

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ
Факультет економіки та управління
Кафедра міжнародної економіки і туризму

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ АВТОМАТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ В УКРАЇНІ

Київ – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ
Факультет економіки та управління
Кафедра міжнародної економіки і туризму

Допущено до захисту
Зав. кафедрою міжнародної економіки і туризму
Доц. Д'яченко Ю.Ю.

« _____ » _____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ АВТОМАТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ В УКРАЇНІ

Студент-виконавець:

Сметанкіна О.В.
(П.І.Б., підпис)

IV курс, група ГРС-20д
(курс, група)

Науковий керівник

Денищенко Л.В.
(П.І.Б., підпис)

Київ – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ
Кафедра міжнародної економіки і туризму

Затверджую
Зав. кафедрою міжнародної економіки і туризму
проф. Д'яченко Ю.Ю.

« _____ » _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

Сметанкіна Олександра Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Група грс-20д

1. Тема кваліфікаційної роботи бакалавра Сучасні інструменти автоматизації готельно-ресторанних комплексів в Україні

затверджена наказом по університету № _____ від _____

2. Термін подання здобувачем вищої освіти завершеної роботи _____

3. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів, що їх стосується: _____

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис. Дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ, висновки	Денищенко Л.В.		
Розділи	Денищенко Л.В.		
Оформлення	Денищенко Л.В.		
Підготовка до захисту	Денищенко Л.В.		

4. Зміст кваліфікаційної роботи бакалавра, перелік питань, що їй належить розробити: розглянути передумови виникнення та історію розвитку автоматизованих систем управління готельно-ресторанними комплексами, представити класифікацію автоматизованих інструментів управління в готельному бізнесі та методики їх вибору для певного закладу. Надати результати огляду та характеристик автоматизованих систем управління, що працюють в галузі гостинності, визначити проблеми їх впровадження та використання. Визначити шляхи удосконалення використання автоматизованих систем управління готельно-ресторанних комплексів в Україні

5. Календарний план виконання роботи:

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи бакалавра	Термін виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично

6. Дата видачі завдання « ____ » _____ 20__ р.

Керівник роботи Денищенко Людмила Вікторівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Завдання прийняв до виконання
здобувач вищої освіти _____
(підпис студента)

АНОТАЦІЯ

Сметанкіна О.В. Сучасні інструменти автоматизації готельно-ресторанних комплексів в Україні – Рукопис.

Кваліфікаційна робота бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». – Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля Міністерства освіти і науки України. – Київ, 2024.

У роботі розглянуто передумови виникнення та історію розвитку автоматизованих систем управління готельно-ресторанними комплексами, представлено класифікацію автоматизованих інструментів управління в готельному бізнесі та методики їх вибору для певного закладу. Надано результати огляду та характеристик автоматизованих систем управління, що працюють в галузі гостинності, визначено проблеми їх впровадження та використання. Запропоновано шляхи удосконалення використання автоматизованих систем управління готельно-ресторанних комплексів в Україні

Ключові слова: готельно-ресторанний комплекс, автоматизовані системи управління, програмне забезпечення, переваги, розвиток, конкурентоспроможність.

ANNOTATION

Smetankina O.V. Modern tools of automation of hotel and restaurant complexes in Ukraine - Manuscript.

Bachelor's qualifying work in specialty 241 "Hotel and restaurant business". - Eastern Ukrainian National University named after Volodymyr Dahl of the Ministry of Education and Science of Ukraine. - Kyiv, 2024.

The work examines the prerequisites for the emergence and history of the development of automated management systems for hotel and restaurant complexes, presents the classification of automated management tools in the hotel business and methods of their selection for a specific institution. The results of the review and characteristics of automated management systems operating in the hospitality industry are provided, and the problems of their implementation and use are identified. Ways to improve the use of automated management systems of hotel and restaurant complexes in Ukraine are proposed

Keywords: hotel-restaurant complex, automated management systems, software, advantages, development, competitiveness.

ЗМІСТ

РЕФЕРАТ.....	7
ВСТУП.....	8
Розділ 1. Теоретичні засади визначення та впровадження автоматизованих інструментів управління готельно-ресторанним комплексом.....	10
1.1 Передумови виникнення та історія розвитку автоматизованих систем управління готельно-ресторанним комплексом.....	10
1.2 Класифікація автоматизованих інструментів управління готельно-ресторанним комплексом 19	19
1.3 Методика визначення автоматичної системи управління для конкретного готельно-ресторанного комплексу	31
Висновок до розділу 1	38
Розділ 2. Аналіз наявних автоматизованих систем управління готельно-ресторанними комплексами в Україні.....	39
2.1. Сучасна практика використання автоматизованих систем управління готельно-ресторанними комплексами.....	39
2.2. Практика використання автоматизованих систем управління в готельно-ресторанному комплексі «Green park» м. Трускавець	46
2.3. Проблеми використання автоматизованої системи управління Servio HMS в практиці готельного комплексу «Green park».....	65
Висновки до розділу 2	67
Розділ 3. Шляхи удосконалення автоматизованих систем управління готельно-ресторанними комплексами в Україні	68
3.1. Переваги менеджменту готельно-ресторанних комплексів за допомогою автоматизованої системи управління.....	68
3.2. Антикризові інструменти автоматизації системи управління готельно-ресторанних комплексів в Україні.....	75
3.3. Напрямки удосконалення використання автоматизованих систем управління в підприємствах галузі гостинності	80
Висновки до розділу 3	84
ВИСНОВКИ	86
ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА	88

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота містить: 90 сторінок, 8 таблиць, 27 рисунків та 18 використаних джерел.

Об'єкт дослідження: існуючі автоматизовані системи управління готельно-ресторанними комплексами.

Предмет дослідження - сучасні інструменти автоматизації готельно-ресторанних комплексів в Україні.

Мета роботи: дослідження є вивчення сучасних інструментів автоматизації готельно-ресторанних комплексів в Україні.

Методи дослідження:

Теоретичні: класифікація, абстрагування, аналогія, порівняльний аналіз, аналіз літератури; емпіричні – моделювання.

В роботі викладено огляд спеціальної наукової роботи та діючого законодавства по вказаній темі, вивчено найбільш успішні технології інформатизації менеджменту в галузі гостинності.

Для досягнення поставленої мети вивчено ряд теоретичних засад визначення та впровадження автоматизованих інструментів управління готельно-ресторанними комплексами в світі на Україні, аналіз наявних автоматизованих систем управління та виявлення шляхів удосконалення автоматизованих систем управління підприємствами галузі гостинності в Україні.

Ключові слова: готельно-ресторанний комплекс, управління, інформатизація, програмне забезпечення.

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасному бізнесі будь-якої галузі комп'ютерні технології стали невід'ємною частиною ведення підприємницької діяльності а також управління нею. Галузь гостинності, разом з усіма, віднайшла для себе переваги використання інформаційних продуктів у виробничому та управлінському процесі, перекладаючи на них велику частку рутинних процесів та тих, що відбуваються визначеними алгоритмами. Сьогодні більшість закладів гостинності в Україні використовують в управлінському процесі автоматизовані системи різних виробників і вже існує певна практика такого використання, яка дозволяє робити перші висновки, визначити наявні проблеми та сформулювати перспективи розвитку процесів та технологій автоматизації готельних підприємств. Світові та регіональні кризи, постійне зростання конкуренції у галузі та вимог клієнтів змішують готельну галузь постійно шукати шляхи оптимізації ведення бізнесу, серед яких автоматизація процесів управління та організації виробничих процесів займає визнане ключове місце. Отже, вивчення існуючої практики впровадження автоматизованих систем управління в світі та в Україні є актуальним питанням та дозволить визначити його найважливіші риси та перспективи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Для всебічного вивчення теми були використані наукові роботи світових та українських дослідників, що висвітлюють теоретичне підґрунтя вказаної теми та підсумовують наявні статистичні дані використання автоматизованих систем в готельному бізнесі. Було з'ясовано, що науковий світ приділяє значну увагу дослідженню теми удосконалення управління готельно-ресторанними закладами. Вчені розглядають напрямки розвитку таких підприємств в Україні та світі, вивчають фактори, що тим або іншим чином впливають на цей розвиток і визначають особливості подальшого розвитку. Особливої уваги гідні наукові дослідження,

що виникли на межі наукового менеджменту та програмування виробничих процесів.

Мета і задачі дослідження. Метою дослідження є вивчення сучасних інструментів автоматизації готельно-ресторанних комплексів в Україні. Основними задачами, що будуть розглянуті, є огляд теоретичних засад визначення та впровадження автоматизованих інструментів управління готельно-ресторанними комплексами в світі на Україні, аналіз наявних автоматизованих систем управління та виявлення шляхів удосконалення автоматизованих систем управління підприємствами галузі гостинності в Україні.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом дослідження є існуючі автоматизовані системи управління готельно-ресторанними комплексами. Предмет дослідження - сучасні інструменти автоматизації готельно-ресторанних комплексів в Україні.

Методи дослідження. Для написання теоретичної частини роботи було використано методи аналізу, системного підходу, дедукції та індукції, класифікації та абстрагування. В практичній частині роботи використані методи спостереження, порівняння, виміру та інші.

Інформаційною базою дослідження є наукові видання українських та іноземних науковців, серед яких монографії, підручники, наукові статті по вказаній тематиці.

Структура та обсяг роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, кожен з яких має по три підпункти, висновку та переліку використаних джерел.

Розділ 1. Теоретичні засади визначення та впровадження автоматизованих інструментів управління готельно-ресторанним комплексом

1.1 Передумови виникнення та історія розвитку автоматизованих систем управління готельно-ресторанним комплексом

Поява та історія сфери гостинності тісно пов'язана з розвитком суспільства в цілому, прагнення людей до пошуку нових територій для життя, які будуть більш комфортними, зручними та дозволять задовільняти культурні, освітні та інші потреби. Такі пошуки здійснювались за допомогою подорожей у різні частини світу, у тому числі у часи великих географічних відкриттів (VI-XVII ст.). Мандрівки здійснювались також у комерційних, релігійних та інших цілях, тобто охоплювали значну кількість зацікавлених – від окремих осіб до держав.

Подорожуючи, люди завжди потребували місць для ночівлі, відпочинку, харчуванні, спілкуванні та інших справ. В свою чергу, володарі приміщень на головних шляхах мандрівників, мали бажання заробити, розуміючи, що кожен, хто знаходиться у подорожі, практично завжди має при собі відповідні суми грошей. Тому, виникнення пропозицій по наданню тимчасового прихистку було справою часу. Готелі, як ми їх розуміємо зараз, були описані ще в часи Древньої Греції, розквіт якої припав на V—IV ст. до н. е., Їх будували поблизу місць, де часто організовувались громадські заходи (наприклад, Олімпійські ігри біля гори Олімп) та свята, неподалеку храмів та інших важливих та відомих місць. Популярні Олімпійські ігри збирали не тільки атлетів, а й купців, ремісників, артистів та художників, глядачів, кожен з яких потребував місць ночівлі, харчування тощо. Кожному з них знаходилося відповідна можливість таких послуг.

За результатами археологічних розкопок на півдні сучасного Ірану відомо, що в тій місцевості, ще у V тисячолітті до н.е. вже існували так звані

«хани» - тимчасові притулки для всіх, хто їх потребував. Деякі з них були навіть триповерховими, тому що в них окремо перебували господарі з родиною, а в інших поверхах – постояльці, а в нижньому – стійла для коней.

Під час правління у Вавилоні царя Хаммурапі навіть існував закон про діяльність готельної справи (правління приблизно в 1792-1750 до н. е). Це свідчить про достатню розвиненість закладів тимчасового проживання та харчування в той час. Наприклад, за розведення водою пива передбачалась страта.

Постоялі двори на транспортних шляхах існували і в Римській імперії. В них зупинялись військові, збирачі податків, торговці, лікарі, митці, державні діячі. При таких закладах часто функціонували поштові пункти, які додавали їм зручностей та можливостей. До речі, там була можливість замовити подорожі різних напрямків. [1] З часом, як писав Цицерон, в постоялих дворах з'являлись лазні, масажні кімнати, пральні. За чистотою і порядком спостерігали спеціальні державні чиновники- еділи, а самі заклади повинні були складати список своїх гостей та бухгалтерію.

В Іспанії та Туреччині збереглися приміщення тогочасних готелів, які наразі існують як музей готельної справи.

Основною причиною появи місць тимчасового проживання в країнах Європи було швидке зростання численності людей в містах. Перші такі заклади з'явилися на найбільшій торгівельній дорозі Середньовіччя – вздовж річок Мозель та Рейн, про що написано навіть у розпорядчих документах тогочасного місцевого архієпископа. В народній творчості навіть з'явилися пісні про втомлених мандрівників, що ночували під гостинним дахом. [2]

Хрестові походи, історія яких почалась на початку I тисячоліття н.е. додала попиту на послуги готелів. Галузь гостинності стрімко розвивалась у багатьох розвинених країнах того часу. Заклади розширювали свою географію та збільшувались у розмірах. Наприклад, на початку XV століття деякі з них вже мали до 30 кімнат та мали спеціальні приміщення кухні, комори тощо.

Цікаво відмітити, що для тих, хто не вмів читати, над входом у готель розміщували вивіски з простими символами, або називали традиційними назвами для таких закладів, наприклад, «Лев», «Дельфін», «Золоте руно». [1]

Назва «отель» до закладів тимчасового проживання прийшла у ХІХ столітті з назви приватних резиденцій французських аристократів. Заможні мандрівники того часу привозили традиції проживання у закладах зі всього світу, готельний бізнес в цей час потужно розвивався. З'являлись заклади на «різний гаманець», з додатковими послугами, на які був попит в певній місцевості. Це той час, коли подорожі стали не тільки необхідністю бізнесу, а й розвагою, що надало додаткового імпульсу у поширенні та розвитку готелів. Вважається, що саме ХІХ століття є переломним періодом у розвитку готельного бізнесу, перетворивши його у велику галузь, яку ми зараз називаємо галуззю гостинності. На кожному континенті, в кожній країні існують свої особливості надання готельних послуг, але в кожній з них до цього часу є прагнення до надання високого рівня послуг, намагаючи зробити перебування подорожуючих максимально комфортним та зручним, називаючи їх не звичайним словом «клієнти», а «гості», наголошуючи на виїняткову направленість своїх зусиль до створення практично домашнього комфорту.

На даний час (орієнтовно на 2015 рік), у світі, за даними Л.В. Овчаренко та А.В. Овчаренко, налічується близько 350 тис. комфортабельних готелів, що містять приблизно 14 млн. номерів або 26 млн місць, і кожного року ці показники збільшуються в середньому на 3% [3].

Остапенко Я.О. представив основні показники розвитку готельного господарства у світі у розрізі країн, що мають найбільшу потужність готельних закладів (Табл. 1.1).

Таблиця 1.1.

Динаміка розвитку готельного господарства у країнах світу

Показник розвитку готельного господарства		Країни
Потужність готельного фонду	3,5 млн. номерів	США
	1,65 млн. номерів	Японія
	1 млн. номерів	Італія
	0,5 млн. номерів	Франція, Іспанія, Англія, Китай, Австралія
	0,3 млн. номерів	Австрія, Мексика, Канада, Греція
	0,15–0,23 млн. номерів	Таїланд, Російська Федерація, Індонезія, Туреччина
	Менше 0,15 млн. номерів	Швейцарія, Бразилія, Аргентина
Темпи зростання готельного фонду		Туреччина, Китай, Малайзія, Сінгапур, Марокко, Іспанія, Німеччина, Аргентина
Найбільший міжнародний туристичний обмін	Більше 3 млн. готельних місць	Італія
	Більше 2 млн. готельних місць	Німеччина, Франція, Іспанія, Англія
	900 тис. місць	Австрія, Канада, Мексика
	550 тис. місць	Греція, країни колишньої Югославії
Найбільші темпи готельного будівництва		Китай, Туреччина, Марокко, Сінгапур, Малайзія
Світові показники розвитку готельного господарства		
Кількість готелів, тис. од.		307,7
Кількість номерів у готелях, млн. од.		11,1
Темпи приросту номерного фонду готелів, %		10-15
Кількість працівників готельного господарства, млн. осіб		11,2
Середнє завантаження готелів у світі, %		67,7
Середній дохід у світі за номер, дол. США		84,4

Джерело: [3]

Вказані в табл.1.1 цифри демонструють, що галузь гостинності широко представлена на кожному з континентів, і найбільш розвинені або туристськоорієнтовані країни приділяють їй розвитку велику увагу. Адже, загальновідомо, що всі туристи, подорожуючи з будь-якою метою, є джерелом і фінансового прибутку, і популяризації країни або регіону в світі, що обов'язково призведе до збільшення надходження інвестицій та підвищення всіх бажаних світових рейтингів. Готелі збільшуються у розмірах, додають кількість номерів та послуг, інтегруються в іншу галузі, а також об'єднуються

в ланцюги або мережі, ставлячи на меті більшу узнаваність, легкість у пошуку для бронювання тощо.

Готельні ланцюги, на думку І. Андrenко та А. Шестірко, – це об'єднання готелів, які функціонують під єдиним фірмовим знаком, мають загальні ланцюгові стандарти обслуговування, яких необхідно дотримуватися, а також спільну концепцію, проводять спільну маркетингову діяльність. [4] Готелі, що входять у певний ланцюг, можуть знаходитись у різних країнах світу, але кожен з них дотримується єдиної концепції, однакових стандартів тощо. Найбільші готельні ланцюги у світі та їх основні характеристики представлені в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Рейтинг найбільших готельних ланцюгів у світі

Chain name	Country where the headquarters is located	Year of establishment	Number of hotels	Number of rooms	Representation in countries
Marriott International	USA	1927	7500	1 400 289	125
Jin Jiang	China	2003	10000	1 100 000	68
Hilton Hotels	USA	1919	6478	1 010 257	103
InterContinental Hotel Group (IHG)	United Kingdom	1946	6000	886 036	100
Wyndham Hotel Group	USA	1963	8 941	795 909	78
Accor Group	France	1967	5300	778 000	92
Huazhu	China	2007	7000	607 137	16
Choice Hotels	USA	1939	7 147	597 977	40
OYO	India	2013	20 000	449 000	80

Джерело: [5]

В Україні також функціонують ряд готельних ланцюгів, перелік яких представлено у таблиці 1.3. Серед них присутні і лідери світового готельного рейтингу, наприклад, Intercontinental Hotel Group (United Kingdom). Це свідчить про те, що Україна визнана гідною у їх розташуванні та має можливість приймання гостей високого рівня, платоспроможності та обслуговування їх. Такі ланцюги представлені у містах Київ, Львів, Запоріжжя, Одеса, Буковель та Трускавець.

