

**АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ
ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ВІТЧИЗНЯНИХ
ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Досліджено основні переваги, які отримують готелі в результаті впровадження автоматизованих систем управління. Проаналізовано основні проблеми, які сповільнюють процес впровадження автоматизованих систем управління на вітчизняних підприємствах готельного господарства та запропоновано шляхи їх подолання.

Исследованы основные преимущества, которые получают отели в результате внедрения автоматизированных систем управления. Проанализированы основные проблемы, которые замедляют процесс внедрения автоматизированных систем управления на отечественных предприятиях гостиничного хозяйства и предложены пути их преодоления.

The basic benefits of the use of automated management systems at the hotels were investigated. The main problems that slow down the process of implementing automated management systems at domestic enterprises of hotel industry were analyzed. The ways to overcome the problems were offered.

Ключові слова: автоматизовані системи управління, готельний бізнес, якість надання готельних послуг.

На сучасному етапі розвитку світової економіки готельне господарство стало на індустріальну основу і вже давно є самостійною галуззю економіки практично всіх високорозвинутих країн та країн, що розвиваються. Сьогодні готельне господарство стає все більш прибутковою справою, а отже, основна мета будівництва нових готельних комплексів – комерційна. Це зумовлено перш за все стрімким розвитком туризму у світі. З точки зору бізнесу готель є комерційним виробництвом, яке пропонує на ринку свій товарний продукт у вигляді комплексу послуг.

Сучасні готельні комплекси, навіть якщо враховувати лише основний спектр послуг – це складний комплекс функціональних ланок, злагоджена робота якого є основою ефективності роботи готелю на ринку. Зростання обсягів продажів та водночас зростаюча конкуренція підвищують значення оперативності в роботі готельного комплексу. Одним із шляхів розв'язання цієї проблеми може стати застосування систем автоматизації готелів, інша назва яких – автоматизовані системи управління (АСУ) готелем (англ. property management system). Основною функцією таких систем є інформація про стан номерного фонду, зайнятість кожного конкретного номера, що дозволяє здійснювати планування продажів номерів у майбутньому або бронювання, а також поточний контроль за діяльністю засобів розміщення. Окрім цього, АСУ допомагають полегшити роботу з документацією та забезпечити ефективне прогнозування можливих помилок, мінімізувати людський фактор, який часто стає причиною зайвих дій та додаткових матеріальних затрат. Таким чином, на сучасному етапі розвитку АСУ є одним з основних факторів підвищення комерційної ефективності підприємств готельного господарства.

Питання впровадження інформаційних технологій та автоматизованих

систем управління готелями досліджували такі науковці, як: Л.І.Нечаюк, К.С.Федосова, С.І.Байлик, А.П.Лутай, М.М.Скопеня, Х.Й.Роглев, Г.А.Папирян та інші.

Метою статті є дослідження основних переваг, які отримують готелі в результаті впровадження автоматизованих систем управління, аналіз основних бар'єрів, які сповільнюють процес впровадження АСУ на вітчизняних підприємствах готельного господарства та пошук шляхів їх подолання.

Якщо проаналізувати розвиток готельного господарства за період існування України як незалежної держави, то можна стверджувати, що ще декілька років тому для українського готельного бізнесу застосування автоматизованих систем управління готелями виглядало досить примарно і недосяжно. Але сьогодні ситуація докорінно змінилась, на українські ринки вийшли нові сучасні технології в сфері управління готельними комплексами, що дало поштовх масштабній переорієнтації вітчизняних готелів з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих інформаційних технологій (ІТ) управління готелем. У сучасних кризових умовах функціонування українських готелів більшість з них потребують впровадження автоматизованих інформаційних технологій (АІТ) управління, що є не забаганкою, а необхідністю для виживання та зростання ефективності готельних комплексів. Сьогодні диктує такі умови, що АІТ стали одним з основних факторів конкурентної боротьби в готельному бізнесі.

