Глава 7. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем

***Вступ до інформаційних технологій в готелі***

***Автоматизація управління діяльністю готелю***

***Інформаційний центр у готелі***

***Інформаційні потоки в системі управління готелем***

***Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності***

***Сучасні системи Інтернет-бронювання***

Глава 7. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем

***Вступ до інформаційних технологій в готелі***

Вплив інформаційних технологій на управління готелем величезний, оскільки прямо пов’язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і компанії в цілому. Це прямо впливає на конкурентноздатність компанії на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмні продукти наскрізної автоматизації всіх бізнесів-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Інформаційно-технічна революція змінила характер і методи ведення бізнесу. Використання можливостей технічного обміну сьогодні дозволяє легше і швидше створювати і продавати пакети послуг споживачам, вирішувати задачі фінансово-операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентноздатність і кількість продажів.

Кожен день приносить нові та ще більш оптимістичні прогнози щодо ролі автоматизації інформаційних технологій управління операціями в готелі.

Ефективне автоматизоване інформаційне і технологічне (АІТ) управління операціями в готелі - це ключова ланка в підвищенні економічної ефективності і поліпшенні якості послуг. Тому для швидкого і безпомилкового контролю, повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя у фронт-офісі і т.п. неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем.

У сьогоднішніх економічних умовах жорсткої конкуренції і ринкової економіки жоден успішний готель не може повноцінно розвиватися й ефективно просуватися без сучасних автоматизованих інформаційних технологій.

Інформаційні технології (ІТ) готельного управління з'явилися у світовій готельній індустрії давно - біля двадцяти п'яти років тому, і пройшли великий шлях розвитку. На українському ринку ІТ управління готелем присутні відносно недавно. Експерименти з впровадження даних систем в готелях України стали проводиться з середини 90-х років. Кількість впроваджень вимірюється в десятках, а якість упровадження найчастіше є предметом суперечок, слухів, домислів і розчарувань по сьогоднішній день.

***Автоматизація управління діяльністю готелю***

Можливості автоматизації обслуговування придбали комплексний характер і охоплюють усі процеси функціонування готелю і взаємин з гостями. Донедавна українська готельна індустрія знаходилася в ізоляції від світових тенденцій розвитку, і сьогодні переживає етап масштабної переорієнтації з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих ІТ управління готелем. Для більшості готелів України (60 %), впровадження АІТ управління є необхідним, і вже стало реальним фактом, критично важливим для успішного розвитку бізнесу. Як в усьому світі, так і в Україні, використання сучасних АІТ стає засобом конкурентної боротьби готелів. Найвідомішими фірмами, що пропонують комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готелів, є: “Inter Hotel”, “Lodging Touch Libica”-(Лібра Інтернешнл), “Intellect Service”(Бест Про) “UCS-UKR”, “Галактика”, “CITEK”. Ці фірми пропонують свій програмний продукт і сервісне обслуговування.

Загальними особливостями ІТ готелів є автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю.

Тому загалом їх можна розглядати як інтегровану сукупність наступних основних підсистем: управління фінансами, управління матеріальними потоками, управління обслуговуванням, управління якістю, управління персоналом, управління збутом, аналіз фінансів, собівартості, оборотних коштів, управління маркетингом і т.д.

Наведена послідовність функціональних підсистем не претендує на повноту і відбиває основні напрямки діяльності сучасних готельних комплексів.

Управління фінансами включає чотири функціональних підсистеми:

- фінансове планування діяльності готелю;

- контроль над фінансовими процесами;

- реалізація фінансових процесів;

- фінансовий контроль діяльності.

Фінансове планування діяльності готелю передбачає складання фінансового плану за двома методами: „знизу вверх” і „зверху вниз”. При використанні методу “знизу вверх”, відповідні частини фінансового плану формуються в низових підрозділах (модулях), після чого система здійснює їхнє агрегування. А при використанні протилежного методу основні показники кошторисів визначаються на верхньому рівні ієрархії готельного підприємства, після чого відбувається їхня деталізація на нижніх рівнях. Усі фінансові плани і бюджети базуються на основі рахунків головної книги і заздалегідь описані в системі управлінської структури.

Фінансовий контроль діяльності. Функціональність фінансових підсистем пропонує можливість організації бюджетного контролю і управління рухом грошових коштів. Він ґрунтується на єдиній базі формування бюджетів і інтеграції фінансових операцій, рахунках головної книги та аналітичних об'єктах управлінського обліку. Прогнозні дані, розбиті по періодах, можуть оперативно порівнюватися з поточними результатами на рахунках головної книги. Є можливість також порівнювати плановані і фактичні результати по відповідних етапах витрат/доходів для центрів фінансової відповідальності. Підсистема фінансового плану разом з підсистемою управління розподілом витрат дозволяють оцінити схожість результатів планової і фактичної собівартості продукції, що випускається; здійснити наступний аналіз відхилень на основі об'єктивних даних, сформувати думку про рентабельність продукції, що випускається, та асортименту, управління рухом грошових коштів тощо.

