

Т.П. Кононенко, канд. техн. наук, проф.

О.М. Тимофєєва, ст. викл.

А.І. Усіна, канд. техн. наук, доц.

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

Розглянуто рівні готельних послуг як продукту, питання необхідності автоматизації підприємств готельного господарства, напрями вибору програмних продуктів та результати впровадження, навчальну модель організації розміщення та обліку клієнтів.

Рассмотрены уровни гостиничных услуг как продукта, вопросы необходимости автоматизации предприятий гостиничного хозяйства, направления выбора программных продуктов и результаты внедрения, учебная модель организации размещения и учета клиентов.

The The levels of hotel services are considered, as a product, questions of necessity of automation of enterprises of hotel economy, directions of choice of software products and results of introduction, educational model of organization of placing and account of clients.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Готельні та ресторани підприємства є складовою частиною сфери послуг. Надання цих послуг позитивно відбивається на фінансово-економічній діяльності та відіграє значну роль в підвищенні ефективності суспільного виробництва. Сучасний готельний і ресторанный комплекс займає важливе місце в соціальній сфері країни і сприяє задоволенню первинних потреб туристів стосовно проживання та харчування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. За останніх два-три роки у зв'язку з підготовкою до Євро-2012 з'явилася необхідність підвищення якості готельних послуг до світових і європейських стандартів.

Механізм управління готельним комплексом в умовах ринкових стосунків розроблений в роботах О.П. Ефімової, Н.А. Ефімової, Н.І. Кабушкіна, Е.Е. Філіпповського та ін.

Безпосередньо питання якості готельних послуг розглядалися в працях Р. Браймера, Дж. Боуена, Д. Менкенза, Е. Кедотта, Н. Терджена, А. Парасурамана, Л. Беррі, Н.І. Кано, В.І. Азара, А.Д. Чудновського, В.С. Качанова, Б.В. Прянкова, В.П. Панова та ін.

Мета та завдання статті: дослідження інформаційних технологій в готельному бізнесі; ознайомлення з ними на прикладі створення навчальної моделі готельних розрахунків.

Виклад основного матеріалу дослідження. Готелі розглядаються як головний, класичний тип підприємств розміщення, що має наступні специфічні ознаки, а саме:

- номерний фонд, що перевищує певний мінімум;
- набір обов'язкових послуг (прибирання номерів і санвузлів, щоденне заправлення ліжок, обслуговування в номерах);
- певний асортимент додаткових послуг.

Термін «готельний продукт» широко використовується в практиці індустрії гостинності. Використання цього терміна дозволяє підкреслити комплексний характер готельного обслуговування. Аби скористатися послугами готельної індустрії, турист повинен прибути в готель. Тому діяльність готельних підприємств значною мірою залежить від місця їх розташування. У свою чергу, від цього залежить розмір витрат на оплату праці та на можливості збуту готельних послуг. Як правило, до вибору місця розташування готелю висуваються такі вимоги, як досяжність і близькість.

Під час розгляду готельних послуг, як продукту, зазвичай виділяють три рівні:

- окремі послуги і групи послуг;
- готельний продукт як комплекс послуг;
- розширений продукт.

Окремі послуги складають перший рівень. Готельний продукт включає безліч окремих послуг таких працівників: покоївок, робітників кухні, портье, метрдотелів і т. ін., які є другим рівнем.

Готельний продукт у поєднанні з компонентами місцевості – це розширений продукт – третій рівень. Кабушкін Н.І. і Бондаренко Г.А. запропонували чотирирівневу модель готельного продукту – ядро, оточене трьома кільцями (рис. 1).

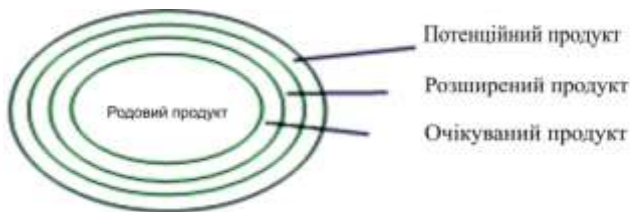


Рисунок 1 – Чотирирівнева модель готельного продукту

Ядро – родовий продукт, що включає базові уміння і ресурси, необхідні для участі в ринковому процесі. Як ядро виступають окремі послуги. Перше коло, що безпосередньо оточує ядро, називається «Очікуваним продуктом». Очікуваний продукт – це послуги, що задовольняють мінімальним чеканням клієнтів: час і умови обслуговування, інтер'єр номерів, холів і інших приміщень, зовнішній вигляд персоналу, ціни та ін.

Наступне коло позначене як «Розширений продукт». Його складають додаткові переваги, пов'язані з його придбанням і вжитком, які відрізняють даний продукт від ринкових аналогів. Для готельного продукту додатковими перевагами найчастіше виступають компоненти місця розташування, які з часом стають частиною очікуваного продукту.

