



УДК 640.412

**THE APPROVAL OF THE IMPLEMENTATION OF IT - TECHNOLOGIES
IN HOTELS****ДОЦІЛЬНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ IT – ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНИХ
ПІДПРИЄМСТВАХ****Kobeliianska E.V./ Кобелянська Є.Б.**
*student / студент***Kovtun A.V. / Ковтун А.В.**
*senior lecturer / старший викладач***Bortnichuk O.V./ Бортнічук О.В.**
*senior lecturer / старший викладач***Sharan L.O. / Шаран Л.О.**
*docent/ доцент***Sharan A.V. / Шаран А.В.**
*docent/ доцент**National University of Food Technologies, Kyiv, Volodymyrska 68, 01601
Національний університет харчових технологій, Київ, Володимирська 68, 01601*

Анотація. У статті приділено увагу надання послуг у готельному підприємстві, які передбачають дотримання послідовності у виконанні певних операцій. Висока якість обслуговування споживачів забезпечується колективними зусиллями працівників усіх служб готельного підприємства, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи щодо вдосконалення форм і методів обслуговування, вивченням та впровадженням передового досвіду, нової техніки і технологій, розширення асортименту та покращення якості послуг, що надаються. Готельні підприємства потребують створення відповідної репутації з високою якістю обслуговування. Саме тому вирішальне значення в забезпеченні ефективності роботи готельного підприємства відіграє впровадження IT – технологій.

Ключові слова: індустрія гостинності, якість послуги, готельне підприємство, ефективність роботи.

Вступ. Сьогодні туризм посідає одне з провідних місць у структурі господарств багатьох країн світу. Його частка становить до 10% світового валового національного продукту та 11% світових споживчих витрат. Саме ця сфера діяльності є однією із трьох найбільших експортних галузей. Окрім того, вона є одним із найважливіших і найперспективніших роботодавців у світі. Як показує аналіз світових тенденцій в індустрії гостинності сфера цієї діяльності має високий дохід і стрімкі темпи розвитку.

На жаль, структура індустрії гостинності недосконала. Рівень обслуговування туристів в готельних підприємствах не відповідає світовому рівню. Тому, підприємства готельного господарства потребують створення відповідної репутації підприємств з високою якістю обслуговування, проведення роботи з покращенням форм та методів обслуговування, впровадження новітньої техніки та технологій, збільшення асортименту і вдосконалення якості послуг, які надаються. Запровадження системи автоматизації на підприємстві готельного господарства дозволить підвищити рівень обслуговування споживачів, що в свою чергу забезпечить збільшення



прибутку від наданих послуг.

Основний матеріал. Питання розвитку комплексної системи автоматизації підприємств готельного господарства в своїх працях розглядали автори: Балабанов І. Т., Забалдіна Ю. Б., Анипін В. М., Василенко В. О., Данильченко І. В., Ільдеменов С. В., Завлін П. Н., Ільєнкова С. Д. та інші [1, ст. 21]. Запровадження системи автоматизації в готельних підприємствах дозволить підвищити рівень обслуговування споживачів, що забезпечить збільшення прибутку від наданих послуг.

Метою роботи є аналіз стану автоматизації роботи в готельному підприємстві «Франція», який знаходиться у Вінницькій обл., а також розробка пропозицій по вдосконаленню цієї роботи.

Для досягнення цієї мети були поставлені наступні задачі:

- визначити ступінь автоматизації та її роль у готельному підприємстві;
- оцінити стан процесу автоматизації та надаваних послуг в досліджуваному готелі;
- розглянути напрями пропозицій щодо вдосконалення процесу автоматизації.

Наукова новизна роботи полягає в тому, що на основі аналізу різнопланових джерел розглядається проблема дослідження автоматизованих технологій в функціонуванні підприємства та підвищення ефективності його роботи [9].

Система автоматизації технологічних процесів у готельних комплексах спрямовані на інтенсифікацію операцій в автоматичному режимі, що передбачатиме контроль всіх робочих процесів. Для підвищення рівня якості послуг, а також для контролю за діяльністю персоналу готельні підприємства впроваджують спеціалізовані програмні продукти, що автоматизують основні бізнес-процеси: планування завантаження (прибуття і вибуття гостя), управління відносинами з гостями, контроль роботи персоналу, якість і час надання послуг. У готельному бізнесі активізуються процеси впровадження і поповнення телекомунікаційного обладнання, забезпечення бездротового доступу до Internet, застосування системи ідентифікації ключів, покупки і бронювання номерів через Internet, підтримки ціноутворення, систем збору і обробки інформації шляхом впровадження ІТ-технологій, зокрема автоматизованої системи управління.

