

ВСТУП

Актуальність теми. Вплив інформаційних систем на управління підприємствами готельного господарства важко переоцінити, оскільки він є прямо пов'язаним з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому. Інформаційні системи управління прямо впливають на конкурентоздатність підприємств готельного бізнесу в сучасних умовах. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів підприємства готельного бізнесу сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Зважаючи на вищесказане, питання удосконалення інформаційних систем управління підприємствами готельного бізнесу є доволі актуальними в сучасних умовах розвитку ринку готельних послуг. Перевагу матимуть ті готелі, яким вдасться успішно реалізувати комплексну систему управління бізнес-процесами з використанням інформаційних систем та технологій.

Проблеми організації автоматизованих систем управління на підприємствах готельного бізнесу та особливості їх функціонування з позицій менеджменту розкриті у роботах таких науковців як А.-М. Аль-Джамалі, О. Мацків, М. Атанасов, О. Йона, В. М. Буй, О. В. Орлик, В. С. Готинян, А. В. Семененко, О. В. Томченко, М.А. Зубарева, О.П. Макар, І.С. Дулин, Н.В. Чорненька, С.В. Мельниченко, А. Е. Набієва, М. І. Даниленко тощо.

Метою дослідження є дослідження теоретичних засад формування і реалізації інформаційного розвитку та розроблення рекомендацій щодо їх імплементації в діяльність суб'єкта готельного бізнесу.

Досягнення мети дослідження передбачає вирішення таких **завдань**:

- визначити сутність та значення інформаційних систем в діяльності підприємства;

- охарактеризувати види та функції формування інформаційних систем;
- визначити особливості формування інформаційних систем управління підприємствами готельного бізнесу;
- провести загальну організаційно-економічну характеристику діяльності підприємства;
- визначити аналіз формування та використання інформаційних систем в діяльності підприємства;
- охарактеризувати напрями удосконалення формування і використання автоматизованої системи управління «Opera» ;
- обґрунтувати програми заходів з формування і використання автоматизованої системи управління «Opera» готелем;
- провести оцінку ефективності запропонованих заходів;

Об'єктом дослідження є процес формування і реалізації інформаційного розвитку суб'єкта готельного бізнесу.

Предметом дослідження є теоретичні, методологічні та практичні засади розроблення та реалізації інформаційних систем готельного бізнесу

Методи дослідження. В роботі використані різні способи і прийоми наукових досліджень: статистичні спостереження – для встановлення динаміки окремих показників, аналіз і синтез – для структуризації підходів до класифікації, порівнянь, групування, типізації. Для виявлення тенденцій розвитку туристичних підприємств та систематизації отриманої інформації використані методи комп'ютерної обробки здійснені за допомогою пакетів прикладних програм.

Інформаційна база. Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання випускної кваліфікаційної роботи є матеріали наведені в вітчизняній та закордонній літературі, наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених та мережі Інтернет, внутрішня звітність підприємства готельного бізнесу.

Наукова новизна отриманих результатів дослідження полягає у обґрунтуванні теоретичних положень формування інформаційних системи

управління підприємством, що є актуальними для впровадження у процесі розроблення ефективної автоматизації всіх процесів у готелі.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для розроблення ефективного інструментарію формування і використання інформаційної системи управління готелем.

Публікації. Основні положення дипломної магістерської роботи опубліковано у збірнику наукових статей (Додаток А).

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 54 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 127 стор., на яких представлено 10 таблиць та 8 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

1.1. Сутність та визначення інформаційних систем

Технологія – система взаємозв'язаних способів опрацювання матеріалів та прийомів виготовлення продукції у виробничому процесі.

Інформація є одним із видів ресурсів, що використовуються людиною в трудовій діяльності і побуті. Інформаційний ресурс – особливий вид ресурсу, який ґрунтується на ідеях і знаннях, накопичених у результаті науково-технологічної діяльності людей у певній області, у тому числі в економіці, і поданий у формі, придатній для накопичення, реалізації та відтворення.

Інформаційний ресурс має низку характерних особливостей, зокрема, на відміну від інших, матеріальних ресурсів, він практично невичерпний; з розвитком суспільства і зростанням використання знань, обсяги інформаційного ресурсу зростають.

З поняттям інформаційного ресурсу пов'язане поняття інформаційної технології.

Інформаційна технологія – технологія опрацювання інформації, яка складається з сукупності технологічних елементів: збирання, накопичення, пошуку, передавання інформації користувачам на основі сучасних технічних засобів.

Технологія як строго наукове поняття означає визначений комплекс наукових і інженерних знань, втілений у способах, прийомах праці, наборах виробничо-речовинних факторів виробництва.

Під інформаційними технологіями розуміється переробка інформації на базі комп'ютерних обчислювальних систем. [15, с. 54]

У наш час людство переживає науково-технічну революцію, в якості матеріальної основи якої служить електронно-обчислювальна техніка. На базі цієї техніки з'являється новий вид технологій - інформаційні. До них відносяться процеси, де "вихідним матеріалом" і "продукцією" є інформація. Зрозуміло, що інформація, яка переробляється, зв'язана з визначеними матеріальними носіями і, отже, ці процеси включають також переробку речовини і переробку енергії. Але останнє не має істотного значення для інформаційних технологій. Головну роль тут грає інформація, а не її носій. Як виробничі, так і інформаційні технології виникають не спонтанно, а в результаті технологізації того чи іншого соціального процесу, тобто цілеспрямованого активного впливу людини на ту чи іншу область виробництва і перетворення її на базі машинної техніки. Чим ширше використання ЕОМ, тим вище їхній інтелектуальний рівень, тим більше виникає видів інформаційних технологій, до яких відносяться технології планування і керування, наукових досліджень і розробок, експериментів, проектування, грошово-касових операцій, криміналістики, медицини, утворення й ін.

Інформаційні технології мають наступні властивості:

- високий ступінь розчленованості процесу на стадії, що відкриває нові можливості для його раціоналізації і перекладу на виконання за допомогою машин. Це - найважливіша характеристика машинного технологічного процесу; системна повнота (цілісність) процесу, що повинний включати весь набір елементів, що забезпечують необхідну завершеність дій людини при досягненні поставленої мети; [7, с. 112]
- регулярність процесу й однозначність його фаз, що дозволяють застосовувати середні величини при їхній характеристиці, і, отже, що допускають їхню стандартизацію й уніфікацію. У результаті з'являється можливість обліку, планування, диспетчеризації інформаційних процесів.

У такій розвинутій формі, що має усі відзначені ознаки, інформаційно-комунікативні процеси присутні в машинних кібернетичних системах. Інформатика вивчає загальні моменти, властиві всім численним різновидам конкретних інформаційних процесів (технологій) . Усім їм присущі такі атрибути: носії інформації, канали зв'язку, інформаційні контури, сигнали інформації, дані, зведення і т.д. Усі вони описуються такими характеристиками, як надійність, ефективність, інформаційний шум, надмірність і ін.

Інакше кажучи, інформаційні технології визначають способи, методи і засоби збирання, реєстрації, передачі, зберігання, оброблення і видачі (розповсюдження або публікації) інформації в інформаційних системах. Інформаційні технології відповідають на запитання „як, за допомогою чого?” Принципова відмінність інформаційної технології від виробничої полягає в тому, що вона містить елементи творчого характеру, тобто людського фактора, який не підлягає регламентації та формалізації. [9, с. 45]

Вирішення економічних і управлінських завдань завжди пов'язане з виконанням дій зі збирання необхідної інформації, опрацювання її за деякими алгоритмами і передавання у зручній формі особі, яка приймає рішення. Таку традиційну технологію розв'язування економічних і управлінських завдань називають предметною технологією. Залежно від технологічних засобів для вирішення різноманітних завдань деякої предметної області можна ввести поняття забезпечуючої інформаційної технології, подальший розвиток якої приводить до поняття функціональної технології.

Функціональна технологія – предметна технологія, яка використовує для вирішення завдань як загальноприйняті, так і спеціальні технічні та програмні засоби – текстові і табличні процесори, системи управління базами даних, експертні системи тощо.

Більшість забезпечуючих і функціональних інформаційних технологій можуть бути використані фахівцем-економістом без додаткової ланки –

програмістів. Залежно від участі користувача в процесі вирішення завдання з опрацювання даних функціональні інформаційні технології можуть бути поділені на пакетні і діалогові. Слід зазначити, пакетні технології характерні для централізованого опрацювання інформації, а діалогові – для децентралізованого опрацювання інформації на обчислювальних машинах.

Як відомо, є кілька принципово важливих етапів у розвитку засобів обчислювальної техніки і, виходячи з цього, - організаційних форм їх використання в установах і на підприємствах з метою оптимізації управлінського процесу.

Так, поява у другій половині 1960-х років великих потужних ЕОМ на периферії управлінської діяльності окремих підприємств, фірм, установ, організацій – в обчислювальних центрах або спеціалізованих відділах з машинного опрацювання інформації – дозволила перенести акцент на обробку змісту інформації, а не її форми. Це було початком формування електронної, або комп'ютерної технології. Цьому етапу розвитку обчислювальної техніки відповідає така організаційна форма її використання, як централізована.

У той час існувало перебільшене уявлення про необмежені можливості електронної інформаційної технології, що часто супроводжувалося невиправданим нарощуванням технічної потужності автоматизованих систем управління (АСУ) на підприємствах і установах та використанням узагальнених моделей розрахунків, які були дуже віддалені від реальних потреб управлінської діяльності.

Термін „автоматизована система управління” при цьому не зовсім правильно відображав функції цієї системи, тому що головний елемент будь-якої системи управління – фахівець-користувач – фактично був усунутий з процесу автоматизованого опрацювання даних і обґрунтування рішень.

Централізованій організаційній формі були притаманні такі риси:

- концентрація потужних обчислювальних засобів в обчислювальних центрах;

- відсутність розвинутих комунікаційних зв'язків між робочими місцями користувачів-фахівців і центральною ЕОМ;
- пакетний, або не діалоговий, режим автоматизованого опрацювання даних.

Усе це не забезпечувало високої якості аналізу даних статистичної звітності та інтерактивності аналітичної роботи за допомогою обчислювальних машин.

З появою персональних комп'ютерів у другій половині 1970-х років здійснилася принципова модернізація ідеї автоматизованого управління: від обчислювальних центрів і централізації управління до розподілення обчислювального потенціалу установи і децентралізації управління. Цьому сприяли специфічні технічні характеристики нової обчислювальної техніки.

Так, по-перше, потужності персонального комп'ютера було достатньо для підтримки інформаційної бази робочого місця певного фахівця. Невеликі розміри, низький рівень енергоспоживання і відносно низька вартість дозволяли придбати і розосередити велику кількість персональних обчислювальних машин у мережах установи, винести їх на робочі місця управлінських працівників.

Діалоговий режим роботи користувача з ПЕОМ сприяв підвищенню рівня довіри фахівців до достовірності результатів комп'ютерного опрацювання даних, впровадженню в управлінську практику програмованих систем підтримки рішень і експертних систем.

Таким чином, друга організаційна форма використання засобів обчислювальної техніки на підприємствах, організаціях, установах - децентралізована – базувалася на автоматизованих робочих місцях (АРМ) фахівців.

Автоматизоване робоче місце фахівця - проблемно-орієнтована діалогова людино-машинна система. Вона оптимізується під час роботи: можливості ПЕОМ розширюються внаслідок поповнення фахівцем її інформаційної бази, а можливості користувача – шляхом автоматизації

вирішення тих завдань, які раніше було недоцільно вирішувати на обчислювальній техніці. Залежно від предметної області було розроблено різноманітне програмне забезпечення:

- АРМ у економіста;
- АРМ у бухгалтера;
- АРМ у менеджера;
- АРМ у товаровознавця та інших.

На певному етапі децентралізація у використанні обчислювальної техніки призводить до зростання невиправданих витрат:

- на підтримку окремих частин загальної інформаційної бази даних підприємства чи установи на відокремлених комп'ютерах в актуальному, узгодженому за часом і подіями стані;
- на використання великої кількості комп'ютерних периферійних засобів. Наприклад, широко відома практика встановлення в установі матричних принтерів для друкування документів біля кожного комп'ютера;
- на неефективне передавання значних обсягів даних з комп'ютера на комп'ютер за допомогою дискет або інших нестационарних носіїв тощо.

В економічно розвинених країнах світу з середини 1980-х років панує третя, сучасна організаційна форма (також відома, як рецентралізована) – розподілене опрацювання даних у комп'ютерних мережах. У пострадянських країнах вона теж набуває все більшого поширення.

Рецентралізована форма ґрунтується на новому осмисленні ідей централізації у використанні обчислювальної техніки для автоматизованого управління установою і поєднує переваги як централізованої, так і децентралізованої форм автоматизованого опрацювання даних. [2, с. 67]

Її завданням є опрацювання інформації, розташованої в різних місцях, комп'ютерами, з'єднаними в мережу. Звичайно це є найефективнішим використанням ресурсів сукупності комп'ютерів, тому що кожний з них виконує чітко окреслене завдання. Мережеві інформаційні технології

реалізуються в локальних та глобальних обчислювальних мережах – ЛОИ та ГОМ.

Локальні мережі за допомогою спільного каналу зв'язку об'єднують декілька – від двох до десятків чи навіть сотень – комп'ютерів і надають їх користувачам неабиякі переваги в організації сумісного опрацювання даних при вирішенні фахових завдань у межах певної установи. Тобто вони насамперед забезпечують зв'язок спільноти фахівців. Інше призначення мають глобальні та регіональні комп'ютерні мережі.

Найвідоміша серед глобальних обчислювальних мереж – Internet існує з 70-х років ХХ століття. Це поширена в масштабах світу глобальна мережа, що складається з великої кількості комп'ютерних мереж різного рівня і дозволяє підтримувати зв'язок між ними на базі спільної мереженої технології. Слово Internet походить від англійської: Inter – префікс „між” і Net – „комп'ютерна мережа”, що можна перекласти як „мережа мереж”.

Нині інформаційні Internet - технології вважаються найсучаснішими. Вони знищили всі кордони у світовому інформаційному середовищі, стали простим і дешевим засобом спілкування для всіх бажаючих у світі, не залежно від фахових та інших ознак.

Internet - глобальна комп'ютерна мережа, що охоплює увесь світ. На даний час Internet має близько 15 мільйонів абонентів у більш ніж 150 країнах світу.

