

БАШИНЬСКА

Ірина Олександрівна
i.bash@ukr.netк.е.н., доцент, Одеський
національний політехнічний
університет

УДК 005.334:658

ВИКОРИСТАННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ НА
ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУUSING OF MANAGEMENT AUTOMATIC SYSTEMS AT THE HOTEL
RESTAURANT BUSINESS' ENTERPRISES

Розглянуто автоматизовані системи управління, що найчастіше використовуються на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу та запропоновано використання окремих для готелів, ресторанів та готельно-ресторанних комплексів.

Rассмотрены автоматизированные системы управления, которые чаще всего используются на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса и предложено использование отдельных АСУ для гостиниц, ресторанов и гостинично-ресторанных комплексов.

The automated control systems, which are most often used at the enterprises of hotel and restaurant business are considered, and the use of separate for hotels, restaurants and hotel and restaurant complexes is offered.

Ключові слова: автоматизовані системи управління, підприємства готельно-ресторанного бізнесу, ГРБ, АСУ

Ключевые слова: автоматизированные системы управления, предприятия гостинично-ресторанного бизнеса, ГРБ, АСУ

Keywords: automated control systems, the enterprises of hotel and restaurant business, HoReCa, ACS

ВСТУП

Перманентна економічна криза у готельно-ресторанному господарстві України, що проявляється в збитковій діяльності і зниженні показників забезпеченості населення послугами харчування і дозвілля, кількості найнятих працівників та величини надходжень до бюджету свідчить про необхідність визначення макроекономічних факторів неефективної діяльності та удосконалення регуляторних механізмів підвищення соціально-економічної ефективності ресторанного господарства на макро- і мезо- рівнях[1]. Важливим напрямом в управлінні розвитком підприємств у ресторанному бізнесі є впровадження сучасних інформаційних технологій.

МЕТА РОБОТИ

Метою статті є дослідження існуючих на ринку мультифункціональних автоматизованих системи управління та розробка рекомендацій щодо використання їх на підприємствах ГРБ.

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методологічною та інформаційною основою роботи є наукові праці, матеріали періодичних видань, ресурси Internet.

РЕЗУЛЬТАТИ

Важливим інструментом ефективної системи управління підприємствами ГРБ є автоматизація бізнесу шляхом використання АСУ, що дає змогу скоротити час обслуговування клієнтів, мінімізувати рутинні, затратні у часі операції працівників, зменшити витрати. Найбільш популярними на цьому ринку є західні

системи – «Micros Fidelio», «Lodging Touch LIBICA», «Hospitality Enterprise Resource Planning «Cenium», «R-keeper», «Іко», «Epitome PMS», «Amadeus PMS», «OPERA»; іноземні розробки «Nimeta», «Едельвейс», «Готель 3», «KEI Hotel», «UCS Shelter», відповідні модулі корпоративних систем «Галактика» і «Парус» [2; 3].

Для ресторанів на ринку існують декілька продуктів, але нами було виділено основні два: R-keeper та Іко. Вони схожі, але кожен має свої переваги. У сфері ресторанного бізнесу будь-які програми автоматизації співробітники називають R-Кеєрег. Назва R-Кеєрег давно стало прозивним. Фактично R-Кеєрег – торгова марка компанії UCS (ЮСІЕС) і однойменну назву програмного забезпечення для організації роботи фронт офісу. Основним недоліком цієї системи є її вартість. Щодо переваг Іко, крім широкого вбудованого функціоналу і багатих додаткових можливостей програми, розробники пропонують комплекти для автоматизації невеликих закладів, які мають повний набір функцій, але за меншою вартістю. Тому автоматизація бару, невеликого кафе, може здійснюватися набагато дешевше, а управління співробітниками, облік і відеоспостереження можуть виконуватися з будь-якого віддаленого місця, де доступний інтернет.

Ціни на програмний продукт R-keeper будуть вище, ніж на систему Іко. Крім усього іншого, айко пропонує покупку ліцензій на час. Наприклад, в оренду на місяць, квартал, рік. Це не обтяжливо з фінансової сторони (потім можливо придбати ліцензію айко вже в постійне користування). Це буде дуже зручно при запуску закладу, в момент, коли ці не зайві гроші

можна буде витратити на інші важливі справи.

Підсумовуючи, R-keeper – флагман програмного забезпечення для автоматизації ресторанного бізнесу, його варто використовувати великим закладам, які мають достатньо фінансових ресурсів.

Шко – дуже якісний аналог, який дешевший, проте має майже такі ж можливості. Його варто використовувати на етапі відкриття закладу, особливо сезонним закладам, купуючи ліцензію на час.

