

Информационные технологии в индустрии гостеприимства

Основные направления развития информационных технологий в индустрии гостеприимства

- **локальная автоматизация офиса**
- **внедрение прикладных программ автоматизации формирования, продвижения и реализации туристского продукта**
- **использование систем управления базами данных**
- **использование локальных компьютерных сетей**
- **внедрение систем бронирования**
- **внедрение мультимедийных маркетинговых систем**
- **использование сети Интернет**

Системы электронных продаж

- **GDS – глобальные системы резервирования**
(Amadeus/System One; Galileo/Apollo; Sabre/Fantasia;
WorldSpan/Abacus; Sahara/Gabriel)
- **Internet – всемирная компьютерная сеть**
- **Локальные системы продаж (Sirena, Alean)**

Способы подключения к GDS

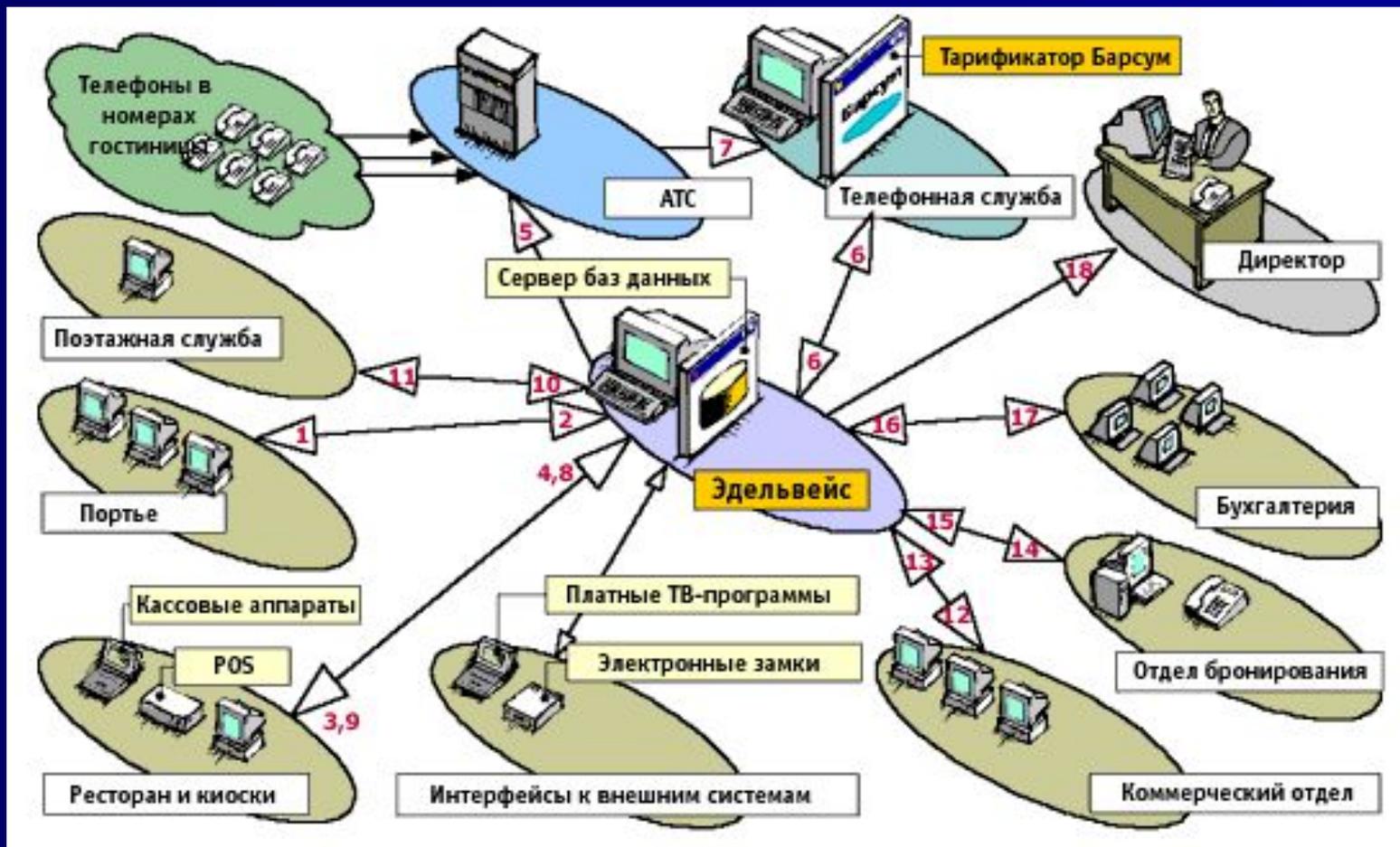
- **Самостоятельное**
- **Смена собственника**
- **Через компанию-провайдер**
 - 👤 Агентская комиссия
 - 👤 Налаженная технология выплаты комиссионных
 - 👤 Высокая скорость подтверждения бронирования
 - 👤 Удобная система тарифов
 - 👤 Подробное описание гостиницы в GDS