Щомісяця розмір мережі збільшується на 7-10%. Internet утворює як би ядро, що забезпечує зв'язок різних інформаційних мереж, що належать різним установам в усьому світі, одна з іншої. Вони знищили всі кордони у світовому інформаційному середовищі, стали простим і дешевим засобом спілкування для всіх бажаючих у світі, не залежно від фахових та інших ознак.

Послугами Internet користується понад кілька мільйонів людей у світі, їх кількість постійно зростає.

Особливе місце серед інформаційних технологій займає й мультимедійна технологія, яка обробляє та відтворює статичну графіку, або малюнки, анімацію, відео зображення, звук.

Ознаками сучасних інформаційних технологій є: [45, с. 78]
робота користувача в режимі маніпуляції даними, а не програмування.
Користувач має можливість переглядати інформацію за допомогою засобів виведення – екран, принтер і діяти шляхом введення даних з клавіатури, сканеру тощо;
інтерактивний режим розв’язування завдань з можливостями для користувачів впливати на цей процес;
можливість колективної співпраці для підготовки рішення за допомогою декількох персональних комп’ютерів, об’єднаних засобами комунікації;
можливість гнучкої й адаптивної перебудови форм і способів надання інформації тощо.

Технічною базою застосування сучасних інформаційних технологій є комп’ютери та комп’ютерні мережі, офісне обладнання.

Оскільки інформаційна технологія є поєднанням процедур, що реалізують функції збирання, накопичення, зберігання, оброблення і передачі даних із застосуванням технічних засобів, тому інформаційна технологія невід’ємно пов’язана з технічним і програмним середовищем, в якому її реалізовано.

Інформаційні технології залежать від різних компонентів, зокрема:

- технічних засобів;
- персоналу, здатного використовувати їх;
- організації, яка об’єднує засоби і персонал в єдиному процесі;
- інформаційних засобів, що здійснюють формування й видачу інформації.

Основу технології оброблення даних становлять процеси перетворення вхідної інформації на результатну. Кожна інформаційна технологія закінчується створенням інформаційного продукту.

З появою ЕОМ настала ера „комп’ютерної” інформаційної технології, яка у своєму розвитку пройшла кілька етапів.

Основне завдання інформаційної технології етапу машинних ресурсів (50-60-ті роки ХХ століття) полягало в підвищенні ефективності оброблення даних за формалізованими алгоритмами або такими, що легко формалізуються. Концепція інформаційної технології полягала в тому, що все, що можуть робити люди, вони повинні робити, ЕОМ виконувала лише роботи з опрацювання інформації, які люди принципово виконувати не могли, наприклад, масові розрахунки.

Для етапу програмування (середина 60-х – початок 80-х років ХХ століття) визначальним став широкий випуск міні-ЕОМ. Вартість машинних ресурсів істотно знизилась, тому метою інформаційної технології стала економія праці програмістів. Докорінно змінилась концептуальна орієнтація: все, що можна запрограмувати, повинні робити ЕОМ, люди повинні виконувати лише те, що не можна запрограмувати.

Основу концепції третього етапу – нової інформаційної технології (1970 – 1990 рр.) становлять розділена комп’ютерна техніка, „дружнє” програмне забезпечення, розвинуті комунікації, користувачеві надавалась можливість автоматизувати все, що люди можуть описати, програмувати без програмістів.

Основним завданням нової інформаційної технології було створення типової технології автоматизації персональних обчислень, з метою – економія праці користувачів. Елементом нової інформаційної технології стало автоматизоване робоче місце фахівця певного профілю.

В основу концепції високих інформаційних технологій (четвертий етап, кінець ХХ століття – по т.ч.) покладено ідею вдосконалення засобів спілкування між людьми з глобалізацією інформаційного простору до масштабів планети.

Здешевлення вартості ПЕОМ і широке їх охоплення глобальними комп’ютерними мережами, що ґрунтується на платформі „клієнт-сервер”,

сприяло виникненню інформаційних технологій (високих інформаційних технологій).

Основними завданнями високих інформаційних технологій є:

- досягнення універсальності методів комунікацій;
- підтримка систем мультимедіа і максимальне спрощення інтерфейсу „людина - ЕОМ”;
- відкритість стандартів, тобто використання протоколів з програмних інтерфейсів, що гарантували б створення єдиного інтерфейсу для всієї взаємодії з ЕОМ (доступу до файлів, повідомлень, сторінок, документів, тобто до локальних дисків і Web – сторінок, графіки та мультимедіа).

Метою етапу високих інформаційних технологій є зниження вартості інформаційного контакту, необмеженість обсягу доступної користувачеві інформації, повноцінність використання як персональних машинних ресурсів, так і мережених.

Сфера готельного бізнесу та інформації - нероздільні. Адже прийняття рішення про подорож приймається на основі правдивої, своєчасної і чіткої інформації. Готельний бізнес це - інформаційно насичена послуга. Тому дану сферу можна вважати сферою зростаючого застосування інформаційних технологій.

Інформаційні технології (ІТ) - це системно організована для вирішення завдань управління сукупність методів і засобів реалізації операцій збирання, реєстрації, передачі, накопичення, пошуку, обробки і захисту інформації на базі застосування розвинутого програмного забезпечення, використання засобів обчислювальної техніки і зв'язку, а також способів, за допомогою яких інформація надається тим, хто її потребує.

Ознаками будь-якої інформаційної технології будуть:

- комп'ютерна обробка інформації за обраними алгоритмами;
- зберігання великих об'ємів інформації на різноманітних носіях;

- передача та обмін інформацією на будь-які відстані в обмежений час із збереженням всіх її властивостей. Індустрія готельного бізнесу ідеально пристосована для впровадження сучасних інформаційних технологій, тому за останні десятиліття зазнала значного впливу науково-технічного прогресу. Серед найважливіших досягнень сфери туризму та готельного бізнесу стала. Персональний комп'ютер та мережа Інтернет дали змогу створювати її загальнодоступну, надзвичайно інформаційно містку, та, порівняно з іншими інформаційно-технологічними системами, дешевшу й швидку інформаційну інфраструктуру, їх доступність та надійність сприяли входженню у всі сфери суспільства нових інформаційних технологій, які повною мірою забезпечили ріст продуктивності у сфері послуг. [33, с. 87]

Система інформаційних технологій, що використовуються в туризмі, складається з комп'ютерної системи резервування, системи проведення телеконференцій, відеосистем, комп'ютерів, інформаційних систем управління, електронних інформаційних систем авіаліній, електронної пересилки грошей, телефонних мереж, рухливих засобів повідомлення і т.д. При цьому необхідно зазначити, що ця система технологій розгортається не турагентами, готелями або авіакомпаніями кожним окремо, а усіма ними. Більш того, використання кожним сегментом туризму системи інформаційних технологій має значення для всіх інших частин. Застосування сучасних інформаційних технологій підвищує безпеку та якість туристичних послуг. На сьогоднішній день в туризмі використовують глобальні розподільчі системи (Global Distribution System), які забезпечують швидке і зручне бронювання квитків на транспорт, резервування місць у готелі, прокат автомобілів, обмін валют, замовлення квитків на спортивні та культурні заходи тощо. Найбільшими глобальними розподільчими системами на міжнародному ринку туристичних послуг є AMADEUS, Worldspan, Galileo, Opera. Разом ці системи нараховують приблизно 500000 терміналів, встановлених у готелях по всьому світу, що займає більше 90% ринку, 10%

займають регіональні системи резервування та системи, які знаходяться у стадії злиття з однією з вищеперерахованих. [31, с. 45]

Кожна GDS, хоча й є глобальною, має свій арсенал розповсюдження. Для Amadeus, Opera та Galileo – це передусім Європа, для Worldspan – Америка. Інформаційні технології в туризмі – це система методів і способів передачі і обробки інформації на основі використання технічних засобів, що можуть застосовуватись при управлінні підприємствами сфери туризму, а саме: обслуговуванні клієнтів, співпраці з постачальниками, посередниками, органами державної влади, налагодженні з ними партнерських відносин тощо. Вплив інформаційних технологій на туризм здійснюється на різних стадіях створення та просування готельного продукту (табл. 1.1.).

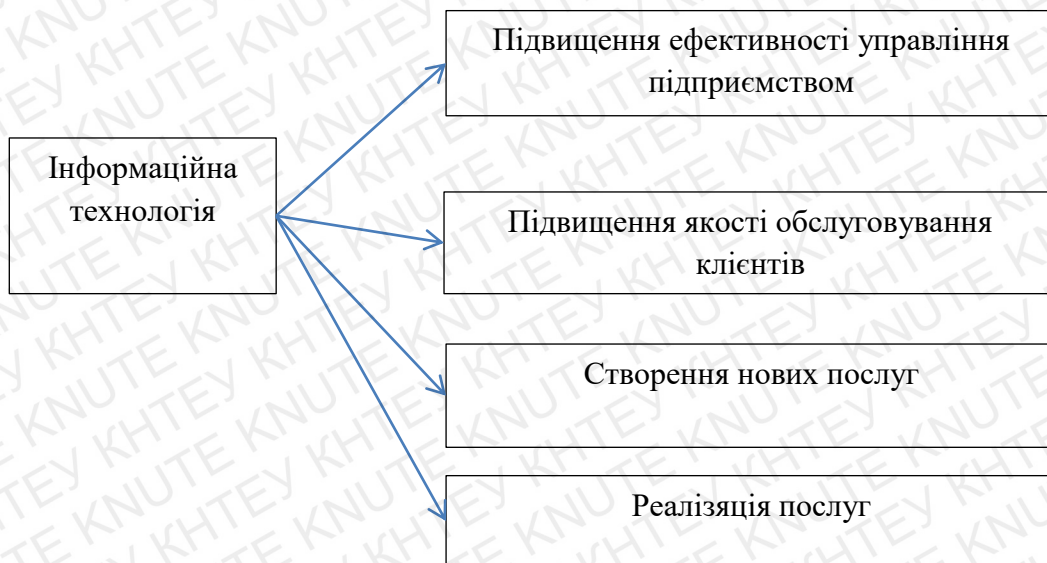


Рис. 1.1. Основні напрямки застосування інформаційних технологій в готельному бізнесі[1, с. 54]

Позитивний вплив інформаційних технологій на туристичний потік зумовлюється трансформацією сфери туризму з такої, яка орієнтована на обслуговування організованих туристів, – на багатогалузеву сферу діяльності, що спрямована на задоволення різноманітних потреб

індивідуальних туристів. Незважаючи на достатню поширеність інформаційних технологій, рівень їх використання вітчизняними підприємствами є досить незначним, що зумовлено:

- низьким рівнем розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури;
- відсутністю баз даних туристичного профілю в окремих регіонах країни; обмеженістю інформації та реклами готельного продукту на ринках;
- низьким рівнем розвитку віртуальних туристичних підприємств;
- відсутністю державної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни, тарифи.

Об'єднання інформаційних систем (з 80-х років ХХ ст.) з такими ознаками:

- подолано технічні труднощі в розробці процесорів, оперативної пам'яті;
- розроблено нові, надзвичайно місткі носії інформації;
- розроблено швидкісні лінії передавання даних і засоби супутникового зв'язку;
- запроваджено потужні комп'ютерні мережі, об'єднані з інформаційно-комунікаційними системами: телефоном, телетайпом, радіо, телебаченням;
- реалізовано вимогу максимального наближення користувача до інформації: в користувача складається враження, що потрібна інформація знаходиться на його комп'ютері, хоча реально вона може знаходитись в різних вузлах локальної обчислювальної мережі;
- висунуто концепцію розгляду інформації як важливий ресурс такого самого порядку, як фінанси, матеріали, обладнання і персонал;
- сформовано новий еталон працівника, який природно ставиться до застосування нових інформаційних технологій;
- зростає статус інформаційних служб організацій.

Принципи побудови інформаційних систем є відносно сталими. Але різноманітність сфер і форм застосування сучасних інформаційних технологій породжує велику різноманітність способів класифікації інформаційних систем.

Сучасні корпоративні інформаційні системи повинні задовольняти певним вимогам:

- використання клієнтсерверної архітектури з можливістю застосування більш промислових СУБД;
- організація безпеки за допомогою різноманітних методів контролю і розмежування доступу до інформаційних ресурсів;
- підтримка розподіленої обробки інформації;
- модульний принцип побудови із програм незалежних функціональних та інформаційних блоків;
- можливість розширення за рахунок відкритих стандартів;
- підтримка технології Інтернет/Інтранет. [2, с.12].

1.2. Види та функції формування інформаційних систем

Очевидно, що знайти готову систему, яка повністю відповідала б вимогам складу функцій, практично неможливо, і тому надзвичайно важливим є питання про адаптацію існуючих функцій для того, щоб вирішити завдання, які в стандартній конфігурації системи не передбачені. Слід також урахувати швидкість виконання функцій системою, тобто швидкість її реакції на дії користувача. Жоден користувач не буде працювати з програмою, якщо час її реакції в діалозі буде перевищувати певну розумну межу або якщо вона буде надзвичайно марнотратно витрачати системні ресурси. Разом з тим необхідно, щоб інформаційна система могла в широкому діапазоні адаптуватися до можливих змін у поставлених цілях, тобто щоб була можливість коригувати її функції.

Таким чином, впровадження інформаційної системи неминуче спричинить певні зміни в діяльності підприємства в цілому та окремих підрозділів зокрема. При цьому вони будуть впливати не тільки на структуру і технологію роботи, але можуть істотно змінити навіть цільові установки. Така еволюція носить дуже складний і часто непередбачуваний характер. Настільки ж важливою, як функціональна повнота, є повнота технологічна. Одна і та ж сама функція може бути реалізована різною послідовністю технологічних операцій. У процесі виконання певної функціональної частини завдання на окремих етапах його реалізації може виникнути потреба в проміжних документах для юридичного підтвердження факту здійснення технологічної операції. Необхідною є впевненість в тому, що в інформаційній системі серед набору запропонованих технологічних операцій є підмножина, яка забезпечує відповідну технологію обробки даних. Оскільки всі інформаційні системи на даний час є діалоговими і вимагають активної та творчої участі людини в процесі прийняття рішення щодо завдань управління, особливої значимості набувають вимоги ергономічності інтерфейсу системи. Він повинен забезпечувати комфортний інтерфейс взаємодії з користувачем – це дизайн екранів, способи введення і відображення інформації. При цьому досить важливою стає можливість гнучко управляти розподілом технологічних операцій і їх плануванням, що визначається як технологічна адаптивність. Необхідно, щоб одна і та ж технологічна операція могла бути здійснена кількома способами. [27, с. 48]

Також слід звернути увагу на вимоги, котрим має відповідати загальносистемне забезпечення, оскільки при виборі системи при порівнянні однакових функціональних характеристик вирішальним може виявитися розмір витрат на придбання необхідного загальносистемного забезпечення: комп'ютерів, операційної системи, системи управління базами даних, мережевого устаткування та ін. Необхідною також є можливість розширювати функціональний склад системи за рахунок об'єднання з іншими системами або новими компонентами, оскільки комплексні

програми, як правило, мають досить довгий термін життя. Таке розширення можливе лише за умови відкритості інтерфейсів обраної системи з урахуванням надійності її функціонування, що визначається наявністю сертифікатів відповідності окремих компонентів загальносистемного забезпечення. Такі сертифікати підтверджують позитивні результати тестування, проведеного фірмою-виробником.