Контроль над процесами. Повсякденний облік операцій на рахунках головної книги припускає дві операції: нерознесену операцію (документ) і рознесену операцію (документ).

Стандартними модулями підсистеми управління фінансами, які реалізують функції, є головна книга (фінансовий облік), рахунку до одержання, багатовалютність основних коштів, консолідація.

Управлінський облік основного призначення, система фінансових планів і бюджетів, управління рухом грошових коштів, розподіл витрат, облік витрат, калькуляція собівартості, фінансові звіти.

Управління обслуговуванням включає:

1. Підготовка до поселення. Формування номерного фонду з урахуванням реквізитів кожного номера, контроль за станом номера, історія зміни реквізитів номера, розмежування прав доступу користувачів до редагування і перегляду документів, архівів і довідників, протоколювання змін документів системи.

2. Управління поселенням: аналіз номерного фонду на певний період, бронювання номерів, реєстрація гостей, поселення гостей. Перегляд карти розміщення.

3. Облік наданих послуг: настроювання довільних програм розрахунку тарифів на послуги, типова специфікація послуг, історія цін на послуги, кількісний облік наданих послуг у розрізі матеріально відповідальних осіб, автоматичне формування рахунків до одержання та актів виконаних робіт, автоматичний облік телефонних переговорів.

4. Облік взаєморозрахунків з контрагентами: оперативний контроль взаєморозрахунків, аналіз документів, формування вимоги на погашення дебіторської заборгованості.

Модуль „Управління додатковими послугами” управляє всіма додатковими послугами, що пропонує готель.

Модуль “Управління запасами” включає облік запасів по партіях і довільних характеристиках (атрибутах), оцінку запасів за методом середніх цін, FIFO, LIFO, обліковими цінами, цінами останніх закупівель, інвентаризацію і переоцінка запасів тощо.

Підмодуль „штрих-коди”. Деякі українські готелі пропонують для впровадження модуль ”штрих-коди”, що зменшує витрати і збільшує оборот, дозволяє ефективно відслідковувати, що надійшло на склад і що відправлено на виробництво послуг, скільки товару залишилося на складі, а також дає можливість прогнозувати товаропотоки.

У даній системі основний акцент робиться на підтримці необхідної для виробництва послуг кількості матеріалів і комплектуючих. Велику важливість має використання інформації про постачальників, споживачів і процеси виробництва послуг для управління матеріалопотоками. Поточний стан запасів відбивається у відповідних таблицях бази даних із вказанням всіх необхідних характеристик облікових одиниць. В останні роки для ефективного управління запасами пропонується впровадження штрих-кодів. За допомогою використання штрих-кодів разом із сучасними автоматизованими ІТ управління запасами стає більш ефективним, і кожний, хто відповідає за управління запасами, може в реальному часі побачити стан і рух матеріалопотоків у готелі, а також здійснити необхідні у даній ситуації дії.

Інший аспект впровадження в управління обслуговуванням - це модуль електронних замків, що автоматично підтримує безпеку, престижність і зручність номеру, регулювання світлу, тепла тощо.

Сталою тенденцією останніх років розвитку міжнародної готельної індустрії стало активне використання готельних систем оптимізації прибутку (систем управління тарифами). Підприємства, що активно застосовують такі системи, одержують істотну конкурентну перевагу і досягають помітного збільшення доходів. Ця система працює в реальному часі, аналізує отриману від системи управління готелем інформацію (тенденції бронювання, сезонні коливання, динаміку попередніх днів тощо) враховує специфіку сегментів ринку і проведені реконструкції по ціноутворенню, управлінню тарифами і встановленню правил бронювання. Рекомендації стосуються як стратегії комерційної політики готелю в середній і довгостроковій перспективі, так і щоденних дій відділів бронювання, продажів і розміщення готелів. Модуль дозволяє проводити оцінку кожної заявки на розміщення груп і приватних гостей з метою визначення оптимальних умов, вимог і обмежень для даного бронювання. При експлуатації модуль оптимізації прибутку дозволяє збільшити доходи готельного комплексу на 4-8%. Він показує ключові параметри діяльності готелю для різних керівників, у тому числі, для головного менеджера.

- загальна тенденція бізнесу готелю;

- віддача від проведених заходів;

- напрямок сконцентрованих зусиль для підвищення прибутковості;

- цінова політика.

Модуль оптимізації прибутку складається з наступних підмодулей: “Управління доходами”, “Ціноутворення”, “Прогнозування”.

Будь-яка автоматизована “ІТ ” набудовується на різні технології роботи готелів і дозволяє враховувати самі прискіпливі вимоги. Разом з тим, системи приносять у готель світову практику управління і контролю. Результатом впровадження будь-якої автоматизованої ІТ управління в готельному комплексі є підвищення ефективності роботи, високий рівень сервісу для гостей і суворий фінансовий контроль. Модульність та інтеграція ІТ дозволяє нарощування їхньої функціональності зі зміною потреб готельного комплексу.

Комплексний взаємозв'язок програмних модулів підвищує якість взаємодії готельних служб і відділів і рятує від необхідності подвійного введення інформації. Кожна фірма, що продає програмний продукт ІТ зобов'язана обслуговувати і підтримувати систему 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік, з огляду на специфіку бізнесу.

