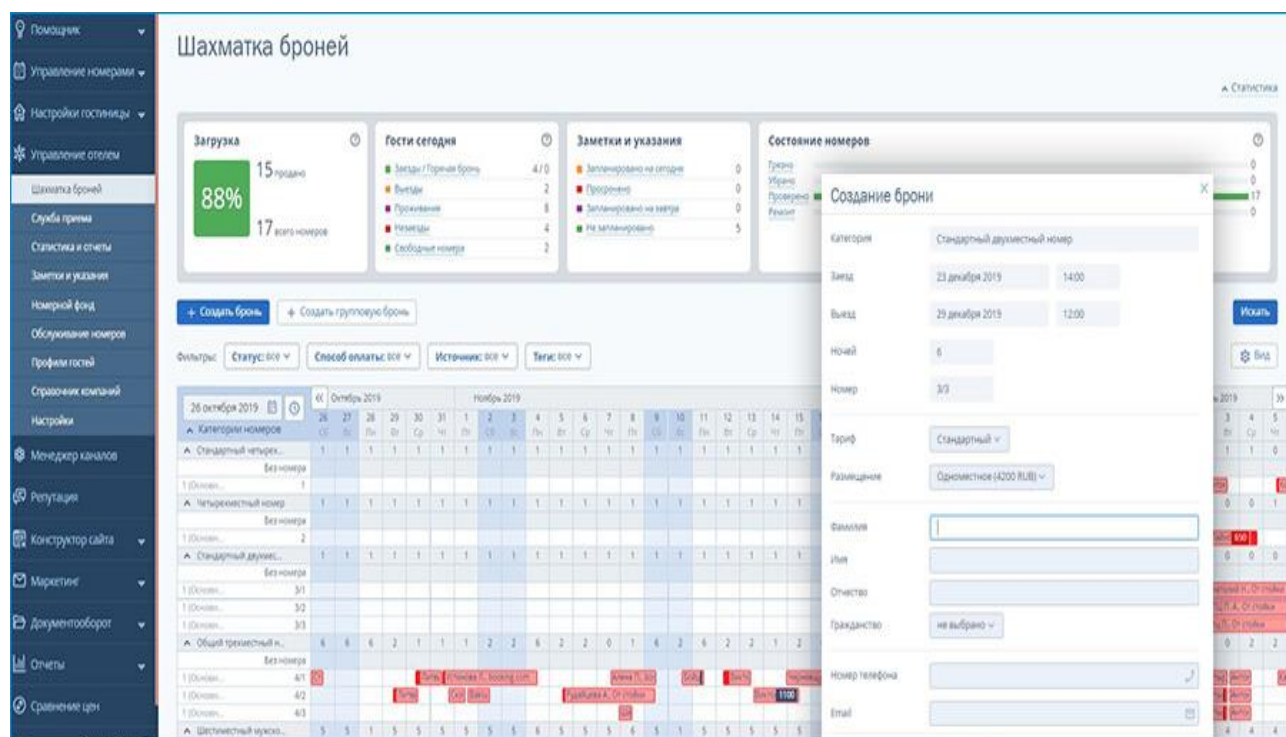
Жүйе брондау жасауға және жоюға, қонақтарды көшіруге, кіру/шығу күндері мен уақытын өзгертуге, бөлменің төлем күйін көруге, брондау белгілері мен жазбаларын қосуға және т.б. мүмкіндік береді. Алайда, бұл функционалдылық шағын орналастыру объектілері үшін міндетті түрде талап етілмеуі мүмкін.

Қонақ үй жұмысын талдау үшін ақша қаражаттарының қозғалысы туралы есеп, қонақүйді жүктеу туралы есеп, ADR/RevPAR, нөмірлер бойынша кірістілік, арналардың тиімділігі және басқа көрсеткіштер бар

Bnovo PMS-ті ПМ-де қонақтарды тіркеу және брондауды басқару қызметтерімен брондау арналарының менеджері арқылы біріктіру мүмкіндігі бар.

