

УДК 657.01

УПРАВЛІННЯ РОЗРАХУНКАМИ ІЗ ЗАМОВНИКАМИ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВИКОРИСТАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ

Шайкан А.В., Руденко О.В.* , 2013

Криворізький економічний інститут ДВНЗ «КНУ»

Обґрунтовані переваги використання сучасних автоматизованих систем управління на підприємствах готельного бізнесу в забезпеченні менеджерів оперативною інформацією щодо стану розрахунків замовників готельних послуг, сформованих на основі аналітичних даних бухгалтерського обліку.

Ключеві слова: *замовники готельних послуг, стан розрахунків, автоматизована система управління.*

Постановка проблеми. Готельний бізнес є одним з найперспективніших і успішно розвинутих напрямків бізнесу в Україні. Готелі, призначені для тимчасового проживання людей, все частіше перетворюються на туристичний повносервісний комплекс, у якому надаються безліч різних послуг. Як і будь-який бізнес готельний бізнес прагне до збільшення доходу й шукає ефективні шляхи для досягнення бажаного фінансового результату.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. При дослідженні діяльності готелів м.Кривого Рогу, з'ясовано що найпоширенішою формою оплати готельних послуг є безготівковий розрахунок - 55,7%. Цією формою розрахунку скористалися підприємства та установи (94,5%), інші споживачі (0,1%) та нерезиденти (5,4%). Також уваги заслуговують розрахунки готівкою, які складають 21,6% та розрахунки платіжними картками - 22,6%. Готівкою в основному розраховується населення, підприємства та інші споживачі, частка яких у загальній сумі готівкових розрахунків складають 43,6%, 54,3% та 2,1% відповідно. Непогашена дебіторська заборгованість за готельні послуги на дату складання річної звітності коливається у межах 12%-18% від загального обсягу наданих послуг готелями та належить юридичним особам (підприємствам та установам).

Тому стан розрахунків замовників готельних послуг повинен знаходитися на постійному контролі управлінців. В управлінні процесом реалізації послуг практично завжди необхідно мати інформацію про замовників послуг; реальних та можливих замовників, якість послуг, стан розрахунків за основними та додатковими готельними послугами тощо, яку вони можуть одержати лише з оперативних даних. З метою отримання аналітичної інформації про різні бізнес-процеси готелів, в тому числі і процес постачання готельних послуг, необхідно використовувати сучасні автоматизовані системи управління (АСУ) які враховують галузеві особливості роботи готелів.

Невирішені частини дослідницької проблеми. Огляд економічної літератури [1-4] та нормативних документів[5-6] показав, що незважаючи на ґрунтовні теоретичні та практичні дослідження питань організації обліку на підприємствах готельного бізнесу, управління розмірами поточної дебіторської заборгованості, зокрема таким її видом, як заборгованість за послуги, останнім часом поза увагою науковців залишилися практичні розробки процедури організації аналітичного обліку розрахункових операцій із замовниками готельних послуг з використанням управлінських автоматизованих систем. Тому необхідно узагальнити досвід вітчизняних готелів та представити які ж переваги використання сучасних АСУ, які враховують галузеві особливості роботи готелів, в забезпеченні інформацією менеджерів щодо стану розрахунків замовників готельних послуг, сформованих на основі аналітичних даних бухгалтерського обліку.

Метою дослідження є обґрунтування переваг використання сучасних автоматизованих систем управління, які враховують галузеві особливості роботи готелів, в забезпеченні інформацією менеджерів щодо стану розрахунків замовників готельних послуг, сформованих на основі аналітичних даних бухгалтерського обліку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Основною діяльністю готелю є надання готельних послуг. Готельні послуги класифікуються на основні та додаткові.

* © Шайкан А.В. – д.е.н., професор, Криворізький економічний інституту ДВНЗ «Криворізький національний університет».

© Руденко О.В. – к.е.н., доцент, Криворізький економічний інституту ДВНЗ «Криворізький національний університет»

Основні послуги - обсяг готельних послуг, що включають проживання та надання харчування (сніданку), що включені до вартості номеру і надаються споживачу.

Споживачі готельних послуг користуються готельними номерами.

Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи, та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів. Готель визначає перелік основних послуг, які входять у ціну номера (місця в номері). Вартість номерів залежить від категорії номеру, кількості кімнат, кількості місць та за місцем розташування.

В готельному господарстві невід'ємною складовою є організація додаткових готельних послуг.

Додаткові послуги - обсяг готельних послуг, що не належать до основних, замовляються та сплачуються додатково, або надаються безкоштовно.