Останнє коло називається «Потенційним продуктом». На відміну від розширеного продукту, який фіксує лише те, що вже зроблене, він містить все, що потенційно досягне і буде реалізовуватися в перспективі для залучення та утримання туристів. Тому готельні підприємства повинні знаходитися в постійному пошуку нових послуг. До особливостей готельних послуг відносяться:

- неодноразовість процесів виробництва і вжитку;
- обмежена можливість зберігання;
- терміновий характер;
- широка участь персоналу у виробничому процесі;
- сезонний характер попиту;
- взаємозалежність готельних послуг з метою подорожі (поїздки).

Функціонування практично будь-якого сучасного підприємства немислиме без маніпуляції даними, пов'язаними з його виробничою діяльністю. Саме оперативність, надійність, точність, висока швидкість обробки і передачі інформації багато в чому визначають ефективність управлінських рішень у цій галузі. Їх реалізація можлива лише в межах уживання нових інформаційних технологій (ІТ). Вплив ІТ на управління готелем величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому. ІТ прямо впливають на конкурентоспроможність на сьогоднішньому ринку.

Розмір готелю мало впливає на вимоги до функціональних можливостей системи автоматизації. Більше значення тут має рівень готелю і комплекс послуг, що ним надаються.

Так, для невеликого готелю з сучасним оснащенням безперечно важливими будуть можливості проведення програм «частого гостя», організації он-лайн бронювання на власному інтернет-сайті, здійснення клубних програм, інтеграції з системами платного

телебачення, телефонії, доступу в Інтернет з номера та інші можливості, пропонувані повнофункціональними системами управління.

Для невеликого готелю економічного класу буде досить елементарних функцій управління бронюванням, поселенням і розрахунками.

Виконання цих заходів дозволить поліпшити репутацію, імідж готелю, що у свою чергу дозволить збільшити число клієнтів, зробити час, що проводиться клієнтами в готелі, комфортнішим і приємнішим, дасть можливість працювати ефективніше, підвищувати свої доходи і рівень обслуговування гостей.

Існують різні способи вирішення проблеми автоматизації управління готелем. Для мережевих готелів питання впровадження системи автоматизованого управління, як правило, вирішене наперед, тобто встановлюється система, яка використовується в даному готельному ланцюзі. Найчастіше це широко відомі системи «FIDELIO» чи «EPITOME», що гарно зарекомендували себе. Для незалежних готелів актуальний вибір оптимальної системи автоматизації. Ринок програмних засобів для автоматизації готелів постійно розширюється. Він включає системи Loudging Touch Libica, UCS Shelter, Рек-Софт, Едельвейс, Реконлайн, Intellect Style, Hotel-2000, Невський портъє, Парус-Готель та ін.

Досі деякі малі готелі, що мають невеликий номерний фонд, вважають за краще створювати власний програмний продукт. Зазвичай він є базою даних гостей, номерного фонду і забезпечує автоматизацію елементарних функцій управління.

Такий шлях не можна вважати оптимальним. Подібні програми за своїми функціональними можливостями не можуть конкурувати з професійними системами управління готелями. Вони тимчасово вирішують проблему деяких вузьких місць, але повністю забезпечити комплексну автоматизацію управління готелем не здатні. Навіть якщо витрати на розробку таких програм малі, витрати на їх модернізацію та вдосконалення можуть набагато підвищити вартість професійної системи управління готелем. Крім того, деякі завдання з автоматизації управління готелем настільки складні (наприклад, реалізація видаленого бронювання), що не можуть бути вирішені одиночними готелями.

Потрібно враховувати і те, що програма, яка розробляється для одного готелю, зазвичай дозволяє автоматизувати вже існуючу систему управління зі всіма її проблемами, помилками і недоліками. У професійних системах управління готелями використовуються добре відпрацьовані технології. Ці системи побудовані з урахуванням світового досвіду управління готельними підприємствами. Часто

ефективність їх вживання забезпечується не лише за рахунок автоматизації, але і за рахунок зміни традиційних бізнес-процесів. У низці випадків упровадження даних інформаційних технологій управління вимагає істотної організаційної перебудови управління готелем у цілому, що зазвичай дає позитивний ефект, хоча деколи наводить до виникнення складнощів організаційного характеру.

Усі професійні програмні продукти забезпечуються наступними видами супроводу: консультаційне обслуговування по гарячій лінії, оновлення програмного забезпечення. Розробники професійних інформаційних технологій управління готелями постійно удосконалюють свій програмний продукт і, як правило, пропонують своїм користувачам придбання нової версії системи на пільгових умовах. Таким чином, готелям доцільно використовувати стандартні програмні продукти, призначені для автоматизації діяльності готелів.