Ураховуючи те, що системою користуватиметься значна кількість працівників [7, с. 11], потрібно встановити обмеження на доступ та засоби контролю за роботою користувачів. Необхідно забезпечити обмеження прав доступу користувачів як до операцій обробки, так і до прикладних функцій. Обмеження операцій обробки стандартно дозволяють запис-читання, тільки читання, знищення документів. Кожному користувачеві може бути дозволений лише певний набір прикладних функцій, які потрібні йому для роботи. Кожен документ повинен мати ідентифікатор автора, ідентифікатор групи користувачів.

Також надзвичайно важливим стає контроль за роботою системи. З цією метою створюється системний журнал прикладного рівня (журнал транзакцій), який містить повну фіксацію всіх дій користувача і час їх виконання. Такий журнал допомагає отримати статистику роботи системи, що надзвичайно важливо при оптимізації її параметрів. Дані системного журналу дозволяють здійснювати оцінку ефективності роботи користувачів і оптимізувати технологію роботи. Ще одним аспектом безпеки системи є її архівація. Повинна існувати можливість створення як архівів усієї прикладної системи, так і особистих архівів користувачів.

Разом із безпекою інформаційна система має забезпечувати високу надійність функціонування, що визначається двома основними чинниками: надійністю технічного забезпечення та надійністю програмного забезпечення. Надійність технічного забезпечення зазначається в характеристиках, що надаються фірмами-виробниками. Складніше оцінювати надійність програмного забезпечення. Певну оцінку можна

отримати шляхом тестування. Це стосується перш за все функціональної надійності. Жодні дії користувача в рамках інтерфейсу, наданого системою, не повинні призводити до руйнування даних і відмови в її роботі. Доцільно також зазначити, що при виборі системи необхідно також оцінити її живучість, тобто здатність при виході з ладу окремих компонентів продовжити функціонування, нехай навіть з гіршими характеристиками.

Впроваджуючи інформаційну систему на підприємстві, слід чітко усвідомлювати, що це не лише програма, але також і партнер у діяльності підприємства на тривалий час. Тому необхідно досить близько познайомитися з колективом виконавців, їх методами роботи, рівнем компетентності, досвідом роботи. З цією метою важливо проаналізувати кілька аспектів роботи з партнером: [47, с. 98]

- методику та технологію впровадження програми;
- рівень і якість підтримки надалі;
- комплекс послуг, який може бути наданий організацією, що впроваджувала систему.

В сучасних умовах для підприємств готельного господарства розроблено досить велику кількість новітніх комп'ютерних технологій для вирішення різноманітних завдань і підвищення якості послуг у цій галузі. Наприклад, глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, смарт-картки, інформаційні системи менеджменту та ін. направлені на розвиток ринку готельних послуг та готельної інфраструктури, що сприяє розвитку гостинності в різних країнах світу. Зокрема, на сучасному етапі досить складно уявити процес просування (розповсюдження, продаж) готельних послуг без інформаційних технологій. Так, у рекламі готельних послуг найбільшого поширення набула пряма розсилка (direct-mail) туристичної інформації по електронній пошті. В останні роки більшість підприємств готельної індустрії створюють свої власні сайти в Інтернеті. В інших країнах світу вже існують електронні туристичні офіси, наприклад турбюро «експедитора» фірми Microsoft, що

дають змогу будь-якому власнику кредитної картки придбати тур, забронювати місце на літак або в готелі, придбати квитки на заходи і замовити напрокат автомобіль у будь-якій точці Земної кулі [1, с. 35]. Музеї, міста створюють власні сайти і віртуальні тури, що, з одного боку, сприяє зростанню доступності туристичних об'єктів, а з іншого - сприяє вирішенню низки нагальних проблем. Зокрема, це зменшення навантаження на екологію та нівелювання сучасних ризиків фінансової кризи 2008 р., на соціально-економічне становище окремих країн світу .

Більшість українських готелів зводять інформатизацію лише до придбання зарубіжної системи автоматизації, яка нажаль не завжди відповідає реальним запитам готелю та не враховує регіональних особливостей. Інші замовляють розробку індивідуальної системи, витрачаючи чималі гроші та час, а на виході зазвичай отримуючи негнучке рішення .

Ще одним ефективним інструментом інформатизації, який широко використовується в готельній індустрії є мультимедійні маркетингові системи. Впровадження мультимедійних маркетингових систем підвищує ефективність просування готельних послуг за рахунок використання більш інформативних та наочних засобів відображення та прийому-передачі повідомлень, а під'єднання до глобальних систем бронювання - підвищує продажі за рахунок виходу на глобальний ринок [3,с.68]

Формування в Україні інформаційного суспільства потребує пришвидшення процесів інформатизації в усіх сферах національного господарства, розбудови відповідної інформаційної інфраструктури та підвищення навичок персоналу по роботі з сучасними інформаційними технологіями.

Всі види інформації, що необхідна для управління готельним комплексом, складають інформаційну систему. Система управління і система інформації на будь-якому рівні управління взаємопов'язані та взаємозалежні. Управління без інформації неможливе. Стратегічна мета інформаційних

технологій - сприяти управлінню готельним комплексом, реагувати на динаміку ринку, створювати, підтримувати та поглиблювати конкурентні переваги. Виконання цього завдання вимагає побудови інформаційно-технологічних систем, які мають наступні атрибути: а) максимальна доступність - кожна людина може дістати доступ до ІТ ресурсів у будь-який час і з будь-якого місця; б) будь-який інформаційний об'єкт повинен бути доступний одночасно багатьом; в) маневреність прикладних програм - необхідний перехід до мережевої архітектури, що призводить до серйозних змін в організації і роботі ІТ- відділів [6,с.123]

На сучасному етапі більше 80% усіх продажів турпродукту реалізуються через електронну комерцію і використовують комп'ютерні системи резервування CRS, які створили передумови для розвитку глобальних систем бронювання. Це дало змогу підвищити якість сервісних послуг за рахунок зменшення часу обслуговування клієнтів, збільшення обсягів та різноманітності пропонованих послуг тощо, а також з'явилася можливість забезпечення оптимізації завантаження авіалайнерів, реалізації стратегії гнучкого ціноутворення, застосування нових управлінських методів тощо [5,с.45].

Висока надійність та зручність цих систем резервування сприяли їх швидкому і широкому поширенню. Нині до глобальних належать чотири основні системи бронювання: Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan. Разом ці системи (не випадково їх називають «золотою четвіркою») нараховують приблизно 500 000 терміналів, установлених у готелях по всьому світу, що становить близько 90% ринку. 10% займають регіональні системи резервування та системи, які знаходяться у стадії злиття з однією з вищеперерахованих. Кожна GDS хоча і є глобальною, має свій арсенал розповсюдження [7,с.225].

Вважаємо, що при виборі інформаційних систем доцільно враховувати стандартні параметри бронювання номерів і розглядати системи, які дозволяють бронювати готельні послуги, взаємодіючи зі споживачами по

всьому світу за рахунок широкої бази постачальників туристичних сервісів та готельних послуг, представлених у єдиному інтерфейсі [4,с.88].

На мою думку, ці інформаційні системи в готельному бізнесі в умовах жорсткої конкуренції дають змогу забезпечити не тільки їх розвиток, але й надати якісні послуги з урахуванням смаків туристів і їх фінансового стану. Виділення класів та видів інформаційних технологій, що використовуються не тільки в економіці, але й у туризмі, обумовлене потребою визначення саме інноваційних технологій на сучасному етапі і дає змогу розвивати ринок туристичних послуг, тому наведені класифікаційні ознаки доцільно доповнити такими:

- 1) за сферою діяльності: глобальні, національні та регіональні інформаційні системи;
- 2) за функціональним призначенням: соціальні, культурні, виховні, фінансово-економічні, маркетингові тощо;
- 3) за напрямом автоматизації: автоматизація процесів (управління персоналом, фінансами, постачанням тощо), автоматизація інформації (формування баз даних клієнтів), інтеграційні (управління зовнішніми і внутрішніми процесами);
- 4) за сферою застосування: системи проектування туристичних об'єктів, системи організаційного управління (готелем, рестораном, музеєм тощо), системи управління технологічними процесами, системи матеріально-технічного забезпечення .

Провівши аналіз розвитку сучасних систем управління готелями, а також враховуючи специфіку діяльності «Intercontinental Kiev», варто розглянути особливості програмного забезпечення – інформаційної системи «Opera», яка використовується для управління процесами бронювання в готелі «Intercontinental Kiev». Ідея інформаційної системи «Fidelio» - це формування автоматизованої інформаційної системи приймання, обліку, систематизації та обробки інформації, що надходить від постачальників та клієнтів готелю, автоматизація процесів обслуговування на складах готелю.

Процеси обслуговування, що відбуваються в готелі „Intercontinental Kiev” повинні мати інформаційну спрямованість свого розвитку. (табл.1.1)

Таблиця 1.1

Характеристика основних найбільш поширених систем бронювання в світі

Інформаційні системи	Авіа	Готель	Транс-фер	Арен-да	Екскур-сія	Пакети послуг	Комісія	Види сплати
Fidelio	+	+	+	+	+	+	2-4%	рахунок, карта
Booking.com	+	+	-	+	-	-	5-7% **	карта
Content Inn	+	+	+	-	-	-	ціни нетто	рахунок, карта
Coral+	+	+	+	-	-	-	9%	карта
Expedia	+	+	+	+	+	+	ціни нетто	карта
GTO	+	+	+	-	+	+	1-2%	рахунок, карта
Go Global	-	+	+	+	-	-	ціни нетто	валютний рахунок, карта
IATI	+	+	+	+	-	+	ціни нетто	рахунок
LCI Travel Solutions	-	+	+	+	-	-	ціни нетто	рахунок, карта
Natecnia	+	+	+	-	+	+	1-2%	рахунок
OnlineBistro	+	+	+	+	-	+	ціни нетто	рахунок, карта
PAC World	+	+	+	+	+	-	1-2%	рахунок, карта
Travel-Life.PRO	-	+	+	+	-	-	1-3%	рахунок, карта
TUI	-	+	-	-	-	-	5%	рахунок
Vitiana	-	+	+	+	+	-	ціни нетто	рахунок, карта

Ці інформаційні системи в готельному бізнесі в умовах жорсткої конкуренції дають змогу забезпечити не тільки їх розвиток, але й надати

якісні послуги з урахуванням смаків туристів і їх фінансового стану. Виділення класів та видів інформаційних технологій, що використовуються не тільки в економіці, але й у туризмі, обумовлене потребою визначення саме інноваційних технологій на сучасному етапі і дає змогу розвивати ринок туристичних послуг.

Провівши аналіз розвитку сучасних систем управління готелями, а також враховуючи специфіку діяльності «Intercontinental Kiev», варто розглянути особливості програмного забезпечення – інформаційної системи «Opera», яка використовується для управління процесами бронювання в готелі «Intercontinental Kiev». Ідея інформаційної системи «Fidelio» - це формування автоматизованої інформаційної системи приймання, обліку, систематизації та обробки інформації, що надходить від постачальників та клієнтів готелю, автоматизація процесів обслуговування на складах готелю. Процеси обслуговування, що відбуваються в готелі „Intercontinental Kiev” повинні мати інформаційну спрямованість свого розвитку.

Функціонування інформаційної системи „Opera” передбачає підвищення ефективності організації основних процесів обслуговування. Всю систему інформаційних, матеріальних та фінансових інформаційних потоків, що відбуваються в готелі, можна виділити в три підсистеми: маркетингова, технологічна та фінансово-економічна.

1.3. Особливості формування інформаційних систем управління підприємствами готельного бізнесу

Сучасний готель, будь то міський готель або курорт, - це не тільки комфортні номери та вишколений персонал, але і все, що потрібно для відпочинку та роботи. Залежно від спеціалізації готелю в ньому можуть бути бізнес-центр, SPA-салон, басейн і багато іншого, не кажучи вже про ресторанах і барах. Для управління всім цим господарством не обійтись без спеціалізованого програмного забезпечення.

Системи управління готелями (HMS - Hotel Management Systems) відносяться до класу особливого програмного забезпечення, іменованого PMS (Property Management Systems - системи управління об'єктами нерухомості). Крім власне HMS, до них відносяться програми для інших об'єктів індустрії гостинності (ресторани, бари, спортивні і розважальні комплекси і т.д.), а також системи управління магазинами, складами, державними установами і т.п.

Готельні системи дозволяють автоматизувати всі етапи обслуговування гостя, починаючи від бронювання квитків, заселення і закінчуючи остаточним розрахунком, а також основні бізнес-процеси - від роботи покоївок до організації звітності на підприємстві. Крім того, вони забезпечують управління всіма послугами і системами готелі, доступними в номері.

Останнім часом інтерес до готельних систем вельми і вельми поживавився. Якщо років п'ять тому на ринку були присутні три-чотири компанії, то в нинішньому році їх вже більше десятка. Про те, що собою представляють HMS, ми дізналися у компаній, які займаються продажем і впровадженням таких систем. [35,с.2]

Все HMS мають більш-менш схожу структуру, що складається з модулів служби реєстрації та обслуговування гостей (Front Office), модулів служби обліку і управління (Back Office) і інтерфейсів до зовнішніх систем.

Можна HMS має свій набір функціональних модулів, але типовий склад служб в складі HMS такий.