Без додаткової платні відвідувачам можуть бути надані наступні види послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- доставка в номер кореспонденції по її отриманню;
- побудка до встановленого часу;
- надання кип'ятку, голок, ниток, одного комплекту посуду та столових приборів

Майже 63% готелів міста відносяться до повносервісних готелів. Ці готелі крім обов'язкових послуг (розміщення, харчування), надають цілий комплекс різних додаткових послуг які надають привабливість готельному підприємству. Тільки додаткові послуги виокремлюють готелі із низки інших.

Перелік та якість додаткових платних послуг, що можуть надаватися повинні відповідати категорії яка присвоєна готелю.

До найбільш розповсюджених платних послуг готелів слід віднести:

- екскурсійне обслуговування;
- замовлення послуг гідів-перекладачів;
- організація продажу білетів на всі види транспорту;
- організація продажу білетів в театри, цирк, на концерти та інш.;
- замовлення автотранспорту на заявку гостей;
- виклик таксі (може надаватися і безкоштовно);
- прокат автотранспорту;
- прокат туристичного спорядження, спортивного інвентарю;
- покупка та доставка квітів;
- продаж сувенірів, листівок та іншої фірмової друкованої продукції;
- ремонт взуття;
- ремонт, прання (хімічна чистка) та прасування одягу;
- користування сауною;
- послуги перукарні;
- послуги буфетів, барів, ресторанів;
- оренда конференц-зали;
- оренда зали перемов;
- послуги бізнес-центру;
- послуги з оренди приміщення для фотозйомок;
- відвідування спортивно-оздоровчого комплексу (басейн, тренажерна зала);
- послуги поповнення мобільного зв'язку;
- послуги камери схову;
- сейф в Reserption і сейф у номері;
- послуги пункту обміну валюти
- інші послуги.

Цей перелік доповнюється, видозмінюється й диференціюється залежно від розмірів готелю, його місцезнаходження і цільового призначення, рівня комфортабельності й інших умов. На додаткові послуги розробляються преїскуранти цін [6].

За надані готельні послуги оформлюються рахунки, податкові накладні та акти виконаних робіт. Підставою для виписки перелічених документів для юридичних осіб або для їх представників є договір. З фізичними особами укладається публічний договір на умовах, представлених у преїскурантах цін на основні та додаткові готельні послуги.

Оплата готельних послуг може здійснюватися як у перший день, тобто під час поселення мешканця, так і в останній день. Термін і форма оплати за проживання встановлюються адміністрацією готелю. Порядок та форми розрахунків між готелем та замовником готельних послуг визначаються в господарських договорах. Фізичні особи - споживачі готельних послуг розраховуються виключно готівкою або платіжними картками; представники юридичних осіб - безготівково або платіжними картками. Підприємства працюють із замовниками - тримачами платіжних карток, тому укладають договори еквайрінгу (обслуговування) з банком - членом відповідної платіжної системи.

Документообіг на підприємствах готельного бізнесу має свої особливості та регулюється відповідно до Інструкції про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг [5]. Кожний документ допомагає ідентифікувати замовника (гостя) готельних послуг за різними ознаками (представники юридичних осіб, фізичні особи, резиденти, нерезиденти, за формами розрахунків, види послуг, які він отримує та ін.)

Розрахунки покупців за готельні послуги проводяться у безготівковій, готівковій формах та з використанням платіжних карток.

Враховуючи велику кількість дрібних операцій, пов'язаних з обслуговуванням замовників готельних послуг, робота працівників бухгалтерії ускладнюється при підготовці оперативної інформації. Так, перед бухгалтерами постають завдання щодо підготовки даних для управління процесом надання готельних послуг та станом розрахунків замовників: які послуги надані готелем та контроль їх якості замовником, порядок формування суми платежу для замовника основних та додаткових послуг, форми розрахунків за послуги. Для впорядкування перелічених питань на підприємствах готельного бізнесу рекомендується використовувати АСУ.

На сьогоднішній час в практиці роботи готелів використовуються інформаційні системи управління різних розробників серед самих популярних необхідно виокремити наступні: «Inter Hotel», «Lodging Touch Libica» – (Лібра Інтернешнл), «Intellect Service» (ВеТ Про) «UCS-UKR», «Галактика», «СІТЕК», Еделінк (АСУ «Едельвейс»), ІС:Підприємство. Дані розробники інформаційних продуктів просувають на ринку свої варіанти інформаційного забезпечення для управління готельно-ресторанним бізнесом і сервісне обслуговування для нього.

Практично всі інформаційні продукти зазначених вище виробників пропонують автоматизацію наступних процесів:

- планування;
- облік;
- управління основних напрямків діяльності готельно-ресторанного бізнесу.