Системы управления гостиницами

Преимущества стандартных систем

- **Накопление опыта эксплуатации**
- **Поддержка фирмой-производителем**
- **Возможность постоянного обновления**
- **Решение сложных и комплексных задач, с которыми отдельное предприятие не в состоянии справиться самостоятельно**

Основные блоки типичной системы управления гостиницей (ПО «Эдельвейс» компании Reksoft)



Управление данными

Интеллектуальный анализ данных (Data Mining)



Управление данными

SEMMA – методология приложения DM к любой бизнес-задаче (SAS-Institute)



Управление данными

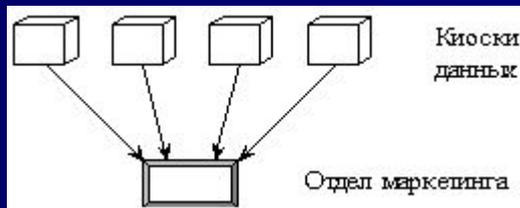
Причины распространения систем DM

- Содержание БД – скрытые ценные знания
- Развитие технологии информационных хранилищ (Data Warehousing)
- Снижение стоимости устройств хранения
- Снижение стоимости устройств переработки с параллельной архитектурой
- Увеличение количества ЛПР
- Обострение конкурентной борьбы за клиента
- Переход от массового обслуживания к сегментному и индивидуальному
- Объединение СУБД и систем анализа

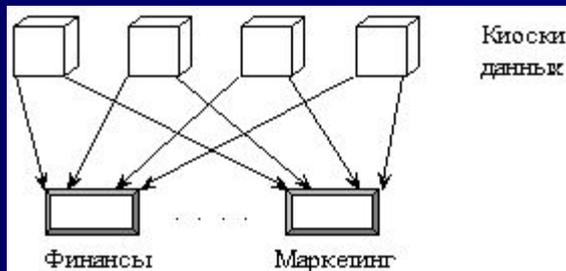
Масштабируемые хранилища данных

Эволюция хранилищ данных

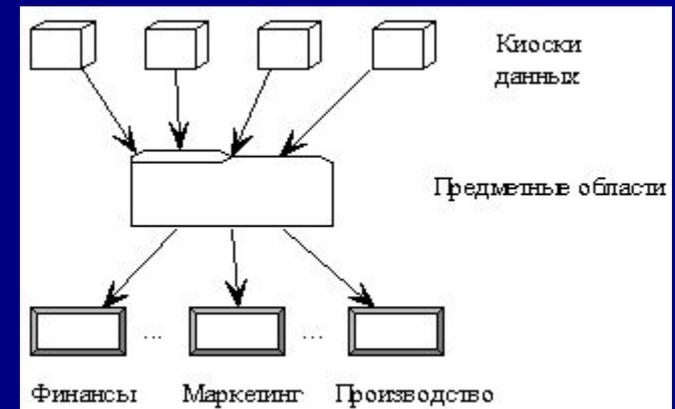
1. Киоски данных для каждого отдела



2. Дублирование данных



3. Хранилища масштаба предприятия



Масштабируемые хранилища данных

Эволюция постановки вопросов в процессе анализа

1. Что произошло?



2. Что произошло? Почему это произошло? Что будет если?



3. Что произойдет – прогнозирование развития



Масштабируемые хранилища данных (схема использования)

Пользователи отдела информационных технологий

Оперативные базы данных

Репликация

Зависимые киоски данных

Бизнес-пользователи



Классы операций интеллектуального анализа данных

- Проверка гипотез
- Генерация отчетов и обработка запросов
- Многомерный анализ
- Статистический анализ
- Поиск зависимостей
- Прогнозное моделирование
- Анализ связей
- Сегментация баз данных
- Идентификация отклонений

Методы интеллектуального анализа данных

- Индукция
- Поиск ассоциаций
- Кластеризация
- Нейронные сети
- Генетические алгоритмы

Системы поддержки принятия решений

- **Помощь ЛПР при анализе объективной составляющей**
- **Выявление предпочтений ЛПР**
- **Генерация возможных решений, формирование списка альтернатив**
- **Оценка альтернатив на основе предпочтений и ограничений**
- **Анализ последствий принимаемых решений**
- **Выбор лучшего с точки зрения ЛПР варианта**

Современное состояние в области анализа данных на предприятиях индустрии гостеприимства