Портсь. Це найважливіша служба, яка забезпечує реєстрацію гостя і поселення його в номер, а також розрахунок і виселення. Як правило, служба прийому і розміщення працює з графічним інтерактивним планом завантаження номерного фонду (т. Зв. «Шахматкою»), безпосередньо з якої можна проводити всі операції, пов'язані з поселенням гостя.

Бронювання. Модуль бронювання забезпечує автоопределение доступності або зайнятості номерів на період бронювання, вказівку

параметрів замовлення, створення і скасування броні. Додаткові функції, пов'язані з обслуговуванням групових заявок, в деяких HMS винесені в окремий модуль.

Служба покоївок. Тут основне завдання системи управління - організувати графік чергувань і прибирання номерів, сформувати список робіт (наприклад, зміна рушників, туалетного косметики і т.д.) з видачею письмових нарядів. Найчастіше система також веде підрахунок балів, одержуваних персоналом за виконану роботу. Крім того, з її допомогою забезпечується відображення стану міні-барів в номерах і облік товарів в них.

Адміністрування. Цей модуль забезпечує настройку самої системи, зміна тарифів, редагування курсу валют та інших параметрів.

Бухгалтерія. HMS взаємодіють з бухгалтерськими програмами (в більшості випадків це «1С: Бухгалтерія»). Готельні системи дозволяють вивантажувати дані в «1С», де з ними і працює бухгалтер. Строго кажучи, бухгалтерська програма - це окрема система, але є окремий клас готельних рішень, створених на базі «1С».

Крім цього, HMS взаємодіє з різними зовнішніми системами, які керують обладнанням в готелі і забезпечують надання гостям додаткових послуг. У «джентльменський набір», яким звичайно забезпечується HMS, входять інтерфейси до фіскальних реєстраторів, замковим системам і телефонним тарифікатор.

Обладнання, що використовується в готелях, будь то електронні замки, міні-АТС, маршрутизатори або телевізори, - це спеціалізовані пристрої, які виробляються з розрахунком на підключення до HMS. Оскільки на ринку регулярно з'являються нові виробники, не всі готельне обладнання апріорі стикнується з конкретною HMS, але проблема, як правило, вирішується шляхом написання потрібних інтерфейсів. [45,с.49]

З 2002 року існує міжнародна організація Hotel Technology Next Generation (HTNG), яка розробляє стандартні інтерфейси програмних рішень, які використовуються в готельному бізнесі.

Фіскальні реєстратори (контрольно-касові апарати). Система управління повинна взаємодіяти з реєстраторами, через які проводяться всі грошові операції, а також з системами авторизації платіжних карт, за допомогою яких можуть розплачуватися гості.

Системи контролю доступу. Зараз в готельних номерах встановлюються електронні замки як «офлайнового» (автономні), так і «онлайнового» (мережеві) типів. У другому випадку в керуючу програму в режимі реального часу передається інформація про доступ персоналу, про спроби несанкціонованого доступу, про рівень заряду батарей (для замків з бездротовим інтерфейсом) і т.д. Електронні замки для готелів - це окремий ринок, на якому присутні кілька відомих брендів (Onity, Salta, Inhova, SmartLock і т.д.), але постійно з'являються нові виробники.

Енергозбереження. Доповненням системи доступу в номері є енергозберігаючий кишень, який має два призначення: зберігання ключа-карти і (в найпростішому випадку) комутація подачі електроживлення в номер. HMS може мати також інтерфейс з системою управління будівлею, що дозволяє встановлювати клімат в номері в залежності від присутності в ньому постояльців. Наприклад, коли в номері з'являється гість, система пізнає його картку і включає комфортний режим. Покоївка під час прибирання може включити режим провітрювання.

Інтернет-бронювання. Багато готелів розміщують на своїх веб-сайтах (а також на сайтах туристичних компаній або фірм-посередників) модуль онлайн-бронювання, за допомогою якого відвідувач може самостійно вибрати номер і замовити його. Це дозволяє підвищити продажі, але важливо, щоб дані про заявки потрапляли безпосередньо в базу даних, інакше може виникнути ситуація, коли один номер буде заброньовано кілька разів.

Тарифікатори телефонних розмов. Послуги телефонного зв'язку, що надаються гостю в номері, враховуються тарифікатор, які передають дані в HMS. Якщо номер здається не цілком, а ліжко-місцями, кожному гостю

видається особистий код авторизації. Плата за телефонні розмови включається в підсумковий рахунок гостя.

Тарифікатори Інтернету також існують, однак, мабуть, поширені мало. Вартість безлімітного Інтернет-підключення на сьогоднішній день невисока, і придбання дорогої білінгової системи може не окупитися. Представники більшості компаній, що встановлюють HMS, висловили думку, що Wi-Fi в готелях повинен бути безкоштовним, як і в ресторанах, кафе і т.д. Згідно з іншим сценарієм, гість може безкоштовно виходити в Інтернет на невисокій швидкості, достатньої для базових послуг (таких як перегляд електронної пошти), тоді як швидкісний доступ може і оплачуватися.

Системи платного телебачення. Гостю можна запропонувати послугу перегляду декількох платних каналів, по яких демонструються фільми без реклами, або ж «відео за запитом». Ці програми, доступ до яких готель набуває у постачальника контенту, транслюються по внутрішньої кабельної мережі готелю. Платне телебачення - це окрема система зі своїм урахуванням, але завдяки стикуванню з HMS користування послугою також включається в підсумковий рахунок гостя при виїзді.

Автоматичні міні-бари. Зазвичай вміст міні-барів в номерах перевіряють покоївки, але автоматизувати можна і це обладнання. Існують автоматичні міні-бари і системи управління ними, які передають інформацію про спожиті гостем товари в HMS в реальному часі. Вилучення товару контролюється за допомогою вагових датчиків, хоча є і моделі, що працюють зі штрих-кодами. У будь-якому випадку автоматичні міні-бари для України поки залишаються екзотикою; кількість готелів, де вони є, оцінюється буквально одиницями. Установка таких пристроїв виправдана в готелях на 500 номерів і більше, але при менталітеті нашого людини, який обманювати техніку любить і вміє, з ними буде більше проблем, ніж вигоди. [28,с.45]

Системи автоматизації ресторанів. Ресторан при готелі має власну систему управління, яка серед інших корисних функцій забезпечує автоматизацію введення замовлення і передачі його на кухню, планування

запасів і контроль руху товарів, моніторинг ситуації в залі і захист від зловживань з боку персоналу. Обслуговування гостей готелю важливо організувати таким чином, щоб рахунки за харчування в ресторані включалися в підсумковий рахунок, який сплачується при виїзді на стійці реєстрації. Для цього ресторанна система запитує у готельної дані про гостя і його поточний баланс, повертаючи інформацію про нараховані послуги.

Практично у всіх фірм-виробників є як готельні, так і ресторанны системи, тому якщо в готелі та ресторані встановлено програмне забезпечення однієї фірми, проблем не виникає. Більш того, деякі системи технічно можуть управляти одночасно і готелем, і рестораном. Якщо ж в готелі та ресторані стоять системи різних виробників, взаємодія між ними залежить від домовленості між розробниками. Деякі програми стикуватися не можуть - принаймні, проблема узгодження форматів звітності та передачі даних з однієї системи в іншу не завжди вирішується. У таких випадках готель і ресторан «живуть своїм життям».

При готелі можуть бути і інші заклади (кафе, бари, більярд, сауна, басейн, SPA-салон і т.д.), керовані власними системами у взаємодії з HMS. В ідеальному випадку весь комплекс працює як одне ціле, і гість, відвідуючи ці заклади, не повинен хвилюватися про те, щоб мати з собою потрібну кількість готівки: рахунок йому пред'являть при виселенні.

В Україні готельні системи з'явилися в середині 90-х років XX століття. В даний час на ринку присутні близько десятка продуктів від різних виробників, більшість з них - зарубіжні (американські OPERA, Fidelio і Eritome, російські «Интеротель», «Едельвейс», Servio, R-Keeper, InStyle), хоча є і вітчизняні розробки (ProHotel, SuperHotel, B52 і ін.). Багато зарубіжних виробників працюють через дистриб'юторів, які одночасно можуть і самі виступати в якості інсталляторів.

Більшість продуктів мають схожу історію. Найчастіше фірма-розробник отримувала замовлення на автоматизацію готелю, під який і створювала програму, а після завершення проекту виходила з цих розробок

на ринок. У багатьох HMS «ноги ростуть» з ресторанных систем. Крім спеціалізованих готельних програм, є і коробкові рішення на базі продукту «1С: Підприємство». [18,с.95]

Специфічні особливості вітчизняних HMS і систем, локалізованих для українського ринку, - загальні для пострадянського простору в цілому. По-перше, HMS повинна забезпечувати ведення звітності відповідно до національного законодавства - це реалізується завдяки інтеграції з бухгалтерською системою, причому де-факто стандартом є програми сімейства «1С». По-друге, система повинна дозволяти поселення гостей не тільки за номерами, як прийнято в західних готелях, але і по ліжко-місцях. Нарешті, гість повинен мати можливість оплатити своє проживання або при виїзді, або при поселенні.

Крім того, за відгуками фахівців, західні системи дають співробітникам значну свободу в прийнятті рішень. У наших умовах така довірливість може привести до неприємностей, тому програми російської і української розробки створюються так, щоб максимально обмежити свободу дій персоналу.

В іншому - по крайній мере за основними функціями - готельні системи мало відрізняються один від одного. Всі вони вміють управляти номерним фондом, розподіляти наряди покоївкам, обмінюватися даними з електронними замками і АТС і т.д. Відмінності проявляються на рівні особливостей реалізації тих чи інших функцій, підтримуваних інтерфейсів і додаткових можливостей.

Вибираючи систему управління, отельєр повинен зважувати цілий ряд факторів, таких як надійність продукту, якість роботи компанії-інсталюатора і рівень після проектного супроводу, підтримувані інтерфейси і гнучкість розширення, не кажучи вже про ціну. Дорогі визнані бренди гарантують якість функціонування і різноманіття можливостей на всі випадки життя, але для того щоб внести в них якісь зміни або доповнення, необхідно звертатися до США. З місцевими розробниками таких проблем не виникає, але не у всіх

програмний продукт досить зрілий, буває потрібно щось допрацьовувати під замовника.

OPERA Enterprise Solution- принципово нове, що не має аналогів на ринку рішення для готелів від світового лідера у виробництві автоматизованих систем управління - корпорації Micros-Fidelio.

OPERA Enterprise Solution - це не просто новий продукт, це нова концепція управління, унікальна за своєю ідеєю і задумом. На відміну від традиційних систем для готелів, OPERA Enterprise Solution являє собою саме повнофункціональне на сьогоднішній день рішення управління, призначене як для незалежних готелів, так і для готельних мереж; як для невеликих готелів з обмеженим набором послуг, так і для шикарних 5-зіркових готелів.

Заснована на базі СУБД Oracle, найнадійнішою і універсальною платформі управління даними, OPERA Enterprise Solution пропонує нову концепцію роботи і поліпшення рівня обслуговування гостей, поєднуючи в собі такі переваги як швидкість, надійність, функціональність і в той же час простоту використання.

OPERA Enterprise Solution - це система, що складається з модулів, які з легкістю можуть бути налаштовані і доповнені в залежності від побажань конкретного готелю. Вона включає в себе систему автоматизації служби прийому і розміщення гостей (Property Management System); систему автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering); систему управління якістю обслуговування (Quality Management System); систему оптимізації прибутку (Revenue Management); систему управління заходами (OPERA Activity Scheduler); систему централізованого бронювання (OPERA Reservation System); модуль бронювання через Інтернет (Web-Self Service); централізовану інформаційну систему по клієнтах (Customer Information System).

Нове зручне мобільне рішення системи OPERA Enterprise Solution, OPERA-Palm, дозволить Вашому персоналу, який перебуває практично в

будь-якій точці готелю, робити всі необхідні операції (поселення і виписку гостей, перевірку статусу номера, керування заходами й багато іншого).

Новітні технології OPERA Enterprise Solution надають готелям унікальну можливість роботи як в режимі клієнт-серверного додатка, так і через Інтернет-браузер ("Тонкий Клієнт"). Використання технології "Тонкий Клієнт" дозволить Вам значно скоротити витрати на кожному етапі життєвого циклу ІТ системи готелю, включаючи придбання, установку, підтримку і оновлення.

OPERA Enterprise Solution сумісна з усіма операційним системами, і сервер може працювати на базі Microsoft Windows NT / 2000, AIX і Sun Solaris.

Web Self Service, нове Інтернет-додаток системи OPERA Enterprise Solution, дозволить клієнтам здійснювати бронювання безпосередньо з Інтернет-сторінки.

OPERA Multi-Property – це єдиний інформаційний центр і здійснювати управління відразу декількома готельними підприємствами в єдиній базі даних.

Спеціальна спрощена версія системи, Opera Xpress, розроблена для невеликих готелів, дозволить значно знизити витрати, використовуючи лише той функціонал системи, який необхідний.

Зручний графічний інтерфейс, можливість роботи через Інтернет-браузер, надійна функціональність, можливість настройки екранів і параметрів - ось лише короткий перелік переваг, який робить OPERA Enterprise Solution універсальною системою, що підходить для готелю будь-якого розміру, типу і форми власності.

Система управління готелем epitome PMS для платформи Microsoft® Windows - це новітнє покоління систем автоматизації компанії Hotel Information Systems, що входять в сімейство програмних продуктів epitome Solutions. Система epitome PMS сертифікована Microsoft, проста у використанні і володіє необхідною гнучкістю для застосування в управлінні

готелями будь-якого типу, категорії і розміру. Потужний функціональний інструментарій ерітоте PMS дозволить створити успішну технологію ведення бізнесу готелі, підвищити фінансові показники і досягти високого рівня сервісу для гостей.

Ерітоте PMS побудована за модульним принципом, що дозволяє готелям купувати і налаштовувати систему відповідно до своїх потреб. Залежно від набору модулів система успішно функціонує як у невеликих готелях, так і в великих готельних комплексах і ланцюжках. Модулі системи розроблені в єдиному технічному і технологічному стилі і мають загальний функціональний інструментарій та взаємозв'язок.