Власні програмні продукти слід використовувати як навчальні моделі в навчальному процесі з обмеженим набором функцій. Так, на лабораторних роботах із дисципліни «Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі» в середовищі MS Access студенти створюють модель організації розміщення й обліку громадян (клієнтів), як базу даних «Готель» у складі таблиць: Клієнти, Номерний фонд, Послуги, Страхування. База даних – це сукупність описів об'єктів реального світу і зв'язків між ними, актуальних для конкретної прикладної галузі. Однією з основних переваг реляційного підходу до організації баз даних (БД) є те, що користувачі реляційних БД дістають можливість ефективної роботи в термінах простих і наочних понять таблиць, їх рядків і стовпців. Першим кроком є розробка Інфологічної схеми предметної галузі, не прив'язаної до електронної обчислювальної машини та системи управління базою даних, наступним – зв'язок даних у вигляді Даталогічної моделі для конкретної СУБД, реалізацією якої у MS Access стає Схема даних. Намагання мінімізації введення даних за рахунок застосування Майстрів підстановок стимулює до проникнення у зв'язок таблиць та полів. Формування вихідних даних у вигляді запитів, форм та звітів викликає необхідність проаналізувати вибір та адекватність розрахованих показників.

Модель даних у вигляді багатомірного куба спрощує проведення аналізу даних за різними вимірами. Так, результатами продажу готельних послуг можуть бути: номерний фонд, страхування, додаткові послуги. У тривимірному кубі вони використані як виміри (рис. 2). Для побудови кубу необхідно підключитися до бази даних OLAP, де зберігаються відсортовані та узгоджені дані. В MS Excel можна відкрити файл запити для створення куба та зберегти звіт у вигляді зведеної таблиці чи зведеної діаграми.



Рисунок 2 – Вікна формування вимірів куба

Автоматизовані системи управління готельними комплексами зазвичай побудовані за модульним принципом. Набор модулів, що охоплює всі функціональні завдання є автоматизованим робочим місцем.

Успіх упровадження систем автоматизації в готелі багато в чому визначається наступними чинниками:

- розумінням керівництвом готелю необхідності впровадження автоматизованої системи управління і зацікавленість у кінцевих результатах;

- готовністю до можливої реорганізації існуючої системи управління з реальними змінами функціональних обов'язків і посадових інструкцій;

- організаційною підготовкою колективу готелю до впровадження системи автоматизації;

- готовністю персоналу до навчання і змін у технології роботи;

- контролем з боку керівництва за впровадженням системи.

Висновки. Автоматизована система управління, здійснюючи оперативний збір, зберігання й аналіз даних, вимагає високої виконавської дисципліни співробітників готелю, унаслідок чого забезпечується побудова прозорої структури і послідовність всіх бізнес-процесів. Але без сурової організації проекту впровадження і планомірного виконання необхідних робіт досягти успішного функціонування системи неможливо. Рівень кваліфікації та здатності співробітників, що залучаються до впровадження, безпосередньо впливатимуть на остаточний результат.

Останнім часом разом з традиційними повносервісними готелями і ресторанами все більше стали з'являтися спеціалізовані підприємства із скороченим набором пропонованих послуг і страв. Спеціалізація підприємств буває найрізноманітнішою. Готелі можуть орієнтуватися на обслуговування представників певного сегмента туристського ринку: наприклад, на клієнтів, що використовують свою відпустку для гри в гольф, катання на лижах, кінних турів і так далі, туристів, що виїжджають на конгреси, виставки, ярмарки. Хоча процес

спеціалізації готелів, пристосування їх до різних сегментів туристського ринку ще далекий від завершення, проте вже зараз можна стверджувати, що епоха універсальних готелів, розрахованих на будь-якого туриста, відходить у минуле. Усе більше готелів спеціалізуються на певних сегментах ринку, в кожному з яких знаходяться покупці з певними потребами.

На сучасному світі виживання будь-якої фірми, її стійке становище на ринку товарів і послуг визначаються рівнем конкурентоспроможності. У свою чергу, конкурентоспроможність пов'язана з двома показниками – рівнем ціни і рівнем якості продукції. Причому другий чинник поступово виходить на перше місце. Продуктивність праці, економія всіх видів ресурсів поступаються місцем якості продукції.

Усі організаційні рівні підприємства мають бути залучені в процес виявлення чекань гостей і знаходження способів не лише задовольняти їх, але і перевершувати. Вищою метою ділової активності у сфері індустрії гостинності є, перш за все, задоволення потреб клієнта, і тільки потім – підвищення доходів підприємства.

Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку. Ринку потребує досвідчених спеціалістів у галузі готельного бізнесу, які володіють знаннями із комп'ютерних інформаційних технологій.

Список літератури

1. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Электронный ресурс] / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Режим доступа : <<http://www.turbooks.ru/knigi/gostinichnoerestorannoe-khozjajstvo/page,5,718-me-nedzhment-gostinic-i-restoranol-kabushkin-ni.html>>.
2. Чудновский А. Д. Информационные технологии управления в туризме / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М. : КНОРУС, 2006. – 104 с.
3. Яковлев В. А. Экономика гостиничного хозяйства : учебное пособие / В. А. Яковлев. – М. : РДЛ, 2006. – 224 с.
4. Филипповский Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] / Е. Е. Филипповский. – Режим доступа : <<http://www.turbooks.ru/knigi/gostinichnoerestorannoe-khozjajstvo/page,22,517-yekonomika-i-organizaciya-gostinichnogo.html>>.

Отримано 30.03.2012. ХДУХТ, Харків.

© Т.П. Кононенко, О.М. Тимофеева, А.І. Усіна, 2012.