

*Ірина МЕНДЕЛА*

### СТВОРЕННЯ СУЧАСНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

*Розглянуто новий підхід до управління готельно-ресторанним бізнесом – автоматизовані системи управління (на прикладі системи Epitome PMS, proHotel, Fidelio V8 та Hotel Solutions), особливості їхнього функціонування, переваги та перспективи використання у вітчизняних готельно-ресторанних закладах.*

*In the article the new going is considered near a management by a hotel-restaurant by business are CASS of management (on the example of the system Epitome PMS, proHotel, Fidelio V8 and Hotel Solutions), their feature of functioning, advantage and prospect of the use, in domestic hotel-restaurant establishments.*

Готельно-ресторанний бізнес в Україні – це високоприбуткова галузь, що динамічно розвивається. В усьому світі готельно-ресторанний бізнес є одним із найбільш привабливих для інвесторів, а його рентабельність у розвинутих країнах не буває нижчою за 40%, досягаючи в «туристичних» зонах позначки 100%. Успіхи провідних світових готельно-ресторанних комплексів полягають у забезпеченні високої якості послуг, їхньому швидкому оновленні, зниженні витрат й інтеграції зусиль персоналу, і пов'язані з тим, що в них створені високоефективні системи управління. Аналіз характеристики як туристського ринку, так і світових досягнень у теорії та практиці управління має велике значення для ефективної управлінської політики готелю. Ці загальні тенденції мають бути враховані у вітчизняній практиці управління готельно-ресторанним бізнесом.

У процесі управлінської діяльності інформація стала більш важливим ресурсом, ніж матеріальні, енергетичні, трудові та фінансові ресурси. Великого значення набувають методи обробки й використання інформації, а також технічні засоби, завдяки яким стало можливим перетворення інформації у важливий виробничий ресурс. Інформаційні системи передбачають використання інформаційних технологій.

Проблема впровадження в системах управління вітчизняними готельно-ресторанних комплексів сучасних ефективних моделей управління, що відповідають світовим стандартам, обумовлена необхідністю надання високоякісних послуг клієнтам, а також гарантування безпеки як клієнтів, так і обслуговуючого персоналу [1].

Аналіз автоматизованих систем управління готелями та дослідження ефективності використання готельно-ресторанними комплексами автоматизованих систем управління для підвищення ефективності обслуговування, посилення оперативності й інтенсивності операційно-технічних процесів господарської діяльності і має на меті ця стаття.

Використання автоматизованих систем управління в готельно-ресторанному бізнесі є доволі актуальним: від цього залежить розвиток і прибутковість готельної індустрії загалом та одиничних закладів зокрема. При переході до ринку відбувається повільний перехід від ієрархічного управління, жорсткої системи адміністративної дії, практично необмеженої виконавчої влади до ринкових взаємовідносин, відносин власності, що базуються на економічних методах, до активного використання сучасних інформаційних технологій. З огляду на це необхідна розробка принципово нових підходів до управління готельно-ресторанними комплексами з використанням автоматизованих систем.

Управління готельно-ресторанним комплексом – це самостійний вид професійної діяльності в ринкових умовах, спрямованої на досягнення певної мети в процесі господарської діяльності готельно-ресторанним комплексом шляхом раціонального використання матеріальних і трудових ресурсів із застосуванням принципів, функцій та методів управління.

Вивченням і дослідженням проблем, пов'язаних з управлінням у готельно-ресторанному підприємстві та використанням автоматизованих систем управління, займалися такі науковці:

Г. А. Бондаренко, Г. Л. Азов, В. П. Баранчєєв, Ю. В. Волков, А. Змійов, Г. Зінов'єв, Г. Мунін, Х. Й. Роглев, Е. Самарцев, оскільки управління готельно-ресторанним комплексом покликане забезпечити прибутковість діяльності готельно-ресторанного комплексу шляхом раціональної організації процесів обслуговування, включаючи управління виробництвом готельно-ресторанних послуг та розвитку техніко-технологічної бази, а також ефективності використання кадрового потенціалу.

У зв'язку з відсутністю автоматизованих систем управління вітчизняні готельно-ресторанні комплекси стикаються з такими проблемами: відсутність баз даних про клієнтів, які уже відвідували готель, тривале оформлення і поселення гостя, відсутність оперативної інформації та статистичних даних за підслужбами готельно-ресторанного комплексу, відсутність оперативного зв'язку служби прийому та розміщення з ресторанною службою, здійснення нічного аудиту та підготовка звітів.