Системи управління продажами готелю. Це сучасний підхід до управління відділом продажів і вирішення задач з організації і проведення заходів у готелі, що ефективно управляє діяльністю комерційного відділу готелю, здійснює групові продажі, аналізує прибутковість заявок, що надходять, формує цінову політику, складає контракти і контролює їхнє виконання, здійснює бронювання, продаж і оренду конференц-приміщень, допомагає організовувати банкети і заходи. Вона сприяє збільшенню продажів при істотній економії ресурсів і часу. Створення пакету необхідних послуг для клієнтів при організації заходів різного характеру відбувається за лічені хвилини - користувач має доступ до необмеженої кількості категорій імен, описів, опцій. А інвентарний модуль здійснює чіткий контроль за додатковими послугами та обладнанням та пропонує інформацію про наявність кожного виду обладнання в будь-який час і день. Автоматизовані ІТ управління готельним комплексом функціонують як в окремих готелях, так і в готельних ланцюгах. Перехресний продаж між готелями збільшує завантаження по групових продажах. Вони оснащені могутнім інструментарієм по збереженню і управлінню всією кореспонденцією між відділом продажів готелю і клієнтами. Функціональний блок управління документацією зберігає та організує роботу з документами, відправленими клієнтами. Сучасні ІТ управління готельними комплексами працюють на базі операційної системи Windows NT і СУБД MS SQL Server. Вони мають “відкриту архітектуру”, що додає системі великої гнучкості, легкості у використанні і великі можливості інтеграції з зовнішніми програмами. Сучасні АІТ працюють не тільки в локальній мережі готелю, але і мають можливість підключення і роботи в глобальній мережі Інтернет. Спеціальний модуль системи (ART, Automated Request Tools), (Автоматизовані Інструменти Бронювання) виконаний за принципом (ASP, application service provice provider) і функціонує на будь-якому комп'ютері, підключеному до мережі Інтернет. Модуль ART дозволяє клієнтам готелю самостійно в реальному режимі часу через Інтернет здійснювати бронювання номерів, конференц-приміщень і передавати заявки на проведення заходів. Модуль включає наступні системи: “Обмін даних”, “Конфігурація”, “Клієнти”, “Туристичні агентства”, “Рахунок до одержання”, “Продаж”, “Управління тарифами”, “Центральне бронювання”, На сьогоднішній день практично кожен готель з ланцгів “Sheraton”, “Hyatt”, “Inter-Continental”, “Kempinski”, “Best Western”, “Ramada”, “Choice International” та ін. мають виділений канал зв'язку з “GDS” (системи Amadeus, Galileo,Sabre, Worldspan). Такий зв'язок дає можливість об'єднати систему розподілу номерного фонду із системами управління готелів.

Переваги тут у тому, що це дозволяє не тільки в реальному режимі часу приймати заявки і передавати підтвердження бронювання, але і дає готелям можливість проводити гнучку маркетингову і цінову політику, досягаючи максимальної прибутковості від кожної отриманої заявки. Створювати високоефективну стратегію продажів номерного фонду, що базується на аналізі тенденцій і взаємодій на ринку, готель має можливість, контролюючи умови реалізації своїх номерів (мінімальний тариф і тривалість проживання гостя, обмеження на кількість продаваних номерів по типах, вимоги, гарантії заявок, передоплату тощо), приводячи їх у відповідність з кон'юнктурою ринків у тих або інших географічних регіонах. У такий спосіб готель одержує максимально можливу віддачу від кожного сегменту ринку. Важливою перевагою для будь-якого готелю, представленою в міжнародних системах бронювання (GDS) і в Інтернету, безперечно, є своєчасність, повнота і доступність переданої інформації.

Традиційного методу оцінки економічної ефективності від впровадження АІТ - підрахунку прибутку від капіталу, що інвестується, недостатньо. Для цього потрібна велика методика, здатна показати повну віддачу. А це кількісний і якісний ефект сервісу в готельній індустрії.

Ефективність досягається й у відділі збуту, про що свідчить підвищення продажів на 50% і зменшення вартості ліквідних угод на 15%.

Ефективність для виробничого відділу - це скорочення часу технологічного циклу на 20% або зниження рівня товарних запасів на 5%.

Ефективність і матеріальні вигоди від впровадження нового бухгалтерського модулю полягає в скороченні термінів пересилання платіжних документів, прискоренні поточних розрахунків і т.п.

Ефективність досягається за допомогою впровадження нового покоління АІТ готельних систем, що створюють, свого роду, інтерактивну інформаційну базу по готелях ланцюга, інтегровану з електронними системами бронювання. Запит кінцевого клієнта щодо готельних послуг автоматично обробляється з урахуванням його індивідуальних переваг, дозволяючи миттєво скласти оптимальну пропозицію, і з великою імовірністю забезпечення позитивної реакції клієнта і наступне здійснення бронювання.