Онлайн брондау модулі брондау виджетін ұсынады-қонақ үй веб-сайтына енгізілген брондау жасау терезесі. Пайдаланушы модульдегі қол жетімділік пен бағаны тікелей bnovo PMS-тен басқара алады. Бұл қызметті сатып алу және қызмет көрсету құны негізінен үшінші тарап өнімдерін тарту арқылы артады.

3. Travelline: webpms-ресей нарығындағы ең жас қонақүйлерді басқару жүйелерінің бірі (сурет 3). Бұл модульдер кешенін біріктіретін бұлтты қызмет.



Сурет 3 – Travelline платформасы

Travelline шахматы көп функциялы, ақпараттың үлкен көлемін қамтиды: ағымдағы күндегі нөмірлердің болуы мен мәртебесінен бастап қонақтардың төлемдері мен қарыздарына дейін. Сервисте сіз орналастыру объектісінің жұмысын ғана емес, сонымен қатар бәсекелестік ортаны да талдауға мүмкіндік беретін әртүрлі есептер жасай аласыз [5].

Сондай-ақ, Travelline қызметі тек арналармен ғана емес, сонымен қатар қонақ үйдегі негізгі бизнес-процестерді жабатын қызметтермен де біріктірілген:

- Қонақтарды көші-қон есебіне қоюға арналған сервистер
- Электрондық құлыптар жүйесі
- Қонақ үйдегі Wi-Fi кіру жүйелері
- Қонақ үй кеңесшілерінің талдауы

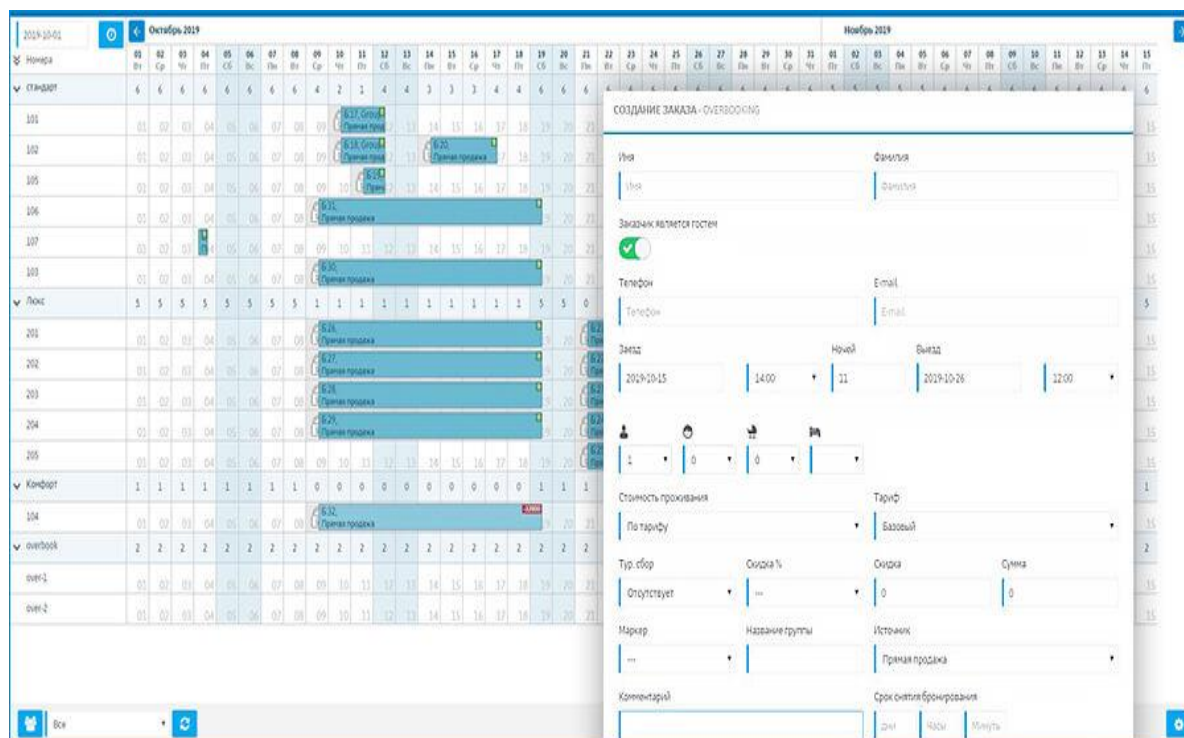
Бәлкім, әкімшінің жедел жұмысы үшін нөмірлердің сипаттамасының айқындылығы, нөмір санатының өзгеру жылдамдығы және бір брондау терезесінде қызметтер мен жеңілдіктер қосу жеткіліксіз болуы мүмкін.

