**СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЯХ**

### 1. Суть, значення та види інформаційних технологій в готельному бізнесі

### 2. Сучасні інформаційні технології та автоматизовані системи управління готелями

### 3. Інформаційний центр та інформаційні потоки в готелі

### **1. Суть, значення та види інформаційних технологій в готельному бізнесі**

Сучасна індустрія гостинності за останні роки зазнала дуже серйозних змін у зв'язку з впровадженням нових комп'ютерних технологій. Успішне функціонування будь-якої фірми на ринку готельного бізнесу практично немислимо без використання сучасних інформаційних технологій.

Індустрія гостинності настільки багатолика та багатогранна, що вимагає застосування найрізноманітніших інформаційних технологій, починаючи від розробки спеціалізованих програмних засобів, що забезпечують автоматизацію роботи окремого готелю та ресторану, до використання глобальних комп'ютерних мереж. Різноманіття вживаних в сфері гостинності інформаційних технологій наведено на рисунку 52.



**Рисунок 52 – Системи інформаційних технологій у сфері гостинності**

Вплив інформаційних технологій на управління готелем величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому. Вони прямо впливають на конкурентоздатність на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнесі-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але й 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 та продавати пакети послуг споживачам, вирішувати завдання фінансово-операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентоспроможність і кількість продажів.

Для швидкого і безпомилкового контролю операцій повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості та повноти обслуговування гостя у фронт-офісі, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та високої якості послуг, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем управління.

*Фази використання інформаційних технологій:*

**-***автоматизація;*

– *інформатизація (*характеризується суттєвим впливом користувача на конструкцію автоматизованих систем);

–     *комунікація*(прогресивна фаза, коли комп'ютери об'єднані в мережі, їх використання характеризується співпрацею між користувачами, а інформатика стає частиною існуючої інфраструк[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)и).

*Інформаційна технологія*– це сукупність технологічних елементів для збирання, зберігання, обробки, передання та подання інформації з метою забезпечення ефективного функціонування інформаційних систем.

Інформаційна система являє собою сукупність функціональних, організаційних компонентів та компонентів системи обробки даних, необхідних для досягнення поставлених цілей.

*Види інформаційних технологій:*

–         *обробка даних*– застосовується на операційному рівні з метою автоматизації рутинних операцій управлінської праці, які постійно повторюються;

–         *управління*– застосовується на будь-якому рівні управління для задоволення інформаційних потреб персоналу, який приймає рішення;

–      *автоматизований офіс*– характеризується організацією і підтримкою комунікаційних процесів як усередині підприємства, так і з зовнішнім середовищем за допомогою сучасних засобів передачі інформації;

–   *підтримка прийняття рішень*– новий метод організації взаємодії людини і комп'ютера;

–         *експертні системи*– надають можливість отримати консультацію експертів з проблем у межах накопичених знань.

Впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління готелем вимагає значних капіталовкладень. Оцінювання економічної доцільності інвестицій – завдання дуже складне, особливо тому, що метою придбання нових технологій є не лише скорочення витрат на робочу силу, але й підвищення якості та розширення асортименту послуг, скорочення термінів підготовки нових послуг і підвищення гнучкості процесу обслуговування. Зважаючи на те, що деякі з цих переваг не спричиняють прямого скорочення витрат на робочу силу, виправдати їх вибір буває дуже складно. Крім того, стрімкий розвиток нових технологій приводить до того, що придбане устаткування «старіє» протягом декількох місяців, що робить оцінювання витрат і вигод ще більш складним завданням.

Розглянемо переваги впровадження в практику роботи готелю автоматизованої інформаційної системи управління.

*Маркетингові переваги.*Зниження тривалості операційного циклу дозволяє готелю скоротити терміни надання послуг і забезпечує можливість швидко реагувати на зміни попиту. При цьому збільшується кількість надаваних готелем послуг, поліпшується їхня якість. Однак увесь цей зиск складно точно оцінювати або прогнозувати, оскільки він суттєво 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 вилучити з асортименту послуги, що реалізуються погано, і замінити 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.

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.

Традиційного методу оцінювання економічної ефективності від впровадження АІТ – підрахунку прибутку від капіталу, що інвестується, недостатньо. Для цього потрібна методика, здатна показати повну віддачу, 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 товарних запасів на 5%.

Ефективність і матеріальні вигоди від впровадження нового бухгалтерського модуля полягають у скороченні термінів пересилання платіжних документів, прискоренні поточних розрахунків тощо.

Ефективність досягається за допомогою впровадження нового покоління АІТ готельних систем, що створюють своєрідну інтерактивну інформаційну базу для готелів ланцюга, інтегровану з електронними системами [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary). Запит кінцевого клієнта щодо готельних послуг автоматично обробляється з урахуванням його індивідуальних переваг, дозволяючи миттєво скласти оптимальну пропозицію і з великою ймовірністю забезпечення позитивної реакції клієнта і наступне здійснення бронювання.