Однією з проблем, з якою зіштовхуються європейські готелі при високому завантаженні номерного фонду, стала задача реалізації попередньо заброньованих, але незадовго до прибуття гостя анульованих заявок. Для мінімізації можливих втрат, у таких ситуаціях, готель змушений вдаватися до перебронювання номерного фонду, що може привести до складностей, якщо відсоток перебронювання розрахований невірно. У даному випадку на допомогу знов-таки приходять інформаційні технології, що дають можливість оперативно виставляти на продаж останні наявні номери за цінами, що явно користуються попитом (функція Last Room Availability). Якщо раніше готелю було потрібно заздалегідь блокувати і передавати до сервера бронювання визначені "пули" номерів і нести ризик з його недопродажі або перепродажі без можливості оперативного реагування на ситуацію, що змінюється, то сьогодні з використанням сучасних інформаційних засобів готель здатний на постійній основі підтримувати в серверах бронювання реальну картину стану свого номерного фонду, крім небезпеки його перепродажу. Найбільш повна інтеграція офісів бронювання готельних компаній з окремими готелями досягається при використанні спеціалізованих систем центрального бронювання (Central Reservations Systems). Вони дають найбільш широкі можливості пошуку, вибору і бронювання номерів у готелях мережі. Крім того, за допомогою систем центрального бронювання окремі готелі також одержують можливість здійснювати взаємне бронювання номерів в інших готелях мережі. Таким чином, досягається тісна взаємодія готелів один з одним і з центральним офісом, відбувається об'єднання зусиль усіх готелів для залучення нових і утримання старих клієнтів усередині свого ланцюга.

Перевагою перед незалежними готелями є об'єднання інформаційних і управлінських ресурсів окремих готелів у єдиний інформаційний простір. Збір і аналіз інформації тісно пов’язані із системами центрального інформаційного забезпечення. Така система представляє величезні можливості щодо збору та аналізу даних. Дані про заявки гостей, тарифи, по яких гості проживають, їхні переваги і побажання автоматично із системи управління одного готелю передаються до іншого готелю. Створюється єдина інформаційна база, що представляє собою наймогутніший інструмент для аналізу ринку та ефективного маркетингу готельних послуг. Один раз заведена історія гостя може бути доступна менеджеру з будь-якого готелю ланцюга, а також на корпоративному рівні. Можна одержати статистику про кількість заїздів (незаїздів) і про загальний доход від проживання будь-якого гостя. Нове покоління систем дозволяє навіть зберігати електронні фотографії і зразки підписів своїх гостей.

Маркетинг у готельній індустрії здобуває нового відтінку. Тепер це не лише пошук нових клієнтів, але і робота з людьми, що уже коли-небудь зупинялися в готелі. На сьогоднішній день практично кожен готельний ланцюг пропонує програму заохочення постійних клієнтів. А сучасні інформаційні засоби надають директорам з продажів і маркетингу готелів можливості для ефективного управління такими програмами.

Надання виняткового сервісу стає цілком реальним. Нові задачі, нові можливості інтеграції баз даних, інформаційний аналіз, двосторонній зв'язок з міжнародними системами бронювання і управління і є остаточною моделлю інформаційних готельних технологій.

Інформаційний технологічний прогрес випереджує чекання готелів у довгостроковій адекватності впроваджених АІТ систем. Якщо раніше готелі змінювали технологічне оснащення в середньому кожні 7-9 років, то сьогодні цикл скоротився до 3-5 років, і тенденція до скорочення цього терміну продовжується. Згідно проведеному на Заході компанією Microsoft дослідженню, 60-70% усіх готелів протягом найближчих п'яти років закуплять нову систему управління готелем. Важливо відзначити, що сам по собі факт установки сучасної системи не означає безумовного отримання віддачі від здійснених витрат. Ефективність автоматизації обумовлюється цілим комплексом скоординованих заходів щодо перегляду сформованих методів і порядку роботи, перепідготовки персоналу готелю, розробки і перетворення інформаційно-технологічної стратегії підприємства. Цінність системи можна розглядати в двох розрізах – у процесах, які система автоматизує, і даних, які акумулює система в ході своєї роботи.

Розглянемо значення і переваги кожного з них. Автоматизація процесів функціонування систем готелю дозволяє автоматизувати виконання щоденних задач персоналу і керівництва готелю. При цьому досягається взаємозв'язок між різними службами готелю, що значною мірою підвищує ефективність і дозволяє позбутися помилок. Багато задач, такі як, прийом і розміщення великих груп гостей і застосування складних тарифних планів, стають легко здійсненними. Разом з цим керівництво одержує могутній інструмент контролю над станом готелю і фінансових потоків, а можливості зловживань персоналом готелю скорочуються до мінімуму. У цілому з використанням автоматизованих систем готель стає більш керованим. Керівництво готелю, одержуючи адекватні дані по стан справ на сучасний момент часу і прогнози на майбутнє, має можливість приймати коректні і своєчасні рішення.

Крім функцій управління, системи пропонують додаткові можливості підвищення рівня сервісу для гостей. Гість стає центром уваги та одержує індивідуально-орієнтований сервіс. Система дозволяє враховувати різноманітні побажання і переваги гостей, а процес надання послуг робити безпроблемним для клієнта. Система зберігає дані по кожному гостю, що коли-небудь проживав у готелі, і при наступному його приїзді дозволить визначити правильний тариф, провести швидке поселення і випередити його побажання. Готель також одержує можливість вести централізований облік нарахувань і розрахунків з гостями.