Қызмет Өзінің арна менеджері арқылы көптеген брондау орындарымен біріктірілген. Қонақ үй сайтына онлайн брондау модулін қосу мүмкіндігі бар-ол ақылы, комиссия сатылымнан 4% -6% құрайды, бұл қызмет көрсету шығындарын жылына едәуір арттыра алады.

Сондай-ақ, Travelline-да ыңғайлы шахматы бар өзінің мобильді қосымшасы, сондай-ақ 24/7 қолдау қызметі бар.

4. HMS OtelMS-бұлтқа негізделген кешенді қонақүйді басқаруды автоматтандыру шешімі (сурет 4). 1000-нан астам қолданушы бар. Бұл өнімнің кішігірім объект үшін артықшылығы-сатып алу мен қызмет көрсетудің қолайлы құны [6].

Кешенде төрт модуль сатылады: қонақ үйді басқару жүйесінің өзі, "онлайн брондау модулі" (брондау виджеті), "брондау арналарының менеджері" және "ІІМ-де тіркеу модулі". Соңғысының кемшіліктері-қонақтарды тіркеу кезінде және көші-қонды есепке алу саласында сараптамалық көмек көрсетудің болмауы, оны бұзғаны үшін орасан зор айыппұлдар көзделген.

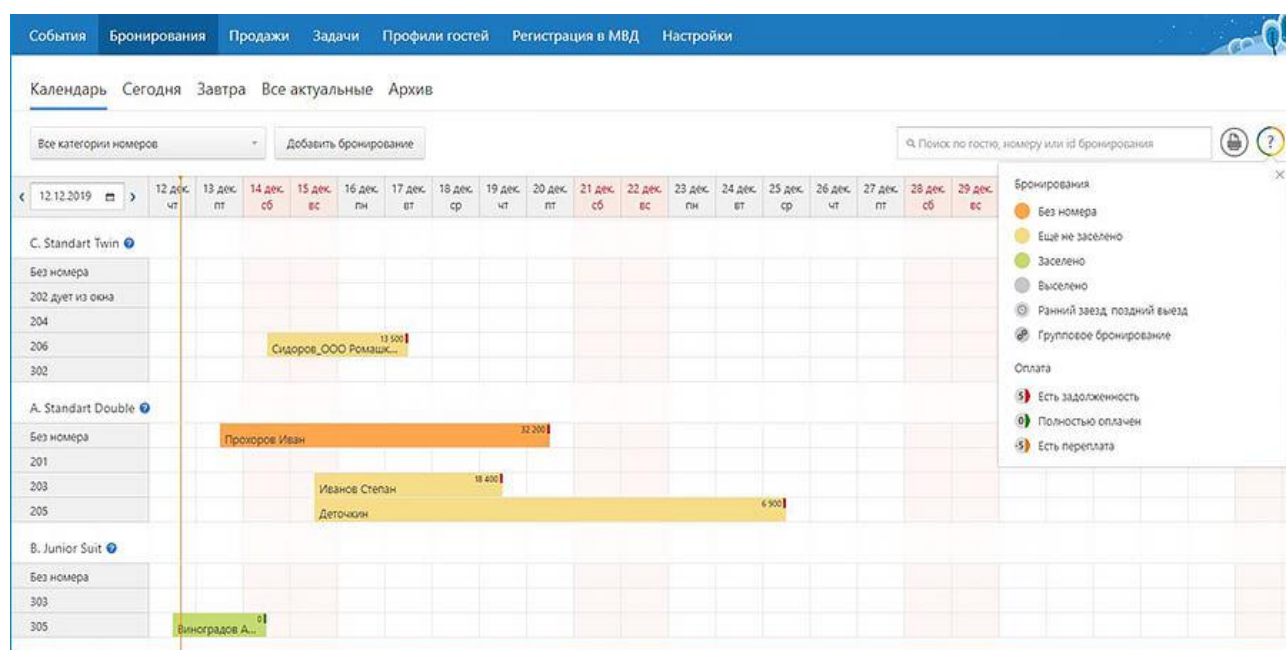


Сурет 4 - HMS OtelMS платформасы

Сервис брондауды, нөмірлік қорды басқаруды, тарифтер мен есептілікті басқаруды, қонақтар тарихын қалыптастыруды және сақтауды автоматтандыруға мүмкіндік береді. Алайда, әкімшінің жедел жұмысы күнтізбенің және брондау терезелерінің монотонды түс схемасын, шартты белгілердің жоқтығын және тікелей сату үшін нөмір санаттарының көрнекі сипаттамасын төмендетуі мүмкін. Сондай-ақ, егер Қонақ сұрау процесінде шешімін түзетсе, брондауды тез өзгерту мүмкіндігі жоқ: әкімші деректерді қайта толтыруы керек немесе броньды өңдеуге өту үшін бірнеше рет басу керек.