Таблиця 1.3

Міжнародні готельні ланцюги в Україні

Hotel chain	Hotel	City	Number of rooms
Intercontinental Hotel Group (United Kingdom)	InterContinental - Kyiv 5* Grand Plaza Lviv	Kyiv Lviv	272
Redisson Hotel Group (Belgium)	Redisson Blu Hotel 5*	Kyiv	255
	Redisson Blu Hotel Podil 4*		164
	Park Inn by Redisson 4		196
	Redisson Blu Resorts 4*	Bukovel	252
Accor (France)	Radisson Hotel Odesa City Centre	Odesa	90
	Ibis 3*	Kyiv	212
	Fairmont Grand Hotel 5*		258
	Ibis Kyiv Railway hotel 3*		281
	Mercure Kyiv Congress 4*		160
	Ibis Styles 3*	Lviv	77
Gruner Lviv Boutique Hotel 4*	12		
Global Hyatt Corporation (USA)	Hotel de Paris Odessa MGallery 5*	Odesa	51
Rixos (Turkey)	Hyatt Regency Kyiv 5*	Kyiv	234
Hilton (USA)	Rixos-Prykarpattya 5*	Truskavets	359
Marriott (USA)	Hilton Hotel 5*	Kyiv	262
	Four Points by Sheraton 4*	Zaporizhzhia	164
Wyndham Worldwide (USA)	Aloft Kiev 4*	Kyiv	310
	Ramada Lviv 3*	Lviv	103
	Ramada Encore 4*	Kyiv	264

Джерело: [5]

В Україні працює національна готельна мережа Premier Hotels and Resorts, яка була створена у 2003 році і наразі об'єднує 14 готелів. Серед них є готелі за різними інтересами: бізнесові (Premier Hotel Dnister, м. Львів), курортні (Premier Hotel, м. Одеса), сімейні ((Premier Hotel Shafran, м. Севь) та інші. До речі, факт, коли один з готелів цієї мережі «Premier Hotel Miskolc» відкрився в Угорщині, по праву робить її міжнародною. [6]

З розвитком галузі гостинності у кількісному та якісному вимірах виникла гостра необхідність в її ефективному менеджменті, тобто контролі та управлінні всіма процесами, серед яких:

- Бронювання номерів у різний спосіб;
- Оперативний обмін поточною інформацією про графік та повноту заселення номерів різних категорій;
- Контроль прибирання номерів та інших приміщень;
- Контроль та управління роботою персоналу;

- Формування фонду оплати праці та інших платежів персоналу;
- Постачання готельних процесів необхідними матеріалами та обладнанням;
- Реклама;
- Розрахунок необхідних даних, серед яких вартість всіх витрат в розрізі їх виникнення за датою, підрозділом, елементом витрат;
- Аналіз виробничих процесів та результатів в динаміці тощо.

Сьогоднішній готельний комплекс є складним та багатокомпонентним комплексом багатьох процесів. Від того, як ці процеси узгоджені між собою, залежить загальний результат та перспективи його діяльності. Розуміючи наявні тенденції та посилення конкуренції в галузі гостинності та послуг, усвідомлюємо необхідність забезпечення чіткої та безпомилкової оперативності та точності діяльності персоналу готелю, а тим більше готельної мережі, та її повноцінного забезпечення. Рішення такої важливої проблеми під силу впровадженню автоматизованих систем управління (скорочено АСУ, або англійською Property Management System (PMS)). Правильне і повноцінне використання АСУ забезпечує ефективну взаємодію між підрозділами готелю з її загальним керівництвом та менеджментом всієї готельної мережі, якщо така є, а також з зовнішніми контрагентами: туристичними операторами, постачальниками товарів та послуг, банків, фіскальних державних органів та інших ділових партнерів. [7]

Поява комп'ютерної техніки та її можливості були по праву оцінені керівниками та персоналом практично всіх галузей економіки. Використання комп'ютерів, навіть при їх обмежених можливостях у 80-х роках ХХ століття, викликало масовий інтерес до їх освоєння.

Найбільш відомими на ринку готельних АСУ є "Micros Fidelio", "Lodging • Touch LIBICA", Hospitality Enterprise Resource Planning "Cenium", Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA; російські розробки "Nimeta», «Едельвейс»,

«Готель 3», "KEI Hotel", "UCS Shelter", відповідні модулі корпоративних систем Галактика і Парус. [7]

В Україні автоматизовані готельні системи почали використовуватись в середині 90-х років ХХ століття. В даний час на ринку присутні близько десяти продуктів, більшість з яких - закордонні (американські OPERA, Fidelio і Eritome) та вітчизняні продукти (ProHotel, SuperHotel, B52 і ін.).

Готельний бізнес у свій час поставив перед розробниками АСУ для своїх підприємств наступні вимоги:

- Можливості управління тарифами та їх оптимізацією;
- Повноцінне використання наявних каналів продажів готельних продуктів;
- Оперативний фінансовий контроль;
- Розрахунок фінансових результатів, податкових та інших зобов'язань;
- Інформаційна підтримка проведення на базі готельних комплексів різноманітних заходів (бенкетів, конференцій, концертів) та їх забезпечення послугами готелю для максимізації прибутків;
- Управління джерелами та центрами прибутків (номерний фонд, пральня, бар, фітнес-комплекс та інші додаткові послуги);
- Координація роботи всіх підрозділів готелю;
- Можливість централізованого управління периферійними системами готелю (інтернет в номерах та інших приміщеннях, телебачення, телефонія, системи охорони готелю, функціонування камер схову та сейфів, електронних замків, електричної мережі тощо);
- Функціонування програм лояльності готелю та пов'язаних підприємств (наприклад, авіакомпаній) для постійних клієнтів;

- Можливість підключення до світових систем бронювання, наприклад, booking.com та оперативної взаємодії з ними;
- Автоматичний розрахунок комісійних платежів туристичним агенціям;
- Автоматичний розрахунок відпрацьованого часу та фонду оплати праці персоналу, ведення графіків роботи та виконаних завдань;
- Зберігання даних;
- Надійність, можливість супроводу та здатність до модернізації та постійних змін тощо. [7]

Кожний готель, або мережа готелів, завжди є унікальною структурою, тому АСУ готелю повинна мати здатність до перепрограмування з урахуванням особливостей діяльності, наявних ресурсів, законодавчої бази. Саме це призвело до появи великої кількості комп'ютерних програмних продуктів для готельного бізнесу.

Галузь гостинності – важлива та повноцінна складова економік більшості країн світу. Її сучасні риси – це здатність функціонувати в постійних змінах економічних, політичних, епідеміологічних умов та обставин, постійне збільшення кількості та якості послуг, можливість обслуговування іноземних гостей, заходів всіх форм та тривалості. Сучасний готель в наші дні вже не уявляє свого функціонування без автоматизованих систем управління, АСУ є невід'ємною частиною галузі гостинності і важливим фактором її повноцінного функціонування в умовах вищевказаних факторів та постійної конкурентної боротьби. Конкурентна перевага завжди залежить від розширення пропозиції продуктів та швидкості, повноти та якості їх надання, опанування та впровадження нових технологій та прагнення до постійного розвитку та удосконалення.

1.2 Класифікація автоматизованих інструментів управління готельно-ресторанним комплексом

Для висвітлення поняття «готельно-ресторанний комплекс» необхідно розглянути визначення окремих його складових. Для цього доцільно звернутися до діючих нормативних актів України. Отже, згідно Наказу Державної туристичної адміністрації України № 19 від 16.03.2004 р. готель – це підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. [9] Державний стандарт України ДСТУ 4281:2004 визначає ресторан як заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закуплених товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів. [10] В науковій літературі існує безліч визначень поняттю «комплекс». Те, яке найбільш влучно описує поєднану діяльність саме готелю та ресторану, представлено у Тлумачному словнику економіста: комплекс - це сукупність об'єктів, предметів, дій тощо, тісно пов'язаних і взаємодіючих між собою, що створюють єдине ціле. [11] Основними (тими, що утворюють комплексний характер) послугами готельного підприємства є розміщення (надання номерів та супутніх, пов'язаних з тимчасовим перебуванням послуг) та харчування. Волковська Я.В. також пропонує визначення самого поняття «готельно-ресторанний комплекс» як групу суб'єктів господарювання, що включає в себе готелі та ресторани, які надають послуги з тимчасового розміщення та організації харчування. [12, с. 54]. Кількість готелів та ресторанів у будь-якому готельно-ресторанному комплексі зазвичай визначається його власниками або керівництвом, які керуються їх доцільністю, ґрунтуючись економічною доцільністю та визначеною стратегією..

Постійне впровадження в життя суспільства нових продуктів та інформаційних технологій суттєво покращує якість діяльності економічних суб'єктів всіх форм власності, галузей, напрямків та розмірів бізнесу. Використання інформаційних технологій дозволяє оперативно вирішувати багато питань діяльності будь-яких організацій, зокрема готельно-ресторанних комплексів.

Леміш К.М. характеризує інформаційну технологію як процес, що використовує сукупність засобів і методів збору, обробки та передачі даних для отримання інформації нової якості про стан об'єкта, процес або явище [13].

Розвиток підприємств галузі гостинності як раз привів до появи та успішного тандему закладів тимчасового проживання (готельних підприємств) та закладів харчування (кафе, ресторанів, барів тощо), адже практично кожний клієнт того або іншого з вказаних закладів потенційно потребує послуг іншого і одночасно збільшує прибутки кожного. Наприклад, розміщення в готелі учасників певного форуму зручно поєднати з їх харчуванням, або пропозиція повноцінного харчування в пляжному готелі дозволяє пропонувати гостям довготривале перебування без необхідності шукати інші пропозиції.

Основні питання, що вирішуються в готельно-ресторанних комплексах за допомогою АСУ, це бронювання номерів, розселення гостей, планування прибирання тощо. Спеціальне програмне забезпечення дозволяє робити це швидко, комплексно, безпомилково з одночасним розрахунком дотичних процесів та витрат. Сьогодні готельно-ресторанний комплекс – це комп'ютеризований суб'єкт господарювання, що має як власну локальну мережу, так і найчастіше підключений до світових цифрових інструментів, які дозволяють бронювати номери з будь-якої точки світу, отримувати платежі, рекламувати свої послуги тощо.

З часом спеціальні комп'ютерні технології, що використовуються в галузі гостинності, стає більш зручним, здатним співпрацювати з іншими

програмними продуктами, доступним та додає можливості індивідуалізації в разі потреби.

АСУ для готельно-ресторанних комплексів є певним комплексним продуктом, в який включено необхідну кількість інтегрованих підсистем, які створюють певне середовище взаємодії підрозділів комплексу, співробітників, гостей, контрагентів (туристичних підприємств, транспортних компаній та інших. І, не дивлячись на те, що такі програмні продукти є надзвичайно вартісними, вони мають попит серед підприємств галузі гостинності. Це пояснюється жорсткими умовами діяльності в конкурентному середовищі та технологічному прогресі, розуміючи великі переваги автоматизації багатьох виробничих та управлінських процесів, але обов'язково під наглядом спеціалістів в готельній справі та програмному забезпеченні. [1]

Насьогодні найбільш популярними на ринку програмного забезпечення для готельно-ресторанних комплексів є наступні продукти:

- "Micros Fidelio", "Lodging
- Touch LIBICA",
- Hospitality Enterprise Resource Planning "Cenium",
- Epitome PMS,
- Amadeus PMS.

В Україні впровадження автоматизованих систем управління в роботу готельно-ресторанних комплексів розпочалось приблизно з середини 90-х років минулого століття і певний час мало більш низькі темпи. Це було пов'язано і з рівнем розвитку галузі гостинності в Україні, і, відповідно, з браком спеціалістів, які б володіли навичками сучасного готельного менеджменту та супроводом його програмного забезпечення.

В наш час найбільш відомими та популярними автоматизованими готельними системами, що входять у структуру комплексного продукту, у світі є:

- Система управління готелем (PMS - Property Management System);

- Система управління рестораном (Point Of Sales);
- Система управління заходами (Sales & Catering);
- Система телефонного сервісу (Telephone Management System);
- Система електронних ключів (Key System);
- Система електронних мінібарів (Mini bar System);
- Система інтерактивного телебачення (Video Services System);
- Система енергозбереження (Energy Management System);
- Система обробки кредитних карт (Credit Card Authorization System);
- Система складського обліку та калькуляції (Food & Beverage),
- Система фінансово бухгалтерського обліку (Accounting System);
- Система центрального бронювання (Central Reservation System)
- Система Інтернет бронювання (Web Reservation System)
- Система кадрового обліку (Human Resource System);
- Система безпеки (Security System).

В таблиці 1.4 представлено вищевказані системи, які було розроблено відповідними представниками світових програмних офісів.

Таблиця 1.4

Автоматизовані системи управління готельними комплексами та їх виробники

АСУ готельних комплексів	Англомовний аналог	Основні представники
Система управління готелем	Property Management System (PMS)	Micros Fidelio, Lodging Touch LIBICA, Epitome PMS, Amadetis PMS, OPERA, Optima, Cenium, Nimeta, Едельвейс, Готель 3, KEI Hotel, UCS Sheiter, Парус-Готель, Галактика
Система управління рестораном	Point Of Sales (POS)	Epitome POS, InfoGenesis POS, Rkeeper, Micros, Парус-Ресторан, 1С: Підприємство 8: Ресторан
Система управління заходами	Sales & Catering (S&C)	Sky ware Hospitality Solutions Sales and Catering, OPERA Sales & Catering Full Service
Система телефонного сервісу	Telephone Management System (TMS)	Alcatel, Ericsson, Siemens, NEC, Definity? Meridian, GDX, Bosch, Panasonic
Система електронних ключів	Key System (KS)	VingCard, Timelox, TESA, CISA, Salto, Onity, Messerschmitt, Saflok, Inhova

Система електронних мінібарів	Mini bar System (MBS)	Fidelio Suite 8, Opera Property Interfaces
Система інтерактивного телебачення	Video Services System (VSS)	General Satellite, GuestLink
Система енергозбереження	Energy Management System (EMS)	StruxureWare software, Powerstar, Hotelstar
Система обробки кредитних карт	Credit Card Authorization system (CCAS)	Mercury Payment Systems, Tsys Acquiring Solutions, Heartland Payment Systems
Система складського обліку та калькуляції	Food & Beverage (F&B)	Quintiq, Libra F&B
Система фінансово-бухгалтерського обліку	Accounting System (AS)	Scala, Navision, 1C
Система центрального бронювання	Centrai Reservation System (CRS)	Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Worldspan, Abacus, Infini, Core CRO
Система Інтернет бронювання	Web Reservation System (WRS)	Genares, Pegasus IDS Systems
Система кадрового обліку	Human Resource System (HRS)	Faraon, mySAP HR, ScaiaHR, E-Staff, 1C
Система безпеки	Security System (SS)	Access Control Systems, 2-WAY 9000 Remote Start

Джерело: [7]

Аналізуючи дані таблиці, потрібно визначити, що розробками програмного забезпечення для світової галузі гостинності займаються десятки провідних програмних центрів. Це свідчить про велику популярність таких продуктів та попит на них у світі.

Всі управлінські процеси готельно-ресторанних комплексів, які можна та доцільно автоматизувати, можна умовно поділити на два окремих, але поєднані блоки: Front Office (зовнішні бізнес-процеси) і Back Office (внутрішні бізнес-процеси). До Front Office входять структурні підрозділи, працівники яких мають безпосередній контакт з клієнтами. Це - служби бронювання, прийому та розміщення, продажів, маркетингу та іншого обслуговування. Внутрішні бізнес-процеси, які відбуваються без контакту з клієнтами - Back Office, це – процеси у структурних підрозділах з фінансів, управління, логістики тощо (рис.1.1).

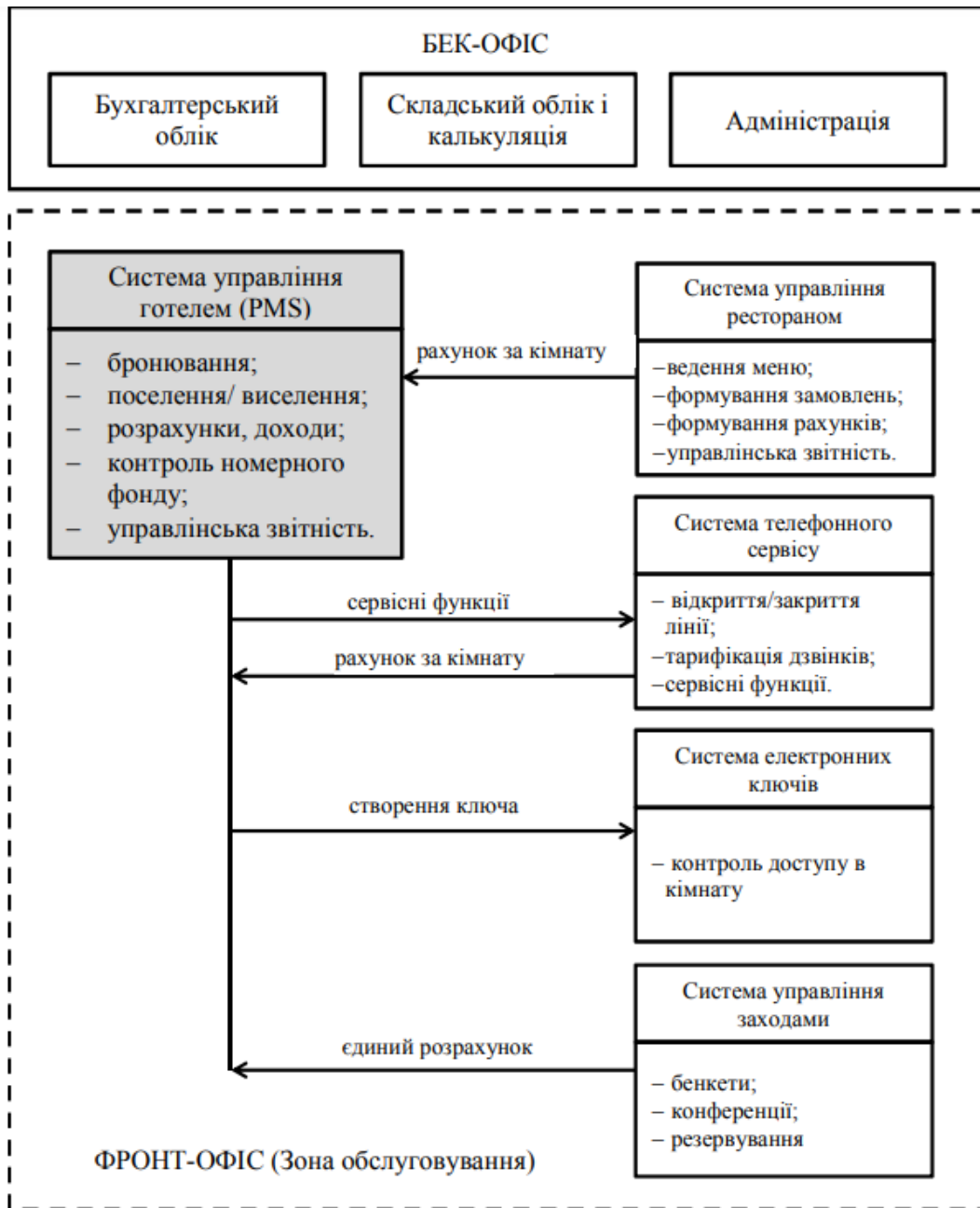


Рис.1.1 Структура бізнес-процесів в готельно-ресторанному комплексі

Джерело: [7]

Розуміючи, що готельно-ресторанний комплекс – це сукупність функціональних підрозділів, потрібно виділити структуру його автоматизованої системи управління. До неї входять:

- База даних на сервері;
- Модуль портсьє (модуль номерного фонду);

- Модуль ресторану;
- Адміністративний модуль;
- Модуль бухгалтерії;
- Додаткові функціональні модулі,

Всі автоматизовані робочі місця в структурі, як правило, об'єднані в локальну мережу, яка забезпечує єдине комплексне управління всіма службами та відділами ГРК, Ядром системи, що автоматизує управління готельним комплексом, є модуль номерного фонду (АРМ портъє). Основними задачами цього модулю є наступні:

- подача запиту про бронювання з інформацією про гостя, терміни і параметри броні;
- пошук номера, що задовольняє запиту, його резервування;
- зустріч гостя, його ідентифікація і реєстрація;
- контроль поточного обслуговування (прибирання, доставка замовлень, забезпечення сніданків тощо);
- фіксування платежів за користування номером, інших наданих послуг, внесеної передоплати;
- попередження про закінчення терміну та часу користування номером і процедура виселення і розрахунку, або продовження терміну розміщення.