Інтегровані модулі системи ерітоте PMS включають: [17,с.39]

- Базовий модуль (Портъє, Бронювання, Касир, Управління номерним фондом, Управління тарифами, Звітність)
- Групові продажу;
- Управління туристичними агентствами;
- Історія гостя / Історія компанії;
- Подарункові сертифікати;
- Рахунки до отримання;
- Модуль звітності;

Грунтуючись на найбільш передових технологіях, система управління готелем ерітоте PMS функціонує в середовищі Windows, володіє 32-бітної архітектурою і відкритою структурою даних під керуванням потужної СУБД MS SQL Server.

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 включає чотири функціональних підсистеми: фінансове планування діяльності готелю; контроль над фінансовими процесами; реалізація фінансових процесів; фінансовий контроль діяльності.

Таким чином, комп'ютери та програми - це лише інструменти та матеріали, які покликані спростити та підвищити ефективність роботи інформаційної системи. Щоб представити інформаційні системи, потрібно зрозуміти проблеми, для яких вони розроблені, визначити їх структуру, процеси, що відбуваються у внутрішньому і зовнішньому середовищі готельного комплексу. Сьогоднішні менеджери повинні об'єднувати комп'ютерні технології з інформаційною системою готельного комплексу.

OPERA Enterprise Solution- принципово нове, що не має аналогів на ринку рішення для готелів від світового лідера у виробництві автоматизованих систем управління - корпорації Micros-Fidelio.

OPERA Enterprise Solution - це не просто новий продукт, це нова концепція управління, унікальна за своєю ідеєю і задумом. На відміну від традиційних систем для готелів, OPERA Enterprise Solution являє собою саме повнофункціональне на сьогоднішній день рішення управління, призначене як для незалежних готелів, так і для готельних мереж; як для невеликих готелів з обмеженим набором послуг, так і для шикарних 5-зіркових готелів.

Заснована на базі СУБД Oracle, найнадійнішою і універсальній платформі управління даними, OPERA Enterprise Solution пропонує нову концепцію роботи і поліпшення рівня обслуговування гостей, поєднуючи в собі такі переваги як швидкість, надійність, функціональність і в той же час простоту використання.

OPERA Enterprise Solution - це система, що складається з модулів, які з легкістю можуть бути налаштовані і доповнені в залежності від побажань конкретного готелю. Вона включає в себе систему автоматизації служби прийому і розміщення гостей (Property Management System); систему автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering); систему управління якістю обслуговування (Quality Management System); систему

оптимізації прибутку (Revenue Management); систему управління заходами (OPERA Activity Scheduler); систему централізованого бронювання (OPERA Reservation System); модуль бронювання через Інтернет (Web-Self Service); централізовану інформаційну систему по клієнтах (Customer Information System).

Система управління готелем еritome PMS для платформи Microsoft® Windows - це новітнє покоління систем автоматизації компанії Hotel Information Systems, що входять в сімейство програмних продуктів еritome Solutions. Система еritome PMS сертифікована Microsoft, проста у використанні і володіє необхідною гнучкістю для застосування в управлінні готелями будь-якого типу, категорії і розміру. Потужний функціональний інструментарій еritome PMS дозволить створити успішну технологію ведення бізнесу готелі, підвищити фінансові показники і досягти високого рівня сервісу для гостей.

Еritome PMS побудована за модульним принципом, що дозволяє готелям купувати і налаштовувати систему відповідно до своїх потреб. Залежно від набору модулів система успішно функціонує як у невеликих готелях, так і в великих готельних комплексах і ланцюжках. Модулі системи розроблені в єдиному технічному і технологічному стилі і мають загальний функціональний інструментарій та взаємозв'язок.

Висновки до розділу 1

1. Обґрунтовано сутність інформаційних систем є автоматизована інформаційна система з сукупністю інформації, економіко-математичних методів і моделей, технічних, програмних, технологічних засобів і фахівців, призначена для обробки інформації і прийняття управлінських рішень.

Таким чином, інформаційну систему (ІС) можна визначити з технічної точки зору, як набір взаємопов'язаних компонентів, які збирають, обробляють, зберігають і розподіляють інформацію, що необхідна для прийняття рішень і управління готельним комплексом. Крім цього,

інформаційні системи можуть також допомагати менеджерам проводити аналіз проблеми, дають можливість аналізувати комплексні об'єкти і створювати нові послуги. Інформаційні системи містять інформацію про контрагентів, місця і об'єкти усередині готельного комплексу або в навколишньому середовищі.

2. Всі види інформації, що необхідна для управління готельним комплексом, складають інформаційну систему. Система управління і система інформації на будь-якому рівні управління взаємопов'язані та взаємозалежні. Управління без інформації неможливе.

Три процеси в інформаційній системі використовуються для збору інформації, якої потребують готельні комплекси для прийняття рішень, управління, аналізу проблем і виробництва нових готельних послуг - це введення, обробка і виведення. В процесі введення фіксуються неперевірені відомості всередині готельного комплексу або із зовнішнього оточення. В процесі опрацюванні цей сирий матеріал стає структурованим. На стадії виведення опрацьовані дані передаються службам, які безпосередньо ними користуються.

3. Хоча комп'ютерні інформаційні системи використовують комп'ютерні технології, щоб обробити неперевірені відомості в значущу інформацію, існує відчутна відмінність між комп'ютером і комп'ютерною програмою, з одного боку, та інформаційною системою - з іншого. Електронні обчислювальні машини і програми для них - технічна база, інструментальні засоби та матеріали сучасних інформаційних систем. Комп'ютери забезпечують устаткування для зберігання і виготовлення інформації. Комп'ютерні програми, або програмне забезпечення призначені для обробки інформації та управління роботою комп'ютерів. Але комп'ютери є тільки частиною інформаційної системи.

РОЗДІЛ 2

ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ «INTERCONTINENTAL», М. КИЇВ

2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика діяльності підприємства

Для визначення сутності фінансового аналізу як виду діяльності, з одного боку, і як науки, з іншого, необхідно дати визначення основних складових його елементів. Такими елементами є: аналіз, фінанси підприємства, структура коштів підприємства, структура майна підприємства, фінансовий стан підприємства, цілі фінансового аналізу, суб'єкти фінансового аналізу, місце фінансового аналізу як науки, взаємодія фінансового аналізу з іншими видами діяльності.

Фінансові відносини виникають в тих випадках, коли той чи інший спосіб (законодавчим, договірним і т.д.) необхідно здійснити готівкові і безготівкові грошові платежі, а також коли платежі відбуваються фактично. Доходи від кредиторів та інших короткострокових пасивів. Кожен з перерахованих агрегатів відповідно має свою структуру, яка визначається більш дрібними елементами.

Співвідношення структури коштів підприємства і структури джерел їх формування в кожен фіксований момент часу задає фінансовий стан підприємства, визначення ступеня стійкості якого є однією з найбільш важливих завдань фінансового аналізу. Фінансовий стан - це сукупність показників, що відображають наявність, розміщення і використання фінансових ресурсів.

Фінансовий стан підприємства являє собою економічну категорію, що відображає стан капіталу в процесі його кругообігу і здатність суб'єкта характеристика його фінансової конкурентоспроможності, використання

фінансових ресурсів і капіталу, виконання зобов'язань перед державою та іншими господарюючими суб'єктами.

Аналіз фінансового стану підприємства переслідує декілька цілей:

- визначення фінансового становища;
- виявлення змін фінансового стану в просторово-часовому розрізі;
- виявлення основних факторів, що викликають зміни у фінансовому стані;
- прогноз основних тенденцій фінансового стану.

Таким чином, основне завдання аналізу фінансового стану полягає в своєчасному виявленні та усуненні недоліків фінансової діяльності і знаходженні резервів поліпшення фінансового стану підприємства і його платоспроможності.

В основі комплексного аналізу фінансового стану лежить аналіз фінансової звітності організації. Аналіз бухгалтерської звітності - це процес, за допомогою якого оцінюється минуле і поточне фінансове становище і результати діяльності організації. При цьому головною метою є оцінка фінансово-господарської діяльності комерційної організації щодо майбутніх умов існування .[5, с.11]

Управління підприємством здійснюється відповідно до його Статуту. Підприємство є юридичною особою, користується правами і виконує обов'язки, пов'язані з його діяльністю. Управління підприємством здійснюється на базі певної бухгалтер. Разом з директором він несе відповідальність за фінансовий стан підприємства.

До фінансової звітності підприємства, передбаченої Законом, відносяться: баланс, звіт про фінансові результати, звіт про рух грошових коштів, звіт про власний капітал та примітки до звітів, підписуються керівником і бухгалтером підприємства.

Метою складання звіту про фінансові результати є надання користувачам повної, правдивої та неупередженої інформації про доходи, витрати, прибутки і збитки про діяльність підприємства за звітний період.

Як і баланс, форма "Звіт про фінансові результати" не містить приклад заповнення. Основними визначеннями, які використовуються в звіті про фінансові результати, є:

- доходи - збільшення економічних вигод у вигляді надходження активів або зменшення зобов'язань, які ведуть до зростання власного капіталу (крім збільшення капіталу за рахунок внесків власників);
- витрати - зменшення економічних вигод у вигляді вибуття активів або збільшення зобов'язань, які ведуть до зменшення власного капіталу (крім зменшення за рахунок його вилучення або розподілу власниками); одним з головних розділів в роботі підприємства. Тому видача заробітної плати працівникам також входить в обов'язки бухгалтера.

Служба прийому і розміщення, в яку входить адміністратор, - одне з головних підрозділів готелю. Знаходиться служба на 1 поверсі, в вестибюлі, здійснює реєстрацію прибувають гостей, розподіл номерного фонду, випуску і розрахунки з клієнтами, прийом телефонних дзвінків, з'єднання з номерами гостей, передачу різного роду інформації і багато іншого. Це місце є по суті центром контролю за наданими послугами і дозволом технічних і організаційних проблем.

Реєстрація гостей - основна функція служби прийому. Тут відбувається процес оформлення оренди номерів, що супроводжується реєстраційними записами. Ці записи містять інформацію про гостя, включаючи його або її домашню адресу і телефон, дані паспорта, дату в'їзду і передбачувану дату виїзду, спосіб оплати (готівковий розрахунок, по кредитній карті або безготівковий розрахунок).

Менеджер по роботі з клієнтами займається плануванням завантаження готелю, укладанням договорів з контрагентами.

Кухня (їдальня), тобто кухаря, несе відповідальність за кількість і усуненням неполадок, забезпеченням пожежної безпеки в готелі.

Служба безпеки створена для захисту гостей, їх майна, а також захисту майна готелю від гостей; відстежує небажаних гостей і професійних

скаржників; займається патрулюванням службового входу і перевіркою дверей.

Адміністраторам підпорядковується господарський і інженерний відділи, а також служба безпеки. У нашому готелі працює два адміністратора, три кухарі, три прибиральниці і два охоронці. Всі разом мають спільну мету - задоволення потреб клієнтів.

Готель дотримується політики залучення молодих фахівців. Необхідні вимоги при цьому - досвід роботи і знання іноземної мови.

Інформаційні технології на підприємстві.

Досягнення технічного прогресу в області інформаційних технологій кінця ХХ століття міцно завоювали свої позиції в туристській індустрії, в корені змінивши процедуру формування, просування і реалізації туристичних послуг. З появою національних і міжнародних систем бронювання, комп'ютерної мережі Інтернет, мультимедійних каталогів роботи, для швидкої відповіді на запит клієнта, адже змушуючи його чекати, ми ризикуємо втратити, може бути постійного, клієнта. Але технічної бази не завжди вистачає і тут вже потрібні кваліфіковані менеджери, які добре знають свій готель і вміють розповісти про нього більше, ніж турист може дізнатися з Інтернету або брошур.

Основними особливостями формування системи стратегічних цілей готелю «Intercontinental» можна назвати такі:

- невеликі підрозділи, укомплектовані меншою кількістю, але більш кваліфікованих людей;
- невелике число рівнів керування;
- концентрація уваги на якості послугах, графіку і процедурах роботи, що орієнтовані на гостя.

Основне завдання аналізу фінансового стану полягає в своєчасному виявленні та усуненні недоліків фінансової діяльності і знаходженні резервів поліпшення фінансового стану підприємства і його платоспроможності.

Визначемо динаміку формування доходів, витрат та фінансових результатів діяльності готелю «Intercontinental» за 2015-2017 рр. (2.1)

Таблиця 2.1

Динаміка формування доходів, витрат та фінансових результатів діяльності готелю «Intercontinental» за 2015-2017 рр.

Показник	Період			Відхилення			
	2015	2016	2017	2016/2015		2017/2016	
				Абс.	Відн, %	Абс.	Відн, %
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	30831	34126	38922	3295	10,7	4796	14,1
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	18305	19131	21615	826	4,5	2484	13,0
Валовий: прибуток	12527	14995	17307	2468	19,7	2312	15,4
Інші операційні доходи	4763	4102	3127	-661	-13,9	-975	23,8
Адміністративні витрати	1233	1564	1789	331	26,9	225	14,4
Витрати на збут	5013	5211	6122	198	3,9	911	17,5
Інші операційні витрати	5594	3651	2998	-1943	-34,7	-653	17,9
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	5450	3379	5362	-2070	-38,0	1983	58,7
Інші доходи	276	276	186	0	0,0	-90	32,6
Фінансові витрати	5741	5884	5102	143	2,5	-782	13,3
Інші витрати	19	91	84	72	378,9	-7	7,7
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	-34	2972	4525	3006	8791,8	1553	52,2
Витрати (дохід) з податку на прибуток	12	756	1284	744	62000	528	69,8
Чистий фінансовий результат: прибуток	-46	2216	3241	2262	48972	1025	46,2

Як видно з табл. 2.1, протягом 2015-2016 років показники діяльності «Intercontinental» зазнали позитивних змін. Чиста виручка від реалізації

зросла в 2016 р., порівняно з 2015 р., на 3295 тис. грн. (10.7%). За цей час собівартість реалізованих послуг зросла на 826 тис.грн. Наведені тенденції привели до збільшення валового прибутку від надання готельних послуг на 2468 тис. грн. (+19,7%). У 2017 році відбулось зростання чистих доходів від надання послуг готелю – на 4796 тис.грн або на 14,1%.

Чистий фінансовий результат «Intercontinental» в 2016 році склав 2216 тис. грн. прибутку, що на 2262 тис. грн. (+4897,2%) більше, порівняно з 2015 р. У 2017 році обсяг чистого прибутку готелю зріс на 1025 тис.грн або на 46,2%.