Ұзақ және көп уақытты қажет ететін процесс қонақ үйге арналған қызметті бастапқы орнату болады. Онсыз нөмірлерді сату және қызметкерлерді оқыту бойынша дұрыс жұмыс істеу мүмкін емес. Бөлмелер, қызметтер туралы мәліметтерге, ең бастысы, қонақ үй нарығындағы бәсекелестік жағдайында күн сайын жиі өзгеретін тарифтерге өзгерістер енгізу көп уақытты алуы мүмкін.

5. Контур.Қонақ үй-бұл қонақ үйдің күнделікті жұмысының негізгі процестерін автоматтандыруға арналған бұлтты қызмет (сурет 5). Нөмір қорын басқаруды, онлайн брондауды алуды және бір терезе арқылы қонақтарды тіркеуді қамтиды.



Сурет 5 - Контур.Қонақ үй платформасы

Қызметтің барлық модульдерін бір әзірлеуші ұсынады. Пайдаланушылар үшін аптасына 7 күн тәулігіне 24 сағат қолжетімді бірыңғай сараптамалық және техникалық қолдау жұмыс істейді.

Басқару жүйесінің өзі өте жас және функционалдылыққа ие.

Контур Қонақ үй қызметінің артықшылықтары.:

- Барлық 4 модульді бір компания әзірледі, яғни олар "жіксіз" интеграциямен байланысты. Бұл барлық модульдерді жедел және бір қызмет аясында конфигурациялауға мүмкіндік береді.

- Қонақ үйді басқару жүйесінің интерфейсі қарапайым және қарапайым. Персоналдың тұрақты ауысуы жағдайында қызметті игеруге аз уақыт кетеді.

- Брондау арналарының менеджері Ресейдегі онлайн брондаудың 85% қамтамасыз ететін сайттарды қамтиды. Осының арқасында пайдаланушы брондау келмейтін арналарды қосу үшін артық төлемейді. Брондау орындарының саны үнемі артып келеді.

- Көші-қонды есепке алу бойынша сараптамалық қолдау.

- Қонақты есепке қою және алып тастау қажеттілігі туралы еске салу, қонақты орналастыру кезінде хабарламалардың жобаларын автоматты түрде жасау. Бұл әкімшіге уақытты үнемдеуге, қонақтарға қызмет көрсету міндеттеріне шоғырлануға көмектеседі, ал қонақ үй үшін ең бастысы — қателіктер мен әсерлі айыппұлдарды болдырмау.

