

УДК 65:640.4:004

Леміш К.М.

*кандидат економічних наук, доцент
Бердянського державного педагогічного університету***УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ
НА ОСНОВІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ****IMPROVE THE HOTEL MANAGEMENT COMPANY BASED
ON INFORMATION TECHNOLOGIES****АНОТАЦІЯ**

У статті розглянуто можливості застосування інформаційних технологій в управлінні суб'єктами готельної сфери в умовах переходу до інформаційного суспільства. Досліджено основні програмні продукти з автоматизації роботи готелів, представлених на українському ринку. Обґрунтовано доцільність використання комплексної системи управління в діяльності готельного підприємства.

Ключові слова: інформаційні технології, комп'ютерні програми, автоматизація, готельне підприємство.

АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрены возможности применения информационных технологий в управлении субъектами гостиничной сферы в условиях перехода к информационному обществу. Исследованы основные программные продукты по автоматизации работы отелей, представленных на украинском рынке. Обоснована целесообразность использования комплексной системы управления в деятельности гостиничного предприятия.

Ключевые слова: информационные технологии, компьютерные программы, автоматизация, гостиничное предприятие.

ANNOTATION

The article discusses the possibility of using information technology in the management of the hotel industry actors in the transition to an information society. The basic software for automation of hotels, represented in the Ukrainian market. The expediency of using an integrated system of management in the hotel business.

Keywords: information technology, software, automation, hotel enterprise.

Вступ. В умовах ринкової економіки все актуальнішою стає проблема інформаційного забезпечення підприємств готельного бізнесу. Сучасний стан ринку готельних послуг характеризується високим рівнем конкуренції, різноманітністю видів наданих основних і додаткових послуг, підвищенням рівня обслуговування. Зростання складності управління та необхідність ведення контролю за усіма видами діяльності готельного підприємства зумовлює необхідність впровадження та використання інформаційних технологій, які дозволяють прискорити процес створення та продажу пакетів послуг споживачам, здійснювати маркетингове планування, фінансово-облікову й господарську діяльність та інше. У зв'язку з цим процес автоматизації підприємств готельної індустрії є актуальним для будь-якого готелю незалежно від кількості номерів, його категорії та місця розташування. Активне впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність готелів є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і

висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері [1, с. 143].

Враховуючи динамізм розвитку інформаційних технологій, невизначеність ступеня їх впливу на ефективність функціонування підприємств готельної сфери, актуальним є здійснення комплексного дослідження застосування інформаційних технологій в управлінні суб'єктами готельної сфери в умовах переходу до інформаційного суспільства.

Аналіз останніх досліджень. У зв'язку зі зростанням значення ролі інформаційних технологій у діяльності готельних підприємств зростає кількість наукових досліджень цього характерного явища сучасного розвитку суспільства. Проблемами ефективного використання інформаційних технологій у туризмі присвячені наукові розробки зарубіжних та вітчизняних вчених: Арімов, В. Балута, П. Бурцев, О. Виноградова, А. Галиновский, О. Губанова, В. Гуляев, А. Демаш, М. Єфремова, І. Зорін, І. Калашников, В. Квартальнов, Д. Купінський, Ю. Миронов, М. Морозов, Н. Морозова, Т. Новгородцев, Н. Плотнікова, М. Окороков, М. Робсон, М. Скопень, Т. Ткаченко, О. Тоффлер, Ф. Уллах, М. Хайдеггер, А. Шлевков, Л. Шульгіна, С. Чупров та інші.

Метою статті є обґрунтування доцільності використання сучасних інформаційних технологій в управлінні готельним підприємством.

Результати дослідження. Одним із основних напрямів розвитку готельного бізнесу в Україні слід вважати широке впровадження інформаційних комп'ютерних технологій управління на основі вивчення та застосування досвіду розвинутих країн у цій області.

Інформаційна технологія – це процес, що використовує сукупність засобів і методів збору, обробки та передачі даних для отримання інформації нової якості про стан об'єкта, процес або явище [2].