Основними особливостями формування системи стратегічних цілей готелю «Intercontinental» можна назвати такі:

- невеликі підрозділи, укомплектовані меншою кількістю, але більш кваліфікованих людей;
- невелике число рівнів керування;
- концентрація уваги на якості послугах, графіку і процедурах роботи, що орієнтовані на гостя.

Місія, якою керувався готель «Intercontinental» до 2016 року, формулювалася наступним чином: «Intercontinental» - готель, що прагне до пропозиції найкращих готельних послуг, домагаючись високого рівня сервісу та задоволеності гостя.

У 2018 році місія готелю «Intercontinental» частково трансформувалася: готель «Intercontinental» прагне відшукати потреби ринку і задовольняти їх якісними готельними послугами з найкращим рівнем сервісу і високою ефективністю, забезпечуючи тим самим повагу до своїх клієнтів».

Співвідношення структури коштів підприємства і структури джерел їх формування в кожен фіксований момент часу задає фінансовий стан підприємства, визначення ступеня стійкості якого є однією з найбільш важливих завдань фінансового аналізу.

Оцінку фінансового стану готелю доцільно здійснювати поетапно, на підставі комплексу показників. Комплексна оцінка фінансової стійкості проводиться шляхом розрахунку відносних показників (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

**Коефіцієнти оцінки фінансової стійкості готелю «Intercontinental»
за період з 01.2016 по 01.2018 р.**

Показник	Рекомендоване значення	На дату:			Абсолютне відхилення	
		2016	2017	2018	01.2017 / 01.2016	01.2018 / 01.2017
Коефіцієнт незалежності	> 0,5	0,230	0,236	0,227	0,006	-0,009
Коефіцієнт фінансової залежності	< 2	0,770	0,764	0,773	0,006	0,009
Коефіцієнт фінансової стійкості	> 1	0,805	0,906	0,794	0,101	-0,112
Коефіцієнт співвідношення залученого і власного капіталу	-	3,343	3,241	3,403	-0,101	0,162
Коефіцієнт маневренності власного оборотного капіталу	> 0,2-0,3	2,687	-2,722	- 2,738	-0,035	-0,016

Оцінити наскільки ефективно підприємство використовує свої ресурси (засоби) дозволяє аналіз ділової активності, оскільки саме цей показник зумовлює платоспроможність, фінансову стійкість та стабільність діяльності господарюючого суб'єкта. Аналіз ділової активності полягає у дослідженні рівнів і динаміки різноманітних фінансових коефіцієнтів – показників оборотності.

Основні показники ділової активності «Intercontinental» узагальнені у табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Показники ділової активності готелю «Intercontinental» за 2015-2017 рр.

Показник	Рік			Відхилення	
	2015	2016	2017	2016 / 2015	2017 / 2016
Коефіцієнт оборотності активів	0,221	0,242	0,272	0,021	0,030
Коефіцієнт оборотності оборотних активів	1,612	1,764	1,986	0,153	0,222
Коефіцієнт оборотності запасів	9,163	9,484	10,555	0,321	1,071
Коефіцієнт оборотності власного капіталу	0,947	1,045	1,186	0,098	0,141
Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості	9,654	10,563	11,900	0,908	1,338
Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості	0,956	0,989	1,102	0,033	0,113

Коефіцієнт оборотності активів визначається як відношення обсягу реалізації до середньої суми активів за період. Він показує, скільки разів за період обертається капітал, що вкладений в активи готелю. Так, у

«Intercontinental» в 2015 р. значення цього показника становить 0,221, в 2016 р. – 0,242, в 2017 р. – 0,272, що на 0,03 пункти більше, порівняно з 2016 р.

Коефіцієнт оборотності оборотних активів в 2015 р. становив 1,612. Тобто, на одну гривню активів припадала 1,612 грн. доходу, в 2016 р. – 1,764, а в 2017 р. – 1,986. Таким чином, зростання швидкості обороту оборотних активів свідчить про більш ефективне їх перетворення в грошові кошти, а, отже, зниження ефективності їх використання на підприємстві.

2.2. Аналіз формування та використання інформаційних систем в діяльності підприємства

В умовах кризової ситуації, яка склалася в Україні, особливо гостро постає питання ефективності функціонування бізнесу. Підприємству необхідно отримати максимальний дохід при мінімальних витратах. Ці два основні завдання в поєднанні з нестабільною ситуацією в цілому у країні та в конкретних галузях зокрема, потребують проведення достатньо глибокого аналізу і швидкого прийняття рішень. Вирішення поставлених завдань неможливе без широкого впровадження інформаційної системи в управлінську діяльність підприємства. Наявність такої – показник благополуччя підприємства, злагодженості всіх ланок діяльності управлінської та виробничої сфери – від керівника до рядового працівника. Проте ряд підприємств не приділяють належної уваги питанням впровадження інформаційних систем в управлінський процес, в результаті чого втрачають можливість виявлення резервів підвищення ефективності діяльності підприємства.

Теоретичним і практичним аспектам запровадження інформаційних систем управління підприємством присвячено багато наукових праць зарубіжних і вітчизняних учених. Зміна ролі інформаційних технологій у бізнесі, можливість вирішення на їх основі стратегічних завдань процвітання організації відображені в праці В. А. Грабаурова. Досягнення світової

практики створення функціонально розвинених інформаційних систем управління підприємствами та шляхи їх адаптації для вітчизняних підприємств представлені в праці Р. К. Бутова . Сутність інформаційних систем менеджменту, технології реалізації основних аналітичних методів, які можуть самостійно застосовуватись управлінським персоналом підприємства, розкриваються в працях В. Ф. Ситника , Г. М. Устинова та інших . Проте під впливом глобалізаційних процесів, кризових явищ, посилення конкуренції постає необхідність пошуку нових підходів до впровадження і використання інформаційних систем управління підприємством для підвищення оперативності управління і обґрунтованості управлінських рішень.

Інформаційна система дозволяє істотно скоротити всі види витрат діяльності підприємства, максимально оптимізувати управлінський процес. У зв'язку з новизною таких систем для багатьох підприємств, складнощами в адаптації до конкретних умов, низькою інформованістю щодо їх впровадження часто виникає ціла низка помилок, які істотно знижують потенціал інформаційних систем .

На даний момент існують два варіанти впровадження інформаційних систем – комплексний і точковий. У разі точкової системи всі елементи управління є автономними і по своїй суті розрізненими. Впровадження такої моделі передбачає поступову інтеграцію окремих складових в єдине ціле. Багато керівників віддають перевагу саме такому варіанту, зважаючи на нижчу вартість і недовіру до глобальних систем. Але не завжди вдається домогтися побудови єдиного інформаційного простору , оскільки сучасні інформаційні системи – це складні інтегровані комплекси, які включають в себе модулі, що відповідають практично за всі напрями роботи сучасного підприємства. І як результат такого впровадження – постійні збої і конфлікти в системі управління. Комплексний підхід усуває ці проблеми і дозволяє повністю автоматизувати бізнес-процеси. Системи документообігу, бухгалтерського обліку, тайм-менеджменту, технологій, виробництва в

такому випадку працюють взаємопов'язано, безконфліктно і ефективно. Проте проблемою може стати недостатня навченість персоналу, що спричиняє на збої в процесі експлуатації інформаційних систем .

До технологічних чинників належать обмеження в наявності комп'ютерів і комп'ютерних програм, їх висока вартість, недостатня формалізація процесів управління на підприємстві, необхідність зміни технології бізнес-процесу.

Організаційні чинники включають: відсутність повного розуміння керівниками механізмів реалізації рішень і того, як працюють виконавці; протидія організаційної культури впровадженню інформаційної системи; недовіра вищого керівництва до інформаційної системи; необхідність реорганізації підприємства та формування кваліфікованої команди, яка б запроваджувала інформаційну систему. Формування кваліфікованої команди можуть собі дозволити лише великі корпорації, тому доцільно користуватися послугами професійних консультантів, витрати на котрих зазвичай істотно менші за вартість нереалізованого проекту автоматизації.

До людських чинників слід віднести опір працівників і керівників (через страх перед невідомим, потреби в гарантіях, скорочення персоналу), дефіцит знань щодо інформаційної системи серед персоналу, відсутність у підлеглих навичок такого роду роботи, небажання виконувати додаткову роботу, протидія відділів спільному використанню даних.

Інші чинники – це протидія клієнтів інформаційному забезпеченню, відсутність посадових інструкцій для підлеглих, які не містять положення про виконання певних видів робіт; недосконалі системи оплати праці і винагород, які не враховують бажання людей підвищувати кваліфікацію і сприяти розвитку організації; попередній негативний досвід, пов'язаний із запровадженням проектів. Наявність стримуючих чинників впливає на потребу підприємств в інформаційних системах: більшість із них не бажають витратити кошти на пошук необхідної інформації і не мають відповідної статті витрат на їх створення.

Для подолання вищезазначених чинників керівництво використовує такі стратегії:

- надання інформації – інформування працівників про відповідні зміни, відкрите спілкування, що надає можливість поставити питання, висловити побоювання (розробка сценаріїв);
- участь і залучення – ініціатори змін готові вислухати працівників, яких стосуються зміни, а також надати додаткову інформацію та підтримку;
- допомога та підтримка – включає навчання нових навичок, управління стресом, наради, моральна підтримка;
- переговори і угоди – тактика компенсації «потерпілій» стороні, наприклад, компенсація співробітникам, що потрапили під скорочення; або при зміні обсягу роботи – пропозиція більш високої зарплати;
- маніпулювання і перебільшення ролі – групі, що виявляє опір, надаються ключові ролі в здійснюваних змінах (або імітація ключових ролей);
- явне і неявне примушування – крайня міра, пов'язана із залякуванням, наприклад скорочення, позбавлення премій та ін.

Процедуру впровадження інформаційної системи можна поділити на такі етапи:

1. Передпроектне обстеження, яке полягає у виявленні основних інформаційних потоків на підприємстві та формуванні бази основної нормативно-довідкової документації.
2. Побудова інформаційно-функціональної моделі діяльності підприємства, опис та оптимізація процесів, що піддаються автоматизації; здійснюється добре навченими співробітниками підприємства-замовника із залученням висококваліфікованих консультантів та з прив'язкою створеної моделі до стандартів бізнесу і до майбутньої системи.[18,с.56]

3. Адаптація системи на підприємстві, у процесі якої проводиться налаштування системи відповідно до плану проекту впровадження і тестування окремих модулів та функцій.

4. Дослідна експлуатація системи – на цьому етапі зберігається подвійне введення даних у стару і нову системи. У процесі дослідної експлуатації генеруються стандартні звіти і проводиться верифікація даних; система поступово вводиться в експлуатацію по окремих ділянках обліку або управління; документуються інструкції з ведення робочих місць і коригуються посадові інструкції учасників облікового процесу тощо.

5. Введення інформаційної системи в експлуатацію та її супровід.

Для оцінки результатів змін слід урахувати не лише прямі витрати, які вимірюють у процесі технічного аналізу інформаційної системи, але й непрямі, до яких можна віднести результат подальших інвестицій, заснованих на впровадженні нової системи, розробці нової ділової стратегії, більш вдалому позиціонуванню організації та ін.

Ще одне важливе завдання, яке постає перед керівництвом підприємства, – вибір інформаційної системи, рішення якого найчастіше припадає на людей, які не є професіоналами в сфері інформаційних технологій управління. Існує досить багато методологій здійснення такого вибору [2, с. 19]. Основні характеристики інформаційних систем, які слід ураховувати при формуванні такого рішення, представлені на рис. 3.

Одним із найбільш важких, але й важливих завдань при визначенні критеріїв вибору інформаційної системи є визначення глобальних цілей і завдань її впровадження. Цілі повинні бути не лише правильно сформульовані, але правильно зрозумілі, оскільки впровадження системи на підприємстві вносить певні зміни у діяльність практично всіх підрозділів. Для усвідомлення глобальних цілей та їх формулювання необхідно займати достатньо високе положення в ієрархії підприємства і користуватися незалежністю. Але, як правило, співробітники такого рангу надзвичайно завантажені виробничими проблемами і не є компетентними в галузі

інформатики. Лише дуже великі підприємства можуть мати підрозділи, що займаються питаннями інформатизації. Найбільш доцільним для вирішення цього завдання є залучення незалежної консалтингової компанії, яка здійснить обстеження, а також аналіз цілей і завдань підприємства за замовленням та в інтересах керівництва. Такий підхід дозволяє отримати незалежний аналіз ситуації на підприємстві та об'єктивне формулювання глобальних цілей і завдань.

На сьогоднішній день неможливо уявити ефективне функціонування підприємства готельного бізнесу без використання спеціалізованого програмного забезпечення, що дає можливість автоматизувати всі бізнес-процеси. Сучасні темпи розвитку висувають найвищі вимоги до автоматизованих систем управління для підприємствах індустрії гостинності. Потреби клієнтів і конкурентна боротьба прагнуть від закладів швидкого реагування на всі коливання ринкової кон'юнктури. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та Інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнесів-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку.

Виділяють такі інформаційні технології в готельному бізнесі:

- Системи бронювання та резервування;
- Глобальні розподільчі системи;
- Послуги Інтернету;
- Мобільні системи зв'язку;
- Комплексні автоматизовані системи управління підприємством;
- Спеціалізовані та універсальні програмні продукти.

Цілі повинні бути не лише правильно сформульовані, але правильно зрозумілі, оскільки впровадження системи на підприємстві вносить певні зміни у діяльність практично всіх підрозділів. Для усвідомлення глобальних цілей та їх формулювання необхідно займати достатньо високе положення в ієрархії підприємства і користуватися незалежністю.

**Групи інформаційних систем управління готелями,
представлені в Україні**

Група готельних ПП	Приклади готельні ПП	Переваги	Недоліки
ПП провідних світових виробників ПЗ	Micros-Fidelio; Opera; Epitome; SoftBrand;	світовий досвід; багаторічна робота; «західний» підхід до організації бізнес-процесів; Висока надійність;	висока вартість; деяка повільність в адаптації ПЗ під клієнта; не врахування специфіку локального ринку;
Якісні розробки компаній з країн СНД	«Едельвейс» «Готель- 2.3» «Інтеротель» Intellect Style, 1С	накопичений досвід (у деяких більше 15 років); середній ціновий сегмент; адаптація до національного ринку;	пропонують різноманітний набір модулів і не завжди враховують наявність основних модулів;
Нове ПЗ, що з'явилося в останні 3-5 років	Індивідуальні розробки	низька ціна; готовність реалізувати будь-які побажання клієнта; втілити в доопрацювання свого програмного продукту;	погане знання предметної області; побудовані на базі ПЗ для суміжних областей бухгалтерії, торгівлі та ін.; низька надійність;

Виділяють такі інформаційні технології в готельному бізнес:

- Системи бронювання та резервування;
- Глобальні розподільчі системи;
- Послуги Інтернету;
- Мобільні системи зв'язку;
- Комплексні автоматизовані системи управління підприємством;
- Спеціалізовані та універсальні програмні продукти.