- Бірегей Даму — квоталар күнтізбесі. Шын мәнінде, бұл тікелей арналардағы сату динамикасына байланысты брондау орындарында сатуға болатын бөлмелер санын басқаруға мүмкіндік беретін екінші шахмат. Нәтижесінде, қонақ үй делдалдар арқылы оңтайлы жүктеу үшін қанша қажет болса, сонша сатады, сондықтан комиссияларды үнемдейді және өзінің таза пайдасын арттырады.

- Есеп беру жүйесі әртүрлі көздер мен кезеңдер бойынша объектінің (ADR, RevPar) тиімділігін талдауға, сондай-ақ қонақтардың барлық санаттары үшін курорттық алым сомаларын (деректерді түсірумен) есептеуге мүмкіндік береді.

- Онлайн брондау модулі қонақүйге қосымша ақысыз толық сайт ұсынады. Оны Интернетте жарнамалауға болады, сонымен қатар қонақүйдің веб-сайтына енгізілген брондау виджетін пайдалануға болады.

6. 1С: БИТ. Қонақ үй-бұл Ресейдің әртүрлі аймақтарында 400-ден астам қонақүй таңдаған қонақ үйдегі процестерді кешенді автоматтандыру шешімі (сурет 6). Қызмет жергілікті және әр жұмыс орны қосымша ақы алады, бұл шығындарды арттырады және кез-келген мобильді құрылғыдан жұмыс істеуге мүмкіндік бермейді [7].

Нәтижелер мен талқылау

Жүйе 1С компаниясының бухгалтерлік есеп өнімдерімен біріктірілген, сондықтан мұнда төлемдерді есепке алу, қонақтармен есеп айырысу, бухгалтерлік және статистикалық есептілікті қалыптастыру мүмкіндігі толығымен жүзеге асырылады.

The screenshot displays a hotel management system interface. At the top, there's a header with 'Номерной фонд' (Room Fund) and a date range from 23.02.2012 to 21.03.2012. Below this is a calendar grid showing room occupancy across various dates. The rooms are categorized by floor and type: 1 этаж (Economy), 2 этаж (Comfort), 3 этаж (Family), and 4 этаж (Luxury). Each room has a name and a number, and the occupancy is indicated by colored bars with guest names. Below the calendar, there are several tabs for guest management: 'Основная' (Main), 'Гости' (Guests), 'Комиссия / Пр...' (Commission / Pre...), and 'Скидки' (Discounts). The 'Основная' tab is active, showing a form for guest registration with fields for '№/доп. №', 'Дата', 'Оплатить до / Дата оплаты', 'Организация', 'Источник', '№ диск. карты', 'Вид путевки', 'Основной санатор...', 'Пакет услуг', and 'Проживание с пит...'. Below this, there are tabs for 'Гость и контрагент' (Guest and Counterparty), 'Проживание' (Accommodation), 'Дополнительные услуги' (Additional services), 'Документы расчетов' (Calculation documents), and 'Журнал' (Journal). The 'Гость и контрагент' tab is active, showing a form for guest registration with fields for 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'Документ', 'Телефон', 'E-Mail', 'Комментарий гостя', 'Контрагент', 'Договор', 'Контактное лицо', 'Телефон', 'E-Mail', 'Комментарий фирмы', and 'Фирма'. At the bottom, there's a summary section with 'ЗАБРОНИРОВАН' (Booked), 'Комментарий: Долг на 23.03.12 составляет: 5 000 руб.' (Debt on 23.03.12 is: 5,000 rub.), 'Итого по тарифу: 15 000 руб.' (Total by tariff: 15,000 rub.), and 'Итого за доп. услуги: 0 руб.' (Total for additional services: 0 rub.).