Управління даними. В основі сучасних систем управління готелями лежать могутні бази даних, що дозволяють акумулювати і зберігати детальну інформацію з роботи готелю та його взаємин з кожним гостем. І якщо автоматизацію процесів функціонування готелю можна назвати обов'язковою умовою для успішної роботи готелю, то ефективне використання зібраних даних є ключовим чинником для досягнення готелем конкурентної переваги на ринку. Накопичені дані стають безцінним капіталом для готелю. Вони полегшують готелям прогнозування попиту на послуги і проведення більш ефективної маркетингової політики. Готель одержує можливість реалізовувати програми частого гостя і заохочувати своїх постійних клієнтів. Платіжна історія кожного клієнта готелю дозволяє правильно будувати кредитну політику. Без сумніву, комп'ютерні технології відкривають нові можливості в області управління і сервісу. Українські готелі усе більше усвідомлюють необхідність використання АІТ у своїй роботі.

***Інформаційний центр у готелі***

На сьогоднішній день, за яскраво вираженої невизначеності, стохастичності зовнішнього середовища необхідною властивістю готелю виступає його здатність до адаптації. Висока надійність і забезпечення стійкості – один з фундаментальних принципів його функціонування. З урахуванням конкретних умов для кожного готелю, необхідно розробляти і впроваджувати комплексні автоматизовані системи, що концентрують у собі сукупність організаційних, режимних, технічних і інших можливостей спрямованих на досягнення достатнього рівня економічної ефективності і безпеки ведення бізнесу.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій привів до того, що за останні кілька років у сервісному секторі економіки стали широко застосовуватися найрізноманітніші інформаційні технологічні рішення. Інформаційне управління пов’язане з бурхливим розвитком технологій, що забезпечують швидкі й ефективні методи передачі, обробки, збереження й одержання інформації. Автоматизація різних процесів досягається шляхом інтеграції різних інформаційних технологій, метою яких є підвищення ефективності і продуктивності роботи готельних службовців, і дає величезні потенційні можливості для підвищення ефективності управління готелем. Істотним елементом, від якого, буде залежати надійне функціонування всієї операційної системи готелю, є інформаційний центр, що забезпечить об'єднання процесів постачання, споживання і виробництва, перетворюючи їх у єдину високоефективну систему. Це дозволить в умовах швидкої зміни потреб і бажань клієнтів на ринку готельних послуг оперативно і гнучко адаптувати операційну систему (рух трудових, інформаційних, матеріальних і фінансових потоків) під індивідуальні потреби різних сегментів клієнтів. Також це надасть можливість мінімізувати витрати на виробництво послуг і дозволить істотно скоротити час обслуговування і доставки товарів, прискорити процес одержання інформації різними службами і підвищити рівень сервісу.

Інформаційний центр – це складний людинно-машинний комплекс, ядром якого є інформаційна комп'ютерна система, яка орієнтована на досягнення наступних цілей: відстеження стану готельного комплексу і ситуації довкола нього; оперативний аналіз; виявлення, ідентифікацію та оцінку несприятливих змін стану готелю (потенційних небезпек і загроз клієнтам тощо); підтримку прийняття оперативних і стратегічних рішень для управління готелем з повним врахуванням змінних умов і факторів його стану.

Діяльність інформаційного центру спрямована на підвищення ефективності управління готелем і включає наступні напрямки: сприяння управлінню складським господарством, товарно-матеріальними ресурсами, кадрами, організація і впровадження інформаційних систем у різних службах і підрозділах готелю, роботі маркетингового відділу шляхом збору та обробки важливої інформації для вироблення оперативних і стратегічних рішень, допомога бухгалтерії в проведенні моніторингу і контролю руху фоліо-рахунків клієнтів, обробка даних, інформації, формування необхідних форм звітів і передача даних. Також робота інформаційного центру спрямована на комплексне управління матеріальними й інформаційними потоками в сфері інформаційної підтримки служб прийому та розміщення, ресторану, обслуговування в номерах, охорони, служби протипожежної охорони, покоївок та ін.

У світовій практиці інформаційний центр забезпечує моніторинг стану готелю (економічний, виробничий), роботу усіх відділів, що беруть участь у підготовці можливих варіантів оперативних і стратегічних рішень, у режимі 24-години.

