

Аналіз основних програмних продуктів з автоматизації роботи готелів **І.В. Дочинець**

Національний університет харчових технологій

Готельне господарство — це основний фактором та складова туристичної діяльності, яке відіграє важливу роль у розвитку індустрії гостинності. З розвитком інформаційних технологій та використання сучасних комп'ютерних комплексів все ширшою стає автоматизація управлінської діяльності готельного господарства.

Готельна індустрія використовує автоматизовану систему управління (АСУ) в англійському варіанті – це Property Management System (PMS). Завдяки системі в готелях можна автоматизувати всі етапи обслуговування гостя, починаючи від бронювання, поселення і закінчуючи остаточним розрахунком, а також основні бізнес-процеси, які починаються від роботи покоївок до організації звітності на підприємстві. На українському ринку використовуються як зарубіжні програмні продукти (американські Opera, Fidelio та Eritome), так і вітчизняні розробки (ProHotel, SuperHotel, B52 та інші).

Fidelio Front Office здійснює взаємозв'язок практично всіх відділів готелю і дозволяє автоматизувати бронювання номерів, реєстрацію розміщення і розрахунок гостей, управління номерним фондом, дозвіллям гостей. До переваг даної програми відносяться: легкість в експлуатації; підвищений рівень безпеки, використовується суворе розмежування доступу користувачів, гнучкість настроювання; Fidelio Front Office може використовуватися як у готелях, що належать міжнародним мережам з суворими стандартами роботи, так і в незалежних готелях і пансіонатах із зовсім різною технологією роботи.

Сьогодні пропонується комплексне рішення для готелів, яке містить у собі систему автоматизації діяльності готельних служб (Hotel 2000), систему автоматизації барів і ресторанів (Restaurant 2000), систему керування складом ресторану (Stock 2000), інтерфейс з системами бухгалтерського обліку, автоматизований інтерфейс з внутрішньою АТС (автоматична телефонна станція), інтерфейс з системою обмеження прав доступу (електронні замки).

Система Hotel 2000 - це класична front office програма, яка здійснює автоматизацію основних готельних служб - бронювання, порт'є, касирів, покоївок тощо та забезпечує індивідуальне і групове бронювання номерного фонду, а також бронювання компаніями і туроператорами блоків номерів з відстеженням квот по кожній організації. В системі реалізована гнучка система розрахунків з гістьми і забезпечений контроль за роботою касирів.

Система Restaurant 2000 призначена для автоматизації роботи точок продаж (барів, ресторанів і т.д.). Вона забезпечує роботу з необмеженою кількістю страв, з їх групуванням по меню, категоріям тощо.

Система Stock 2000 служить для ведення обліку складських запасів товарів (продуктів і напоїв) і їхнього руху по складу, надходження, продажу й списання товарів зі складів, калькуляції меню, а також формування необхідних

первинних документів (накладні, рахунки й ін.). У системі передбачені автоматичний розрахунок цін і автоматичне списання товарів за результатами продажів, отриманих з системи Restaurant 2000.

Автоматизований інтерфейс з системами бухгалтерського обліку реалізує перенесення проводок з систем Hotel 2000 і Restaurant 2000 у будь-яку бухгалтерську систему, що має у своєму складі функцію імпорту даних із зовнішніх систем. Використання цієї технології дозволяє істотно скоротити трудозатрати бухгалтерії і виключити дублювання інформації.

Автоматизований інтерфейс з внутрішньою АТС керує процесом включення та відключення телефонних номерів і здійснює перенос інформації про телефонні розмови на загальний гостьовий баланс у систему Hotel 2000[1].

OPERA PMS v5 - система централізованого бронювання дозволяє контролювати доступність номерів всіх готелів, які входять в мережу, забезпечує обмін інформацією про профайлах гостей між усіма готелями. Гість може жити в одному готелі і користуватися послугами іншого, а оплата перераховується на рахунок в готелі проживання.

Ерітоте PMS побудована за модульним принципом і позиціонується як продукт для готелів будь-якого типу, категорії і розміру. Гості можуть налаштовувати систему відповідно до своїх потреб, вибираючи потрібні модулі в залежності від типу готелю. Базовий модуль забезпечує функції портъе, бронювання, касира, управління номерним фондом, тарифами і звітністю. У систему інтегровані також модулі групових продажів, управління турагентствами, історії гостей і компаній та ін. З системою працює веб-додаток Libra Control Panel, призначений для відображення інформації щодо завантаження готелю і основних показників його роботи.

Програма «B52. Готель » - розробка Одеської компанії «Студія ПЛЮС». Можливості програми в частині бронювання, поселення, господарської служби в основному такі ж, що і у інших подібних продуктів. З особливостей варто виділити функції управління клубом і розрахунків за клубними картками.

Система автоматизації готельно-ресторанного господарства SuperHotel розроблена компанією «Альтинет» - системним інтегратором, який спеціалізується на термінальних і серверних рішеннях. Особливістю SuperHotel є ведення повного товарно-фінансового і управлінського обліку в самій програмі без обов'язкового вивантаження в «1С» [2].

Індустрія гостинності використовує все різноманіття інформаційних технологій. Ведення готельного бізнесу, досягнення конкурентної переваги, підвищення продуктивності роботи, максимальне використання ресурсів готелю, забезпечення якості послуг в умовах сучасного ринку неможливо без застосування новітніх технологій та провадження автоматизованих систем.

Література

1. Школа І 2003, 'Автоматизація процесу управління підприємствами готельного господарства', в Менеджмент туристичної індустрії, ред. ІМ Школи, ЧТЕІ КНТЕУ, Чернівці, с. 432-433.
2. Ткаченко, В 2011, 'Гостиничные системы: функции и возможности', Сети и бизнес, №2 (57), с. 74-84.