Важливою можливістю функціонування АСУ готельного комплексу є не тільки розрахунки доходів та витрат, а й визначення важливої бізнес=аналітики, наприклад, середній дохід на номер (RevPAR), середній дохід на гостя (ResPAC), середній відпускний тариф (ADR). Крім того, система має можливість визначати різні показники діяльності готелю в необхідних для менеджменту зрізах та термінах, з деталізацією інформації за запитами управлінців та керівництва.

Зараз на світовому ринку програмних продуктів для готельно-ресторанного бізнесу найбільш такі розповсюджені інформаційні системи, як «Fidelio», «Horse-21», «Lodging Touch». Їх використовують в своїй роботі 90

найбільших міжнародних готельних мереж, які включають в себе 27500 готелів у більш ніж 120 країнах світу.

«Fidelio» це нова інформаційна система управління готелем, яка не має аналогів на ринку. Вона здатна вирішувати практично всі задачі, починаючи від бронювання та резервування, продажу номерів, фіксації прийому та розміщення гостей, до чіткої організації конференцій та банкетів, а також управління зв'язками з контрагентами та посередниками, клієнтами до надання повних даних про їх перебування, формування рахунків, фінансового і податкового контролю для управлінського обліку діяльності підприємства та контролю власників.

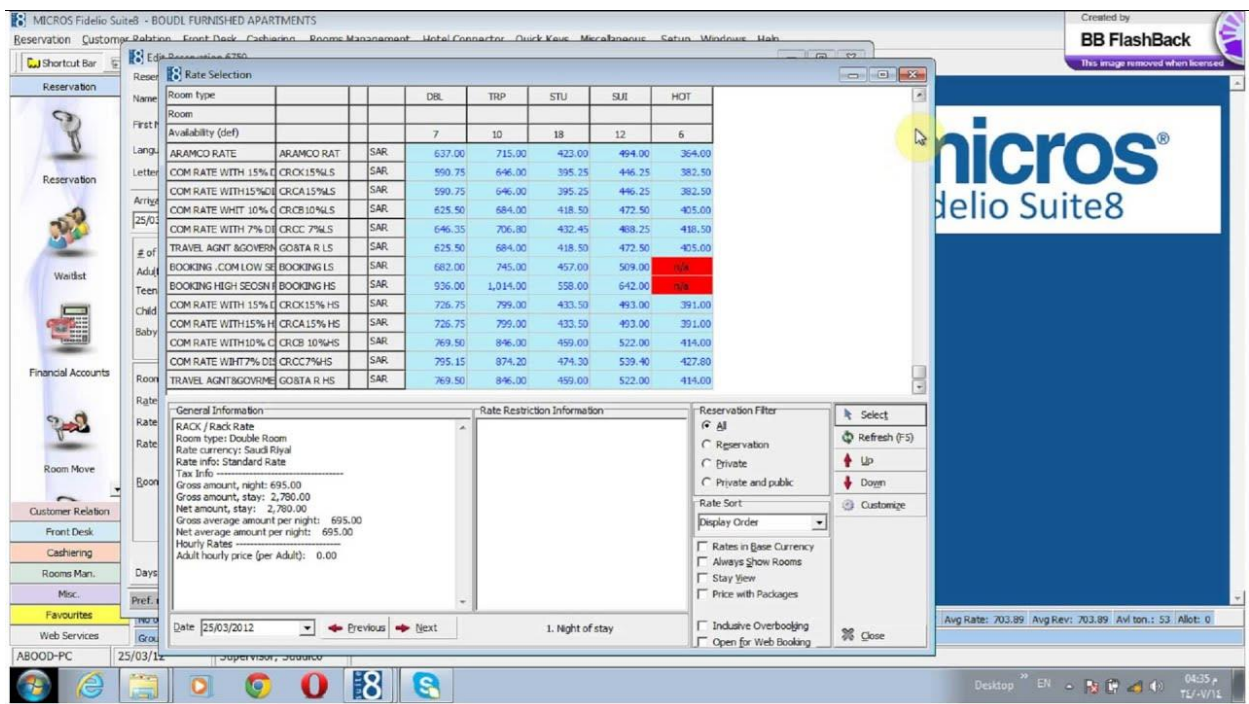


Рис.1.2 – Інтерфейс інформаційної системи «Fidelio»

Джерело: <https://i.ytimg.com/vi/QOnGXf4O1zc/maxresdefault.jpg>

Цей інструмент легкий в експлуатації, здатен до зміни налаштувань, має зручний інтерфейс та високий рівень безпеки і може використовуватись як в користуванні в готельній мережі, так і в окремому готельно-ресторанному комплексі. Така система використовується більш ніж у 100 готельних мережах, серед яких Sheraton, Hilton, Marriott і ін. В Україні ця система була встановлена

на початку 90-х років в готелі «Русь», який приймав та обслуговував іноземних туристів та бізнесменів, що відвідували нашу країну.

Оригінальна назва інформаційної системи Horse-21 пішла від Hotel Reservation Service. Цей програмний продукт створено голландською компанією Hors BV і працює переважно в Європі з 2000 року. Її база даних містить інформацію про понад 240 тисяч готелів. Серед інших систем бронювання ця має низку вагомих переваг, серед яких реальний та зручний інструмент online-бронювання, централізована система отримання комісійних, значна база готелів, простота використання.

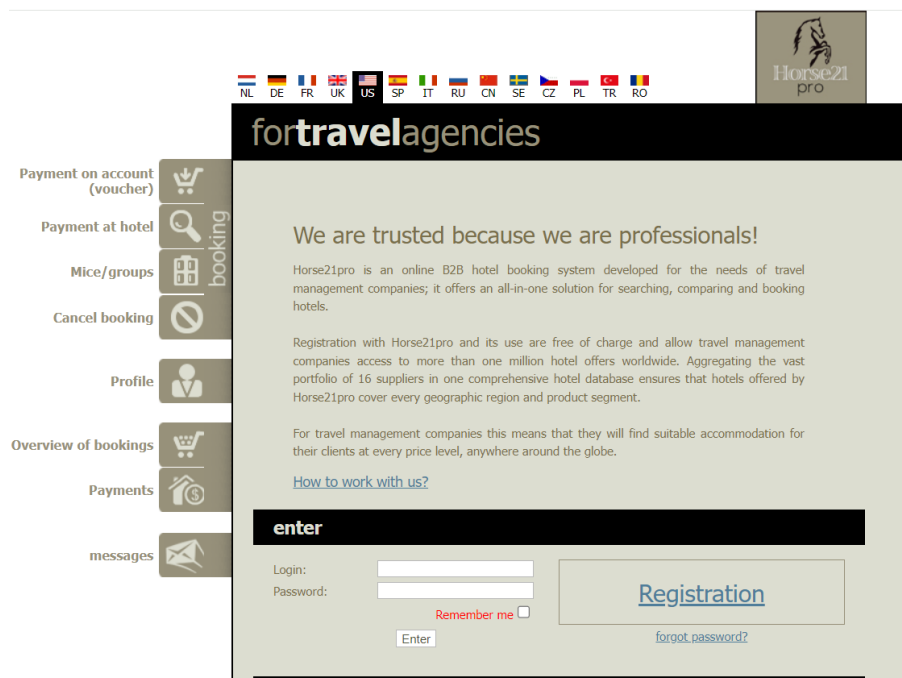


Рис.1.3 Вітальна сторінка інформаційної системи «Horse-21»

Джерело: <http://office.horse21.net/Pages/LoginPage.aspx>

Також популярним інформаційним продуктом в готельній індустрії вважається система «Lodging Touch». Вона була розроблена американською компанією MAI Hospitality, лідером в своїй галузі. Система є інтегрованим пакетом програм, що автоматизує управління кожного відділу готельного комплексу, наприклад портъе (номерний фонд: заселення, виселення, додаткові послуги), ресторан, відділ бронювання та продажів, організацію

колективних заходів. Lodging Touch також має можливість з іншими периферійними системами - бухгалтерських програм, платного телебачення, контролю доступу в номери, фінансового управління.

На українському ринку програмного забезпечення галузі гостинності зараз представлено близько десяти інформаційних продуктів. Кожен з них має своє можливості і переваги. Перелік та коротка характеристика кожного з них представлена в таблиці 1. 5.

Таблиця 1.5

Комп'ютерні програми автоматизації роботи підприємств готельної індустрії в Україні

Продукт	Виробник	Споживачі	Можливості
OPERA	MICROS-Fidelio (США)	сітьові 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; виставляння проміжних і остаточних рахунків для розрахунків з клієнтами; облік інформації про безготівкові розрахунки; отримання фінансових і статистичних звітів.
Еpitome PMS	SoftBrands (США)	для готелів будь-якого типу, категорії і розміру – від невеликих готелів до великих готельних комплексів і мереж	Базовий модуль (бронювання, портсь, 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	Интеротель (РФ)	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 (РФ)	трьох- і чотирьохзіркові готелі	Система управління готелем; системи телекомунікаційних послуг (система тарифікації телефонних переговорів, управління АТС); система автоматизації підприємств індустрії розваг і ресторанів.
Servio HMS	НКТ (РФ)	сітьові готелі, чотирьох- 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); модулі зовнішніх систем (автоматизація ресторану, системи бронювання, електронні замки).
Shelter	UCS (Росія)	двох- чотирьохзіркові 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, багатофакторний 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	Торрpoint (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 компаній; консьєрж/телефонний оператор; управління тарифами.
SuperHotel	Альтінет (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.

Джерело: [13]

Отже, галузь гостинності в Україні має можливість користуватись сучасними інформаційними системами, як іноземної, так і українського розробки, що робить її в цілому інтегрованою до світового готельного ринку.

1.3 Методика визначення автоматичної системи управління для конкретного готельно-ресторанного комплексу

Проблема вибору найбільш відповідного діяльності та її специфіці для готельно-ресторанного комплексу є надзвичайно актуальною, а її правильне вирішення – надважливим. Заклади гостинності мають різні розміри, рівень та асортимент надання послуг, специфіку. Наприклад, готель, що входить в мережу та окремий міні-заклад, п'ятизірковий бізнес-готель та мотель на транспортній артерії, пляжний готель з сезонним графіком та хостел поблизу аеропорту можуть потребувати різного програмного забезпечення. Тому, обов'язково потрібно визначити, по-перше, які завдання керівництво готелю ставить до АСУ, по-друге, вивчити наявний ринок програмних продуктів на ринку, по-третє, з'ясувати умови його придбання, налаштування та підготовки користувачів.

Отже, обирати автоматичне управління потрібно під конкретний бізнес. Якісний програмний продукт повинен:

- Мати схвалення керівництва. Обов'язково потрібно вивчити всі функції, що може виконувати програма. Вони можуть бути базовими та додатковими. Головне – щоб їх перелік та очікування від використання були прийнятним і вичерпним.
- Бути зручним та зрозумілим для працівників. Кожен з користувачів повинен розуміти алгоритм роботи програми та свої дії в ній. Зрозумілий інтерфейс без зайвих, непотрібних конкретному робітнику функцій. Також, софт повинен бути гнучким до змін та переналаштувань.
- Мати можливість покращувати обслуговування гостей. Наприклад, швидко створювати резерв на послуги готелю, формувати рахунки, містити умови лояльності до постійних клієнтів тощо.

Існує низка факторів, що можуть або повинні вплинути на прийняття рішення про вибір програмного продукту:

1. Які задачі хоче вирішити замовник. Керівництво готельно-ресторанного комплексу або готельної мережі повинно чітко знати мету впровадження та використання інформаційної системи;
2. При всіх можливих варіантах цілей використання АСУ в готелі, найголовніша його функція – ефективна робота з використанням номерного фонду. Потрібно уважно вивчити можливості кожної програми з цієї точки зору, враховуючи власні побажання керівництва;
3. Всі господарські операції, що здійснюються під час функціонування готелю, мають відображатись в обраній системі, якщо це передбачено очікуваннями керівництва. Автоматизація облікової роботи на підставі первинних подій та документів значно прискорює та полегшує ведення бухгалтерського обліку та формування всіх видів зобов'язань: перед постачальниками, по податковим платежам тощо;
4. Програмний продукт повинен мати можливості внесення змін до створеної раніше інформації. Це може стосуватися реквізитів контрагентів та самого підприємства, інформації про клієнтів, працівників тощо. Деяка інформація має бути в режимі online, наприклад, транспортні розклади;
5. Під час роботи керівництво потребує швидкого отримання різноманітної поточної інформації, наприклад, про наповненість номерів певного поверху або класу, стан платежів, використання електроенергії, дохідність ресторану, список працюючих на зміні тощо. Дуже важливо, щоб програмний засіб мав здатність формувати всі можливі оперативні звіти;
6. Інтерфейс програми має бути максимально зрозумілим та зручним для кожного користувача. Для цього він повинен містити для кожного співробітника тільки потрібні йому програмні можливості та доступ

до даних. Наприклад, інтерфейс програми для порт'є містить інформацію та можливості щодо заселення та перебування гостей, для старшої покоївки – про графік прибирань та роботи підлеглих, а для ресторану – кількість гостей для формування сніданків. Розумне спрощення сприяє ефективності роботи кожного користувача;

7. Наявність ліцензії. Цей фактор вибору інформаційної системи свідчить про професійну розробку, наявність постійних оновлень у зв'язку зі змінами у законодавстві щодо діяльності закладів гостинності, податкового, міграційного законодавства. Також, наявність ліцензії дозволяє користувачу звертатись до розробників у разі проблем з використанням, а також у разі необхідності у оперативному налаштуванні необхідних особливих потреб. Розробники також можуть надавати гарантію на роботу свого продукту;
8. Якщо готельно-ресторанний комплекс входить до певної мережі, тим більше до міжнародної, то інформаційна система повинна мати можливість безперешкодного та безпомилкового з'єднання до загальної готельної мережі, а також до інтернет-платформ, що дозволяють онлайн-бронювання та управління;
9. Важливою особливістю якісного програмного забезпечення закладу гостинності є прозора ціна на цей продукт, можливості програм лояльності, рекомендацій щодо використання, збереження даних;
10. Як правило, розробник якісного інформаційного продукту самостійно проводить його інсталяцію, тобто самостійно встановлює свій продукт на комп'ютери кінцевого споживача. Це дозволяє оптимально об'єднати можливості програми, мережі та комп'ютерного парку. Під час інсталяції можуть виникнути певні неузгодження, які усуває представник розробника або рекомендує заходи або придбання більш сучасного;

11. Під час вибору інформаційної системи готельного комплексу дуже зручного спробувати повноцінну її демо-версію. Наявність такої пропозиції та користання нею дозволяє перед придбанням спробувати її можливості, зручність та відповідність потребам;
12. Як було показано вище, на даний час існує ряд пропозицій інформаційних систем у українських розробників. Українські продукти гідно представлені на програмному ринку, мають зручний та зрозумілий інтерфейс та, що немало важливо, забезпечують оперативне їх обслуговування, відсутність у мовному бар'єрі, більше врахування особливостей ведення готельного бізнесу в Україні;
13. Дуже важливим фактором у прийнятті рішення про вибір інформаційної системи є можливість повноцінного навчання персоналу. Адже будь-який продукт, який не надає можливості у його засвоєнні, може бути неправильно використаний. Розробник, або його представник, повинні створити ряд навчальних курсів та матеріалів, які відображають специфіку роботи кожного модуля програми: відділу бронювання, фінансів та бухгалтерії, портъе, адміністрації, керівництва тощо.

Після вибору системи автоматизації готелю обов'язково потрібно перевірити його на якість роботи. Цим можуть зайнятись представники розробників та користувачів спільно протягом тривалого часу з можливістю порівняння його з іншими можливостями. Обов'язково потрібно перевіряти всю документацію.

Персонал готелю повинен бути повноцінно навчений, мати необхідні інструкції, рекомендації та можливості отримання консультацій.

Для успішного забезпечення всіх вказаних процесів бажано використовувати спеціальне сучасне цифрове рішення - CRM для готелів. Ці програмні продукти дозволяють якісно автоматизувати всі управлінські дії готельної справи. Саме на них можна покласти ряд завдань, які раніше

виконувались вручну, займали багато часу та залежали від освіченості та вправності виконавців. Також, CRM може значно оптимізувати спілкування представників готелю з відвідувачами як онлайн на сайті та соціальних мережах, так і особисто по прибутті до готельного комплексу.

Використання CRM значно підвищує оперативність та продуктивність роботи персоналу готельно-ресторанного комплексу. Створені графіки роботи, контроль роботи, автоматичний розрахунок заробітної плати – важлива перевага роботи інформаційної системи.

Сучасні інформаційні прикладні продукти є безперечною перевагою у створенні різноманітних звітів – внутрішніх оперативних, фінансових, податкових тощо.

Автоматизуючи свою діяльність, заклад гостинності значно підвищує якість обслуговування гостей та взаємодію з багатьма контрагентами. Сучасні інформаційні системи дозволяють безперешкодно синхронізувати свою діяльність з онлайн-сервісами бронювання номерів, оплати послуг тощо без плутанини та інших особливостей людського фактору.

Використання інформаційних продуктів в готельному бізнесі дозволяє підвищити рівень доходності підприємства, вести повноцінну бази даних. Іміджевою перевагою є можливість персоналізованого спілкування з клієнтами та дотичними фірмами.

Визначені фінансові показники автоматично створюють інформативну динаміку для аналізу діяльності всіх секторів роботи комплексу.

Отже, основними можливостями готельного CRM є наступні:

- Інтеграція з онлайн-сервісами для бронювання та оплати, можливість спілкування через мережу;
- Щодення інформація про заповненість номерів та оплату за їх використання;
- Наявність єдиного вінка для контакт-центрів;

- Автоматизація створення робочих графіків та інших готельних процесів;
- Можливість впровадження програм лояльності для постійних гостей;
- Створення і використання мобільних додатків значно спрощують вибір гостей у процесі бронювання та отримання відповідей на запитання, спілкування під час проживання в номері;
- Використовувати можливості соціальних мереж у просуванні готельного продукту тощо.

Нижче представлено той функціонал готельного CRM, який потрібно обов'язково розшукати за опанувати для успішного використання цього інформаційного продукту:

1. Можливість створення, використання та зберігання клієнтської бази. Визначені працівники готелю мають доступ до історії перебування кожного клієнта в готелі за попередні періоди, а також мають можливість запропонувати улюблений номер, необхідні зручності тощо;
2. Онлайн-бронювання номерів, враховуючи побажання клієнтів та зручностей готелю у їх обслуговуванні часто використовується такий термін як «шахматка». Розселення гостей в порядку шахматки дозволяє, з одного боку уникнути скупчення гостей на одній частині готелю, отримати можливість дотримання тиші (при умові неповного заповнення готелю) та оптимізувати процес прибирання номерів;
3. Готельний CRM легко інтегрується до інших систем в онлайн-просторі, наприклад, платформ для бронювання, банківських інструментів, транспортних сервісів, комунальних структур тощо. Через мобільний додаток, якщо він є і активно використовується, можна спілкуватись з гостями заради збільшення якості та швидкості обслуговування;

4. CRM здатен швидко створювати оптимальні графіки роботи персоналу, адже більша частина з нього працює у цілодобовому режимі або з виходами у вихідні та святкові дні. Використання можливостей комп'ютеризованого обліку виконання графіку роботи автоматизує облік робочого часу та формування фонду заробітної плати;
5. Автоматизація створення всіх необхідних звітів, аналітичних даних тощо.

