

АСУ



КОПЕЙКУ БЕРЕЖЕТ

У вас еще нет системы управления отелем, или она уже устарела, и вы хотите приобрести что-нибудь новенькое? Давайте вместе поищем именно то, что нужно вам. Сегодня выбор очень велик, и к какому бы продавцу вы ни пришли, свой продукт он постарается преподнести в лучшем виде, чтобы у потенциального покупателя и мысли не возникло продолжить поиск. Но стоит ли сразу попадать в расставленные сети? Соответствует ли предложенная модель управления реалиям вашего предприятия, не приведет ли ее установка к значительным кадровым перестановкам или расширению штатного расписания? Одно дело, если вы покупаете стандартный компьютер и программное обеспечение, другое дело, когда речь идет о покупке системы управления — комплекса, объединяющего в себе работу всех служб гостиницы.



ОТЕЛЬ • HOTEL № 9 2001



АСУ гостиницы - кроме того, что это комплекс, в том числе и организационный, еще и инструмент, который необходимо настроить и дать исполнителю, а как он будет работать, зависит от умения и понимания вашего персонала. Практика показывает, что персонал не проявляет рвения к новому, поскольку любые нововведения влекут за собой дополнительную работу с возможным сокращением штата. Ваш оператор может вам весьма красноречиво доказывать, что он целых три часа темной ночью мучил гостя у стойки, пытаясь его поселить в номер, и как клиент все эти три часа терпеливо ожидал (?!), что его поселят именно в эту гостиницу, именно в этот номер и именно на эту кровать..., а система почему-то зафиксировала в своих журналах, что оператор не подходил к компьютеру более четырех часов. Так, вполне может сложиться ситуация, когда компьютеризация, вместо сокращения трудозатрат, приведет к их реальному увеличению, к расширению штата; а дополнительно к системе вы будете прилагать еще и калькулятор, как это произошло в одной из московских гостиниц.

Задумываясь о том, какую АСУ выбрать, вам необходимо выяснить, кто после введения системы управления будет самым осведомленным человеком в гостинице, и какая информация будет подаваться вам на стол: реальная или «отфильтрованная» персоналом. Если вы ищете комплекс на замену устаревшему, то у вас уже есть опыт, и вы знаете многие подводные камни процессов ввода в строй и повседневной эксплуатации систем управления. Перед принятием окончательного решения зашли-те «казачка» на объект для живого общения с персоналом, повседневно эксплуатирующим предлагаемую вам систему, и, может быть, круг поиска уменьшится на одну единицу. Задайте прямой вопрос о стоимости интерфейсов сопряжения с уже эксплуатируемыми вами системами и с системами, появляющимися на рынке: как это будет реализовано, за какие деньги и в какой срок. Истории известны случаи, когда за создание интерфейса с системой были запрошены деньги, сопоставимые со стоимостью сопрягаемой системы. Надо понимать, что универсальной системы на все случаи жизни, решающей абсолютно все задачи, не бывает, поэтому существенно разъяснить вопрос стоимости сопровождения продукта в гарантийный и постгарантийный периоды. Вопросов много, и

изменения состояния замка и двери в центральную базу данных АСУ гостиницы. Доступ к конфиденциальным персональным данным по номеру нашего гостя возможен только при наличии его ключа гостя, иными словами, по его инициативе. Штатные открывания двери гостем и обслуживающим персоналом служба безопасности может просмотреть в реальном времени. Система формирует штатные, предтревожные и тревожные события и отображает их в мониторинге службы безопасности. Все службы гостиницы имеют право управлять замком в части их касающейся. Служба приема и размещения имеет свой уровень доступа по управлению замком номера — оперативная блокировка и разблокировка ключа гостя, разовый допуск в номер персональной карточки носильщика багажа или сантехника. Этажная служба — наряд на уборку номеров, допуск в комнату, контроль за временем уборки и отметка об уборке номера. Служба безопасности имеет наивысший приоритет, и при чрезвычайных ситуациях может централизованно открыть группу дверей или все двери сразу, заблокировав любой ключ в системе или доступ в любое помещение, а также получить сигнал для управления видеонаблюдением.

И все же мне придется вернуться к уже описанному в предыдущих статьях вопросу персонального кода карточки и его владельца (см. «Отель» №N. 5, 6, 2001). Коды ключей в системе KEI Biser не повторяются, не имеют закона формирования, носят случайный характер и имеют своего персонального владельца. Разграничение доступа в номерной фонд гостиницы и служебные помещения производится централизованно с центрального компьютера, что делает возможным вести централизованный учета рабочего времени сотрудников и поиск персонала на предприятии. Не буду вступать в полемику о сложности вычисления мастер-кода для автономных замков, но «первая ласточка» по взлому автономных электронных замков уже поймана в Санкт-Петербурге. В обзоре прессы от 18 октября 2000 года сообщается, что питерский наркоман с компьютерным образованием изготовил универсальный электронный ключ, открывающий автономные замки, и был задержан совершенно случайно в ходе рейда милиции. Дело в том, что импортная система, установленная в гостинице, сработала только с третьего раза. А с телефонными переговорами вас уже обманывали ваши гости? Об этом в следующем номере.

Михаил НУЖДИН,

генеральный директор KEI Company