Таке використання кожним сегментом готельного господарства інформаційних систем та технологій має велике значення для решти її складових.

Одним із основних напрямів розвитку готельного бізнесу в Україні слід вважати широке впровадження інформаційних комп'ютерних технологій управління та сучасних систем бронювання на основі вивчення та застосування досвіду розвинених країн у цій області.

На ринку СНД сьогодні є більше десятка систем автоматизації управління готелями. Вартість одного проекту оцінюється іноді в десятки тисяч доларів. У результаті готель при використанні систем автоматизації управління перетворюється на кероване підприємство, здатне до гнучкого реагування на зміни в ринковій ситуації, що робить вкладення коштів в технології цілком окупаються. На жаль, у багатьох холдингах і групах компаній в Україні поширена тільки «часткова» автоматизація.

Проаналізуємо основні комп'ютерні системи забезпечення готельних мереж, які використовуються в найбільших готельних мережах світу і України.

Найбільш поширеним універсальним продуктом є комплекс найбільшої у світі компанії «Micros-Fidelio», що спеціалізується на створенні систем управління для готелів і ресторанів упродовж 20 років. Така система встановлена на підприємствах більше 100 найбільших готельних мереж (Sheraton, Hilton, Marriott, Kempinsky, Hyatt та ін.) [1,с.37].

Система Fidelio Front Office (FFO) допомагає автоматизувати основні етапи роботи готелю: від комп'ютерного бронювання номерів, реєстрації, розміщення і виписки гостей до управління номерним фондом, ведення бухгалтерії і фінансів. До переваг FFO слід віднести: легкість в експлуатації, обумовлену досить простою логікою побудови системи і зручністю інтерфейсу, високий рівень безпеки, забезпечений суворим розмежуванням доступу користувачів, гнучкість налаштування. Система FFO може успішно використовуватися як в готелях, що належать до готельних мереж, так і в незалежних готелях і пансіонатах з абсолютно різною технологією роботи [2,с.29].

Найбільшими комп'ютерними системами бронювання на міжнародному ринку туризму є системи Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan і Opera. Разом ці системи налічують близько 500 тис. терміналів, встановлених в готелях по всьому світу, що складає 90% ринку, невідповідно їх називають "золотою четвіркою". 10% займають регіональні системи бронювання і системи, які знаходяться на стадії злиття з однією з вищевказаних систем.

Кожна GDS, хоча і є глобальною, має свою сферу поширення. Для Amadeus - це, передусім, Європа. Система Galileo використовується в 116 країнах світу, більш ніж 45 тисячами агентств, через які можливий доступ до інформації про ресурси. Вона має поширення в США і таких європейських країнах, як Великобританія, Італія, Греція, країни Бенілюкса, Швейцарія, Португалія. Загалом доля цієї системи на ринку Європи складає 29,8% (друге місце). Менше охоплення мають системи Sabre і Worldspan.

Для таких готелів, що входять в готельні мережі, як InterContinental, Radisson і інші, робота з GDS виконується централізовано і є невід'ємною частиною маркетингової стратегії готельної мережі в цілому.

Представлення готелю у будь якій GDS обов'язково повинно включати наступні позиції: загальний опис, опис номерного фонду, опис тарифів, ціни, інформацію про наявність місць.

З розглянутих систем бронювання лишень глобальна система Amadeus активно виходить на український ринок туристичних послуг, але використовується невеликою кількістю туристичних фірм України. Вона складається з програмних продуктів, призначених для "авіа", "авто", "готелю", "сервісу".

Основними перевагами глобальної системи Opera виступають: заощадження часу завдяки можливості отримання усієї туристичної, клієнтської і агентської інформації; нова інформація поступає кожну годину в режимі on-line; зростаюча продуктивність дозволяє робити інформацію доступною; економія витрат за рахунок стабільної роботи і негайних підтверджень; контроль інтегрованої системи задовольняє усі потреби

агентства; підвищення прибутків завдяки широкому діапазону можливостей, які забезпечують задоволення усього спектру замовлень клієнта.

Незважаючи на велику кількість переваг системи Opera, використання інших систем в Україні в майбутньому мало б такі позитивні результати:

- застосування системи Sabre в готельних закладах України дозволило б впровадити систему з доступом до широкого спектру послуг, здійснювати продаж готельних продуктів та послуг, дистрибуцію і розробку технологічних рішень для індустрії гостинності України;
- система Worldspan не вимагала б виконання чітко вказаних об'ємів бронювання, оскільки це досить демократична система;
- система Galileo забезпечила б готельні підприємства Windows-версією системи бронювання, а програма Premier дозволила б агентствам повністю автоматизувати роботу з обслуговування клієнтів.

В той же час широке запровадження комп'ютерних систем бронювання в Україні стримується наступними чинниками:

- недостатністю фінансових ресурсів для плати за підключення до GDS і установку необхідного програмного забезпечення;
- низьким рівнем підготовки менеджерів з інформаційних технологій;
- відсутністю інформування готельних закладів відносно необхідності впровадження глобальних комп'ютерних систем бронювання;
- інформаційною небезпекою при широкому використанні Internet-технологій.
- відсутністю єдиних стандартів із застосування Internet і інших інформаційних технологій.

Таким чином, провідним постачальником новітніх рішень в галузі бронювання для світової індустрії гостинності виступає GDS «Amadeus».

Поширення системи Amadeus і впровадження систем Galileo, Sabre, Worldspan в індустрію гостинності України дозволить підприємствам істотно скоротити час на обслуговування клієнтів, забезпечити бронювання в режимі on-line, знизити собівартість послуг.

Система Lodging Touch американської компанії MAI Hospitality, однієї з лідерів в розробці програм для готельної індустрії, є інтегрованим пакетом програм, що автоматизує різні відділи готелю: порт'є, ресторанної служби, відділу продаж, організацій банкетів. Вона може бути об'єднана з такими периферійними системами, як бухгалтерські програми, системи оптимізації прибутку готелю, платне телебачення, системи телефонії, контролю доступу в номери та ін.

Система Nimeta порівняно новий продукт, призначений для малих і середніх готелів. Робота системи Nimeta надає можливість оренди і використання системи управління за допомогою Internet-технологій. Ця технологія полягає в тому, що дані про готель і, власне сама програма системи управління готелем, знаходяться поза готелем на спеціально відведеному сервері. Такий сервер знаходиться в обладнаному сервіс-центрі Internet-провайдера. Таким чином, для підключення і використання системи Nimeta досить просто мати комп'ютер і вихід в Internet.

Комплекс програмних продуктів ерітоте Enterprise розроблений корпорацією HIS (США), - одним зі світових лідерів в області інформаційних технологій для готельної індустрії. Інформаційні рішення HIS забезпечують функціонування багатьох всесвітньо відомих готелів і готельних мереж. Клієнтами компанії є понад 4000 готелів різного рівня в 83 країнах світу.

Для готельних закладів України існує відносно недороге і практичне рішення, яке містить у собі систему автоматизації діяльності готельних служб (HOTEL 2000), систему автоматизації барів і ресторанів (Restaurant 2000), автоматизовану систему керування складом ресторану (Stock 2000), автоматизований інтерфейс з системами бухгалтерського обліку, автоматизований інтерфейс з внутрішньою АТС, автоматизований 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. Система забезпечує індивідуальне й групове бронювання

номерного фонду, а також бронювання компаніями і туроператорами блоків номерів з відстеженням квот по кожній організації.

2.3. Оцінка ефективності використання інформаційної системи «Opera»

Автоматизована система управління OPERA ENTERPRISE SOLUTION може координувати роботу майже всіх служб в готелі: служби прийому і розміщення, ресторанної служби, банкетної служби, господарської служби, бухгалтерії, служби бронювання, відділу продажів. заснована на базі СУБД Oracle, надійній і універсальній платформі управління даними і пропонує нову концепцію роботи і поліпшення рівня обслуговування гостей, поєднуючи в собі такі безперечні переваги як швидкість, надійність функціональність і в той же час простоту використання.

OPERA Enterprise Solution- принципово нове, що не має аналогів на ринку рішення для готелів від світового лідера у виробництві автоматизованих систем управління - корпорації Micros-Fidelio.

OPERA Enterprise Solution - це не просто новий продукт, це нова концепція управління, унікальна за своєю ідеєю і задумом. На відміну від традиційних систем для готелів, OPERA Enterprise Solution являє собою саме повнофункціональне на сьогоднішній день рішення управління, призначене як для незалежних готелів, так і для готельних мереж; як для невеликих готелів з обмеженим набором послуг, так і для шикарних 5-зіркових готелів.

Заснована на базі СУБД Oracle, найнадійнішою і універсальній платформі управління даними, OPERA Enterprise Solution пропонує нову концепцію роботи і поліпшення рівня обслуговування гостей, поєднуючи в собі такі переваги як швидкість, надійність, функціональність і в той же час простоту використання.

OPERA Enterprise Solution - це система, що складається з модулів, які з легкістю можуть бути налаштовані і доповнені в залежності від побажань конкретного готелю. Вона включає в себе систему автоматизації служби

прийому і розміщення гостей (Property Management System); систему автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering); систему управління якістю обслуговування (Quality Management System); систему оптимізації прибутку (Revenue Management); систему управління заходами (OPERA Activity Scheduler); систему централізованого бронювання (OPERA Reservation System); модуль бронювання через Інтернет (Web-Self Service); централізовану інформаційну систему по клієнтах (Customer Information System).

Нове зручне мобільне рішення системи OPERA Enterprise Solution, OPERA-Palm, дозволить Вашому персоналу, який перебуває практично в будь-якій точці готелю, робити всі необхідні операції (поселення і виписку гостей, перевірку статусу номера, керування заходами й багато іншого).

Новітні технології OPERA Enterprise Solution надають готелям унікальну можливість роботи як в режимі клієнт-серверного додатка, так і через Інтернет-браузер ("Тонкий Клієнт"). Використання технології "Тонкий Клієнт" дозволить Вам значно скоротити витрати на кожному етапі життєвого циклу ІТ системи готелю, включаючи придбання, установку, підтримку і оновлення.

Новітні технології OPERA Enterprise Solution надають готелям унікальну можливість роботи як в режимі клієнт-серверного застосування, так і через інтернет-браузер («Тонкий Клієнт»). Використання технології «Тонкий Клієнт» дозволяє готелям таким, що використовує цю систему значно скоротити витрати на кожному етапі життєвого циклу ІТ системи готелю, включаючи придбання, установку, підтримку і оновлення. Розглянемо всі складові системи трохи детальніше. .

Система автоматизації служби прийому і розміщення (Property Management System - PMS) Вона є центральною ланкою. Переваги системи управління OPERA PMS дозволяють значно підвищити рівень продуктивності і рентабельності готелю. Система легко набувається з врахуванням індивідуальних вимог і побажань, дуже легка і проста у

використанні, і дозволяє ланці готелю, що управляє, завжди мати найточнішу інформацію як по окремому готелю, або готельній мережі.

Система автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering - S&C) S&C - це повнофункціональна система автоматизації відділу продажів і маркетингу, повністю інтегрована з системою автоматизації служби прийому і розміщення (OPERA PMS) і системою централізованого бронювання (OPERA ORS). Завдяки єдиній базі даних в готелю немає необхідності в установці інтерфейсів для обміну даними між цими системами. Управлінський персонал, відділ продажів і бронювання готелю може обмінюватися інформацією про клієнтів, рахунки, доступність номерів, тарифах, що діють, і здійснювати загальний контроль всієї діяльності підприємства.

Модуль бронювання через інтернет (Web-self Service - WSS) Завдяки цьому модулю гості готелю безпосередньо через представництво цього готелю в мережі Інтернет можуть забронювати номер, а також відновити свої дані і перевірити поточний членський статус.

Система OPERA Enterprise Solution сумісна з такими світовими системами бронювання як Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. Система управління якістю обслуговування (Quality Management System - QMS).

Система управління якістю - це інструмент для управління і контролю кожного аспекту діяльності готелю з метою підвищення стандартів обслуговування в повній відповідності зі всіма вимогами гостей. Система швидкої реакції на запити гостей дозволяє управлінському персоналу перевіряти прудкість реакції співробітників відповідно до покладених стандартів. А менеджмент автоматично оповіщається про затримки у виконанні ще до того, як поступить скарга від гостя.

Робота з OPERA QMS починається з Task Navigator, звідкіля є доступ до усіх додатків системи. Task Navigator показує призначення завдань, статус завдань, різні замітки і примітки, а також їх пріоритетність. Модуль профілактичного обслуговування дозволяє скласти графік запланованих

ремонтних робіт, щоб запобігти незапланованим дорогим терміновим ремонтам. OPERA QMS дозволяє вводити інформацію не лише з комп'ютера на робочому місці співробітника, але і видалено за допомогою пейджерів, телефону з тональним набором. .

Система оптимізації прибутків на базі OPUS 2 (Revenue Management) Дана система оптимізації прибутку, повністю інтегрована з OPERA ORS і PMS, дозволяє управляти доходом як окремих готелів, так і здійснювати централізоване управління декількома готелями в одній базі даних. Серед основних функцій слід зазначити складний груповий аналіз, що дозволяє здійснювати управління тарифами, а також управління прибутковістю за принципом «готель в готелі». До того ж, в системі є інтерфейс з системою OPERA S&C для аналізу ефективності певних послуг і збільшення рентабельності.

