

УДК 338.488.2:640.4:005.591.6

Ірина Оленич

*канд. геогр. наук, доцент,
доцент кафедри туризму,
проректор,*

*Львівський державний університет фізичної
культури імені Івана Боберського*

АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Автоматизовані системи управління в готельному бізнесі (HMS – **Hotel Management Systems**) в Україні з'явилися в середині 90-х років ХХ століття. На ринку є присутнім близько десятка продуктів від різних виробників, більшість із них зарубіжні (американські OPERA, Fidelio і Epitome, російські «Интеротель», «Едельвейс», Servio, R – Keeper, InStyle, Logus), хоча є і українські розробки (ProHotel, SuperHotel, B 52, SmartHotel та ін.). Історія створення HMS-продуктів схожа. Фірма-розробник отримувала замовлення на автоматизацію готелю, під який і створювала програму, а після завершення проєкту виходила з цією розробкою на ринок. Багато з них розроблені на основі ресторанних систем.

Структура практично усіх HMS схожа. Вона складається з двох блоків – зовнішнього та внутрішнього інтерфейсу (Front and Back Office). Також такі системи співпрацюють з бухгалтерськими програмами та іншим обладнанням готелю (електронними замками, телебаченням і т.д.). Готельні системи дають змогу автоматизувати всі етапи обслуговування гостя, починаючи від бронювання квитків, заселення і закінчуючи остаточним розрахунком, а також основні бізнес-процеси – від праці покоївок до організації звітності на підприємстві. Крім того, вони забезпечують управління усіма послугами й системами готелю, доступними в номері.

Практично в усіх фірм-виробників є як готельні, так і ресторанны системи. Завдання автоматизованої системи – збільшення дохідності готелю та ресторану за допомогою взаємодії між підприємством

та гостем. Тому на етапі бронювання застосовують в дію системи CRS, WebRes; на етапі побудови лояльних взаємовідносин із гостем – системи PMS і ресторанны системи POS, системи CRM, програми заохочення, бонусні програми. Коли йдеться про платежі, фінанси і управління – допомагають інтерфейси з будь-якими бухгалтерськими системами, системи CIS, Management Console, Revenue Management System та ін. Поліпшенню роботи відділу продажів і маркетингу сприяють системи управління каналами, розширений маркетинговий інструментарій, скажімо Rate Shopper, що є сервісом збору цін конкурентів, або ж Channel Manager, за допомогою якого можна керувати тарифними планами і єдиною квотою одночасно в усіх каналах продажів.

Перераховуючи інформаційні технології в сучасній гостинності, ми повинні розуміти, що HMS (Hospitality Management System) є основною системою в готелі і без інтеграції з нею неможливо говорити про комплексну автоматизацію готелю.

Ключові слова: атоматизовані системи управління, готельно-ресторанный бізнес, дохід.

Список використаних джерел

1. Ткаченко В. Гостинничные системы: функции и возможности. Сети&Бизнес.– 2011.– № 2 (57).– С. 74–84.
2. Ненахова Э. Профессиональные HMS в гостеприимстве: для чего они? Академия гостиприимства.– Москва.– 2016.– № 10.