Що ж заважає масовому впровадженню автоматизованих інформаційних технологій в діяльність вітчизняних підприємств готельного бізнесу? Основними факторами, котрі сповільнюють цей процес, є:

- слабка технічна оснащеність (в основному це стосується малих готелів);
- консервативність директорів і керуючого персоналу;
- відносно високі ціни на програмне забезпечення та необхідне устаткування на ринку інформаційних технологій;
- удавана складність впровадження АІТ та їх експлуатації.

Слабка технічна оснащеність відноситься до категорій проблем, які можуть бути розв'язані в будь-який момент, потрібно лише зробити капітальні вкладення. Зважаючи на стрімкий розвиток технологій у світі та глобалізаційні процеси, стає зрозуміло, що сьогодні підприємці мають вільний доступ до переважної більшості технологій, крім того, ще й достатньо широкий спектр вибору аналогічних технологічних продуктів. Інша проблема пов'язана із високою ціною. Вона має досить просте рішення, зумовлене швидкими темпами розвитку ринку інформаційних та інноваційних технологій, який вже став одним з основних елементів та важливою складовою світової економіки. Сьогодні шалені темпи розвитку інформаційних технологій створили умови для формування жорсткої, з кожним днем зростаючої конкуренції на цьому ринку. Така ситуація є вигідною та, безумовно, перспективною для вітчизняних підприємців, тому що висока конкуренція спричиняє стрімке оновлення

технологій та швидке їх здешевлення, що робить технології доступними, навіть без значних інвестиційних ресурсів.

Такі проблеми, як консервативність головних менеджерів і складність впровадження та експлуатації АТІ необхідно розв'язувати комплексно. Суть обох проблем полягає в характерних для більшості людей психологічних особливостях: страх перед новим та непізнаним, небажання змінювати звичне середовище існування, припинення процесу самовдосконалення через декілька років роботи на тій самій посаді та боязнь виявитись некомпетентним у певній сфері діяльності.

Взагалі основою міфу про складність запровадження та експлуатації нових технологій в готельному бізнесі є недостатність інформації та ознайомчо-навчальних матеріалів у доступному форматі. Зазвичай менеджери натрапляють на публікації, оплачені фірмами-виробниками, які по суті представляють завуальовані під статтю рекламні повідомлення та не розкривають основ функціонування пропонованого технологічного продукту, оскільки це є комерційною таємницею. Після ознайомлення з низкою таких статей у менеджера виникає відчуття невпевненості та непрозорості щодо цих новинок, високої вартості та складності їх впровадження, відсутності гарантій бажаного ефекту, високого рівня ризику. В результаті, підсилюючи ці відчуття психологічним бар'єром до змін, менеджер відмовляється від перспективної, а головне, прибуткової пропозиції.

Розв'язати ці проблеми можна двома шляхами. Перший – це зміна управлінського складу готельного комплексу, ціллю якої є пошук високопрофесійних, творчих, сучасних та обізнаних у новітніх технологіях менеджерів. Другий шлях – проведення тренінгів як психологічних, так і технологічних. Це допоможе керівникам подолати психологічні бар'єри, що, мабуть, є основним завданням на сучасному етапі розвитку готельного бізнесу. Ознайомившись з новими технологіями та набравшись досвіду у професійних тренерів, менеджери впевнено, з відчуттям самоповаги та власної високої компетенції, почнуть впроваджувати автоматизовані системи управління в своїх готелях та навчати підлеглих, як з ними ефективно працювати.

Взагалі, існує досить багато варіантів автоматизованих систем управління. Найвідомішими фірмами, що пропонують комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готелів, є: «Inter Hotel», «Lodging Touch Libica» (Лібра Інтернешнл), «Intellect Service» (ВеСТ Про), «UCS-UKR», «Галактика», «СІТЕК». Ці фірми пропонують свій програмний продукт і сервісне обслуговування [1].

Загальними особливостями готелів, які використовують автоматизовані системи управління, є автоматизація процесів планування, обліку та управління основними напрямками діяльності готелю.

Автоматизовані системи управління переважно складаються із системи модулів, кожний з яких відповідає за певний напрям роботи готелю.