Новим підходом до управління готельно-ресторанними підприємствами є використання автоматизованих систем управління, які дають змогу ефективно й оперативно здійснювати і координувати діяльність готелю. З огляду на це готельно-ресторанні комплекси України мають зосередити особливу увагу на впровадженні автоматизованих систем управління.

Сучасні темпи розвитку готельного бізнесу ставлять високі вимоги до автоматизованих систем управління для підприємств індустрії гостинності. Зростаючі потреби клієнтів і посилення конкурентної боротьби вимагають від готелів здатності швидко реагувати на всі коливання ринкової кон'юнктури.

Можливості автоматизації управління набули комплексного характеру й охоплюють усі процеси функціонування готельно-ресторанного комплексу і взаємин із гостем. Донедавна українська готельно-ресторанна індустрія перебувала в ізоляції від світових тенденцій розвитку і сьогодні переживає етап масштабної переорієнтації з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих інформаційних технологій управління готельно-ресторанним комплексом. Як і в усьому світі, в Україні необхідне використання сучасних автоматизованих інформаційних технологій, що посилить їхню конкурентоспроможність на ринку послуг. Найвідомішими фірмами, що пропонують комплексні програмні засоби автоматизації IT готельно-ресторанних комплексів, є: «Inter Hotel», «Lodging Touch Libica», «Intellect Service», «UCS-UKR», «Галактика», «CITEK» [1].

Провідне місце на ринку програмного забезпечення займає комплекс програмних продуктів Epitome PMS, призначений для автоматизації управління підприємствами готельно-ресторанної галузі, інтеграції технологічних процесів, забезпечення комплексного бізнес-аналізу і розширення можливостей з обслуговування і залучення гостей.

Розробником системи Epitome PMS є компанія Hotel Information Systems, США – світовий лідер у галузі інформаційних технологій для готельної індустрії [3]. До сімейства Epitome PMS належать системи внутрішньоготельного і корпоративного управління, центрального бронювання, електронної комерції і бізнес-аналітики, кожна з яких володіє широкими можливостями інтеграції із зовнішніми прикладними програмами.

Готельно-ресторанні комплекси у своїй діяльності використовують автоматизовану систему управління Epitome PMS. Вона допомагає працівникам готельно-ресторанного комплексу безперервно обслуговувати клієнтів, оперативно вводити дані в систему і проводити нічний аудит. Останній включає комплексну перевірку «фінансового дня» – завершеність і коректність введених даних, контроль за діями користувачів, підготовку технологічних звітів для керівників і функціонування всіх підрозділів готелю в наступній даті. Програма Epitome PMS забезпечує структурованість готельної інформації та оперативний зв'язок служби прийому і розміщення з ресторанною службою, що дає змогу ефективно спланувати кількість гостей, які обслуговує ресторан, і раціонально використовувати ресурси.

Власник готельно-ресторанного закладу та його керівник отримує прозору інформацію щодо просування готелю на ринку, мети приїзду гостей у готель, а також щодо ефективності роботи сегмента ринку (індивідуальні броні, туристичні агентства, корпоративні фірми, заходи, поселення без броні).

Система також формує статистику за рейтингом продажу постійним клієнтам і туристичним агентствам. Кількість бронювань, візитів, людино/діб проживання, анулювання броні та незаїзди в сукупності з інтегрованим доходом від конкретного гостя чи фірми дають відділу продажів готелю основу для індивідуальних комерційних пропозицій клієнтам. Введення в систему паспортної і візової інформації дає змогу чітко координувати зв'язок із гостем і швидко формувати звітність організації, прискорювати оформлення документів постійних клієнтів для поселення у готель, а також проводити маркетингові акції у зв'язку з днями народження гостей. Система Epitome PMS дає змогу зберігати в

базі даних спеціальні побажання гостей, а також фотографії клієнтів та їхній підпис у форматі \*.bmp. Вона також дає змогу ресторанній службі ефективно планувати виробництво і реалізацію послуг харчування та здійснення розрахунку з клієнтами за різними тарифами.

Функціонал системи підказує користувачеві ефективний діалог роботи з клієнтом, починаючи із запиту на бронювання, збору та статистики відмов від броні й закінчуючи найбільш продуктивними продажами готельних номерів з формуванням листа-підтвердження броні. Система також забезпечує управління всіма додатковими послугами, що пропонує готель.