Крім загальновідомих, універсальних і розроблених для масової реалізації, можуть існувати та існують можливості створення індивідуального програмного продукту. Замовник, а саме готельно-ресторанний комплекс або готельна мережа мають право на такий продукт та на обрання його виробника. Таке рішення може бути з таких причин:

- Відсутність у наявних інформаційних продуктах потрібних властивостей або помічено недоліки та помилки у роботі;
- Недовіра до запропонованих продуктах з точки зору збереження конфіденційних даних як про клієнтів, так і самого підприємства;
- Вартість інформаційного продукту та супроводу та інші.

В такому випадку замовник створює свої вимоги до всіх характеристик інформаційної системи і покладається на результати її роботи. Враховуючи, що на даний час існує багато відповідних систем і конкуренція між ними змусила бути якісними і універсальними, а побажання представників галузі гостинності вже давно визначені, вибір на користь індивідуально створеної інформаційної системи зараз не такий масовий.

Висновок до розділу 1

Одним з основних суттєвих напрямків руху та розвитку галузі гостинності в Україні та світі на даний час є масове впровадження в діяльність та управління інформаційних технологій та їх продуктів. В кожному регіоні цей процес відбувається у різний час та способом, зі застосуванням різних інформаційних продуктів. Вже є сформований досвід передових в цій галузі країн та готельних мереж, який обов'язково враховується для розвитку як готельного бізнесу, так і інформаційних технологій, що його супроводжує.

З розвитком галузі гостинності та конкуренції в ній, готельні комплекси та ланцюги почали потребувати швидкості і комплексності в управлінні всіма процесами, а саме у бронюванні готельного продукту у різний спосіб, розподіл та контроль виробничих процесів, автоматизація більшості розрахунків, у тому числі витрат часу на роботу персоналу, отримання звітності для управлінської роботи тощо.

З цими завданнями зараз успішно справляються спеціалізовані інформаційні продукти, широка пропозиція яких вже існує і розвивається згідно з новими вимогами та побажаннями замовників. Використання таких інформаційних продуктів, дає безумовні переваги в роботі готельного комплексу та мережі, серед яких автоматизація багатьох рутинних процесів, додавання способів бронювання та оплати, спрощення взаємодії між службами готельного комплексу та контрагентами, формування звітності тощо.

Розуміючи, що кожний суб'єкт готельного бізнесу є по-своєму унікальним та, все ж таки, зрозумілим і зручним для використання, існують певні рекомендації щодо визначення найбільш оптимального інформаційного продукту для роботи. Серед них – врахування вже наявного досвіду використання вже існуючих програм, потреби від його роботи тощо. Зрозуміло одне – використання в роботі будь-якої обраної інформаційної системи сьогодні вже є обов'язковим.

Розділ 2. Аналіз наявних автоматизованих систем управління готельно-ресторанними комплексами в Україні

2.1. Сучасна практика використання автоматизованих систем управління готельно-ресторанними комплексами

Готельно-ресторанний бізнес як у світі, так і в Україні, є високоприбутковим та перспективним, адже глобалізація економічних світових процесів продовжується і має таку ж тенденцію на майбутнє. Однією з основних рис сучасної сфери послуг, до якої входить галузь гостинності, є висока якість послуг, що надаються. З кожним роком до таких послуг, з боку клієнтів, додаються все нові вимоги, серед яких швидкість, комплексність, додаткові враження тощо. Для готелів – це, без сумніву, зниження витрат та професіоналізм у надаванні послуг і в управлінні всіма процесами. Сучасні інформаційні технології мають суттєвий та всебічний вплив у наданні якісних і конкурентоспроможних готельних послуг, а також їх аналізі для подальшого розвитку. Має місце і економічний ефект від їх використання, адже такі технології значно зменшують використання адміністративної роботи на всіх етапах надання послуг гостинності.

На думку Білак Г.Г. та Пуйо Г.І., автоматизація готелю – це дієвий спосіб раціонального використання ресурсів та коштів готелю за рахунок автоматичного виконання більшості рутинних процесів, який забезпечує, разом з іншим, встановлення централізованого управління ними. [14] В цьому процесі потрібно зробити наголос, що йдеться саме про автоматизовану, а не про автоматичну роботу, адже в даному випадку далеко не всі процеси можна передати на розсуд програмного забезпечення і головним фактором, як і скрізь у сфері послуг, є фаховість персоналу комплексу.

Автоматизовані системи управління готельними підприємствами та мережами відносяться до особливого класу програмного забезпечення, яке має

назву PMS (Property Management Systems – системи управління об'єктами нерухомості). До них також відносяться інформаційні продукти, які допомагають у управлінні закладами харчування, торгівельними і розважальними комплексами тощо. Такі інформаційні системи, при належному використанні, створюють ефективне управлінське середовище для взаємодії всіх залучених та зацікавлених суб'єктів: клієнтів, працівників, дотичних підприємств. Згідно досліджень корпорації Microsoft, більшість готельних мереж кожні 7-9 років змінюють або значно оновлюють автоматизовані системи управління. Це пов'язано зі зростанням темпів та викликів, що створює конкурентна боротьба всередині галузі. [15, с. 21]. Тому, повноцінно проаналізувати асортимент та стан використання автоматизованих систем станом на останній рік практично неможливо з причини їх постійної динаміки. Спробуємо це зробити на підставі наявних статистичних даних за декілька років тому.

Потрібно відзначити, що одним з критеріїв вибору АСУ для готельного підприємства – це його розмір та можлива дотичність до певної мережі. Для готельних комплексів, що входять до мережі, такого питання практично не виникає, тому що від від'єднується до вже існуючої в мережі. Для одноосібних готелів може бути вибір між існуючими продуктами та створенням індивідуального за замовленням і власними побажаннями до нього. Ті з них, що є невеликими закладами, зазвичай потребують від АСУ зберігання бази клієнтів і облік використання номерів, тому вони і є найчастішими замовниками власного та недорогого програмного продукту. Відносно невелика ціна є його головною конкурентною перевагою, адже він значно обмежений у функціоналі та, як і інші, потребує витрат та оновлення та обслуговування.

Розуміючи всю різноманітність ІТ-продуктів для готельного бізнесу, існують їх загальні особливості. Це - автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю [16, с. 145]. Тому їх

в цілому можна характеризувати як певну сукупність наявних підсистем, серед яких управління збутом та отриманням коштів, персоналом, якістю надання послуг, розрахунків та аналіз собівартості діяльності тощо.

На рис. 2.1 представлено універсальну модель системи АСУ готельного підприємства, яка створена Білак Г.Г. та Пуйо Г.І.

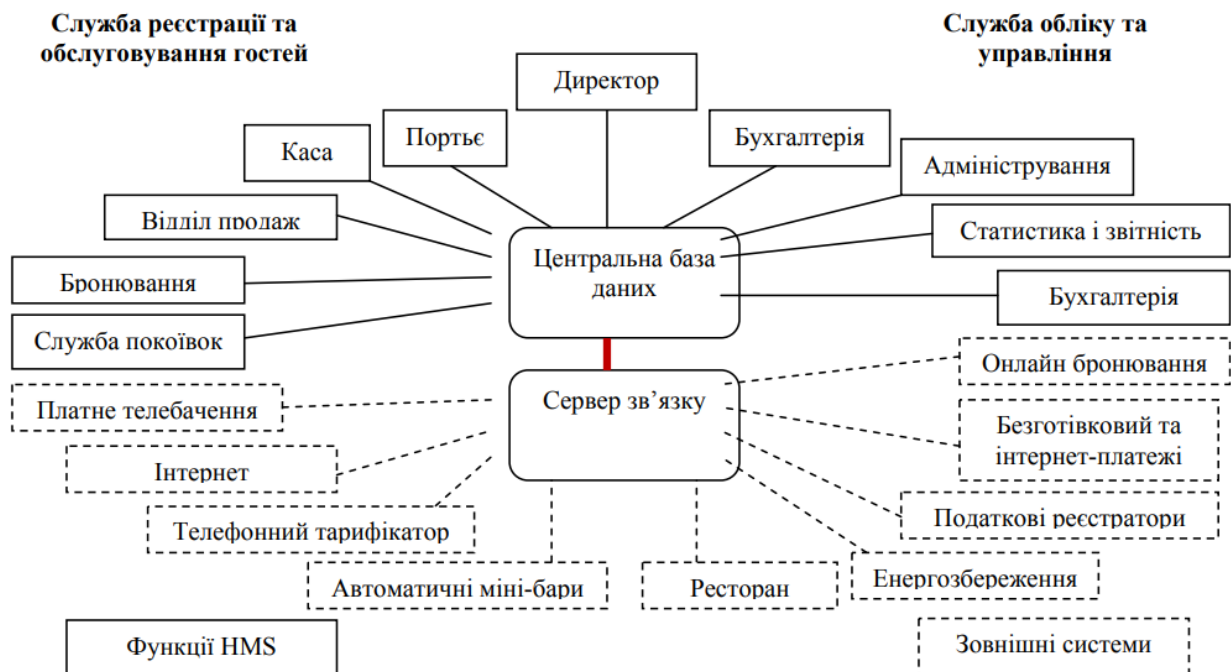


Рис. 2.1 - Типова модель набору модулів і зовнішніх систем в АСУ готелю

Джерело: [14]

На схемі продемонстровано, в який спосіб складається система комунікацій між підрозділами готелю та з зовнішнім середовищем. Зазвичай, система містить декілька функціональних модулів та блоків, які відрізняються своїми даними, повноваженнями, завданнями та функціями. Також, системи можуть відрізнятися наявністю або відсутністю ресторанної складової. В залежності від цього відрізняються і інформаційні системи управління готельним комплексом. Нижче, на рис. 2.2 представлено аналіз існуючих готельних АСУ щодо наявності такого функціоналу.

Система	Модулі для підприємства харчування
Fidelio Front Office	«Система складського обліку»
Lodging Touch LIBICA	–
CENTIUM PMS	«Конференції та банкети»
Едельвейс (Росія)	«Банкет»
UCS Shelter	«Ресторан (R-Keeper)»
Hotel – 2000	«Restaurant-2000», «Stock-2000»
Готель «Hotel»	«Бари-Ресторани»
Російський готель	«Ресторан»
Синімекс: Готель	–
KEI-Hotel	–
АБИ-Гостиничний комплекс	«Ресторан», «Склад», «Бар»
NAVISION	«Management of Restaurant»

Рис. 2.2 - Наявність модулів для ресторанного господарства в АСУ готелів станом на 2015 рік

Джерело: [14]

Український готельний бізнес почав використовувати спеціалізовані АСУ в середині 90-х років ХХ сторіччя, тобто близько 30 років тому. В наш час на ринку такого програмного забезпечення нараховується близько 10 відповідних продуктів, серед яких є і українські. Нажаль, до початку повномасштабного вторгнення в Україну російських військ у 2022 року, національні готельні заклади використовували і російські програмні продукти, їх доля складала, за даними [14] не менше 34%. Серед АСУ, створених українськими розробниками, є наступні (табл. 2.1):

Таблиця 2.1

Національні АСУ готелю, що використовуються в Україні станом на 2015 рік

Виробник	Назва АСУ	Частка у загальному обсязі	Загальна частка українського продукту
«Глобал Софт»	GS: Управління готелем	1%	36%

«Топ Поинт АйТи»	ProHotel	16%	
- «Студія ПЛЮС»	B52 Отель	11%	
«Альтинент»	SuperHotel	3%	

Джерело: [14]

Також, на українському програмному готельному ринку присутні розробки американського походження, а саме фірма MICROS-Fidelio представляє продукт Fidelio (14% ринку) і Opera (5%), розробник – SoftBrand пропонує АСУ під назвою Eritome (11%), що разом охоплює третину ринку.

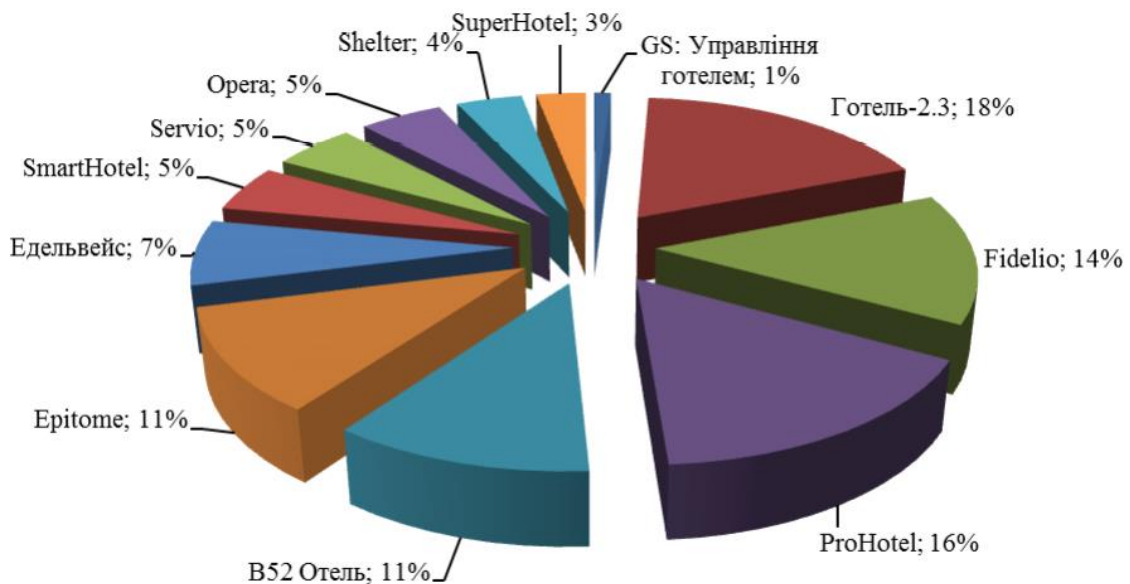


Рис.2.3 - Структура інсталяцій АСУ готелів в Україні станом на грудень 2015

р

Джерело: [14]

Насьогодні вартість однієї АСУ – доволі вартісний товар, який, в залежності від свого функціоналу, може досягати десятки тисяч доларів. Але, в результаті її використання готельний комплекс перетворюється на якісно кероване підприємство, яке в змозі швидко та комплексно реагувати на зміни у поточній діяльності і на ринкову ситуацію в цілому. Це, за певний період,

виправдовує таку інвестицію. Деякі готелі, особливо невеликі і ті, що не входять до певної мережі, через високу вартість АСУ можуть дозволити собі часткову автоматизацію, тобто більш дешевий продукт.

За основними функціями готельні АСУ мало чим відрізняються одна від одної. Кожна з них має можливість управляти номерним фондом, електронними ключами до всіх приміщень, створювати графіки роботи персоналу, відключати або підключати електрозабезпечення, подавати сигнали про позаштатні ситуації або небезпеки. Відмінності проявляються у механізмі подання інформації, особливостей інтерфейсів та інших можливостей. Також потрібно зазначити, що АСУ іноземного походження зазвичай надають відповідним групам персоналу більші можливості для самостійного прийняття поточних рішень, а програми українських виробників найчастіше позбавляють працівників свободи дій та рішень.

Білак Г.Г., Пуйо Г.І. підготували порівняльний аналіз готельних АСУ, що використовується більшістю готельних підприємств в Україні (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Відмінності та особливості АСУ готелів в Україні станом на 20215 рік

Критерії \ АСУ готелю	<i>ProHotel</i>	<i>B52 Oмель</i>	<i>SuperHotel</i>	<i>SmartHotel</i>	<i>Едельвейс</i>	<i>Servio</i>	<i>Shelter</i>	<i>Oмель-2.3</i>	<i>Fidelio</i>	<i>Epitome</i>	<i>Opera</i>	Разом
Зв'язок з клієнтами		+	+	+					+	+	+	6
Система управління якістю							+		+	+	+	4
Свобода персоналу в прийнятті рішень									+	+	+	3
Вибір функціональних модулів	+	+					+		+	+	+	6
Зв'язок із зовнішніми системами		+			+	+	+	+	+	+	+	8
Автоматизація ресторану			+	+	+	+	+	+	+	+	+	9
Можливість використання міні-готелями	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	10
Безперебійність роботи						+		+				2
Віддалений доступ	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	11
Разом	3	5	4	4	3	5	6	5	8	8	8	-

Джерело: [14]

Згідно даних таблиці, більшість автоматизованих готельних систем мають технічну можливість дистанційного управління, інтегруватись до зовнішніх систем, наприклад, для бронювання номерів або квитків на транспорт, мають у складі модуль автоматизованого управління ресторанного господарства на своїй території.

Також, важливим особливостями сучасних готельних АСУ, що використовуються в Україні, є їх суміжність з такими важливими програмними модулями як:

- Обліковий та бухгалтерський;
- Складський;
- Ресторанний;
- Модуль бронювання;
- Система електронних ключів тощо.

Таким чином, більшість готельно-ресторанних комплексів вже впровадили в свою діяльність автоматизовані системи управління. Багаторічний досвід використання таких АСУ підтверджує їх беззаперечну ефективність в управлінні багатьма поточними процесами та формуванні даних для ефективного стратегічного керування. Сьогодні використання спеціалізованих АСУ є також і важливим елементом конкурентної боротьби за клієнта та прибутки, значущим фактором розвитку бізнесу.

2.2. Практика використання автоматизованих систем управління в готельно-ресторанному комплексі «Green park» м. Трускавець

SPA-готель «Green park» знаходиться у центральній частині курортного міста Трускавець Львівської області (рис. 2.4). Трускавець – відомий у всьому світі лікувальний курорт, який поєднує в собі пропозиції лікувальних мінеральних вод, гірськолижного центру розваг, гастро- та етнотуризму тощо. Туристичної привабливості Трускавцю додає розташування у екологічно чистому передгір'ї Карпат, близькість до термальних курортів Закарпаття та, що важливо, до країн Європи.