Найчастіше це інтегрована сукупність таких основних модулів: управління фінансами, управління матеріальними потоками, управління обслуговуванням, управління якістю, управління персоналом, управління збутом, управління маркетингом, аналіз фінансів, собівартості, оборотних коштів тощо [2]. Проте далеко не кожна система об'єднує всі ці модулі в єдине ціле. Це відбувається з різних причин, найпоширенішими з яких є: широке розповсюдження спеціалізованих програмних продуктів, складність розробки власних конкурентоспроможних проектів, відсутність необхідності використання цих модулів на всіх підприємствах. Можна зрозуміти, чому таке явище має місце. На сьогодні компанія, яка випускає модулі, що можуть використовуватись разом як цілісна автоматизована система або бути окремими складовими програмного забезпечення роботи готелю, володіє кращими перспективами та низкою конкурентних переваг. Така система є набагато зручнішою для підприємців, тому що забезпечує можливість використання в діяльності готелю лише тих складових АСУ, які є насправді необхідними, а також скорочує затрати на придбання інформаційних технологій та надає можливість поступової модернізації системи управління готелем, що не потребує миттєвих великих капітальних вкладень.

Однією із складових автоматизованих систем управління готелями є модуль оптимізації прибутку (системи управління тарифами). Ці системи набувають широкої популярності та займають вагомий нішу в розвитку міжнародної готельної індустрії. Вони в реальному часі аналізують інформацію, котру отримують від системи управління готелем (сезонні коливання, тенденції бронювання тощо). Крім того, системи оптимізації прибутку враховують специфіку сегментів ринку реалізації готельних послуг. Також їх можна налаштувати таким чином, щоб враховувались зміни у системі ціноутворення, управлінні тарифами і навіть встановленні правила бронювання. Системи управління тарифами наділені алгоритмом, який забезпечує автоматичне формування рекомендацій для менеджменту готелю. Ці рекомендації переважно стосуються стратегії комерційної політики підприємства готельного господарства в середній і довгостроковій перспективі, особливостей роботи відділу бронювання готелю, ефективності продажу та розміщення готелів. Модуль оптимізації прибутку дає значні підказки щодо ключових параметрів діяльності готелю для менеджерів всіх рівнів, зокрема, для головного менеджера: загальна тенденція бізнесу готелю, цінова політика, основні напрямки, які потребують зусиль для підвищення прибутковості, віддача від проведених заходів.

Крім того, даний модуль є цікавим тому, що він допомагає проводити оцінку всіх заявок на розміщення приватних гостей та груп, проводить визначення оптимальних умов, вимог і обмежень для даного бронювання. Ті підприємства готельного господарства, які в своїй діяльності використовують системи оптимізації прибутку, одержують істотні конкурентні переваги і досить швидко

отримують помітне збільшення доходів. Застосування модуля оптимізації прибутку та корекція менеджменту на основі отриманих даних дозволяє збільшити доходи готельного комплексу на 4-8% [3, с. 121].

Основними модулями, які найчастіше є додатковими та реалізуються окремо, є модуль бухгалтерії, ресторану (не кожен готель має ресторан), модулі, пов'язані із забезпеченням додаткових і часто нестандартних послуг, наприклад: тарифікація телефонних розмов, послуги платного телебачення, система електронних платежів і т. п.

Отже, можна зробити висновок, що в світовій практиці автоматизовані системи управління готелями вже давно стали основою успішного ведення бізнесу. На сьогодні АСУ є одним з основних засобів ведення конкурентної боротьби на світовому ринку готельних послуг, тому запровадження таких систем у повсякденній діяльності вітчизняних підприємств готельного господарства, які ще цього не зробили, є, безумовно, важливим фактором для успішного розвитку їхнього бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник [Електронний ресурс] / Х. Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с. – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/roglev07-2.htm;
2. Лутай А. П. Інформаційні технології та системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України [Електронний ресурс] / А. П. Лутай. - 2011. - Режим доступу: www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Tiru/2011_31_2/Lutay.pdf;
3. Федосова К. С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі [Текст] / К. С. Федосова, Л. М. Тележенко. – О.: ТЕС, 2010. – 264 с.