Сурет 6 - 1С: БИТ. Қонақ үй

Жүйеде брондауды басқару, құжаттаманы түсіру бойынша көптеген мүмкіндіктер бар: қонақ, контрагент, брондау көзі, тарифтер туралы ақпаратты енгізуге арналған көптеген өрістер.

Жүргізілген зерттеу нәтижелері қонақжайлылық индустриясында автоматтандырылған басқару жүйелерін кешенді түрде енгізу қонақ үй қызметінің тиімділігін едәуір арттыратынын көрсетті. PMS, онлайн брондау модульдері, брондау арналарының менеджерлері және аналитикалық құралдарды қолдану нөмірлік қорды басқаруды оңтайландырып, брондау қателіктерін азайтуға және кірістерді ұлғайтуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, бұлтты технологияларға негізделген шешімдер ақпаратқа жедел қол жеткізуді қамтамасыз етіп, басқарушылық шешімдерді қабылдау үдерісін жеделдетеді, бұл қонақ үйлердің нарықтық өзгерістерге бейімделу қабілетін арттырады.

Талқылау барысында автоматтандырылған жүйелердің тиімділігі олардың функционалдық толықтығы мен интеграция деңгейіне тікелей тәуелді екені анықталды. Бір платформа аясында бірнеше модульді біріктіретін шешімдер қонақ үйдің ішкі бизнес-процестерін үйлестіруге, персонал жұмысының өнімділігін арттыруға және клиенттерге қызмет көрсетудің сапасын жақсартуға ықпал етеді. Осы тұрғыда цифрлық технологияларды

стратегиялық тұрғыда пайдалану қонақ үй кәсіпорындарына тұрақты даму мен бәсекелестік артықшылықты қамтамасыз ететін маңызды фактор ретінде қарастырылады

Қорытынды. Жүргізілген талдау нәтижелері қонақ үй бизнесінде автоматтандырылған басқару жүйелерін қолдану операциялық тиімділікті арттырып қана қоймай, қызмет көрсету сапасын жаңа деңгейге көтеретінін көрсетті. PMS, онлайн брондау модульдері, брондау арналарының менеджерлері мен аналитикалық құралдар нөмірлік қорды басқаруды, кірістерді оңтайландыруды және қонақтармен өзара әрекеттесуді кешенді түрде ұйымдастыруға мүмкіндік береді. Бұл әсіресе шағын және орта қонақ үйлер үшін ресурстарды тиімді пайдаланудың маңызды факторы болып табылады.

Сонымен қатар, бұлтты технологиялар мен SaaS-модельдерге негізделген шешімдер қонақ үй бизнесінің икемділігін арттырып, нарықтағы өзгерістерге жедел бейімделуге жағдай жасайды. Қарастырылған платформалардың функционалдық айырмашылықтары қонақ үйдің көлеміне, стратегиясына және мақсатты аудиториясына сәйкес жүйені таңдаудың маңыздылығын айқындайды. Осылайша, автоматтандырылған басқару шешімдерін тиімді енгізу қонақжайлылық индустриясында бәсекеге қабілеттілікті қамтамасыз ететін және ұзақ мерзімді тұрақты дамуға негіз болатын басты факторлардың бірі болып табылады.

Әдебиеттер тізімі

1. Николаева Л.Ю. Современные информационные системы управления в гостиницах. СПб.: Питер, 2019. - 264 с.
2. Гусев И.В. Инновации в индустрии гостеприимства. М.: Юрайт, 2021. - 298 с.
3. Семёнова А.С. Электронное управление гостиницей: теория и практика. М.: КНОРУС, 2017. - 256 с.
4. Орлова А.А. Bnovo PMS и цифровые платформы в отелях. — М.: Инфра-М, 2020. — 210 с.
5. Ларионова Т.Т. Travelline и автоматизация гостиничных процессов. — М.: Юрайт, 2019. — 200 с.
6. Филиппов Д.Д. Комплексные решения для управления гостиницей (HMS OtelMS). — М.: КНОРУС, 2018. — 240 с.
7. Никитина Е.В. 1С: БИТ. Отель: локальные решения для гостиниц. — М.: Инфра-М, 2017. — 220 с.