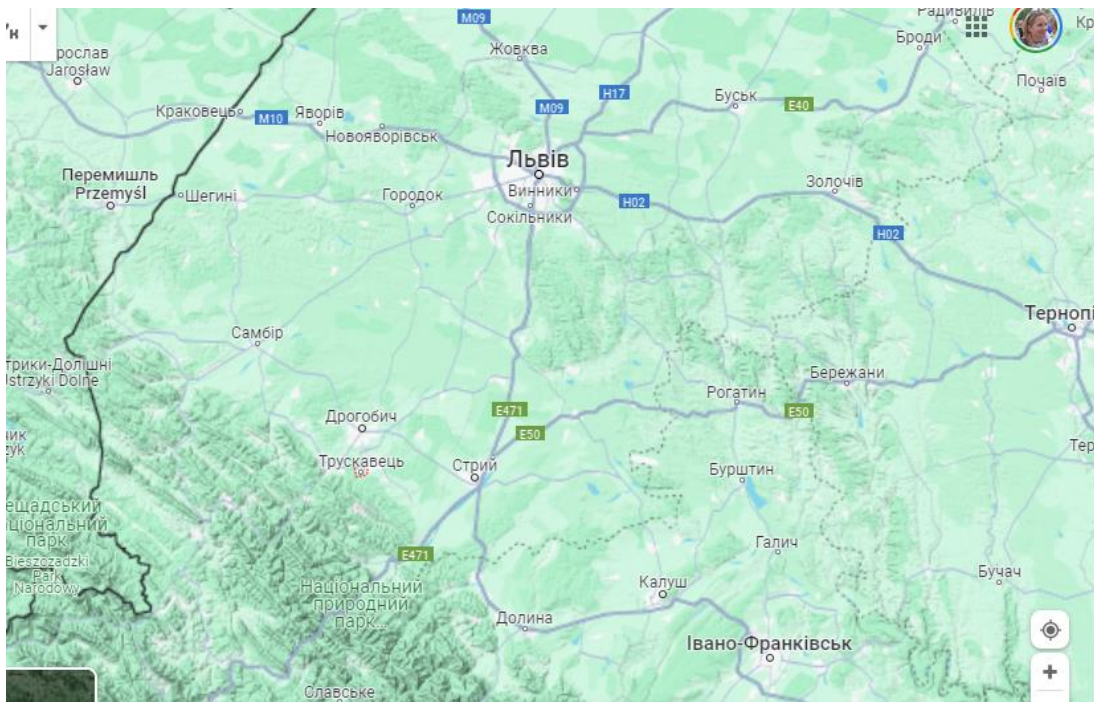


Рис 2.4 – Географічне розташування м. Трускавець

Джерело:

<https://www.google.com/search?q=%D1%82%D1%80%D1%83%D1%81%D0%B%D0%B2%D0%B5%D1%86%D1%8C>

Готель відкрито у 2017 році і має категорію **** (4 зірки) згідно ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів» і містить 35 номерів чотирьох різних категорій (Рис. 2.5).



Рис. 2.5 – Будівля спа-готелю «Green park», м. Трускавець

Джерело: <https://www.greenparkhotelandspa.com.ua/gallery/fotogalereya-2/>

Серед асортименту номерів найбільш популярні такі пропозиції:

1. Стандарт Double. Це просторий і світлий номер з затишною обстановкою, власним балконом, розрахований на 1-2 гостей, площею біля 20 кв.м (Рис.2.6). В такому номері мається:

- двоспальне ліжко з ортопедичним матрацом;
- письмовий стіл, шафа, журнальний столик і два крісла;
- сейф;
- міні бар;
- LCD телевізор;
- телефон;
- WI- FI;
- балкон;
- система клімат контролю;

- ванна кімната з душовою кабінкою;
- фен;
- халат, тапочки, косметичні засоби, набір рушників.



Рис.2.6 – номер Стандарт Double

Джерело: <https://truskavets.travel/ua/green-park-hotel-and-spa-truskavets.html>

2. Покращений Double / Twin (Рис.2.7). Просторий, світлий номер із затишною обстановкою для одного або двох гостей. Площа - 24 кв.м. Всі номери мають балкон.

В такому номері пропонується:

- двоспальне ліжко з ортопедичним матрацом або 2 розділені - категорія Twin. Є місце для додаткового ліжка;
- письмовий стіл, шафа, журнальний столик і два крісла;
- сейф;
- міни бар;
- LCD телевізор;
- телефон;

- WI- FI;
- балкон;
- система клімат контролю;
- ванна кімната з душовою кабінкою;
- фен;
- халат, тапочки, косметичні засоби, набір рушників.



Рис.2.7 – номер Покращений Double / Twin

Джерело: <https://truskavets.travel/ua/green-park-hotel-and-spa-truskavets.html>

3. 2-кімнатний ПівЛюкс, що найбільше підходить для відпочинку з сім'єю з дітьми (рис.2.8).

В спальні знаходиться:

- двоспальне ліжко
- телевізор
- вихід на балкон

У вітальні є:

- зручний диван з можливістю надання двоспального місця

- телевізор
- журнальний столик і два комфортних крісла.

Також в номері мається:

- сейф;
- міни бар;
- LCD телевізор;
- телефон;
- WI- FI;
- балкон;
- система клімат-контролю;
- ванна кімната з душовою кабінкою;
- фен;
- халат, тапочки, косметичні засоби, набір рушників.

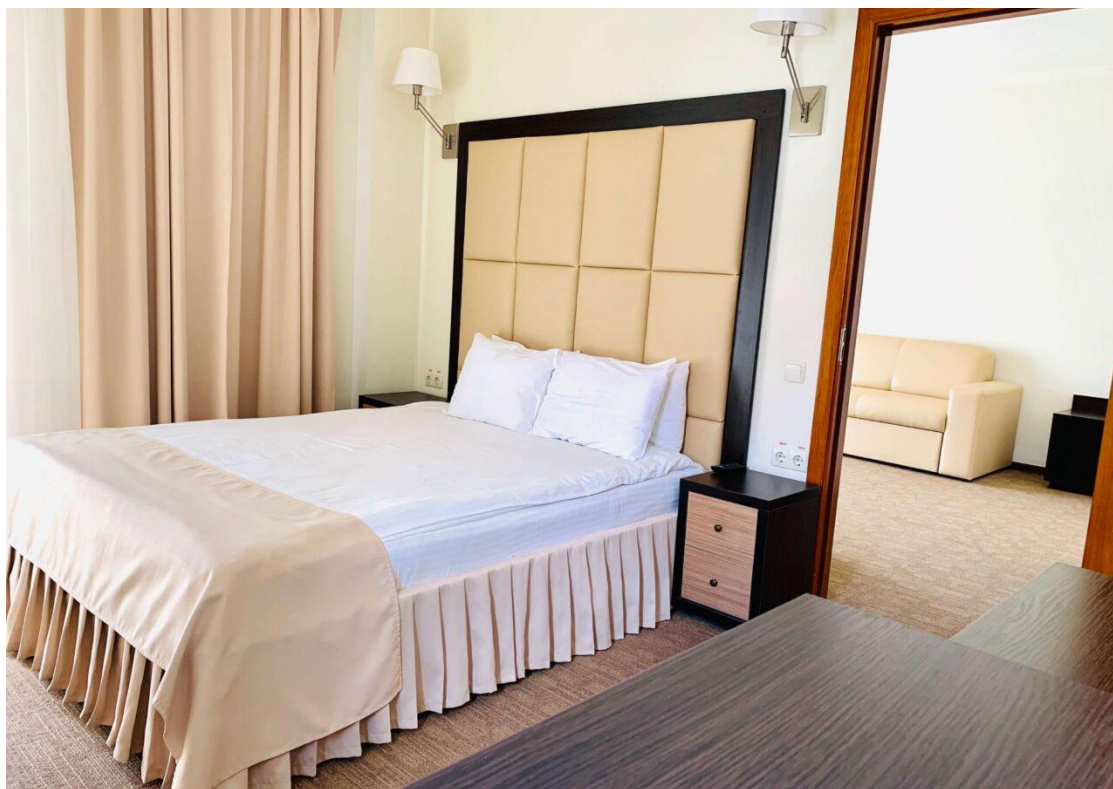


Рис.2.8 – номер 2-кімнатний ПівЛюкс

Джерело: <https://www.greenparkhotelandspa.com.ua/wp-content/uploads/2017/09/DLYUKS2-1280x900.jpg>

До структури готельно-ресторанного комплексу «Green Park» входить ресторан, який має можливість годувати всіх гостей закладу, в тому числі і під час проведення урочистих заходів, конференцій, концертів, організовувати та проводити бенкети. Під час сніданків працює «шведська лінія». Асортимент обідніх та вечірніх страв задовільнить будь-який смак і включає як класичні страви українсько-галицької кухні, так і оригінальні рецепти, пропонується також дієтичне меню (рис. 2.9).



Рис. 2.9 – столик ресторану готелю «Green Park»

Джерело: <https://www.greenparkhotelandspa.com.ua/wp-content/uploads/2017/10/077.jpg>

Спеціалізуючись на наданні оздоровчих процедур, «Green Park» пропонує широкий спектр найсучасніших послуг. Серед них такі:

- Озокеритопарафінотерапія;
- Обгортання різних видів;

- Масажі;
- Фізіотерапевтичні процедури;
- Ванни тощо.

Для цього в готелі використовуються спеціальні приміщення з відповідним обладнанням та наповненням. На рис. 2.10 – сучасний басейн готелю.



Рис.2.10 – басейн spa-комплексу готелю «Green Park»

Джерело: <https://www.greenparkhotelandspa.com.ua/wp-content/uploads/2017/10/051-1024x684.jpg>

Одним із сучасних конкурентних переваг у закладах гостинності є можливість надання приміщення та обладнання для проведення конференцій та інших заходів з великою кількістю гостей. Готельний комплекс «Green Park» пропонує велике обладнане приміщення для таких потреб (рис. 2.11).



Рис.2.11 – зала для конференцій в готелі «Green Park

Джерело:

<https://cf.bstatic.com/xdata/images/hotel/max1024x768/117327369.jpg?k=d2ed11fca5da3b7fe4dfb6f5bf693fb1437d3e5b951afefb94691df6f0bff610&o=&hp=1>

Як видно з інформації вище, spa-готель «Green Park» хоч і має відносно невеликий номерний фонд, але пропонує якісні сучасні основні та додаткові готельні послуги високої якості. Позиціонуючи себе закладом гостинності, що здатен приймати гостей високого рівня, готельний комплекс «Green Park» має у використанні сучасні інформаційні можливості.

Інформаційна система готелю інтегрована до платформи онлайн-бронювання (рис. 2.12).

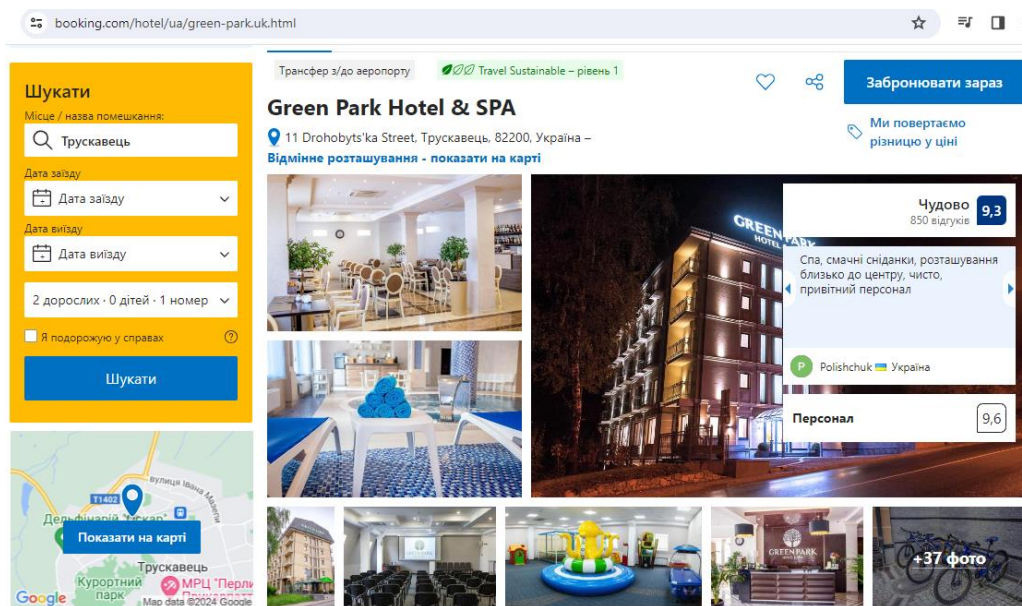


Рис.2.12 – сторінка готелю «Green Park» на онлайн-платформі для бронювання booking.com

Джерело: <https://www.booking.com/hotel/ua/green-park.uk.html>

Крім можливості бронювання номеру та послуг, сторінка має інформацію про відгуки гостей та оцінювання розташування, рівня послуг та якості роботи персоналу. Як видно на рис.2.12, готель має відмінні відгуки та високі оцінки своєї роботи. Можливість бронювання також пропонується і на власному офіційному сайті готелю (рис.2.13).

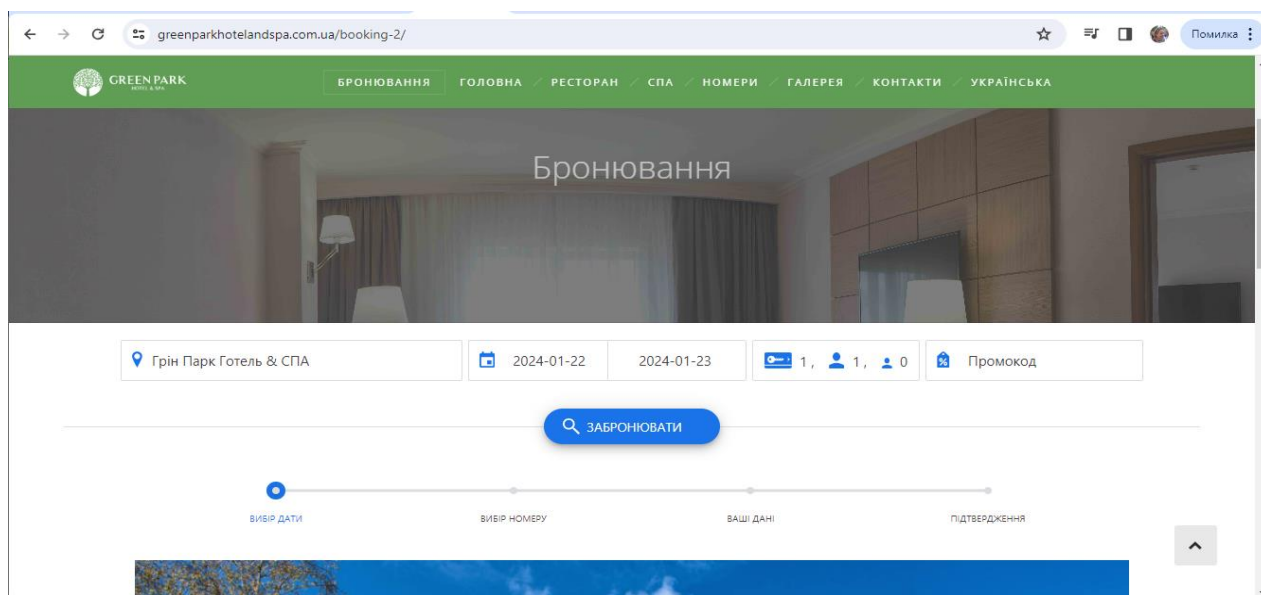


Рис.2.13 – сторінка бронювання готелю «Green Park»

Джерело: <https://www.greenparkhotelandspa.com.ua/booking-2/>

Готель має власні сторінки у соціальній мережі та надає для перегляду відео про свої послуги:

- <https://www.facebook.com/greenparkhoteltruskavetz/>;
- <https://www.youtube.com/watch?v=lgoAGriV2sk>

Також, «Green Park» позиціонує себе на багатьох web-сторінках (Рис.2.14):

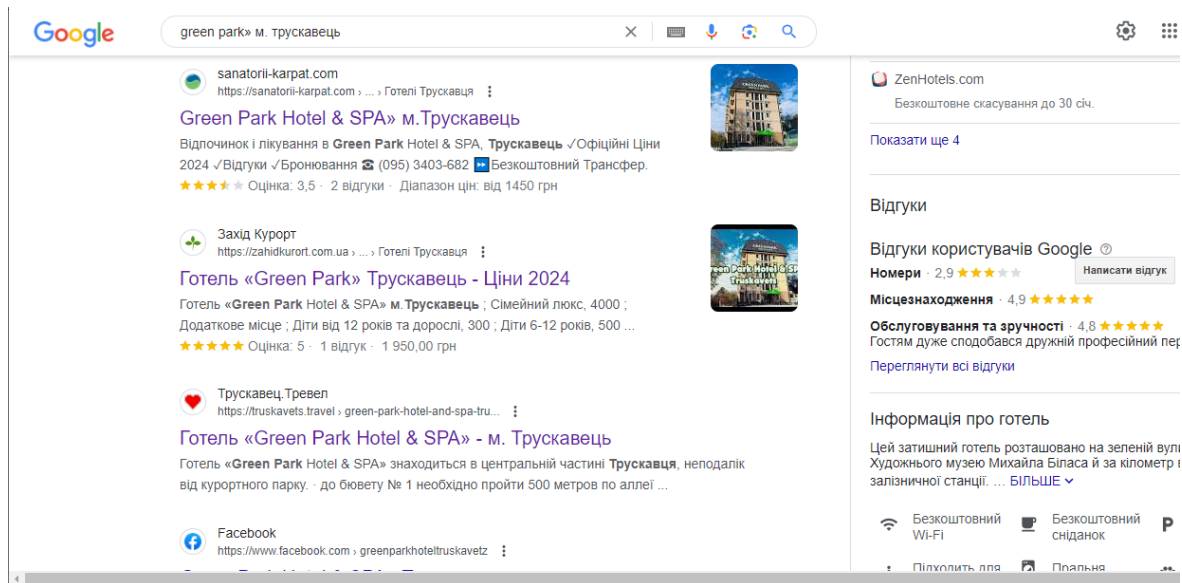


Рис.2.14 – інформація про готель «Green Park» в мережі Інтернет

Для зручності іноземних гостей, сайт представлено у англomовній та польській версіях.

Для автоматизації своєї діяльності та можливостей управління готельно-ресторанний комплекс «Green Park» використовує сучасну спеціальну автоматизовану систему Servio. Це новітній інформаційний продукт українського виробництва Expert Solution. Ця компанія була створена у 2006 році з метою допомогти сучасному українському готельно-ресторанному бізнесу бути конкурентним, успішним та ефективним. [17]

Servio – це єдина автоматизована система управління такими напрямками управління діяльності готельно-ресторанного комплексу як готель, ресторан,

медичний заклад, СПА, аквапарк, фітнес-зона та інші. Маючи такий автоматизований комплекс, заклад гостинності вирішує наступні завдання:

- Підвищення рівня прибутків і зниження витрат закладу;
- Контроль і оптимізація всіх видів діяльності готелю;
- Підвищення якості обслуговування гостей;
- Запобігання різних видів зловживань персоналу;
- Підвищення рівня продуктивності праці персоналу;
- Підтримка комплексу запланованих маркетингових заходів;
- Створення та аналіз систем лояльності для постійних клієнтів;
- Аналіз поточної діяльності, стратегічне планування. [17].

PMS-система Servio HMS – програмний продукт (модуль), який в змозі здійснювати ефективно автоматизоване управління будь-яким готельним комплексом, наприклад, готель, хостел, спеціалізовані заклади тимчасового проживання (санаторії, профілакторії тощо). Цей модуль переводить діяльність всіх підрозділів готелю в єдиний інформаційний простір, має інтерфейс, який можна встановити як на локальному сервері закладу, так і на віддаленому сервері (у «хмарі»).

Інформаційний продукт Servio забезпечує гнучку систему бронювання з різних точок доступу (платформи онлайн-бронювання, бронювання на власному сайті), ефективну систему управління номерним фондом, рестораном та додатковими послугами, облік робочого часу та виконаних робіт персоналом, ведення клієнтської бази та програм лояльності, взаємозв'язок між всіма службами комплексу, створення понад 90 видів звітів роботи готелю, а також можливості ведення фінансового та бухгалтерського обліку.