Типова система автоматизації для більшості готелів об'єднує відділи готелю, що знаходяться на оперативній взаємодії один з одним. Фізично вся інформація генерується та знаходиться на центральному сервері підприємства і являє собою базу даних (номери, клієнти, броня, рахунки, звіти) тощо.

У закордонній практиці готельні підприємства при впровадженні систем автоматизації своєї діяльності виділяють наступні основні операції: технологія резервування, автоматизація функції прийому, розміщення та виїзду, автоматизація допоміжних функцій, автоматизація звітів [1].

Аналізуючи високотехнічні новинки автоматизації готелів можна виділити декілька основних напрямків, які допомагають керуватися системою автоматизації в готелях:



- Interactive TV System (Система інтерактивного телебачення) – система, яка надає користувачу можливість окрім замовлення програм та фільмів користуватися широким спектром сервісів та послуг як: органайзер, замовлення послуг «goom servis», швидкісний доступ до інтернету та електронної пошти, система інформаційних повідомлень від готелю. Така система використовується в мережах готельних підприємств України Hilton та IHG.

- Radio Frequency Identification (RFID) – дверний замок з радіочастотною ідентифікацією, при наявності гість має змогу потрапляти як в номер, так і в інші приміщення готелю без ключа, а за допомогою спеціальних карток. Ця система часто використовується в готелі «Україна», де замість ключа використовуються спеціальні картки.

Найбільш успішним і ефективним напрямком є диспетчеризація систем життєзабезпечення готелю. Дана програма найбільш якісно реалізована компанією Siemens в програмно – апаратному комплексі керування будівлею Desigo, який служить для автоматизації інженерного обладнання будівлею, а саме: опалення, вентиляція, кондиціонування, освітлення, контроль доступу, системи протипожежної сигналізації. Вся система контролерів виводить дані на єдиний центральний диспетчерський пункт. Крім цього єдина та прозора схема експлуатації будівлі допомагає знизити експлуатаційні витрати на роботу всіх електричних та механічних установок [2].

Сьогодні інновації в процесі виробництва товарів і послуг є обов'язковою умовою розвитку або навіть виживання підприємства в умовах жорсткої конкуренції. Інновації в готельному бізнесі приносять додаткові доходи, забезпечують конкурентні переваги на ринку, підвищують частку ринку, знижують витрати, вдосконалюють процес обслуговування, підвищують ефективність роботи окремих підрозділів та готелю в цілому. Узагальнення інноваційної діяльності готельних підприємств дозволило нам виділити чотири види інновацій, а саме ресурсні, маркетингові, продуктові та організаційні.

Ресурсні інновації уособлюють впровадження електронної системи управління готельним підприємством та системи планування його ресурсів. В Україні ресурсні інновації представлені фірмами «Inter Hotel», «Lodging Touch Libica», «Intellect Service» (ВеСТ Про) «UCS-UKR», «Галактика», «СІТЕК», які пропонують комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готелів, тобто свій програмний продукт і сервісне обслуговування в комплексі. Такі програми допомагають вести готельним господарствам облік та аналіз відвідувачів, здійснювати розрахунки гостей за певні послуги, створювати базу даних постійних відвідувачів. У світі такі системи та програми вже давно використовують майже у кожному закладі розміщення, тому вони є більш успішними та конкурентоспроможними [3].

Отже, провівши аналітичний огляд систем автоматизації керування в світових та національних готельних підприємствах, виділено найперспективніші сучасні програми, які дозволяють покращити якість та швидкість обслуговування, а також при цьому спростити роботу персоналу.

Об'єктом дослідження нами було обрано готель «Франція», який для інтенсифікації своєї роботи використовує новітню автоматизовану систему



управління «OPERA Enterprise Solution», що включає в себе широкий ряд модулів.

OPERA Enterprise Solution – принципово нове, що не має аналогів на ринку рішення для готелів від світового лідера у виробництві автоматизованих систем управління – корпорації Micros-Fidelio. На відміну від традиційних систем для готелів, OPERA Enterprise Solution являє собою саме повнофункціональне рішення управління, призначене як для незалежних готелів, так і для готельних мереж. OPERA Enterprise Solution пропонує нову концепцію роботи та покращення рівня обслуговування гостей, поєднуючи в собі такі безсумнівні переваги як швидкість, надійність, функціональність, простота використання.