Інформаційний центр входить до структури управління готелем і підпорядковується технічному директору. Взагалі він складається з шести технічних співробітників, що забезпечують цілодобову підтримку та інформаційне забезпечення різних служб і відділів готелю. Щодня чотири співробітники цілодобово здійснюють контроль. До їхніх обов'язків входить:

- обслуговування і технічна підтримка автоматизованої інформаційної системи;

- ремонт, диспетчеризація, контроль за вхідною інформацією;

- забезпечення онлайнового зв'язку, програмне забезпечення, контроль і забезпечення безпеки готелю;

- контроль за номерним фондом і фінансовими зловживаннями, попередження різноманітних загроз;

- оперативне управління персоналом готелю;

- реєстрація і управління інформаційними і матеріальними потоками готелю;

- обслуговування і супроводження серверу, електронної пошти і забезпечення зв'язку з Інтернет;

- обслуговування і підтримка в робочому стані комп'ютерної техніки, встановлення, настроювання;

- обслуговування і супроводження програмних продуктів, що купляються; підтримка і ведення бази необхідних даних;

- виявлення задач у сферах діяльності різних відділів готелю та адміністрації для подальшої їхньої автоматизації, проектування подальших шляхів розвитку інформаційної системи;

- розробка і поновлення офіційного web-сайту готелю;

- впровадження інформаційних технологій у виконавську практику, створення і поновлення баз даних;

- створення і розсилання електронною поштою дайджестів зацікавленим організаціям;

- консультативна допомога співробітникам з питань використання інформаційних технологій у їхній роботі;

- програмно-технічне обслуговування мережі;

- передання інформації, здійснення поточного спостереження, аналіз інформації і представлення результатів керівнику відділу;

- контроль витрат води, тепла, електроенергії та ін.;

- управління та обслуговування дверної автоматики.

Інформаційна система для автоматизації управління служб готелю будується в архітектурі „клієнт-сервер”. На сервері знаходиться база даних, у якій міститься вся поточна та архівна інформація готелю, необхідна для роботи його служб. Вона має модульну структуру, що дозволяє конфігурувати і нарощувати систему на кожному робочому місці в кожній службі відповідно до їх функціональної спрямованості. Усі робочі місця взаємодіють із БД через локальну мережу готелю.

Автоматизована інформаційна система концентрує в собі всі результати роботи системи моніторингу і попередження подій і представляє на засобах відображення узагальнені, а також деталізовані по багатьох рівнях і аспектах дані та інформацію для ефективного управління готелем.

***Інформаційні потоки в системі управління готелем***

Інформаційні потоки формуються з набору модулів і ядра, що забезпечує їхню інтеграцію і розмежування повноважень співробітників готелю. Такий підхід дозволяє збирати автоматизовані робочі місця з потрібною функціональністю, розширювати і замінювати функції без перекомпіляції інформаційної системи (табл. 7.1.).

Табл. 7.1. Основні інформаційні потоки в готелі.

|  |  |
| --- | --- |
| Відділ | Інформаційні потоки |
| 1. Відділ портьє | - інформація про майбутні заїзди і виїзди, наявність місць у готелі;  - дані про заїзди і виїзди;  - розміщення гостей і стан їх рахунків;  - інформація про користування послугами, переселення з номера в номер;  - резервування (індивідуальне, службове);  - інформація про поточне завантаження і кількість броні на майбутні періоди;  - інформація про кількість і тип номерів, що замовляються, про час прибуття і від'їзду гостей;  - інформація про внесення депозитів;  - інформація про надані послуги і платежі по них;  - створення фоліо-рахунку клієнтів;  - інформація про всі платежі і послуги;  - архів рахунків;  - реєстрація і паспортно-візовий контроль. |
| 2. Відділ бронювання | - резервування (індивідуальне, групове, службове) за типом кімнат, скасування резервування;  - інформація про внесення депозитів за бронь;  - аналіз поточного та очікуваного завантаження;  - перегляд історії клієнтів; |
| 3. Бухгалтерія | - рознесення безготівкових платежів по рахунках гостей і клієнтів;  - аналіз розрахунків з компаніями і турагентствами;  - виставлення рахунків до оплати;  - одержання звітів про фінансову діяльність готелю;  - доступ до архіву рахунків. |
| 4. Відділ господарської служби готелю | - управління службами сервісу готелю;  - контроль стану номерного фонду;  - інформація про санітарний стан номерів;  - управління службою покоївок;  - організація бюро знахідок;  - одержання звітів про роботу сервісних служб;  - ведення довідника номерів і індивідуальних особливостей кімнат, аналіз поточного стану номерів;  - управління статусом номера (чистий, брудний, несправний, не продається);  - інші оцінки (зміна рушників, білизни, халата, необхідний вид прибирання або ремонту тощо). |
| 6. Відділ фінансового директора | - ведення довідників наданих послуг;  - визначення пакетів послуг;  - визначення типів, вартості та індивідуальних особливостей номерів;  - визначення тарифів і можливість їхнього зв'язку з тимчасовими періодами;  - визначення типів і категорій клієнтів;  - одержання поточних звітів, у тому числі по:  - оборотно-сальдовому балансу;  - оборотно-сальдовому балансу по  фоліо;  - оборотах по операціях;  - книзі реєстрації фоліо з  розшифровкою;  - оборотах по операціях з  розшифровкою;  - список транзакцій за будь-який період;  - завантаженість номерного фонду за період;  - звіт по групах (організаціях);  - звіт по тарифах;  - зміна розцінок на ті або інші готельні послуги;  - управління пакетами послуг і їхніми тарифами;  - управління довідником типів номерів;  - одержання звітів усіх видів тощо |
| 7. Каса | - розрахунок із клієнтами за надані послуги за проживання;  - повний розрахунок за послуги, надані гостеві за весь період проживання;  - розрахунок з гостями за додаткові послуги;  - прийом оплати за послуги, надані готелем не лише гостям |