Нижче представлені найбільш популярні зразки роботи в інтерфейсі модулів PMS-системи Servio HMS:

Рис. 2.15 – інформаційне робоче вікно «шахматка» для управління діяльністю служб бронювання та номерного фонду

Джерело: https://expertsolution.com.ua/image/HMS_Prod/HMS_Tabs.png

Таке «вікно» дає можливість побачити загальну картину заповненості номерів, прізвище та ім'я гостя, термін надання номерів (синій фон), а також інформацію по бронюванню (червоний фон).

Вікно «Анкета гостя» (рис. 2.16) дозволяє швидко занести інформацію про клієнта під час заселення. Введена інформація зберігається після його виселення, що може значно спростити його реєстрацію під час наступних заселень, вподобаних номерів, традиційних додаткових замовлень і зручностей (додаткове ліжко, подушка, ковдра) та іншої інформації, в тому числі історію сплат або заборгованостей, відшкодування збитків, можливого занесення у «Чорний список», або, навпаки, до VIP-гостей.

Рис. 2.16 – Вікно «Анкета гостя», модуль - номерний фонд

Джерело: https://expertsolution.com.ua/image/HMS_Prod/CRM_Tabs.png

В наш час одним з переваг готельних підприємств є можливість приймання на їх базі різноманітних масових заходів, наприклад, конференцій, семінарів, концертів, з'їздів тощо. Для цього готель повинен мати велике приміщення для засідань або інших подій. Вигодою для закладу гостинності в разі приймання таких заходів також є:

- одночасне надання номерів для іногородніх або іноземних гостей;
- надання свіжого та різноманітного харчування по наявному меню або за побажаннями гостей;
- продаж додаткових послуг (сауна, масажі, лікувальні процедури тощо);
- відображення інформації про готель у інформативних документах заходу (в соціальних мережах, рекламі заходу), що можна вважати безкоштовною рекламою тощо.

Таким чином, приймаючи такі заходи, готель продає одночасно декілька своїх послуг великій кількості гостей та розповсюджує інформацію про себе по численним напрямкам.

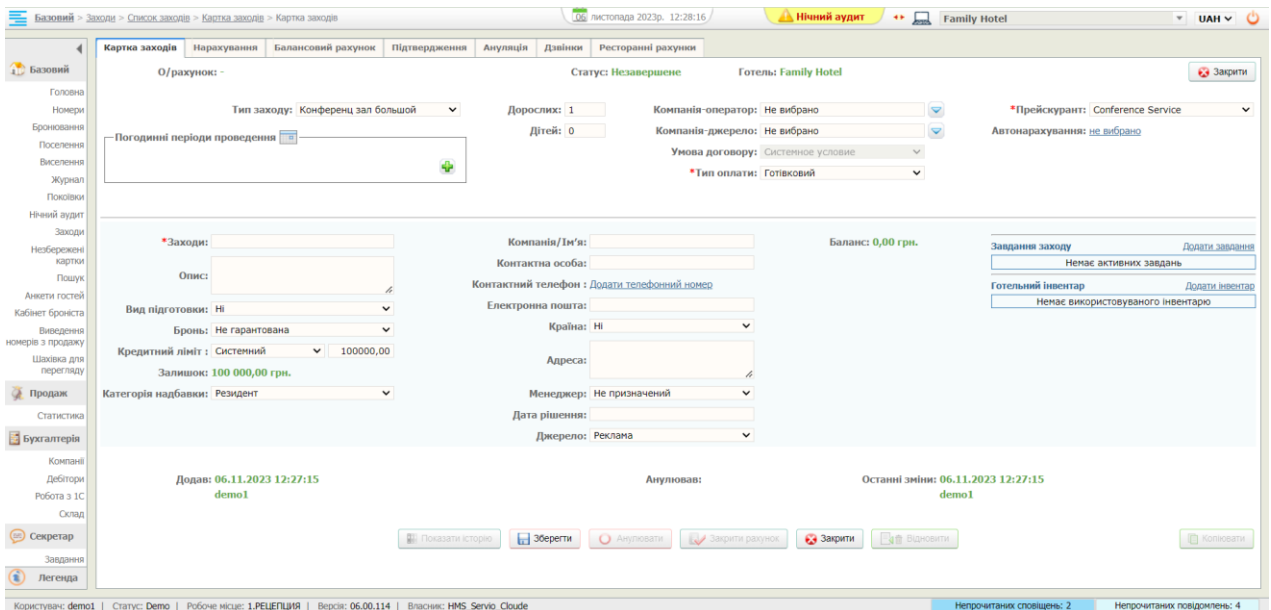


Рис.2.17 – Вікно реєстрації заходу на базі готелю

Джерело: https://expertsolution.com.ua/image/HMS_Prod/Event_Tabs.png

Робоче вікно реєстрації масового заходу в готелі – на рис. 2.17. В модулі керування заходами, можна легко планувати та ефективно обробляти такі події. А спеціальна погодинна «шахматка» дозволяє легко орієнтуватися в графіку завантаження залів та інших приміщень.

Одним з найбільших завдань працівників готелю – обслуговування номерів: підготовка до заселення, поточне та додаткове прибирання, генеральне прибирання після виселення. Така робота напряму пов'язана зі станом заповненості номерів та інформацією по бронюванню, а також з графіком роботи покоївок та іншого персоналу по обслуговуванню номерів. Автоматизація організації цих процесів дозволяє створювати найбільш оптимальні списки задач на кожен день та, навіть, частину доби при необхідності. Даний програмний інструмент дозволяє користуватись можливостями ботів у найпоширеніших месенджерах для безпосередніх виконавців робіт, що робить таку роботу ще більш ефективною. Вікно програми по створенню завдань до служби номерного фонду – на рис. 2.18.

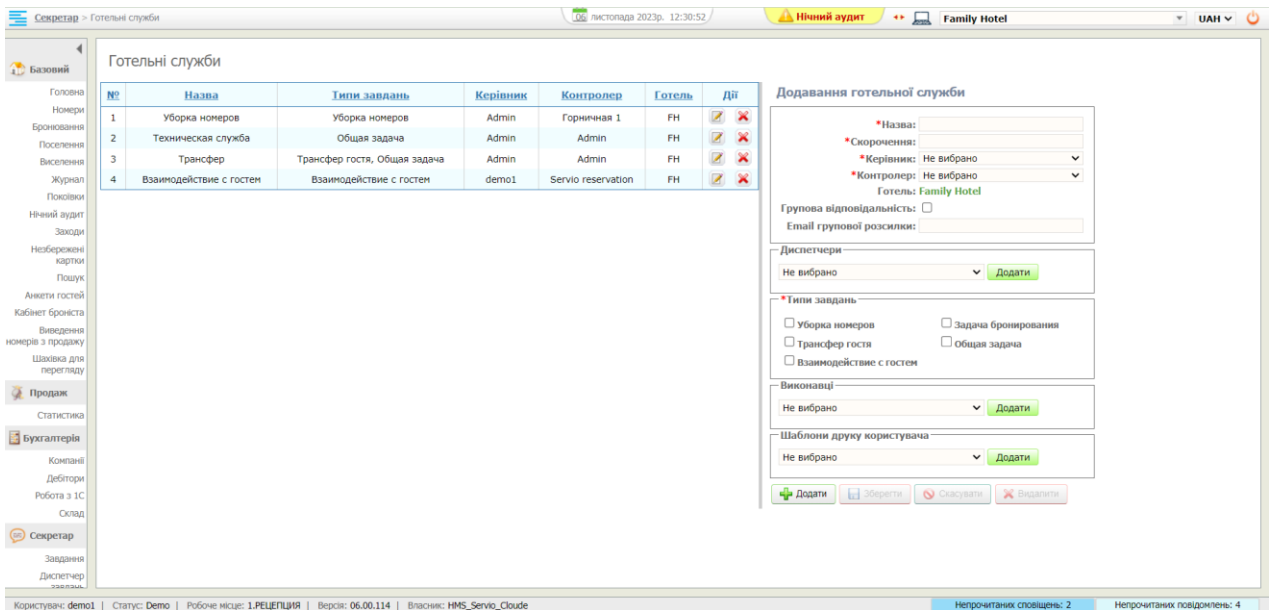


Рис.2.18 – вікно програмного продукту PMS-системи Servio HMS для створення завдань по обслуговуванню номерів

Джерело: https://expertsolution.com.ua/image/HMS_Prod/Support_Tabs.png

Крім управління поточними процесами, програмний модуль дозволяє формувати та надавати для використання близько 130 видів фінансових звітів. Це надзвичайно важливий сектор управлінської діяльності і його автоматизація значно спрощує отримання відповідних даних, систематизує їх по підрозділам, датам, періодам, відповідальним особам, видам робіт та послуг тощо.

Прикладом формування фінансових документів в PMS-системі Servio HMS є облік додаткових готельних послуг, що були надані клієнтам готельно-ресторанного підприємства та фіксація інших виплат. Такими послугами та виплатами можуть бути:

- Надання додаткових ліжок;
- Додаткове наповнення номерів згідно заявок клієнтів;
- Надання додаткових послуг, що не включені у вартість номеру, наприклад, хімчистка, прання та прасування одягу, користування басейном, замовлення медичних послуг;
- Організація проведення бенкету в ресторані готелю;

- Компенсація пошкодженого майна готелю тощо.

Приклад створення такої фінансової інформації – на рис. 2.19.

Нарахування не включені до рахунк Дата: 06.11.2023 12:32:10 ST015

Личный счет - Кочетов Ілля (10)

Дата	Послуга	Кількість	Ціна	Сума
09.06.2022	201 - 11 Промивання	1,000	0,00	0,00
13.05.2023	105 - Дитяче додаткове місце/Children extra bed	1,000	0,00	0,00
13.05.2023	201 - 11 Промивання	1,000	2000,00	2000,00

Личный счет - 11 (18)

Дата	Послуга	Кількість	Ціна	Сума
15.02.2023	201 - 11 Промивання	1,000	0,00	0,00

Целевой счет - Для телефонних дзвінків (29)

Дата	Послуга	Кількість	Ціна	Сума
31.03.2021	340 - Цукерки / Candies	10,000	80,00	800,00
31.05.2022	316 - Juice Rich	1,000	55,00	55,00
31.05.2022	322 - Pringles	1,000	115,00	115,00

Целевой счет - Непроживаючий гість (30)

Дата	Послуга	Кількість	Ціна	Сума
12.06.2023	37 - Оренда посуду	1,000	456,00	456,00

Целевой счет - Боржники (31)

Дата	Послуга	Кількість	Ціна	Сума
22.06.2023	201 - 11 Промивання	1,000	1000,00	1000,00

Рис. 2.19 – формування звіту про надання та вартості додаткових готельних послуг в системі Servio HMS

Джерело: https://expertsolution.com.ua/image/HMS_Prod/Zvit_Tabs.png

Важливою властивістю даної системи є наявність широкого спектру інтеграцій до інших пристроїв та програмних продуктів, що дозволяє створювати цілісну та ефективну систему обслуговування та обліку закладу гостинності. Серед них найбільш популярними є наступні:

1. Можливість використовувати застосунок «Дія». «Дія» — це застосунок для мобільного телефону, за допомогою якого українці можуть отримувати доступ до своїх цифрових документів. Серед них — дані звичайного внутрішнього паспорту, ID-картка, закордонний біометричний паспорт, посвідчення водія, інформація про документи дітей тощо. Наразі розробники «Дії» запустили можливість застосунку передавати копії паспорту за допомогою застосунку, отже, клієнт може передати копію паспорта прямо зі смартфона до відповідного приймача без необхідності його сканування чи

виготовлення паперової копії, Таким чином, інтеграція Servio HMS з застосунком «Дія» збільшує цифрові можливості готелю (рис. 2.20).

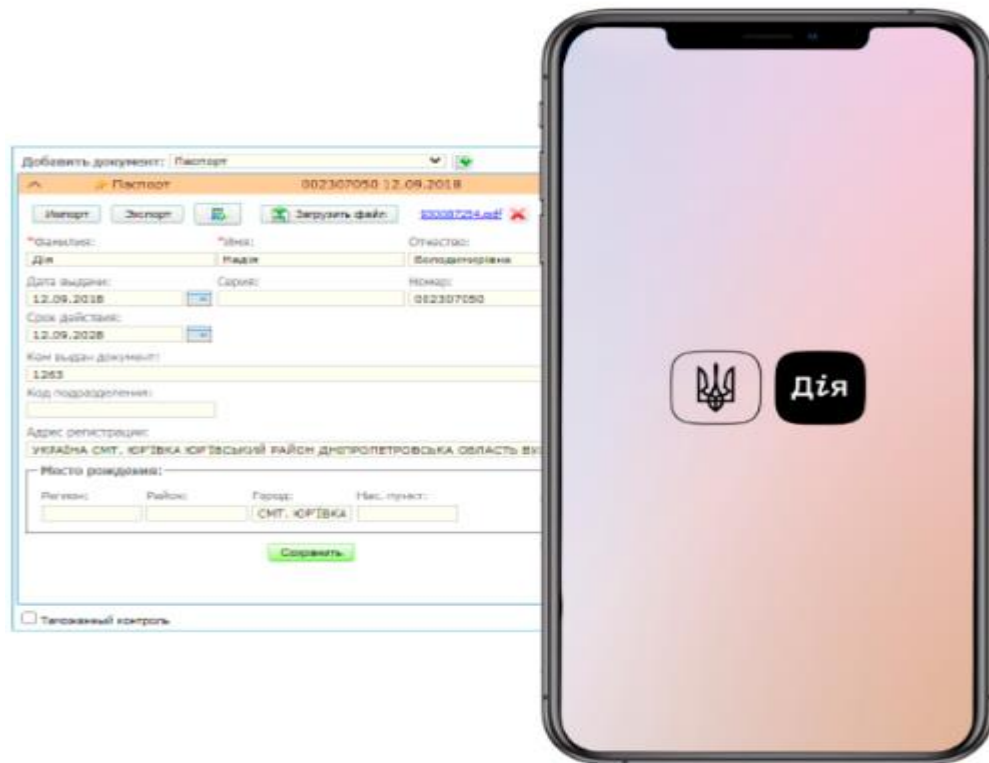


Рис. 2.20 – Інтеграція інформаційного модулю Servio HMS з застосунком «Дія»

Джерело:

<https://expertsolution.com.ua/image/cache/catalog/products/produkt-500x500.jpg>

Така інтеграція дозволяє:

- суттєво зменшити черги під час реєстрації та заселення;
- підвищити швидкість роботи адміністратора;
- зменшити роботу по організації документообігу та витрати на роботу копіювального апарату та розхідних матеріалів;
- підвищити лояльність клієнтів до швидкості та якості роботи готелю;
- зробити передачу документів безпомилковою та більш надійною.

Тепер не обов'язково заповнювати особисті дані при оформленні та надавати паперовий документ, що підтверджує особу.

2. Якщо у клієнта немає можливості або бажання використовувати застосунок «Дія», адміністратор рецепції готелю використовує можливості взаємодії інформаційного модулю Servio HMS зі сканером паспортів.

Підключення спеціального сканера-зчитувача документів дозволяє швидко отримати паспортні дані клієнта для внесення їх до електронної анкети гостя (рис. 2.16). Такі можливості інтеграції Servio HMS зі сканером паспортів значно спрощує обробку документів, прискорює обслуговування і практично виключає вірогідність помилок в роботі адміністратора (рис. 2.21). Сканування дозволяє отримати інформацію про прізвище, ім'я та по батькові клієнта, його фото та створити загальну копію документа.



Рис.2.21 – сканер документів

Джерело: https://expertsolution.com.ua/image/cache/catalog/7037_1-500x500.png

До речі, отримана інформація може без повторного сканування використовуватися в інших послугах готельного комплексу, наприклад, в басейні, казино, фітнес-залі тощо.

3. Також, суттєву перевагу у швидкості роботі персоналу готелю дає інтеграція модулю Servio HMS з замковими системами. Така інтеграція забезпечує управління гостьовими картами-ключами (видача, блокування, дезактивація, копіювання), контролює доступ гостей до номера (тільки після реєстрації та необхідних сплат), а також дає можливість користуватися послугами ресторану без додаткових записів та фіксацій.

4. Інформаційний модуль Servio HMS дозволяє автоматизувати підключення до номерів та інших приміщень телефонний зв'язок, мережу інтернет та платне готельне телебачення.

5. Вказана інформаційна система також інтегрована до готельного та ресторанного фіскального реєстратору, які дозволяють клієнтам розраховуватись за послуги готельного комплексу банківськими картками. Інформація про сплати клієнтів автоматично передається до Servio HMS і фіксується для остаточного розрахунку та визначення отриманих доходів у необхідну звітність.

6. Отже Servio HMS має можливість надавати і фінансові дані та необхідним чином систематизувати їх для потреб фінансового, бухгалтерського, податкового та управлінського обліків.

Вибір готельно-ресторанним комплексом «Green park» інформаційного продукту Servio HMS через кілька років використання виявилось цілком виправданим та суттєво підвищило якість та швидкість надання послуг готелем, автоматизувало більшість рутинних адміністративних процесів та створення необхідних поточних розпоряджень і графіків, сприяло формуванню близько 100 видів звітності для внутрішніх та зовнішніх користувачів.

2.3. Проблеми використання автоматизованої системи управління Servio HMS в практиці готельного комплексу «Green park»

В результаті використання автоматизованої системи управління в SPA-готелі «Green park» практично не виявлено суттєвих проблем або помилок роботи даного продукту. Якщо модуль Servio встановлено спеціалістами розробника правильно, а готель має сучасний комп'ютерний парк з ліцензійним програмним забезпеченням і надійну локальну та загальну інтернет-мережу, то його ефективну та безперебійну роботу гарантовано. Обов'язковою умовою такої роботи є:

- Постійне обслуговування та професійний супровід роботи Servio HMS спеціалістами;
- Забезпечення керівництвом готелю відповідного комп'ютерного обладнання та його інфраструктури;
- Навчання персоналу, що використовує в своїй роботі можливості модулю та постійне підвищення кваліфікації у випадку удосконалення його програмних рішень;
- Забезпечення готелю безперебійною подачею електричної енергії необхідної потужності.

Отже, повноцінна робота автоматизованої системи потребує значних зусиль управління та персоналу готелю, відповідних технічних умов, сучасного обладнання тощо.

Зважаючи на те, що впровадження та використання інформаційного продукту Servio HMS має численні переваги, потрібно визначити ті обставини, що можуть частково ускладнити його повноцінну роботу. Серед них, з досвіду роботи закладів гостинності, можна вказати на наступне:

- Впровадження сучасних інформаційних можливостей Servio HMS є достатньо складними та модифікованими. Це вимагає значних зусиль у підготовці персоналу багатьох підрозділів. В цьому місці

- потрібно вказати, що висококваліфікований персонал в інформаційних технологіях – досить дефіцитний, адже більшість технічного та обслуговуючого персоналу має середню професійну освіту і часто з трудом засвоює навички та принципи роботи з високотехнологічним обладнанням та програмним забезпеченням;
- Періодичне навчання та/або перенавчання персоналу, особливо невеликого готелю в місті з відсутністю можливостей системної підготовки потрібних спеціалістів може бути досить суттєвим витратним фактором роботи готелю;
 - Постійний супровід та обслуговування інформаційного модуля у випадку, що відповідні спеціалісти знаходяться у іншому місті і потребують в тому числі компенсації витрат на відрядження, є досить вартісним;
 - Втрати даних та «підвисання» системи через можливі збої у системи енергетичного забезпечення, які є реальністю сьогоdnішнього періоду функціонування бізнесу;
 - Загроза витоку інформації.