OPERA Enterprise Solution – складається з модулів, які з легкістю можуть бути настроєні й додані залежно від побажань конкретного готелю. Вона містить у собі систему автоматизації служби прийому й розміщення гостей (Property Management System); систему автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering); систему управління якістю обслуговування (Quality Management System); систему оптимізації прибутку (Revenue Management); систему управління заходами (OPERA Activity Scheduler); систему централізованого бронювання (OPERA Reservation System); модуль бронювання через Інтернет (Web-Self Service); централізовану інформаційну систему по гостях (Customer Information System) [2,3].

Нове зручне мобільне рішення системи OPERA Enterprise Solution, OPERA – Palm, дозволяє персоналу, що перебуває практично в будь-якій точці готелю, робити всі необхідні операції (поселення й виписку гостей, перевірку статусу номера, управління заходами й багато чого іншого). Новітні технології OPERA Enterprise Solution надають готелю унікальну можливість роботи як у режимі клієнт – серверного додатка, так і через Інтернет – браузер («Тонкий Клієнт»). Додаток системи OPERA Enterprise Solution, дозволяє клієнтам здійснювати бронювання безпосередньо з Інтернет сторінки [4].

Центральною ланкою рішення OPERA Enterprise Solution є система автоматизації служби прийому й розміщення (Property Management System – PMS). Переваги системи управління OPERA PMS дозволяють значно підвищити рівень продуктивності й рентабельності готелю. Система легко настроюється з обліком індивідуальних вимог і побажань гостя, дуже легка й проста у використанні, і дозволяє керівництву готелю завжди мати найточнішу й останню інформацію як в окремому готелі, так їх мереж. При цьому управління всіма підприємствами здійснюється за допомогою єдиної бази даних Oracle [2].

Система автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering – S&C) – дозволяє управлінському персоналу, відділу продажів і бронюванню готелю обмінюватися інформацією про клієнтів, рахунками, доступністю номерів, діючими тарифами і здійснювати загальний контроль всієї діяльності підприємства.

Система управління якістю обслуговування (Quality Management System – QMS) – це система швидкої реакції на запити гостей, яка дозволяє управлінському персоналу перевіряти швидкість реакції співробітників



відповідно до покладених обов'язків, а менеджмент автоматично сповіщається про затримки у виконанні ще до того, як надійде скарга від гостя. Модуль профілактичного обслуговування дозволяє встановити графік запланованих ремонтних робіт, щоб запобігти незапланованим дорого вартісним ремонтам. OPERA QMS дозволяє вводити інформацію не тільки з комп'ютера на робочому місці співробітника, але й віддалено за допомогою OPERA Palm, пейджера, телефону з тональним набором.

Система оптимізації прибутку на базі OPUS 2 (Revenue Management), повністю інтегрована з OPERA ORS й PMS, дозволяє управляти доходом як окремих готелів, так і здійснювати централізоване управління декількома готелями в одній базі даних. Серед основних функцій слід зазначити складний груповий аналіз, що дозволяє здійснювати управління тарифами, а також управління прибутковістю за принципом «готель в готелі». До того ж, у системи є інтерфейс із системою OPERA S&C для аналізу ефективності певних послуг і збільшення рентабельності [5].

Система управління заходами (OPERA Activity Scheduler), всі послуги й діяльність готелю тримає під повним контролем. Дана система дозволяє відстежити всю інформацію про клієнтів, включаючи перелік послуг, якими вони скористалися, замітки обслуговуючого персоналу та їх медичні дані, і дозволяє скласти й надати кожному гостеві по приїзду свого роду «програму». А в тому випадку, якщо гість скасує свою бронь, всі інші побажання також будуть зняті.

Система централізованого бронювання OPERA (OPERA Reservation System – ORS). Це єдина система контролю завантаження всіх готелів, що входять у готельну мережу. OPERA ORS дозволяє мати повну і єдину картину про наявність вільних місць, а також здійснювати бронювання відразу в декількох готелях. Причому, забронювати номер в готелі або конференц-зал зможе, як співробітник відділу бронювання, що перебуває в центральному офісі, так і менеджер по продажах, що перебуває у відрядженні в будь-якій точці світу. Також такі традиційні функції системи PMS як підселення, робота з депозитом, призначення номера кімнати, тепер можна здійснити в OPERA ORS, крім необхідності додаткової роботи. Сполучаючи в собі переваги централізованого бронювання з передовим функціоналом системи, ORS є наймогутнішим інструментом для менеджерів до продажів і бронювання, що дозволяє збільшити число броней і відповідно вийти на новий рівень прибутковості.