Відділ портьє - це центральний модуль автоматизованої інформаційної системи, що акумулює дані про технічний стан номерів і їхній поточний статус, поточні розцінки на номери, поточне завантаження готелю. Також з його допомогою здійснюється резервування місць та реєстрація гостей, ведеться облік їхньої історії для визначення постійних клієнтів. Інформація з терміналів надходить до інформаційної системи, де вона обробляється. Таким чином, відділ портьє здійснює ведення особистого рахунка клієнта, у якому відображуються не лише витрати, здійснені ним у номері, але й плата за чищення одягу в хімчистці тощо. Облік телефонних дзвінків клієнтів в автоматичному режимі враховує їх вартість і виставляє її в особистому рахунку клієнтів.

Відділ бронювання і резервування. За допомогою інформаційного модулю здійснюється автоматизація резервування і реєстрації гостей (індивідуальна, групова, службова) за типом кімнати, скасування резервування.

Бухгалтерія. Даний модуль використовується для автоматизації рознесення безготівкових платежів по рахунках гостей і клієнтів, аналізу розрахунків з компаніями і турагентствами, виставляння рахунків до оплати, одержання звітів про фінансову діяльність готелю тощо.

За допомогою інформаційного модуля відділ господарської служби готелю здійснює управління службами сервісу готелю, управління службою покоївок, контроль стану номерного фонду, формуючи інформацію про стан номерів для модуля відділу портьє і резервування.

За допомогою інформаційного модуля відділ фінансового директора аналізує наступну економічну інформацію: визначення пакетів послуг; визначення типів, вартості та індивідуальних особливостей номерів; визначення тарифів і можливість їхнього пов'язання з тимчасовими періодами; визначення типів і категорій гостей.

Каса здійснює розрахунки з клієнтами за надані послуги формуючи грошові потоки (розрахунок із клієнтами за надані послуги проживання, повний розрахунок за послуги, надані гостеві за весь період проживання; розрахунок з гостями за додаткові послуги) і направляючи їх на модуль відділу бухгалтерії.

Побудова і функціонування інформаційного відділу, ґрунтується на реалізації принципу системного підходу, що виявляється в першу чергу в інтеграції та чіткій взаємодії всіх елементів операційної системи готелю. Даний принцип знаходить своє відображення в розробці і здійсненні єдиного технологічного процесу виробничої системи, у переході від створення окремих видів відособлених процесів, до створення комплексних виробничо-обслуговуючих систем. Системний підхід відкриває нові можливості для скорочення тривалості та оптимізації виробничого циклу, підвищення продуктивності у всіх ланках операційної системи готелю.

***Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності***

Впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління готелем вимагає значних капіталовкладень. Оцінка економічної доцільності інвестицій – задача дуже складна, особливо тому, що метою придбання нових технологій є не лише скорочення витрат на робочу силу, але і підвищення якості і розширення асортименту послуг, скорочення термінів підготовки нових послуг і підвищення гнучкості процесу обслуговування. В силу того, що деякі з цих переваг не спричиняють прямого скорочення витрат на робочу силу, виправдати їхній вибір буває дуже складно. Крім того, стрімкий розвиток нових технологій приводить до того, що придбане устаткування застаріває протягом яких-небудь декількох місяців, що робить оцінку витрат і вигод ще більш складною задачею.

Розглянемо позитивні сторони впровадження в практику роботи готелю автоматизованої інформаційної системи з управління.

***Маркетингові переваги***. Зниження тривалості операційного циклу дозволяє готелю скоротити терміни надання послуг і забезпечує можливість швидко реагувати на зміни попиту. При чому збільшується кількість надаваних готелем послуг, поліпшується їхня якість. Однак усі ці вигоди складно точно оцінювати або прогнозувати, оскільки вони дуже сильно залежать від дій конкурентів, що практично непередбачувані. Але незважаючи на це, їх не слід ігнорувати, оскільки за своєю природою такі переваги є стратегічними і надзвичайно важливими для довгострокового успіху будь-якої компанії.

Інформаційна система готелю дозволяє у найкоротший термін виключити з асортименту послуги, що реалізуються погано, і замістити їх новими, отримати ефект за рахунок більш точного визначення того, які категорії гостей отримують конкретні послуги, у який час і як змінюються їхні смаки тощо.

Впровадження автоматизованої інформаційної системи дозволяє скоротити витрати на робочу силу приблизно на 30%, знижуючи потребу в ній, а отже й підвищити продуктивність праці. Тобто робочий час і витрати на оплату праці з надання послуг будуть менше цих же показників при використанні старого підходу.

У результаті використання і впровадження автоматизованої інформаційної системи значно знижуються витрати на технічне обслуговування і поточний ремонт, витрати енергії тощо, скорочуються поточні витрати у результаті більш раціонального використання номерного фонду готелю і збільшення ефективності обслуговування гостей. Економічний ефект одержується також від надання послуг через Інтернет.