Для готелів автоматизовані системи також представлені досить широко. Основні вимоги для такої системи можна розділити на чотири групи: функціональні можливості системи автоматизації; простота і зручність настройки і використання; рівень і якість технічної і програмної підтримки; можливості модернізації системи.

На нашу думку, максимально цим критеріям відповідає UCS Shelter. Shelter – це програмний продукт, що враховує всі особливості українського ринку.

Інформаційна система готелю Shelter повністю відповідає всім вимогам українського законодавства – це стосується і питань захисту персональних даних, і роботи з фіскальними реєстраторами, дозволеними до використання в готельному бізнесі, і реєстрації іноземних та російських громадян з вивантаженням даних в УФМС.

Важливою перевагою Shelter є те, що це надійна і швидка система. На відміну від багатьох інших програм, готельна система повинна працювати цілодобово в режимі реального часу: через систему щомиті проводиться велика кількість транзакцій, особливо при наявності платних телеканалів і телефонних тарифікатор, і будь-який збій може призвести до втрати даних.

Також варто відмітити, що система управління готелем Shelter дозволяє автоматизувати об'єкт розміщення будь-якого формату: готель, пансіонат, санаторій, базу відпочинку, апарт-готель, костел і в даний час компанія UCS пропонує для автоматизації готелів сучасну версію програми Shelter v.2 і бюджетну версію для міні-готелів Shelter Lite.

Іншою вагомою перевагою є те, що інформаційна система готелю Shelter взаємодіє з системою управління рестораном R-Keeper.

Третьою перевагою є те, що програма Shelter інтегрується з платіжною системою ReserveMaster і з системами управління продажами Channel Manager WuBook і Travelline Channel Manager, дозволяючи безпосередньо з програми Shelter керувати різними каналами продажів одночасно: Booking.com, HRS, Hotel.de, Expedia, Venere, Agoda, OKTOGO, Ваш готель, Hostelworld, Hostelbookers, Sabre (Академсервіс і Travelocity), Budgetplaces, Orbitz, InItalia, TravelEurope, Atrapalo, Escapio, BBPlanet, Splendia, HostelsClub і багатьма іншими. Завдяки інтеграції немає необхідності використовувати безліч extranet OTAs

(Booking, HRS та інших).

Також варто звернути увагу на те, щоб не було овербукінгу номерів. Для цього готелям варто використовувати Channel Manager – управління онлайн продажами номерів готелю. Наприклад, TravelLine: Channel Manager – зручний інструмент для управління онлайн продажами номерів. Він має такі можливості:

- керування ціною в всіх OTA-системах, де зареєстровано заклад. Не має необхідності заходити на кожний портал і змінювати ціну вручну;

- синхронізація наявності номерів. Завдяки Channel Manager можливо розділити номера для онлайн продажів і для продажів з рецепції, тобто доступне коригування наявності номерів таким чином, щоб не допустити овербукінга;

- автоматичне оновлення даних. Нові броні миттєво відображаються у PMS готелю. Channel Manager відстежує доступність номерів, призупиняє або відновлює їх розміщення в Інтернеті з урахуванням всіх налаштувань, є можливість встановити обмеження для конкретних систем бронювання.

Через те, що розроблені рекомендації успішно взаємодіють між собою, вони придатні і для готельно-ресторанних комплексів теж. Табір набір лишається незмінним: R-Keeper + UCS Shelter + TravelLine: Channel Manager. В даному випадку Iiko не підходить. Саме такий набір дасть синергетичний ефект і дозволить максимально ефективно керувати підприємствами готельно-ресторанного бізнесу.

ВИСНОВКИ

Таким чином, для різних представників готельно-ресторанного бізнесу запропоновано використовувати R-Keeper (Iiko) – ресторани; UCS Shelter + TravelLine: Channel Manager – готелі. Для ресторанно-готельного комплексу через універсальність та безперешкодну взаємодію – використання набору R-Keeper + UCS Shelter + TravelLine: Channel Manager. Саме такий набір дасть синергетичний ефект і дозволить максимально ефективно керувати підприємствами готельно-ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел

1. Filyppova, S. Marketing and information technologies as tools to ensure financial and economic security of hotel and restaurant business / S. Filyppova, O. Malin, O. Sherstnyova // Економіка. Фінанси. Право. – 2018. – № 2. – С. 9-11.

2. Bashynska I. Using the method of expert evaluation in economic calculations. // Aktual'ni Problemy Ekonomiky= Actual Problems in Economics, 7 (169), 408-412

3. Bashynska I. Ensuring economic security of modern enterprise as a systematic approach // British Journal of Science, Education and Culture, 2014, No.1. (5) (January-June). Volume IV. "London University Press". London, 2014. – 804 p. – P. 340-343