Централізована інформаційна система по клієнтах (Customer Information System – CIS), повністю інтегрована із системою централізованого бронювання, збирає й обробляє дані про всіх гостей, туроператорах, групах і компаніях, створюючи єдину базу даних. CIS автоматично обмінюється інформацією, що втримується в профайлах, між всіма готелями й центральним сховищем даних, у такий спосіб надаючи користувачам доступ до будь – якої необхідної інформації. CIS пропонує гнучкі інструменти роботи з постійними клієнтами, а також дозволяє централізовано розрахувати тарифи, а потім застосувати їх до обраних готелів [4, 5].

OPERA Xpress – це спрощена версія системи управління готелем. Всі



необхідні опції й функціонал системи можна вибрати з опцій OPERA PMS. При цьому, можна істотно знизити витрати, вибравши ті опції, які відповідають бізнес – процесам, що проходять в готелі, а також використовуючи одну систему для декількох готелів.

Система OPERA Enterprise Solution підтримує більше 350 інтерфейсів, включаючи інтерфейс із системою управління ресторанами, телефонними системами й системами тарифікації телефонних дзвінків й Інтернет-послуг, системою автоматичних міні барів, системою управління рахунками клієнтів, системами платного телебачення, системами електронних замків, системою авторизації кредитних карт, бухгалтерськими системами. Тепер при проведенні операції нічного аудита немає необхідності переривати роботу. Система продовжує функціонувати у звичному режимі, а формувати звітність можна у будь – який час протягом робочого дня.

Модуль «Звітів» системи OPERA Enterprise Solution, створений на основі потужної бази даних Oracle Report Writer, пропонує як більшість основних управлінських звітів, так і різноманітні нестандартні звіти. Система забезпечує автоматичне управління процесом прийняття індивідуальних та групових попередніх заявок на поселення в готелі. Окрім цього, для функціонування готелю дуже важливе значення має класифікація номерів за категоріями. Це дозволяє спростити та найкращим чином організувати процес виконання попередніх заявок на поселення та встановлення тарифів, а також видачу інформації про наявність і стан кімнат. Система забезпечує ефективну та повністю автоматизовану систему контролю за станом номерного фонду. Вказується статус кожного номера (базовий тариф, категорія, характеристика, розташування). При цьому ведеться постійний облік вільних та зайнятих номерів. Це дозволяє уникнути таких непорозумінь, як заселення гостя в неприбраний або вже зайнятий номер. Гостьові рахунки ведуться автоматично, їх завжди можна вивести на дисплей. Сплата за проживання нараховується на відповідний рахунок під час нічного аудиту.

Важливе значення має програма під назвою «Історія гостя». Інформація про всіх гостей зберігається в системі декілька років. Вона може використовуватись для реєстрації гостей, дозволяє визначити «особливих» гостей – «VIP» гостей, або навпаки небажаних.

Система враховує всі необхідні баланси та контролює всі фінансові потоки готелю. Рахунки в готелі управляються спеціальною програмою. З її допомогою система відкриває, управляє, направляє та проводить інші необхідні операції з будь – якими рахунками. Вся інформація збігається до системи бухгалтерії автоматично, що дозволяє зекономити багато часу.

Отже, на основі проведеного аналітичного огляду нами було встановлено, що доцільно впроваджувати систему автоматизації «OPERA Enterprise Solution» з широким спектром модулів. В даний час програма «OPERA Enterprise Solution» набирає високих масштабів та обертів у системах автоматизованого управління в готелях, але при цьому досвід закордонних готельних підприємств показує, що застосування однієї програми в готелі є не дуже доцільним, оскільки не можна в повній мірі задовольнити комфорт проживання гостей.



Тому для покращення умов перебування гостей в цьому закладі ми пропонуємо поєднати систему автоматизації «OPERA» з програмою «Larnitech» [2,3].

Інтелектуальна система від Larnitech допомагає економити ресурси, підвищує безпеку приміщення, забезпечує повний контроль над освітленням, системами клімат-контролю, відео та звуком. Різні «режими» легко впроваджуються і запускаються автоматично, передбачаючи більш трудомісткі завдання. Ця система контролює температуру в номерах, налаштовує систему опалення, відповідно до потреб гостя, поливає рослини, повертає сонячні батареї, відключає світло в невикористовуваних, в даний час номерах, грає улюблену музику.