Таким чином, [**впровадження інформаційної системи**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198844&displayformat=dictionary) відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних завдань готельного бізнесу. Експлуатація системи дозволяє готелю реалізувати програми ресурсозберігання 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.

### **2. Сучасні інформаційні технології та автоматизовані системи управління готелями**

За рівнем розвитку готельно-ресторанної мережі Україна  значно відстає від середніх по Європі показників, хоча трохи перевищує усереднені показники для СНД. Незважаючи на певні зрушення, діюча мережа готельного та ресторанного господарства ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Одним з основних напрямків розвитку готельного бізнесу в Україні слід вважати широке впровадження інформаційних комп'ютерних технологій управління та сучасних систем [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) на основі вивчення та застосування досвіду розвинених країн у цій сфері.

На ринку СНД сьогодні є більше десятка систем автоматизації управління готелями. Серед  них автоматизована система управління готелем «В52 ® Готель», «Fіdelіo», «Opera», «ШТРИХ–М: Готель», «UCS Shelter», «Libra Hospitality», «Ін[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)софт»: Hotel 2000, «Korston Hospitality», «Парус-Готельне господарство».

Вартість одного проекту оцінюється іноді в десятки тисяч доларів. У результаті готель при використанні систем автоматизації управління перетворюється на кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації, що робить вкладення коштів в технології цілком окупним. На жаль, у багатьох холдингах і групах компаній в Україні поширена тільки «часткова» автоматизація. Однак, якщо мова йде про комплексну автоматизацію мережі готелів, то тут не обійтися без інтегрованої системи управління бізнесом на базі сучасної системи управління ресурсами підприємства.

Загальними особливостями ІТ-готелів є автоматизація процесів планування, обліку та управління основними напрямками діяльності готелю.

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

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

*Управління фінансами містить чотири функціональних підсистеми:*

–   фінансове планування діяльності готелю;

–   контроль над фінансовими процесами;

–   реалізація фінансових процесів;

–   фінансовий контроль діяльності.

*В управління обслуговуванням входять:*

1. Підготовка до розміщення гостей. 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 розміщенням: аналіз номерного фонду на певний період, бронювання номерів, реєстрація гостей, поселення гостей. Перегляд карти розміщення;
3. Облік наданих послуг: налаштування довільних програм розрахунку тарифів на послуги, типова специфікація послуг, історія цін на послуги, кількісний облік наданих послугу 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.

Найвідомішою корпорацією,що пропонує комплексні програмні засоби автоматизації підприємств є корпорація ПАРУС. Ця компанія пропонує свій програмний продукт і сервісне обслуговування. «Корпорація ПАРУС» – один з найбільших гравців на українському ринку високих технологій.

*«Парус-Готельне господарство» надає користувачам наступні можливості при автоматизації бізнес-процесів готелів:*

* автоматизація рецепції;
  + управління номерним фондом;
  + автоматизація бронювання;
  + автоматизація реєстрації поселення і виїзду клієнтів;
  + формування вартості наданих послуг;
  + розрахунки з клієнтами.

*Функціонал системи дозволяє вести по підприємству актуальну базу даних, яка надає інформацію про:*

номерний фонд з переліком послуг, які можуть надаватися клієнтам; перелік майна номерів;

реєстрацію карток клієнтів з усією необхідною інформацією про них; ведення  картотеки   номерів  з   відображенням  вільних/  зайнятих  / заброньованих номерів/місць;

категорії, вік, стать тих, хто проживає в номерах; відображення переліку послуг, наданих клієнтам; ведення обліку звернень клієнтів з будь-яких питань; контроль виконання питань, що виникають; реєстрацію переліку операцій з номерами / місцями;

ведення   картотеки   надання   погодинних  послуг   (сауна,   масажний кабінет тощо);

ведення журналу телефонних розмов клієнтів.

*Програмний     комплекс      «Парус-Готельне     господарство»     має можливість готувати у друкованому вигляді такі документи:*

* візитні картки для мешканців (форма № 3-Г);
* рахунок на оплату послуг (форма № 4-Г);
* реєстраційна картка клієнта (форма № 2-Г);
* анкета проживаючого (форма № 1-Г);
* касовий або фіскальний чек.

*Програмний комплекс «Парус-Готельне господарство» також надає можливість роздруковувати та аналізувати такі звіти:*

-         журнал обліку проживаючих (форма № 5-Г);

-         касовий звіт (форма № 8-Г);

-         звіт за довільний період про оплату послуг з підсумками;

-         звіт за довільний період про оплату за проживання;

-         звіт за довільний період про оплату додатково наданих послуг;

-         відомість руху номерів у готелі (форма № 9-Г);

-         звіт про надані послуги за довільний період в розрізі послуг.