У сучасних умовах розвитку господарства інформація стає стратегічним ресурсом, який напряму впливає на можливості та конкурентоспроможність готелів.

З точки зору організації та управління, готельні комплекси – складні системи, що включають різноманітні взаємозв'язані служби.

Таблиця 1

Комп'ютерні програми автоматизації роботи підприємств готельної індустрії

Продукт	Виробник	Споживачі	Можливості
OPERA	MICROS-Fidelio (США)	сітвові готелі	Система автоматизації служби прийому та розміщення гостей; система автоматизації відділу продажів і маркетингу; система управління якістю обслуговування; система оптимізації прибутку; система управління заходами; система централізованого бронювання; модуль бронювання через Інтернет; централізована інформаційна система по клієнтах.
Fidelio	MICROS-Fidelio (США)	усі типи готелів: мережеві та незалежні, заміські клуби, мотелі і бізнес-готелі	Бронювання і заселення гостей; нарахування за проживання та інші послуги, що надаються готелем; організація конференцій і банкетів; акумулювання інформації про неоплачені рахунки клієнтів, що надійшли з різних точок продажів; виставлення проміжних і остаточних рахунків для розрахунків з клієнтами; облік інформації про безготівкові розрахунки; отримання фінансових і статистичних звітів.
Epitome PMS	SoftBrands (США)	для готелів будь-якого типу, категорії і розміру – від невеликих готелів до великих готельних комплексів і мереж	Базовий модуль (бронювання, портъе, гостьові рахунки, управління номерним фондом); групове бронювання; модуль по роботі з туристичними агентствами; історія гостя / історія компанії; управління тарифами і додатковими послугами; модуль по роботі з дебіторами; модуль звітності; модуль реєстрації паспортів; контрольна панель.
Отель-2.3	Інтеротель (Росія)	самі різні готелі: від двох- до п'ятизіркових, від десяти до тисяч номерів	Управління номерним фондом; бронювання номерів; управління розміщенням і виїздом гостей, розрахунками з ними; ведення програм лояльності гостей (історія гостя); управління тарифами та договірною політикою; планування та реєстрація надання додаткових послуг; надання послуг і розрахунок по ним для сторонніх осіб; автоматична процедура нічного аудиту.
Едельвейс	Рексофт (Росія)	трьох- і чотиризіркові готелі	Система управління готелем; системи телекомунікаційних послуг (система тарифікації телефонних переговорів, управління АТС); система автоматизації підприємств індустрії розваг і ресторанів.
Servio HMS	НКТ (Росія)	сітвові готелі, чотирих- і тризіркові готелі.	Базовий модуль (реєстрація та поселення, врахування побажань гостя, бронювання номерів, відстеження гостей, створення електронних карток-ключів, фіксація повідомлень, управління персоналом і інше для самої оптимальної роботи портъе); модуль продажів (робота з компаніями-партнерами, перегляд статистики, редагування курсів валют, встановлення тарифів); модуль бухгалтерія; модуль звітність і статистика; модуль адміністрування (ведення історії гостя / компанії, управління тарифами, робота з контрагентами і турагентствами, програма лояльності, розгорнута звітність); модуль зовнішніх систем (автоматизація ресторану, системи бронювання, електронні замки).
Shelter	UCS (Росія)	двох- чотиризіркові готелі	Автоматизація служб бронювання і розміщення, управління внутрішніми ресурсами готелю, підтримка єдиної системи безготівкових платежів для гостей і клієнтів, автоматизація поточної діяльності, ведення бази даних гостей, багатфакторний аналіз діяльності готелю, взаємодія з іншими системами.
Intellect Style (InStyle)	ККС (Росія)	міні-готелі, великі готельні комплекси, санаторії, пансіонати	Система портъе; система інтернет-бронювання «Tourlink»; система бухгалтерський облік; система управління.
ProHotel SimpleHotel	Toppoint (Україна)	міні-готелі і готелі з невеликим номерним фондом (до 30 номерів)	Багатовимірний аналіз OLAP; модуль експорту даних в бухгалтерські системи; системи контролю доступу (електронні замки); модуль зв'язку з системами управління рестораном; модуль зв'язку з фіскальними реєстраторами; SMS-розсилка; телефонний тарифікатор; інтернет тарифікатор; тарифікація більярду; медичний модуль; модуль управління сауною; модуль управління заходами; платне телебачення; складський облік; міні-бари; резервне збереження даних; віддалене керування системою; інтернет-звітність; Інтернет-бронювання.
B52. Отель	Студія Плюс (Україна)	невеликі готелі, великі розподілені готельні комплекси	Бронювання; управління групами; реєстрація та поселення гостей; реєстрація паспортів; розрахунки з гостями; клубна система; управління номерним фондом; інженерна служба; історія гостя / історія компанії; консьерж / телефонний оператор; управління тарифами.
SuperHotel	Альгінет (Україна)	двох-, чотиризіркові готелі	Бухгалтерський облік; врахування складу; планування закупівлі та оплати; підключення додаткових послуг; контроль роботи і отримання звітності віддалено; контроль потоку гостей у готелі; збереження інформації про клієнтів та впровадження бонусних програм; онлайн-бронювання номерів.