В даній системі запропоновані наступні модулі, які будуть використовуватися в готелі:

- інтерфесійний модуль забезпечить інтеграцію різних пристроїв в єдину систему автоматизації і управління (сонячні панелі, вимірювальні прилади, теплові насоси) тощо;

- Larnitech «Розумний Готель» пропонує безліч готових режимів, що дозволяють виконати більшість побажань та вимог наших гостей. Також, можливе створення своїх власних режимів;

- використання високоякісних компонентів дозволить розширити функціональність обладнання і звести його розміри, вагу і енергоспоживання до мінімуму. В системі використовуватимуться мікродатчики і компактні блоки управління, які не впливають на дизайн інтер'єру готелю;

- технологія MESH використовуватиметься для створення бездротової системи, забезпечуватиме її високу надійність. Всі компоненти системи взаємодіють один з одним таким чином, щоб найбільш ефективним способом виконувати свої завдання.

В готелі «Франція» об'єднуюватимуться всі системи, що забезпечуватиме їх безперебійну та ефективну роботу. Енергоефективність досягатиметься, у першу чергу, за рахунок автоматизації освітлення та мікроклімату. Статистика показників датчиків і використання електричних приладів може бути використана для оптимізації споживання електроенергії. Можливість управляти всіма системами програми «Larnitech» за допомогою смартфона або планшета робить його ще більш привабливим.

Найголовнішою перевагою цієї програми є те, що вона скорочує витрати, забезпечує комфорт гостей та збільшує прибуток в декілька разів. Не зважаючи, на те, що дана система є дорогою, за різними даними, термін окупності складатиме для готелю «Франція» від 5 до 12 місяців.

Висновки:

Впровадження ІТ-технологій у готельні підприємства є запорукою вдалого розвитку закладу, задоволення індивідуальних потреб гостей і стабільного прибутку. Тому для автоматизації більшості процесів в готельних підприємствах, зокрема у готелі «Франція» бажано використати програму зі світового досвіду «Larnitech». Дана система забезпечить швидкість та зручність, зменшить витрати, спростить роботу персоналу до мінімуму та збільшить дохід закладу.

**Література:**

1. Будя А. Направления и задачи развития информационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе Украины/ А. Будя // Гостиничный бизнес. - 2001. - № 1. - С.46-47.
2. Интернет ресурси: http://tourlib.net/statti_ukr/melnyk8.htm
3. Джон Р.Уокер. Введение в гостеприимство: учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 711 с.
4. Роглев, Х. Й. Основы готельного менеджменту / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
5. Проектування готелів: навч. посіб. / за ред. А. А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.екон. ун-т, 2012. – 340 с.

References:

1. Budy A. Napravleniya i zadachi razvitiya informatsionnyih tehnologiy v turizme i gostinichnom biznese Ukrainyi/ A. Budy // Gostinichnyiy biznes. - 2001. - № 1. - P.46-47.
2. Internet resursi: http://tourlib.net/statti_ukr/melnyk8.htm
3. Djon R.Uoker. Vvedenie v gostepriimstvo: uchebnik / Per. s angl. – М.: YUNITI, 2008. – 711 p.
4. Roglev, H. Y. Osnovi gotelnogo menedzhmentu / H.Y. RoglEv. – К.:Kondor, 2005. – 408 p.
5. Proektuvannia hoteliv: navch. posib. / za red. A. A. Mazaraki. – К.: Kyiv. nats. torh.ekon. un-t, 2012. – 340 p.

Abstract: *The article focuses on the process of manufacturing and providing services in a hospitality enterprise, which implies adherence to technology in performing certain operations. High quality of customer service is ensured by the collective efforts of the employees of all services of the hotel enterprise, constant and effective control by the administration, carrying out work on improvement of forms and methods of service, studying and implementation of best practices, new technology and technologies expanding the range and improving the quality of services, . Hotel businesses need to build an appropriate reputation with high quality service. That is why the implementation of IT technologies is crucial in ensuring the efficiency of the hotel enterprise.*

Keywords: *hospitality industry, quality of service, hotel enterprise, work efficiency.*

Стаття відправлена: 02.12.2019 г.

© Кобелянська Є.Б., Ковтун А.В., Бортнічук О.В., Шаран Л.О., Шаран А.В.