Hotel Solutions – це система управління номерами та іншими приміщеннями готелю, яка виконує спеціальні функції для готельного господарства. Система Hotel Solutions дає змогу здійснювати інтегроване управління номерами готелю безпосередньо з робочого місця реєстрації. Інтегроване в систему ефективно управління обслуговуючим персоналом і клієнтами допоможе заощадити додаткові засоби. Hotel Solutions дозволяє стежити за безперервною роботою системи підтримання температурного комфорту, контролю доступу, системи безпеки й управління енергоспоживанням. Система також дає змогу контролювати виконання обслуговуючим персоналом готелю своїх службових обов'язків. Систему можна застосовувати в будь-якому готелі, незалежно від ступеня його оснащеності й величини [2].

Fidelio V8 – це нова і така, що не має аналогів на ринку, система управління готелем. Це здатність вирішувати завдання з продажів, бронювання, прийому і розміщення гостей, організації конференцій і банкетів, управління зв'язками з клієнтами, аж до надання повних даних для фінансового контролю й управлінського обліку діяльності підприємства [4].

Fidelio V8 – це єдина база даних під управлінням однієї з найнадійніших у світі систем управління базами даних (СУБД) – Oracle. Існує гнучка система звітності, яка допомагає формувати як стандартні, так і нестандартні аналітичні звіти.

Отже, процес – від здання номера в готелі й управління зв'язками з клієнтами до звітності для управління і контролю за діяльністю готелю – об'єднаний в єдину систему. Fidelio V8 – це потужні звіти, що набувають форму, і вихідні форми, що створюються за допомогою інструментарію Crystal Reports, і підтримка HTML, що лідирує на ринку.

Новий розширений модуль «Управління зв'язками з клієнтами» дасть змогу готелю мати вичерпну інформацію щодо всіх побажань гостей і відповідно забезпечувати найвищий рівень сервісу. Індивідуальність підходу до клієнта полягає в наданні кожному гостю саме тієї інформації, якої він потребує. У Fidelio V8 всі дані про клієнта об'єднуються в профайли, що зберігаються в єдиній центральній базі даних, причому є змога окремо вносити таку маркетингову інформацію, як міра важливості клієнта, вид його діяльності, частку компанії на ринку, інформацію за кредитними картами гостя. Великою перевагою є те, що система дає змогу не видаляти профайли, а робити їх неактивними, однак при потребі вони можуть бути відновлені в будь-який момент.

Система управління готелем proHotel – комплексна система автоматизації готелів, пансіонатів, санаторіїв, що охоплює широкий спектр готельного бізнесу. У proHotel реалізовано ведення бази даних клієнтів, їхньої історії, індивідуальне і групове бронювання, планування завантаження готелю, управління його ресурсами, надання даних для формування бухгалтерської та управлінської звітності, а також взаємодія з додатковими модулями, серед яких: модуль зв'язку з бухгалтерськими системами, модуль зв'язку зі системами управління рестораном, медичний модуль, модуль управління саунами, модуль управління заходами, телефонний тарифікатор, замкова система, платне телебачення, міні-бари, модуль зв'язку з фіскальними реєстраторами, модуль резервного збереження даних, модуль віддаленого управління системою.

Клієнти готелю зможуть включати рахунок з різних точок обслуговування в спільний рахунок за готель, отримувати додаткові знижки в точках обслуговування, використовувати систему безготівкових розрахунків за картою готелю та ін. Важливим елементом управління є контроль роботи всіх підрозділів. При комплексній автоматизації можна використовувати різні механізми контролю: контроль доступу в номери, відвідин шведського столу, використання кредитів і лімітів до обліку руху продуктів і використання ресурсів готелю.

Перш ніж приймати рішення про зміну або вибір готельного PMS, потрібно насамперед визначити, які завдання готель хоче вирішити за допомогою нового PMS, які додаткові системи планує з нею інтегрувати, чи допоможе нова система досягти поставлених цілей. Так само особливу увагу потрібно

приділити саппорту, оскільки навіть найкраще рішення вимагає постійної технічної підтримки. Заміна PMS – доволі трудомісткий і хворобливий процес для готельного підприємства, що потребує значних вкладень. Якщо PMS готелю не виконує своїх функцій і можливість додаткової інтеграції необхідних модулів відсутня, варто розглядати нові пропозиції.

#### **Література**

1. *Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту / Х. Й. Роглев – К. : Кондор, 2005. – 405 с.*
2. *Офіційний сайт компанії ATLAS Hotel Solutions комплексные решения для систем управления гостиницами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.atlas.ua/rus/hotel.html>*
3. *Офіційний сайт компанії HotelInformationSystems [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.hotel-online.com/Trends/HotelInformationSystems/>*
4. *Системы для гостиниц и ресторанов [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.hrs.ru/about.php>*