Вищевказані проблеми використання автоматизованої системи управління Servio HMS в практиці готельного комплексу «Green park» пов'язані, очевидно, не з якістю інформаційного продукту, а особливостями забезпечення його роботи в умовах невеликого курортного міста і готелю, який має дефіцит відповідно підготовлених професійних кадрів.

Такий дефіцит в останні роки підсилюється через наявність військового стану в Україні і відтоком висококваліфікованого персоналу за кордон або до лав Збройних сил. З цієї причини готельна сфера України відчуває брак кількості клієнтів, що відвідують курортне місто Трускавець саме для отримання лікувальних процедур, що суттєво позначилось на рівні доходів досліджуваного закладу гостинності.

Висновки до розділу 2

Сучасний готельно-ресторанний бізнес, як світовий, так і український, знаходиться в умовах потужної конкурентної боротьби, а також відчуває на себе зміни у світових умовах ведення бізнесу. Найважливішими факторами, що негативно впливають на українську галузь гостинності, це важка криза, спричинена всесвітньою епідемією COVID-19 та повномасштабна військова агресія Російської Федерації, що розпочалась у лютому 2022 року.

Впровадження у готельний менеджмент інформаційних технологій та систем автоматизації управління розпочалось близько двадцяти років тому, але сьогодні готелі якнайбільше відчувають доцільність такого впровадження. Наразі існує багато іноземних та українських інформаційних продуктів, що пропонуються готельним підприємствам. В залежності від особливостей ведення бізнесу (включеність у певну готельну мережу або самостійне функціонування, набір додаткових послуг) управлінці можуть обирати інформаційний продукт за своїми вимогами та потребами.

Досліджуване готельне підприємство spa-готель «Green park» в м. Дрогобич для функцій управління обрало національний продукт PMS-система. Цей інформаційний модуль відмінно справляється як з традиційними функціями автоматизації ведення бізнесу, так і з особливим переліком додаткових медичних та оздоровчих послуг в готелі. Дана система автоматизації управління доступна не тільки в локальній готельній мережі, а й дистанційно, підтримує формат доступу у мобільному телефоні, а також автоматизує багато процесів з використанням комп'ютерної інфраструктури.

Серед проблем використання програмного продукту Servio HMS недоліків саме даного продукту не виявлено. Підкреслено, що складнощі у використанні виявлені тільки організаційними проблемами, а саме: дефіцитом підготовленого персоналу та перебоями у електропостачанні приміщень та приладів готельного комплексу.

Розділ 3. Шляхи удосконалення автоматизованих систем управління готельно-ресторанними комплексами в Україні

3.1. Переваги менеджменту готельно-ресторанних комплексів за допомогою автоматизованої системи управління

В сучасній глобалізованій економіці галузь гостинності є важливою її складовою. Саму ж галузь фахівці характеризують як таку, що працює в умовах швидких змін економічних, політичних, конкурентних та інших світових обставин. Ці зміни мають суттєвий вплив на фінансове становище підприємств готельно-ресторанного господарства, особливо в Україні. Фактична зупинка роботи таких закладів через всесвітню пандемію COVID-19 нанесла їм надважкий удар і поставила питання виживання всієї галузі. Повномасштабне вторгнення в Україну сусідньої держави змусило пройти ще один тест на виживання не тільки економіку, а й країну в цілому. Галузь гостинності першою прийняла українців, які були вимушені виїжджати з місць проведення військових дій. Багато закладів готельного господарства приймали сотні людей безкоштовно, надаючи їм необхідні умови для життя, харчування та перебування у відносно безпечних умовах. Наступним випробуванням, яке мусила витримати галузь гостинності разом з усіма українцями – зимовий період 2022 – 2023 років, що запам'ятався постійними багатогодинними блекаутами, які унеможливили ведення господарської діяльності за звичними правилами та вимогами.

В умовах конкурентної боротьби за користувачів готельних послуг керівництво має в повній мірі використовувати всі існуючі наукові та технічні засоби повного та своєчасного збору, використання та зберігання необхідної або дотичної інформації. Зрозуміло, що будь-яке програмне забезпечення має такі можливості, але не має права впроваджувати необхідні управлінські

рішення. Тому, якість таких рішень при наявності інформаційної складової, як основи, безперечно, залежить від керівництва.

Остаточну та вирішальну роль в прийнятті рішень та, відповідно, у формування ефективного управління, відіграють такі якості отриманої користувачем інформації, як її склад, постійність, актуальність, комплексність і зміст.

Всі джерела інформації в інтересах управлінської команди можна класифікувати як:

1. Планову. В готельному бізнесі створюються та використовуються такі види планів як стратегічні, поточні, розрахункові, технологічні тощо. Також, для планової роботи необхідно використовувати законодавчі, нормативні матеріали, наявні кошториси, фінансова інформація (наприклад, курси валют). На підставі такої інформації від зовнішніх джерел та власних можливостей, необхідно складати управлінські завдання;

2. Поточну. Ця інформація збирається в процесі діяльності з різних підрозділів готельного підприємства. Вона може складатись з даних про стан бронювання номерів та інших послуг, заповненості номерів та інших приміщень (наприклад, конференц-залів, місць в ресторані, рівня попиту на медичні та косметичні послуги), показань використання електричної енергії, води та інших ресурсів, камер спостереження, графіків роботи та відпусток персоналу тощо. З таких даних складається оперативна звітність, яка використовується для прийняття відповідних рішень;

3. Періодичну (за відповідний період, наприклад, місяць). Така інформація використовується, перш за все, для формування даних та звітів бухгалтерського, складського та податкового обліку. Її джерелами, крім створеної у інформаційній системі, може бути інформація з отриманих фінансових та первинних документів (актів, рахунків, накладних). Дані саме бухгалтерського обліку грають провідну роль в аналітичній діяльності

керівництва, адже вони ілюструють останні результати діяльності бізнесу. Тим самим, ці дані є джерелом і стратегічної діяльності.

Таким чином, вся інформація, що отримується і створюється в інформаційній системі, є взаємо важливою та корисною для всіх етапів управлінської роботи.

Відносно теми та завдання управлінської роботи інформація може поділятися на основну та допоміжну (дотичну). Наприклад, аналізуючи стан бронювання номерів на певний період, основною буде інформація про загальний рівень бронювання, в розрізі по класу номерів, терміну бронювання, рівню оплати. Допоміжною може бути інформація про громадянство замовників, вік, стать, мету перебування тощо.

За частотою та періодичністю інформацію можна поділити на постійну (регулярну) та періодичну (нерегулярну). Постійна інформація може бути по відповідним показникам за день, тиждень, місяць, сезон тощо. Таку інформацію можна класифікувати за власним розсудом, наприклад, присвоїти коди та дати назви звітам. Нерегулярна інформація збирається та аналізується за певною потребою, наприклад, розхід електроенергії під час похолодання, кількість заброньованих номерів під час спортивного чемпіонату в місті і т.п.

За ступенем обробки інформацію поділяють на первинну – ту, що отримана без будь-якої обробки, наприклад, рахунок за миючі засоби за місяць або дані опитувань), та вторинну – таку, що вже пройшла певну обробку на підставі первинної – звіт по оплаті за розхідні матеріали за місяць, систематизація уподобань респондентів.

Розглядаючи ці та, навіть, звичні конкурентні умови діяльності, очевидно, що перевага закладів готельного бізнесу залежить від впровадження нововведень, що пропонуються розробниками, в тому числі в області інформаційних технологій. Серед них – впровадження систем автоматизованого управління та технічних рішень щодо здатні надійно зберігати багато даних та здатних до їх інтелектуальної обробки. Для готелів

це, як відомо, автоматизація процесів бронювання з різних джерел, розрахунків з гостями та контрагентами, забезпечення безпеки гостей, приміщень та діяльності в цілому. [7]

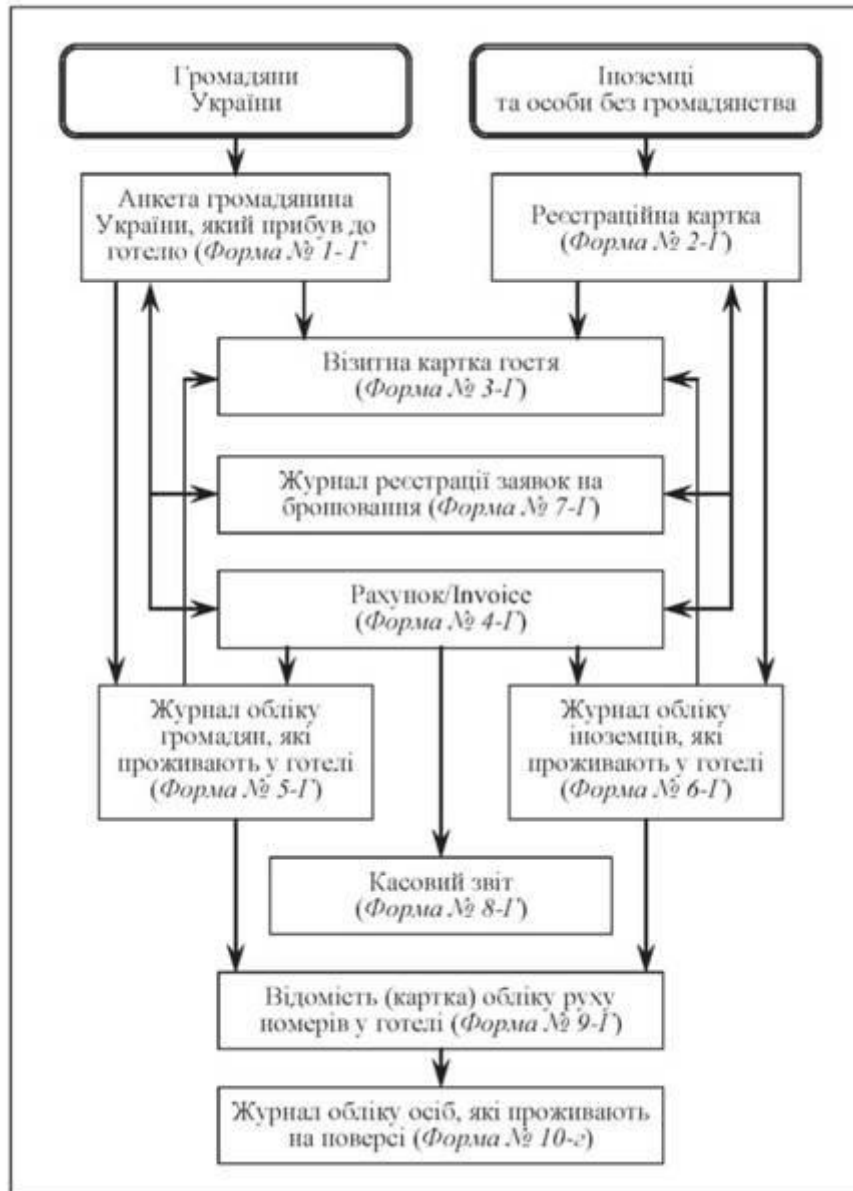


Рис. 3.1 – Етапи процесу створення технологічної документації при наданні готельних послуг клієнтам

Джерело: [18]

Найголовнішим фактором, наявність якого призводить до підвищення якості готельних послуг, є вдосконалення управління всіх процесів. Це системний фактор, і його дія залежить від системного впровадження сучасних

інструментів менеджменту. Одним з них є інформатизація та автоматизація управлінського процесу. На рис. 3.1 відтворено приклад комплексу документації, що створюється при заселенні клієнта та під час його перебування та виселення.

Правильно обрана, якісно встановлена та запроваджена автоматична система управління готельно-ресторанним комплексом сприяє наступним позитивним результатам:

- Суттєва економія коштів за рахунок зменшення витрат на оплату праці, податкового навантаження на неї;
- Зменшення витрат на комунальні та супутні послуги;
- Уникнення росту чисельності персоналу для покращення якості та швидкості надання послуг, швидкості та повноти обробки інформації закладу гостинності;
- Покращення якості інформаційних даних та їх збереження;
- Повний контроль за веденням всіх процесів, в тому числі дистанційно;
- Виключення вірогідності протермінування всіх платежів та контрактів,
- Раціональне використання матеріальних ресурсів та нематеріальних переваг (програмного забезпечення);
- Автоматизація створення та контролю за виробничими графіками персоналу всіх підрозділів готельно-ресторанного комплексу;
- Повноцінне та всебічне формування звітності за використанням всіх ресурсів діяльності, податкових зобов'язань, бухгалтерських проведення тощо.

В залежності від походження інформація для прийняття рішень та створення звітності може бути внутрішньою і зовнішньою. Внутрішні

інформаційні матеріали — це дані статистичного, оперативного обліку. Зовнішні інформаційні дані — це дані, що формуються та надходять ззовні.

Автоматизований процес створення, передачі та обробки інформації в різні напрямки представляє собою просту схему і виключає вірогідність її затримки, втрати, спотворення. Також, важливо те, що потрібна інформація передається безпосередньо відповідним користувачам. Наприклад, інформація, яка передається від керівника до підлеглого, конкретизується, а та, що збирається у керівництва від виконавців, - систематизується та узагальнюється, причому, з великою швидкістю. А це, в свою чергу, впливає на швидкість та правильність прийняття управлінських рішень.

В автоматизованому процесі управління готельним закладом, інформація також надходить від зовнішніх джерел, наприклад, з онлайн-інструментів бронювання та формування цін на готельні послуги. Наприклад, ціна на готельний номер може змінюватись у відповідності до кількості її переглядання потенційними клієнтами на платформах бронювання: при невеликих кількостях перегляду – зменшуватись, а при підвищенні зацікавленості – збільшуватись у певних межах. Таким чином, менеджери готелю можуть отримувати інформацію про стан попиту на певні послуги, найбільш потрібні готельні номери тощо. На підставі таких даних формується звітність про структуру та рівень попиту впродовж певного сезону та прогнозується на наступні періоди.

Як б не була інформація за місцем у класифікації, головна вимога до неї – достовірність, точність, повнота та своєчасність. Від цього залежить ефективність організації всього господарського процесу у будь-якому підрозділі та в цілому та за будь-який період.

Розвиток цифрових технологій та можливостей, які вони дають, розвиваються дуже швидко. Такі технології постійно змінюють спосіб управління бізнесом, рівні взаємодії закладів та клієнтів. Нові технології завжди вимагають виконання нових правил, тому управлінська діяльність повинна однаково серйозно працювати як на найближчу перспективу (2-3

роки), так і на стратегічну відстань (5-10 років), своєчасно готуватись зо нових викликів часу та конкурентної боротьби.

Цифрові технології постійно додають точки доступу бізнесу та споживачів, дозволяють створити та підтримувати важливий діалог з існуючими та потенційними клієнтами, який дозволяє не тільки продати товар або послугу, а й створити враження. Адже діяльність підприємств в галузі гостинності ґрунтується на можливості надати враження та створити відносини, які будуть орієнтовані на клієнта. Сучасні інформаційні технології дають можливість оптимізувати поточне або оперативне навантаження і віднайти нові можливості для взаємодії бізнесу, клієнтів, дотичних підприємств.

Новітні технології бізнес використовує для удосконалення робочих процесів. Наприклад, сучасний клієнт потребує певної персоналізації, тобто підсвідомо сподівається, що його побажання та сподівання будуть враховані, а спілкування – з урахуванням його особистості.

3.2. Антикризові інструменти автоматизації системи управління готельно-ресторанних комплексів в Україні

Визначені у п.п.2.3 проблеми використання автоматизованої системи управління в досліджуваному готельно-ресторанному комплексі «Green park» напряду не пов'язані з якістю самого інформаційного продукту. Тобто, недоліків модулю SERVIO під час дослідження не було виявлено.

Основними ускладнюючими роботу в автоматизованій системі факторами були:

- Організаційні;
- Технічні;
- Фінансові.

Зведену інформацію про результати дослідження проблем впровадження інформаційного продукту в готельному підприємстві представлено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Основні проблеми впровадження та використання автоматизованих систем управління в діяльність готельного підприємства

Проблемний фактор роботи АСУ в готельному комплексі	Зміст фактору
Фінансовий	<ul style="list-style-type: none"> • Висока вартість придбання інформаційного продукту; • Вартісне обслуговування та супровід впровадженого інформаційного модулю
Організаційний	<ul style="list-style-type: none"> • Дефіцит підготовленого персоналу для повноцінної роботи в інформаційній системі; • Часткова відсутність обслуговуючого інформаційний модуль персоналу
Технічний	<ul style="list-style-type: none"> • Наявність необхідного комп'ютерного парку, мережі та гаджетів для функціонування модулю;

	<ul style="list-style-type: none"> • Збої роботи програмного забезпечення через перебої з електрозабезпеченням та втрата або витік даних
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

На підставі наведених факторів та їх деталізації, можна запропонувати наступні рекомендації щодо оптимізації впровадження та використання автоматизованих систем управління в галузі гостинності.

Безумовно важливим аргументом, що може ускладнити впровадження автоматизованої системи, є її висока вартість. Найменші по функціональним можливостям інформаційні продукти можуть коштувати декілька тисяч доларів. Розуміючи численні переваги використання таких систем, керівництву готелю, що не входить в певну мережу з наявним програмним продуктом, необхідно провести самостійне дослідження або запросити до цієї роботи, щодо пошуку найбільш підходящого для особливостей конкретного готельного підприємства. Під час цієї роботи необхідно врахувати:

Розмір готелю (кількість номерів);

- Особливості розташування;
- Спеціалізація готельної послуги згідно класифікації готельних підприємств;
- Наявність та асортимент додаткових готельних послуг, наприклад, медичних тощо.

Це дозволить визначити для вибору програмні продукти, що мають в своєму функціоналі необхідні можливості та виключити ті, що не відповідають вимогам та очікуванням.

Наступним кроком у подоланні проблеми високої вартості обраного інформаційного продукту є з'ясування можливостей отримання знижки (особливо під час економічної кризи), адже компанії по створенню та реалізації таких продуктів теж зацікавлені у підтриманні товарообороту та розповсюдженні разом з товарною пропозицією послуги по її налаштуванню та

обслуговуванню. Отже, вірогідність отримання знижки на придбання автоматизованої системи разом з домовленістю на її обслуговування, достатньо велика.

Іншим способом зменшити фінансове навантаження на придбання програмного продукту з автоматизації управління є пошук можливостей розтермінування виплати загальної вартості. Така домовленість теж може бути узгоджена з продавцем. Якщо така можливість неможлива, доцільно скористатися найбільш вигідним банківським кредитом.

Вартість обслуговування програмного модулю можна визначити і затвердити в договорі з урахуванням розміру готелю та його фінансових можливостей та приймати заходи щодо розвитку прибутковості закладу в наявних умовах через розширення асортименту послуг та визначення оптимальних тарифів на них, проведення рекламних кампаній та залучення іноземних клієнтів, що є найбільш платоспроможними.