Організувати роботу готельного комплексу з максимальною ефективністю і у відповідності з сучасними світовими вимогами можливо тільки з використанням сучасних комп'ютерних технологій.

На ринку сьогодні є більше десятка систем автоматизації управління готелями. Представлені на ринку інформаційних технологій комп'ютерні програми автоматизації роботи підприємств готельної індустрії мають різні можливості. На українських підприємствах цієї галузі використовуються як зарубіжні програмні продукти (американські Opera, Fidelio та Epitome, російські «Отель-2.3», «Едельвейс», Servio), так і вітчизняні розробки (ProHotel, SuperHotel, B52 та інші) [3; 4].

Аналіз основних програмних продуктів з автоматизації роботи готелів, представлених на українському ринку, наведено у таблиці 1.

Отже, індустрія гостинності використовує все різноманіття інформаційних технологій.

Проаналізуємо можливості впровадження інформаційної системи «Отель-2.3», яка розроблена російською компанією «Interhotel», що спеціалізується на розробці і впровадженні комплексних систем автоматизації й управління в готельному господарстві (готелі, санаторії, пансіонати) та сфері громадського харчування (ресторани, Fast-food, розважальні комплекси, клуби). Ця система відповідає вимогам міжнародних стандартів до рівня сервісу, що надається, і враховує особливості українського готельного бізнесу. Заснована на сучасній, поширеній, надійній та універсальній платформі управління даними СУБД MS SQL 2000, система «Отель-2.3» гарантує простоту обслуговування і надійність роботи [5].

Система автоматизації «Отель-2.3» працює цілодобово і в реальному часі (гості заселяються, оплачують послуги, виїжджають, отримують повернення), тобто база готельної системи постійно відображає поточний стан реального об'єкта. Система забезпечує зберігання даних тривалий час (7-10 років).

Аналіз застосування комплексної системи управління в готельному підприємстві «Ніка» показав, що автоматизацію всіх бізнес-процесів готелю здійснює спеціальне програмне забезпечення – комплексна система управління готелем «Отель-2.3».

Стандартний пакет системи являє собою набір модулів: модуль «Портъе», модуль «Бронь», модуль «Каса», модуль «Господарські служби», модуль «Звіти», модуль «Налаштування».

Комплексна система управління «Отель-2.3» надає такі можливості: адміністраторові: резервувати місця й поселяти як окремих осіб, так і групи; наочно відображати на плані поселень стан номерів і місць у них; формувати рахунки на проживання, харчування, додаткові послуги; формувати звіти за зміну про поселення й оплати; бухгалтерові: проконтролювати оплати як поточні, так і за заданий період; вносити й

корегувати тарифи за проживання, харчування й послуги, знижки для гостей; одержати звіти по оплатах і заборгованостях; старшому адміністраторові, керівникові: одержати звіти по поселеннях, оплатах, стану й завантаженню номерів.