Таким чином, впровадження інформаційної системи відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних задач готельного бізнесу. Експлуатація системи дозволяє готелю реалізувати програми ресурсозбереження шляхом зниження експлуатаційних витрат на утримання систем зв'язку, зниження енергоспоживання і водоспоживання, уникнути пікових навантажень, збільшити продуктивність праці, поліпшити якість послуг, виконуваних робіт і підвищити кваліфікацію працівників готелю.

Усе це визначає актуальність застосування інформаційні технологій в умовах розвитку ринкових відносин, координації наукової і практичної діяльності в області сучасних інформаційних технологій.

Як свідчить світовий досвід, лідерство в конкурентній боротьбі здобуває сьогодні той готель, який оперативніше реагує на потреби і потреби клієнтів і надає послуги за прийнятною ціною і якістю. В умовах переходу до ринкових відносин інформаційний центр набуває першочергового значення, будучи невід'ємним елементом ефективної системи управління наданням послуг гостям.

Робота даного відділу дозволяє істотно скоротити витрати готелю і вплинути на функціонування всієї системи обслуговування готелю.

Основним елементом зниження операційних витрат, підвищення якості і швидкості виконання операцій, пов’язаних з наданням послуг є впровадження автоматизованої інформаційної системи, що сприятиме ефективному управлінню потоками інформації та їх обробкою в готелі.

***Сучасні системи Інтернет-бронювання***

На сьогоднішній день без Інтернету неможливо уявити діяльність сучасного готелю. Інтернет використовується практично у всіх основних його бізнес-процесах, починаючи від пошуку і залучення клієнтів у якості комунікаційного і маркетингового інструмента і закінчуючи формуванням асортименту послуг.

Розвиток Інтернету дозволяє не лише здешевити засоби зв'язку, але й отримати реальну можливість налагодити працю всіх учасників ринку готельних послуг як єдиного офісу. Робота з глобальними системами бронювання через Інтернет дозволяє готелю не лише надавати всім учасникам ринку оперативну і достовірну інформацію про ціни і кількість вільних місць у будь-який момент часу, але і надає можливість стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення.

На даний час існують різні глобальні мережні системи бронювання (CRS – computer reservation systems). Усі вони відрізняються одна від одної як набором пропонованих послуг, так і технологією роботи. Найстаріші системи, такі як Сирена, Амадеус, Габріель, працюють в основному через спеціальні термінали, які необхідно встановити в готелі. Технологія роботи побудована на складних командах, а довідка, закладена в систему, являє собою простий текст. У цих системах немає фотографій, карт та іншої графічної інформації.

Через ці системи в основному реалізуються авіа і залізничні квитки, оскільки творцями таких систем є авіакомпанії. На даний момент із такими системами в основному працюють великі готелі, що бронюють квитки для свої гостей.

Багато фірм, що відповідають за експлуатацію класичних CRS, ведуть розробки програм, що дозволяють працювати з цими системами через Інтернет. Нові системи бронювання, серед яких "Sabre", Galileo, Wordspan та інші використовують в якості засобу зв'язку між своїми базами даних та клієнтами Інтернет, а в якості терміналу – звичайний комп'ютер. Витрати на роботу через них невисокі і доступні навіть невеликим готелям.

Для ілюстрації прогресивності використання електронного бронювання, варто розглянути основні процедури взаємин між різними суб'єктами туристського ринку.

Система бронювання дозволяє готелю внести інформацію про себе в довідкову систему, і вона стає доступною всім турагентам, що зайняті реалізацією послуг цього готелю, а також всім потенційним клієнтам. Це дозволяє уникнути перекручування інформації, а також забезпечує її оперативне коректування у випадку зміни.

Працюючи із системою бронювання, готель одержуєте єдину довідкову систему, організовану за єдиною схемою, що полегшує йому та його контрагентам роботу з нею. Сучасні системи бронювання мають довідкову систему з великою кількістю фотографій і докладним описом готельних номерів.

Працюючи з глобальною системою бронювання готелі можуть пропонувати великий асортимент послуг клієнту. Глобальні системи бронювання дозволяють за декілька хвилин, а іноді й секунд підібрати номери, що максимально задовольняють запити клієнтів. Працюючи із системою пошуку, клієнт задає регіон, період, ціну, кількість місць, відстань до моря, наявність басейну, наявність сауни тощо, а система за поставленими умовами підбирає варіант. Клієнтові залишається лише вибрати із запропонованих варіантів. Після вибрання послуг бронювання здійснюється за кілька хвилин.

Якщо готель має свій сайт в мережі Інтернет, він може розмістити на ньому сторінку для on-line бронювання.

***Питання та завдання для самоперевірки***

1. В чому полягає важливість застосування інформаційних технологій в діяльності сучасних готелів?

2. Охарактеризуйте систему автоматизації управління готелем.

3. Визначте інформаційні потоки в системі управління готелем.

4. Які функції у готелі виконує інформаційний центр?

5. Що таке сучасні системи Інтернет-бронювання? В чому їх переваги перед традиційними засобами бронювання?