*«Парус-Готельне господарство» – автоматизована система управління для готелів, дозволяє вирішувати такі облікові й управлінські завдання:*

-         ведення структури готельного комплексу;

-         характеристика номерів, тарифи, фото номерного фонду;

-         бронювання, поселення, додаткові послуги, розрахунок будь-якою формою оплати через фіскальний реєстратор або через платіжні документи;

-         відстеження повторного приїзду;

-         оперативне управління (скарги, ремонти, прибирання, простоювання номерів);

-         поселення іноземців, валютний облік;

-         гнучкі зміни (розрахунковий час, гнучка система оплати, знижки, спец. тарифи);

-         облік майна в номерах;

-         інтеграція з білінговими телефонними системами;

-         погодинне планування – сауни, масажні кабінети, спортзали;

-         вся затверджена та специфічна звітність.

Однією з проблем європейських готелів при високому завантаженні номерного фонду стало завдання реалізації заброньованих, але незадовго до прибуття гостя анульованих заявок. Для мінімізації можливих втрат у таких ситуаціях готель змушений вдаватися до [**перебронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198889&displayformat=dictionary) номерного фонду, що може привести до складностей, якщо відсоток перебронювання розрахований неправильно. 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 заздале[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)ь блокувати і передавати до сервера бронювання «ризикові» номери і нести ризик з їхніх недопродажів або перепродажів 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 у інших готелях мережі. Таким чином досягається тісна взаємодія готелів між собою і центральним офісом.

Перевагою перед незалежними готелями є об'єднання інформаційних і управлінських ресурсів окремих готелів у єдиний інформаційний простір. Збирання і аналіз інформації тісно пов'язані із системами центрального інформаційного забезпечення. Така система дає величезні можливості щодо збирання та аналізу даних. Дані про заявки гостей, тарифи, за якими споживачі проживають, їхні переваги і побажання автоматично із системи управління одного готелю передаються до іншого готелю. Створюється  єдина інформаційна база, що являє 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 дохід від проживання будь-якого гостя. Нове покоління систем дозволяє навіть зберігати електронні фотографії і зразки підписів своїх гостей.

Маркетинг у готельній індустрії набуває 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**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198849&displayformat=dictionary) 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 завдання, нові можливості інтеграції баз даних, інформаційний аналіз, двосторонній зв'язок з міжнародними системами бронювання та управління і є остаточною моделлю інформаційних готельних технологій.

### **3. Інформаційний центр та інформаційні потоки в готелі**

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 дасть 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 людино-машинний комплекс, ядром якого є інформаційна комп'ютерна система, що орієнтована на досягнення таких цілей: відстеження стану готелю і ситуації довкола нього; оперативний аналіз; виявлення, ідентифікацію та оцінювання несприятливих змін стану готелю (потенційних небезпек і загроз клієнтам тощо); підтримку прийняття оперативних і стратегічних рішень для управління готелем з повним урахуванням змінних умов і факторів його стану.

Діяльність інформаційного центру спрямована на підвищення ефективності управління готелем і має такі напрямки: сприяння управлінню складським господарством, товарно-матеріальними ресурсами, кадрами; організація і впровадження інформаційних систем у різні служби і підрозділи; робота маркетингового відділу шляхом збирання та обробки важливої інформації для вироблення оперативних і стратегічних рішень, допомога бухгалтерії в проведенні моніторингу і контролю руху [**фоліо**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198916&displayformat=dictionary)- 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 струк[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)и управління готелем і підпорядковується технічному директору. Центр має забезпечувати цілодобову підтримку та інформаційне забезпечення різних служб і відділів готелю. До його функцій входять:

–    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 та управління інформаційними і матеріальними потоками готелю;

–   обслуговування і супровід сервера, електронної пошти і забезпечення зв'язку з Інтернет;

–   обслуговування і підтримка в робочому стані комп'ютерної техніки, її встановлення та настроювання;

–      обслуговування і супровід програмних продуктів, що купуються; підтримка і ведення бази необхідних даних;

–      виявлення завдань 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;

–   передавання інформації, здійснення поточного спостереження, аналіз інформації і подання результатів керівнику відділу;

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

–   управління та обслуговування автоматики дверей. *Розглянемо основні інформаційні потоки в готелі.*Інформаційні потоки в системі [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary):

–   інформація про майбутні заїзди і виїзди,

–   наявність місць у готелі;

–   дані про заїзди і виїзди;

–   розміщення гостей і стан їхніх 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 за них;

–   створення фоліо-рахунка клієнтів;

–   інформація про всі платежі і послуги;

–   архів рахунків;

–   реєстрація і паспортно-візовий контроль. Інформаційні потоки в системі обслуговування:

–     резервування (індивідуальне, групове, службове) за типом кімнат, скасування резервування;

–   інформація про внесення депозитів за бронь;

–   аналіз поточного та очікуваного завантаження;

–   перегляд історії клієнтів.

Інформаційні потоки в системі розрахунків:

–   рознесення безготівкових платежів по рахунках гостей і клієнтів;

–   аналіз розрахунків з компаніями і [**турагент**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198910&displayformat=dictionary)ствами;

–   виставлення рахунків до оплати;

–   одержання звітів про фінансову діяльність готелю. Інформаційні потоки в системі управління готелем:

–   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 та 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).

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