Якщо провести аналіз програмних продуктів, що пропонуються, то можна зробити наступний висновок: Загальна кількість різноманітних ІТ-розробок для управління готелями та ресторанами представлена у вигляді набору наступних підсистем:

- управління фінансами;
- управління матеріальними потоками;
- управління обслуговуванням;
- управління якістю;
- управління збутом;
- управління маркетингом (в т.р. й CRM);
- управління собівартістю;
- управління оборотними коштами;
- аналіз (фінансовий, управлінський);
- управління персоналом.

Необхідно зазначити, що наведений перелік є базовим і може відрізнятися в залежності від особливостей управління тим чи іншим закладом готельно-ресторанного бізнесу.

Спробуємо охарактеризувати основні з наведених підсистем.

Управління фінансами підприємств готельно-ресторанного бізнесу містить в собі блоки:

- фінансове планування;
- моніторинг виконання фінансового плану (супроводження фінансових процесів та контроль виконання фінансових планів);
- корегування поточного фінансового плану;
- аналіз результатів виконання фінансових планів (фінансовий аналіз результатів діяльності).

З даною підсистемою тісно перекликаються підсистеми управління оборотними коштами та аналізу.

До підсистеми управління обслуговуванням слід віднести наступні блоки:

- підготовка до поселення;
- управління поселенням;
- облік наданих послуг;
- облік взаєморозрахунків з контрагентами;
- управління додатковими послугами;
- управління запасами;

- підсистема «оптимізація прибутку» (працює по наступним основним напрямкам: загальна тенденція бізнесу готелю; віддача від проведених заходів; напрямок сконцентрованих зусиль для підвищення прибутковості; цінова політика).

З даною підсистемою тісно пов'язані підсистеми управління збутом та управління собівартістю.

Підсистема управління матеріальними потоками містить в собі весь спектр задач по вирішенню проблеми матеріального забезпечення діяльності підприємства готельно-ресторанного бізнесу починаючи від формування бюджету використання матеріальних цінностей, планування постачання, обліку, управління використання матеріальних цінностей та аналіз ефективності їх використання.

Значення підсистеми управління якістю в останні часи значно підвищилося у рейтингу вирішення першочергових завдань підприємств готельно-ресторанної справи. Адже конкуренція в галузі вимагає витримувати високий рівень показника якості послуг, що здійснюються та робіт, що виконуються. В цілому, дана підсистема відповідає за контроль рівня якості робіт та послуг підприємства за заданими параметрами. Тісно перетинається з даною підсистемою за своїми завданнями та рядом робочих показників управління маркетингом та управління персоналом

Як бачимо, при сучасних підходах формування інформаційної системи управління підприємствами готельно-ресторанної справи практикуються саме комплексні варіанти автоматизації процесів обліку і управління. Такий підхід дозволяє сформувати великі та змістовні бази даних, грамотне користування якими є запорукою побудови високоєфективної системи обліку і управління підприємствами готельно-ресторанної справи в тому разі й підсистеми обліку й управління розрахунками із замовниками готельних та рестораних послуг.

Висновки. Отже, належна організація обліку з метою отримання аналітичних даних для управління розрахунками із замовниками готельних послуг в умовах використання автоматизованих систем управління (АСУ) сприяє ефективному управлінню та контролю за якістю наданих послуг, порядком формування суми платежу для замовника основних та додаткових послуг, формами та станом розрахунків за послуги.

Накопичені дані стають безцінним капіталом для підприємства готельно-ресторанної справи. Вони полегшують готелям та ресторанам прогнозування попиту на послуги і проведення більш ефективної маркетингової політики. Підприємства галузі одержують можливість реалізовувати програми частого гостя і заохочувати своїх постійних клієнтів. Платіжна історія кожного клієнта дозволяє правильно будувати кредитну політику.

Як обґрунтовано вважають провідні фахівці з організації готельно-ресторанного бізнесу, інформаційні технології відкривають нові можливості в сфері управління і сервісу.

Література:

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання/ Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова- К.: Знання. 2002. – 352 с.
2. Алейнікова Г.М. Організація та управління турбізнесом / Г.М. Алейнікова. - Х.: Олді-Плюс, 2005. - 184 с.
3. Балченко З.А. Бухгалтерський облік у туризмі і готелях / З.А. Балченко- К.: Ліра-К, 2008 - 252с.
4. Свідерський Є.І. Бухгалтерський облік в галузях економіки / Є.І. Свідерський.- К. КНЕУ, 2004.-234с.
5. Інструкція про порядок ведення документообігу при наданні готельних послуг від 13 жовтня 2000р. № 230: [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/FIN2209.html.
6. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 15.03.2006р. N 297: [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://search.Hgazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/KP060297.html.