Сприяння подоланню організаційних проблем використання автоматизованої системи управління готельним підприємством є найбільш складним процесом, особливо в умовах дефіциту відповідного персоналу. Для цього необхідно:

Створити постійно діючу програму підготовки персоналу за допомогою заключення договорів з розробником придбаного інформаційного продукту, навчальними закладами, які будуть готувати фахівців необхідного профілю та з потрібними навичками за допомогою можливостей дуальної підготовки. Також, заклад гостинності має створити прозору систему можливостей кар'єрного зростання та поступового підвищення рівня оплати праці для бажаючих продовжити свою трудову діяльність в даному закладі. Це дасть можливість та мотивацію персоналу обирати свою індивідуальну кар'єрну траєкторію, що зменшить плинність кадрів на майбутні періоди.

В ситуації військового стану в Україні, коли має місце частковий відплив підготовленого та освіченого персоналу до інших країн, потрібно звернути

увагу на внутрішньо переміщених осіб, які опинились на відповідній території. Серед них з високою долею вірогідності можуть бути особи, що мають дотичний фах та навички і активно шукають надійне місце роботи. Особливістю очікувань таких претендентів на посади в готелі є потреба у житлі, яку готельне підприємство може частково задовільнити власними ресурсами або сприяти пошуку житла з частковою компенсацією його вартості, знижками на медичні послуги готелю для них та їх родин.

Технічні фактори та проблеми впровадження автоматизованого модулю управління визначаються під час вибору інформаційного продукту. Необхідно своєчасно з'ясувати вимоги щодо номенклатури, технічних характеристик та кількості комп'ютерного парку та інших пристроїв, що дозволить оптимально модернізувати його перед впровадженням АСУ. Також необхідно створити схему проведення повноцінної до використання локальної комп'ютерної мережі, необхідної кількості роутерів для використання можливостей безпроводного інтернет-зв'язку.

Особливою умовою ефективного використання інформаційного продукту є забезпечення обладнання безперебійними джерелами електричної енергії, особливо в умовах аварійних та планових її відключень. Для цього потрібно забезпечити діяльність готельного закладу засобами безперебійної подачі електроенергії для комп'ютерного обладнання. Наразі існує широкий асортимент генераторів електричної енергії, в якому можна обрати найбільш оптимальні варіанти.

Також, в готельному бізнесі наразі широко використовуються можливості власного видобування електричної енергії засобами сонячних батарей, які в наші часи мають тенденцію до зниження вартості та встановлюються спеціальними підприємствами в комплекті з необхідним обладнанням. Використання такої технічної можливості отримання електроенергії сприяє зменшенню витрат на її придбання і може застосовуватись як допоміжне її джерело (рис. 3.2).

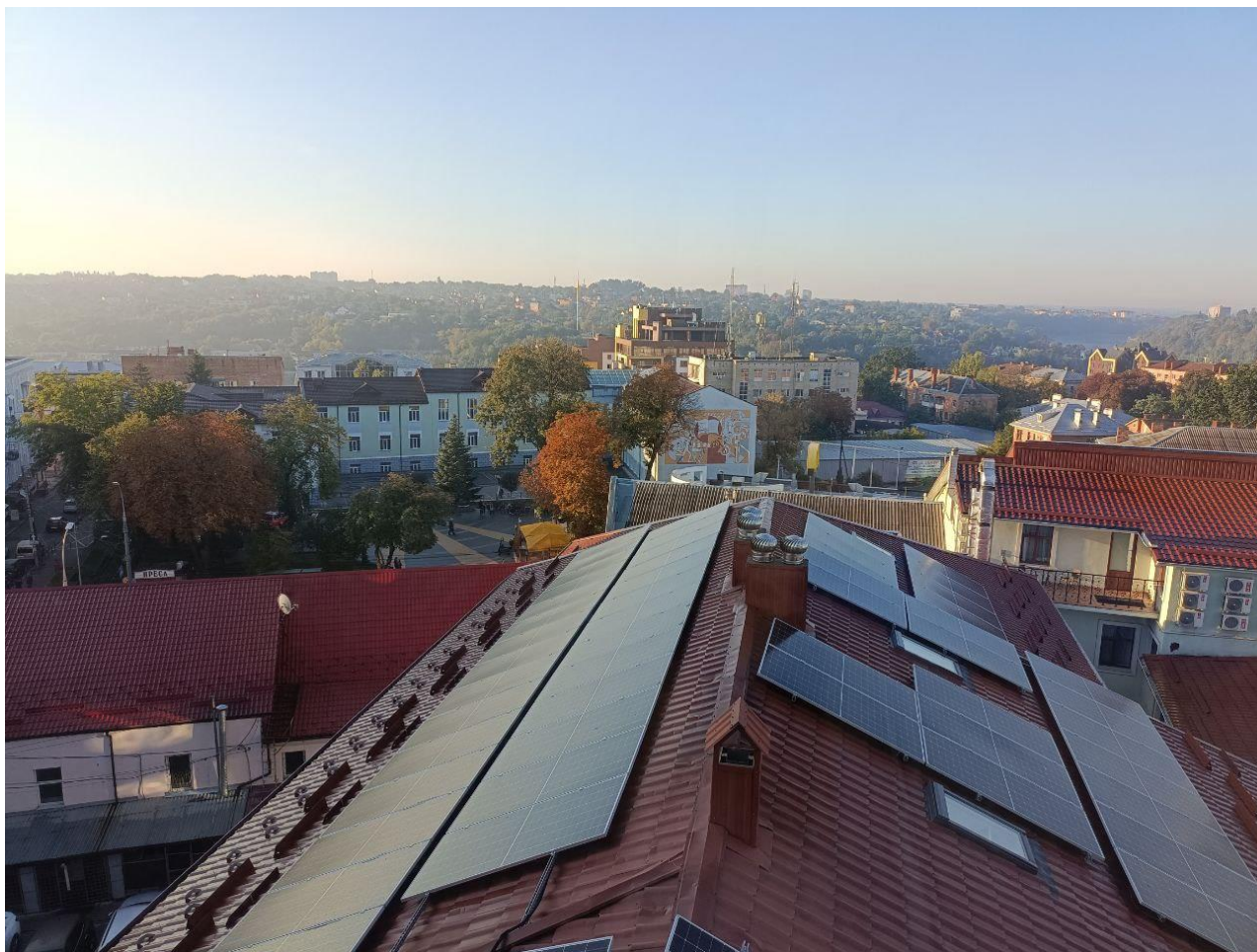


Рис.3.2 – використання сонячних батарей для отримання електричної енергії,
готель «Paris», м. Вінниця

Джерело: власне фото

Отже, розглянуті проблеми впровадження та використання автоматизованих систем управління закладами гостинності мають широкі можливості до вирішення і, як правило, не залежать від самого програмного продукту, а від правильного вибору продукту та умов, що забезпечують його використання.

3.3. Напрямки удосконалення використання автоматизованих систем управління в підприємствах галузі гостинності

Яким би не був на перший погляд сучасний існуючий рівень певної технології, під час використання її визначаються відгуки користувачів, результати роботи за період, інші виклики, що з'являються у результаті конкурентної боротьби, зміни умов роботи, зростаючих вимог клієнтів тощо. Удосконалення використання автоматизованих систем управління в готельно-ресторанному бізнесі – не виключення. Такий процес є невід'ємною та обов'язковою частиною розвитку галузі гостинності, результатом постійного технічного та технологічного процесу в її діяльності. Готельний менеджмент відслідковує та намагається активно впроваджувати нові управлінські та технологічні рішення для підвищення якості обслуговування клієнтів та оптимізації всіх бізнес-процесів.

Нижче представлено кілька ключових напрямків удосконалення впровадження та використання інформаційних продуктів в управлінні готельного бізнесу.

1. Інтеграція управлінських інструментів. Якщо на підприємстві використовуються декілька різних систем управління, то їх потрібно інтегрувати в одну централізовану платформу. Це дозволить готельному менеджменту ефективно управляти бронюванням, обліком клієнтів та їх замовлень, виявляти незадіяні ресурси та вільні додаткові послуги. Водночас, інтегрована система управління відображає стан фінансів на різних позиціях на кожний момент часу, формує необхідні звіти та динаміку потрібних для аналізу та прийняття рішень показників. Також така система значно спрощує роботу персоналу, зменшує або практично виключає можливість помилок, втрату інформації, дублювання функцій чим безперечно покращується якість надання послуг.

2. Автоматизація процесів. Якщо в готелі ще залишаються етапи рутинної роботи, що виконуються вручну, то рекомендується впровадити можливості передачі їх в роботу інформаційним модулям. Серед таких процесів є реєстрація гостей, програмування та видача ключів, надання інформації про правила проживання в готелі, перелік додаткових послуг та можливостей готельно-ресторанного комплексу. Звільнення персоналу від виконання монотонних завдань може значно підвищити ефективність їх роботи. Особливу увагу потрібно звернути на поєднання процесів управління готелю, ресторану та реєстру додаткових послуг, що пропонуються. У випадку зі spa-готелем, таких послуг є достатньо великий перелік і їх успішна пропозиція значно підвищує прибутковість комплексу.

3. Посилення використання можливостей автоматизованих систем для аналітичної роботи менеджменту готельного підприємства. Можливості автоматизованих систем дозволяють збирати та забезпечувати керівництво необхідною інформацією для аналітики та прогнозування напрямків та розвитку подальшої роботи. Зібрана та систематизована інформація дає можливість аналізувати та прогнозувати попит на послуги готелю в різні періоди року, удосконалювати їх асортимент на наступні періоди, визначати оптимальні ціни на всі послуги. Аналітична робота може дати рекомендації щодо кількості персоналу та його необхідні професійні навички. В умовах роботи невеликого готелю може бути корисним підготовка персоналу з різними професійними можливостями. В цілому, використання можливостей інформаційних модулів у зборі і систематизації інформації, доцільно впроваджувати у створенні стратегії розвитку та діяльності готельного бізнесу на певній території, адже аналітика допомагає управлінським працівникам приймати обґрунтовані рішення та підвищувати наявну та майбутню ефективність бізнесу.

4. Підвищення мобільності автоматизованих систем для інформованості гостей. Тобто, створення мобільних застосунків інформаційної

системи для використання клієнтами. Такий продукт буде дуже зручним доповненням до задоволення їх потреб. Застосунок може надавати інформацію про послуги комплексу, графіки роботи служб, вільні пропозиції spa та інших послуг. Також, така послуга дає можливість спілкування гостя з адміністратором за різними питаннями. Така можливість інформаційної системи забезпечує зручність та швидкість обслуговування, а також зменшує навантаження на персонал.

5. Безпека і контроль. Автоматизовані системи управління дають можливість готелям організувати та забезпечити високий рівень безпеки. Вони дозволяють вести постійний моніторинг доступу та відвідувань до певних приміщень, контролювати пересування персоналу та гостей, мінімізуючи можливості крадіжок та інших злочинів, у тому числі не з числа гостей. Також, ці системи контролюють стан пожежної безпеки, температурний рівень в приміщеннях. Необхідно розширювати можливості забезпечення всіх рівнів безпеки гостей та персоналу. В умовах військового стану доцільно використовувати можливості інформаційних модулів до інформування гостей та персоналу про небезпечні процеси, пропонувати найкоротші шляхи до укриття та нагадування правил поведінки під час надзвичайних подій.

Забезпечення реалізації запропонованих рекомендацій неможливо без удосконалення комп'ютерної бази готельного комплексу, потужності та надійності електрозабезпечення. Такий напрямок розвитку технічних можливостей є необхідним підґрунтям для безперебійної роботи автоматизованих систем.

Наступним фактором підвищення рівня використання автоматизованих систем є постійна робота по навчанню на підвищенню кваліфікації персоналу. Така робота може здійснюватися на базі навчальних закладів всіх рівнів, навчальних центрів підприємства-постачальника інформаційного продукту, а також в самому готелі під керівництвом фахівців.

Удосконалення використання автоматизованих систем управління в готельному бізнесі є невід'ємною частиною сучасного розвитку галузі гостинності. Інтеграція систем, автоматизація процесів, аналітика і прогнозування, мобільність та самообслуговування, а також безпека і контроль – це лише деякі з напрямків, які здатні значно допомогти персоналу та управлінню готельним підприємством покращити якість обслуговування, збільшити асортимент послуг, оптимізувати бізнес-процеси та якнайбільше задовільнити потреби сучасних вимогливих клієнтів.

Висновки до розділу 3

Зважаючи на значну вартість сучасних інформаційних продуктів для автоматизації управління готельним бізнесом, є розуміння, що не кожний з готельних бізнесів в Україні здатен придбати один з них без розуміння фінансової проблеми. Тому, на даний час, є невеликий відсоток дрібних готельних підприємств, що не використовують такий продукт. Але, більшість закладів готельного бізнесу в Україні, як і за кордоном, знайшли можливість придбання та впровадження таких інформаційних систем і вже багато років відчують ряд переваг їх використання. Використовуючи автоматизовані системи, управлінський апарат готельного комплексу систематизує велику частину рутинної роботи по веденню всіх виробничих процесів в готелі, надає доступ до інформації про послуги готелю до користувачів всього світу через онлайн-платформи бронювання і отримує замовлення, приймає оплату за послуги, створює графік роботи персоналу, формує всі можливі види звітності, як стандартні, так і по потребам і запиту керівництва.

Основними проблемами впровадження інформаційних систем в управління готельними підприємствами є фінансові (висока вартість продукту та його обслуговування), технічні (наявність відповідної комп'ютерної бази та мережі в готелі) та організаційна (частковий дефіцит підготовленого до роботи в програмі персоналу). В роботі представлені пропозиції щодо повного або часткового подолання вказаних проблем.

Основними перспективами впровадження в український готельно-ресторанний бізнес є збільшення частки автоматизації виробничих процесів, інтеграція існуючих інформаційних продуктів в єдину систему, підвищення мобільності інформаційних систем у використанні клієнтами, використання можливостей автоматизованих систем у підвищенні рівня безпеки роботи готелю та знаходження в ньому клієнтів.

Всі ці перспективи можуть бути досягнуті в умовах постійної роботи керівництва готелю по навчанню персоналу та створенні умов безперебійної роботи електромережі та локальної комп'ютерної системи закладу.

ВИСНОВКИ

В даній кваліфікаційній роботі були вивчені сучасні інструменти автоматизації готельно-ресторанних комплексів в Україні. Було досліджено, що процес автоматизації управління виробничими та управлінськими процесам має більш ніж двадцятирічний досвід і існує досить потужний ринок програмних продуктів, що успішно справляється з поставленими задачами. З'ясовано, що більшість готельно-ресторанних комплексів в Україні та світі користуються можливостями програмних продуктів для автоматизації рутинних процесів та створення необхідної звітності, автоматизації процесів бронювання, створення рахунків та їх сплат, формування інформаційних баз, виконання завдань організації безпеки в закладі.

В роботі проаналізовано асортимент програмних продуктів, що створені для галузі гостинності. Виявлено, що на ринку таких продуктів існує певне різноманіття, але створені інформаційні модулі, в основному, відрізняються особливостями інтерфейсу та набором автоматизованих управлінських функцій. Від цього і залежить їх вартість придбання та обслуговування. Було зроблено висновок, що українські програмні продукти більш придатні для національної галузі гостинності, адже розробники мають повне уявлення про особливості ведення готельного бізнесу в Україні, його регіональних, економічних, фінансових та юридичних відмінностей від решти світу.

Серед основних переваг впровадження в діяльність готельно-ресторанних комплексів автоматизованих систем управління є автоматизація процесів бронювання через зовнішні інтернет-платформи, формування баз даних клієнтів та історії їх перебування в комплексах, значне спрощення та економія часу процесів реєстрації, поселення та сплат послуг, формування графіків роботи персоналу та їх навантаження, створення звітності для прийняття рішень та для зовнішніх користувачів.

Серед проблем впровадження та використання програмних модулів є організаційні (дефіцит кваліфікованих кадрів, що можуть поєднувати професійний досвід та навички використання комп'ютерних технологій), фінансові (висока вартість придбання та супроводу програмних продуктів) та технічні (відповідність комп'ютерної бази готельного комплексу для повноцінного використання програмних технологій, перебої у електрозабезпеченні та інтернет-зв'язку). Але, зважаючи на перераховані проблеми, переваги використання продуктів автоматизованого управління значно більше, що дозволяє шукати найбільш доцільний інформаційний продукт та джерела коштів для його придбання.

Робота містить прогнозовані шляхи розвитку автоматизованих систем управління, серед яких посилення процесів автоматизації в майбутньому, розвиток асортименту створеного забезпечення, що дозволить використовувати їх і в малому бізнесі зі скороченим переліком завдань та зниженою вартістю. Також, запропонована думка щодо можливостей уніфікації програмних продуктів, що дозволить інтегрувати їх в єдину систему як в готельному комплексі, так і в національному ринку готельно-ресторанних послуг. Спрогнозовано, що клієнти готелю та споживачі його основних та додаткових послуг будуть отримувати віддалений доступ до них через мобільні додатки, що дозволить збільшити пропозицію таких послуг та можливостей їх безперешкодного замовлення. Впровадження інструментів діалогу між надавачем послуг та їх споживачами, можливості швидко отримувати відгуки, без сумнівів збільшить як прибутки, так і якість роботи готельного бізнесу.

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2005. - 408 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev.htm
2. Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management / P. Cooper (Editor), A. Lockwood (Editor). - 1994,352 p.
3. Остапенко Я.О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку. Глобальні та національні проблеми економіки. №8, 2015 р. с. 1216-1221.
4. Андренко І., Шестірко А. Особливості функціонування готельних ланцюгів в Україні. ЕКОНОМІКА ТА СУСПІЛЬСТВО, № 40 / 2022. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-6>
5. Ільницька-Гикавчук, Г. (2023). ГОТЕЛЬНІ ЛАНЦЮГИ В УКРАЇНІ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ. Mechanism of an Economic Regulation, (1(99)), 41-45. <https://doi.org/10.32782/mer.2023.99.07>
6. Premier Hotels and Resorts - перша мережа готелів в Україні. URL: <https://www.phnr.com/ua>
7. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління готелями. Торгівля, комерція, підприємництво. 2013. Випуск 15. С.94-98.
8. О.М. Верес, І.М. Ватраль. Інформаційна система готельно-туристичної діяльності. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2019/apr/16037/vis689ism-54-66.pdf>
9. Наказ Державної туристичної адміністрації України № 19 від 16.03.2004. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>
10. . ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. URL: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-939>
11. Тлумачний словник економіста URL: <http://subject.com.ua/economic/dict1/1104.html>

12. Волковська Я.В. ЕКОНОМІЧНА СУТНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ. Науковий вісник Херсонського державного університету. Випуск 14. Частина 1. 2015. С. 54-58.

13. Леміш К.М. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ НА ОСНОВІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ. Глобальні та національні проблеми економіки. 2014. Вип.2. С.592-595.

14. БІЛАК Г.Г., ПУЙО Г.І. ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА: АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЮ. Науковий вісник Мукачівського державного університету. №21(16)'2016. С. 118-125

15. . Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш // Центр навчальної літератури; київський національний ун-т культури і мистецтв. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 346 с.

16. Шматько В. Л. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі / В.Л. Шматько // Торгівля і ринок України. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2010. – Вип.30, т.1. – С.143-148.

17. <https://expertsolution.com.ua/> - офіційний сайт компанії Expert Solution, розробника програмного забезпечення Servio для готельно-ресторанних комплексів.

18. МАЛЬСЬКА М.П., ПАНДЯК І.Г. ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС: ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА. К.: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.