References

1. Nikolaeva L.Ju. Sovremennye informacionnye sistemy upravlenija v gostinichah. SPb.: Piter, 2019. - 264 s.
2. Gusev I.V. Innovacii v industrii gostepriimstva. M.: Jurajt, 2021. - 298 s.
3. Semjonova A.S. Jelektronnoe upravlenie gostinicej: teorija i praktika. M.: KNORUS, 2017. - 256 s.
4. Orlova A.A. Bnovo PMS i cifrovye platformy v oteljah. — M.: Infra-M, 2020. — 210 s.
5. Larionova T.T. Travelline i avtomatizacija gostinichnyh processov. — M.: Jurajt, 2019. — 200 s.
6. Filippov D.D. Kompleksnye reshenija dlja upravlenija gostinicej (HMS OtelMS). — M.: KNORUS, 2018. — 240 s.
7. Nikitina E.V. 1C: BIT. Otel': lokal'nye reshenija dlja gostinic. — M.: Infra-M, 2017. — 220 s.

С.К. Уринбаев*, У.Р. Рустамов

PhD, доцент кафедры «Информационные технологии и точные науки», Ташкентский университет
экономики и педагогики, Чирчик, Узбекистан

к.ф.-м.н.к., доцент кафедры «Информационные технологии и точные науки», Ташкентский
университет экономики и педагогики, Чирчик, Узбекистан

*Автор для корреспонденции: urinbaev1975@gmail.com

ОБЗОР СОВРЕМЕННЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ОТЕЛЯМИ

Аннотация

Данная статья посвящена анализу современных автоматизированных управленческих решений в гостиничном бизнесе и их влиянию на эффективность деятельности предприятий индустрии гостеприимства. В работе рассмотрены функциональные возможности систем управления отелями, их роль в оптимизации бизнес-процессов, повышении качества обслуживания и управлении доходами. Особое внимание уделено PMS-системам, модулям онлайн-бронирования, менеджерам каналов продаж, CRM и аналитическим инструментам. Проанализированы преимущества облачных технологий и SaaS-моделей, а также возможности их интеграции в единую информационную среду гостиницы. Проведен сравнительный анализ популярных программных решений, выявлены их сильные и слабые стороны. Результаты исследования подтверждают, что комплексное внедрение цифровых технологий способствует росту конкурентоспособности гостиничных предприятий, повышению удовлетворенности клиентов и устойчивому развитию бизнеса в условиях цифровой трансформации экономики.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, гостиничный бизнес, автоматизация, системы управления, онлайн-бронирование, цифровые технологии

S.K. Urinbaev*, U.R. Rustamov

PhD, Associate Professor of the Department of Information Technology and Exact Sciences, Tashkent
University of Economics and Pedagogy, Chirchik, Uzbekistan

PhD, Associate Professor of the Department of Information Technology and Exact Sciences, Tashkent
University of Economics and Pedagogy, Chirchik, Uzbekistan

*Corresponding authors: urinbaev1975@gmail.com

OVERVIEW OF MODERN HOTEL MANAGEMENT APPLICATIONS

Abstract

This article is devoted to the analysis of modern automated management solutions in the hotel business and their impact on the efficiency of the hospitality industry enterprises. The paper considers the functionality of hotel management systems, their role in optimizing business processes, improving the quality of service and revenue management. Special attention is paid to PMS systems, online booking modules, sales channel managers, CRM and analytical tools. The advantages of cloud technologies and SaaS models are analyzed, as well as the possibilities of their integration into a single information environment of the hotel. A comparative analysis of popular software solutions has been carried out, their strengths and weaknesses have been identified. The results of the study confirm that the integrated implementation of digital technologies contributes to the growth of competitiveness of hotel enterprises, increased customer satisfaction and sustainable business development in the context of the digital transformation of the economy.

Keywords: hospitality industry, hotel business, automation, management systems, online booking, digital technologies