Зважаючи на результати проведеного дослідження, можна констатувати, що при використанні комплексної системи управління, готель «Ніка» отримує ряд переваг:

- управління готелем здійснюється в режимі реального часу;

- процес роботи з клієнтами оптимізований таким чином, що займає за часом, як правило, не більше 1-2 хвилин, створюючи комфортні умови для гостей;

- продуманий і функціональний блок розрахунків мінімізує помилки персоналу, виключає втрати від неврахованих послуг;

- блок бронювання дозволяє максимально ефективно використовувати номерний фонд і значно збільшити завантаження готелю;

- система дозволяє у найкоротший термін виключити з асортименту послуги, що не користуються популярністю, і замінити їх новими;

- повна персоналізація роботи з системою дає можливість адміністрації готелю контролювати та аналізувати роботу персоналу;

- впровадження системи дозволяє скоротити витрати на робочу силу приблизно на 30%, знижуючи потребу в ній, а отже й підвищити продуктивність праці;

- автоматизація роботи господарських служб дає можливість готелю планувати та систематизувати ремонтні та профілактичні роботи, запобігаючи втрат від непередбачуваних капітальних витрат.

Аналіз показників фінансово-господарської діяльності готелю «Ніка» показав, що впровадження інформаційних технологій сприяє покращенню економічних показників. Так, за період 2008–2013 роки доход від основного виду діяльності збільшився на 21,25%, витрати на реалізацію послуг зменшились на 10,6%, чистий прибуток збільшився на 43%, рентабельність підвищилась на 20%. Отже, ці показники свідчать про покращення фінансового стану підприємства, а це в свою чергу підвищує конкурентоспроможність готелю на ринку готельних послуг.

Таблиця 2

**Динаміка завантаження
номерного фонду готелю «Ніка»**

Місяць	2008 рік	2013 рік
Квітень	20,8%	29,4%
Травень	25,9%	30,7%
Червень	51,7%	62,2%
Липень	66,9%	89,3%
Серпень	73,3%	75,6%
Вересень	50,6%	58,5%
Жовтень	30,8%	43,2%
Листопад	18%	19,5%

Не менш важливим інструментом оцінки діяльності готелю є підрахунок коефіцієнтів завантаження. Цей коефіцієнт вимірює ступінь успіху основної діяльності готелю – продажу номерів, а також характеризує привабливість готелю для клієнта. Динаміку завантаження номерного фонду готелю «Ніка» надано у таблиці 2.

Отже, аналіз динаміки завантаження готелю «Ніка» після впровадження у квітні 2008 року автоматизованої системи управління готелем «Отель-2.3» за 2008–2013 роки показав, що на протязі досліджуваного періоду коефіцієнт завантаження збільшувався і в 2013 році становив 51%, що є хорошим показником для готелю в регіоні.

Висновки. Встановлено, що впровадження автоматизованої системи управління «Отель-2.3» у діяльність готелю забезпечує:

- 1) досягнення конкурентної переваги;
- 2) підвищення продуктивності роботи;
- 3) максимальне використання наявних ресурсів готелю.

Проведене дослідження показало, що в умо-

вах сучасного ринку неможливо забезпечити якісне ведення готельного бізнесу без застосування новітніх інформаційних технологій.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Лутай А.П. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі / А.П. Лутай // Торгівля і ринок України. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2010. – Вип. 30, т. 1. – С. 143-148.
2. Вендров А.М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем / А.М. Вендров. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 544 с.
3. Миронов Ю.Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств / Ю.Б. Миронов // Вісник Львівської комерційної академії. Серія : Економіка. – 2007. – Випуск 26. – С. 193-200.
4. Ткаченко, В. Гостиничные системы: функции и возможности [Електронний ресурс] / В. Ткаченко // Сети и бизнес. – 2011. – № 2(57) – С. 74-84. – Режим доступу : http://www.sib.com.ua/archiv_2011/2011_2/statia_2_1_2011/statia_2_1_2011.htm.
5. Inter Hotel. Комплексная система управления и контроля гостиницы, санатория, ресторана, клуба [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://interhotel.ua>.