Система управління мероприяттями (OPERA Activity Scheduler) Даний модуль актуальний для курортних і спа-готелів. Модуль дозволяє контролювати всі послуги і діяльність готелю: оздоровчі процедури, курси гри в гольф або інші заходи. Співробітники можуть забронювати потрібні гостю послуги, а система автоматично підбере вільний і зручний для нього час і проконтролює "не пересікальність" процедур або запропонує по запиті професіонала високого класу. Дана система дозволяє відстежити всю інформацію про клієнтів, включаючи перелік послуг, якими вони скористалися, замітки готельного персоналу і медичні дані, і дозволяє скласти і надати кожному гостю по приїзду свого роду «програму». А в тому випадку, якщо гість відмінить свою броню, всі останні завдання також будуть зняті.

Система централізованого бронювання OPERA (OPERA Reservation System - ORS). Система централізованого бронювання OPERA є новим поколінням систем бронювання. Це єдина система контролю доступності всіх готелів, що входять в готельну мережу. OPERA ORS дозволяє мати повну і єдину картину завантаження у всіх готелях, а також здійснювати бронювання

відразу в декількох готелях. Причому, забронювати номер в готелі або конференц-зал зможе як співробітник відділу бронювання, що знаходиться в центральному офісі, так і менеджер по продажах, що знаходиться в відрядженні в будь-якій крапці світу. Також такі традиційні функції системи PMS як підселення, робота з депозитом, призначення номера кімнати, тепер можна здійснити в OPERA ORS, виключаючи необхідність додаткової роботи.

Централізована інформаційна система по клієнтах (Customer Information System - CIS). Централізована інформаційна система по клієнтах, повністю інтегрована з системою централізованого бронювання, збирає і обробляє дані про всіх гостей, туроператорів, групи і компанії, створюючи єдину базу даних. CIS автоматично обмінюється інформацією, що міститься в про файлах, між всіма готелями і центральним сховищем даних, таким чином надаючи користувачам доступ до будь-якої необхідної інформації.

OPERA MULTI-PROPERTY. Модуль дозволяє управляти відразу декількома готелями в єдиній базі даних. А саме: бронювати номер відразу в декількох готелях, що знаходяться в абсолютно протилежних точках земної кулі, переводити броню з одного готелю в іншій; дозволяє гостю проживати в одному готелі, користуватися послугами іншого і внести вартості послуг на рахунок гостя в готелі мешкання. Таким чином, можна створити єдиний інформаційний центр і здійснювати діяльність відразу по декількох готельних підприємствах в єдиній базі даних.

Важливої складової системи є нічний аудит. Використовуючи АСУ OPERA при проведенні операції нічного аудиту немає необхідності переривати роботу, як це буває при використанні інших систем. Система продовжує функціонувати в звичному режимі, і у нічних аудиторів є можливість формувати звітність у будь-який час протягом робочої зміни. Процедура нічного аудиту займає 15 хвилин.

Система OPERA ES підтримує більше 350 інтерфейсів, включаючи інтерфейс з системою управління ресторанами, телефонними системами і

системами тарифікації телефонних дзвінків і Інтернет-послуг, системою автоматичних мінібарів, системою управління рахівницями клієнтів, системами платного телебачення, системами електронних замків, системою авторизації кредитних карт, бухгалтерськими системами. Це дуже зручна функція. Існує також спрощена версія системи управління готелем - OPERA Xpress. Дана версія дозволяє придбати систему, повністю відповідну потребам певного готелю і фінансовим можливостям її власника.

Всі необхідні опції і функціонал системи можна вибрати з опцій OPERA PMS. Таким чином, власник може істотно понизити витрати, вибравши ті опції, які відповідають бізнес-процесам, приходять в готелі, а також використовуючи одну систему для декількох готелів. Дана система дозволяє формувати більше 200 звітів, починаючи звітом по кількості тих, що живуть в готелі, і закінчуючи кризисним звітом на випадок виникнення надзвичайної ситуації. Наприклад, система буде відключена найближчим часом або в готелі оголошена пожежна евакуація. Також можливе внесення різної інформації і змін в «профайл» (досьє) гостя: його переваги, скарги, побажання і тому подібне. Оскільки модулі системи зв'язані один з одним зміни, внесені співробітником одного відділу доступні для вивчення співробітникам інших відділів, підключених до системи.

АСОВІ OPERA ENTERPRISE SOLUTION може бути встановлена як в маленьких готелях (від 10 номерів), так і в великих готельних комплексах, а також в декількох готелях одного готельного ланцюга. До недоліків системи можна віднести її вартість, вона досить велика. Компанія HRS є провідним розробником комп'ютерних систем програмування для готельних підприємств по всьому світу, хоч би тому вартість продукції не може бути низькою. Остаточна ціна продукту залежатиме, від кількості модулів необхідних готелю, від розмірів номерного фонду. Наприклад, обслуговування даної системи (рис.2.1) для готелю в 100 номерів, категорії п'ять зірок обходиться в 55000 гривень у місяць.

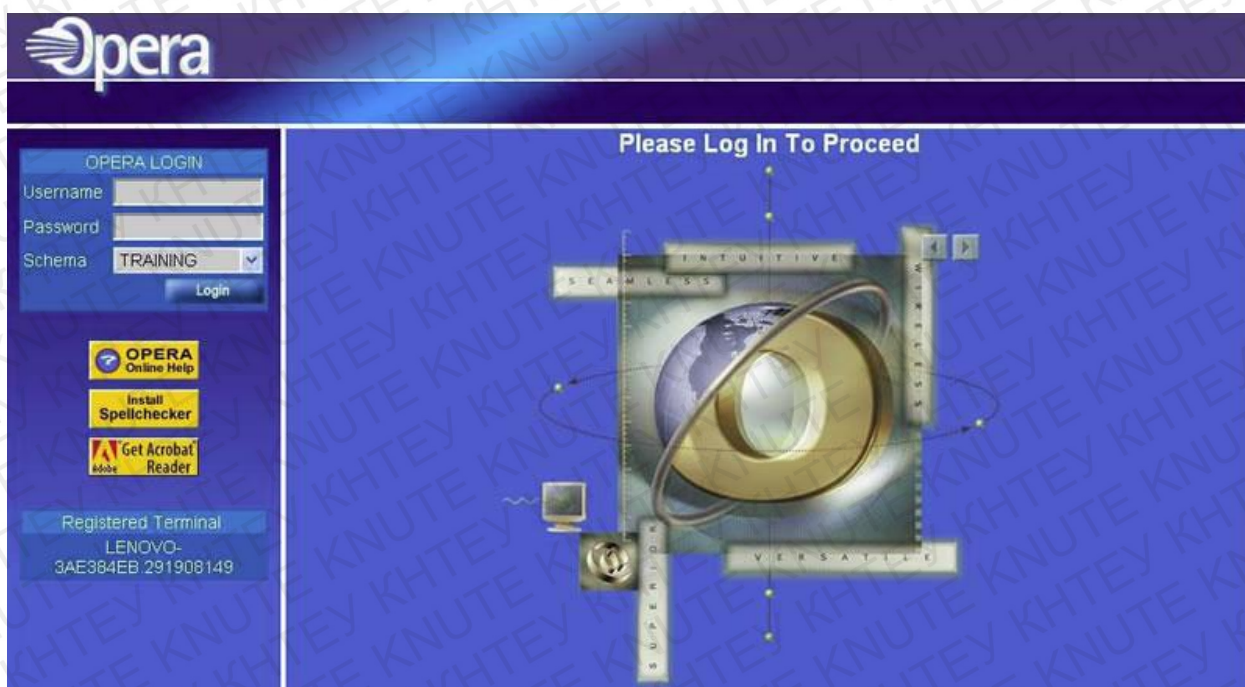


Рис.2.1. Інтерфейс автоматизованої програми «Opera» готелю

Система управління готелем eritime PMS для платформи Microsoft® Windows - це новітнє покоління систем автоматизації компанії Hotel Information Systems, що входять в сімейство програмних продуктів eritime Solutions. Система eritime PMS сертифікована Microsoft, проста у використанні і володіє необхідною гнучкістю для застосування в управлінні готелями будь-якого типу, категорії і розміру. Потужний функціональний інструментарій eritime PMS дозволить створити успішну технологію ведення бізнесу готелі, підвищити фінансові показники і досягти високого рівня сервісу для гостей.

Eritime PMS побудована за модульним принципом, що дозволяє готелям купувати і налаштовувати систему відповідно до своїх потреб. Залежно від набору модулів система успішно функціонує як у невеликих готелях, так і в великих готельних комплексах і ланцюжках. Модулі системи розроблені в єдиному технічному і технологічному стилі і мають загальний функціональний інструментарій та взаємозв'язок.

Інтегровані модулі системи eritime PMS включають: (Дод.Б)

- Базовий модуль (Портсьє, Бронювання, Касир, Управління номерним фондом, Управління тарифами, Звітність);
- Групові продажі;
- Управління туристичними агентствами;
- Історія гостя / Історія компанії;
- Подарункові сертифікати;
- Рахунки до отримання;
- Модуль звітності;

Грунтуючись на найбільш передових технологіях, система управління готелем еritome PMS функціонує в середовищі Windows, володіє 32-бітної архітектурою і відкритою структурою даних під керуванням потужної СУБД MS SQL Server.

Модулі системи розроблені в єдиному технічному і технологічному стилі і мають загальний функціональний інструментарій та взаємозв'язок.

Основним модулем системи є Базовий модуль, призначений для автоматизації найбільш важливих виробничих операцій. Контроль доступу користувачів здійснюється за допомогою системи паролів і прав.

Функціональні можливості базового модуля включають:

Бронювання - Система аналізує наявність кімнат на вказаний період, пропонує на вибір різні тарифні плани, звертається до архіву договорів з фірмами, дозволяє вносити інформацію щодо місця та часу зустрічі гостя і автоматично роздруковує підтвердження броні.

Поселення - Система аналізує стан і атрибути кімнат, дозволяє зареєструвати паспортні дані гостя і автоматично роздруковує реєстраційну карту гостя.

Виписка - Система контролює до шести балансів розрахункової картки гостя з роздруківкою детальних і / або підсумкових рахунків.

Ведення рахунків гостей - Система відстежує нарахування основних і додаткових послуг готелю на розрахункову картку гостя, дозволяє

коригувати і переміщати нарахування з одного рахунку на інший, а також враховує курс перерахунку валют при мультивалютній налаштування.

Контроль стану номерного фонду - Контроль стану номерного фонду здійснюється за статусом кімнати (прибрана - неприбрана), виду прибирання (поточна - виїзна) і виду ремонту (з можливістю поселення - без можливості поселення).

Нічний аудит - При нічному аудиті система нараховує на рахунки гостей вартість проживання, виробляє зміни статусу кімнат, обробляє інформацію по незаїзду, змінює тарифи гостей відповідно до сезонами і днями тижня і розраховує підсумкові показники роботи готелю за минулий фінансовий день.

Консьерж - Функції консьєржа дозволяють зберігати в системі і роздруковувати для гостей інформацію про прилеглих пам'ятки і інших об'єктах, що представляють інтерес для постояльців (ресторани, центри розваг, банки, оренда автомобілів і т. П.).

Ведення касових операцій - При веденні касових операцій система веде фіскальний облік готівкових надходжень і формує всі види касової звітності (персональної, змінною, календарної).

Пакетна організація тарифів - пакетна організація тарифів в системі дозволяє керуючому персоналу готелю отримувати статистику прибутковості по всіх включених елементів проживання.

Облік додаткових послуг - облік додаткових послуг дозволяє вести в системі інвентаризацію предметів додаткового обладнання кімнат (ліжка, фени, вентилятори, холодильники), підвищуючи при цьому оперативність і якість обслуговування гостей.

Управління доходами - Управління доходами дозволяє готелю вести гнучку цінову політику в залежності від завантаження готелю, співвідношення гарантованих і негарантованих броню, тривалості проживання гостей та інших показників.

Вбудована електронна пошта. - Система організовує обмін повідомленнями між користувачами системи і веде архів повідомлень.

На сучасному етапі більше 80% усіх продажів турпродукту реалізуються через електронну комерцію і використовують комп'ютерні системи резервування CRS, які створили передумови для розвитку глобальних систем бронювання. Це дало змогу підвищити якість сервісних послуг за рахунок зменшення часу обслуговування клієнтів, збільшення обсягів та різноманітності пропонованих послуг тощо, а також з'явилася можливість забезпечення оптимізації завантаження авіалайнерів, реалізації стратегії гнучкого ціноутворення, застосування нових управлінських методів тощо.

Висока надійність та зручність цих систем резервування сприяли їх швидкому і широкому поширенню. Нині до глобальних належать чотири основні системи бронювання: Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan. Разом ці системи (не випадково їх називають «золотою четвіркою») нараховують приблизно 500 000 терміналів, установлених у готелях по всьому світу, що становить близько 90% ринку. 10% займають регіональні системи резервування та системи, які знаходяться у стадії злиття з однією з вищеперерахованих. Кожна GDS хоча і є глобальною, має свій арсенал розповсюдження.

Вважаємо, що при виборі інформаційних систем доцільно враховувати стандартні параметри бронювання номерів і розглядати системи, які дозволяють бронювати готельні послуги, взаємодіючи зі споживачами по всьому світу за рахунок широкої бази постачальників туристичних сервісів та готельних послуг, представлених у єдиному інтерфейсі. Визначені можливості системи повинні враховувати коригування цін в режимі реального часу на різні послуги готелю, що входять до складу замовлення відвідувача (броні). Також нова система взаємодії зі споживачами та управління готельними процесами має забезпечувати можливість інтеграції з різними пошуковими веб-майданчиками в Інтернет.

На нашу думку, ці інформаційні системи в готельному бізнесі в умовах жорсткої конкуренції дають змогу забезпечити не тільки їх розвиток, але й надати якісні послуги з урахуванням смаків туристів і їх фінансового стану. Виділення класів та видів інформаційних технологій, що використовуються не тільки в економіці, але й у туризмі, обумовлене потребою визначення саме інноваційних технологій на сучасному етапі і дає змогу розвивати ринок туристичних послуг, тому наведені класифікаційні ознаки доцільно доповнити такими:

- 1) за сферою діяльності: глобальні, національні та регіональні інформаційні системи;
- 2) за функціональним призначенням: соціальні, культурні, виховні, фінансово-економічні, маркетингові тощо;
- 3) за напрямом автоматизації: автоматизація процесів (управління персоналом, фінансами, постачанням тощо), автоматизація інформації (формування баз даних клієнтів), інтеграційні (управління зовнішніми і внутрішніми процесами);
- 4) за сферою застосування: системи проектування туристичних об'єктів, системи організаційного управління (готелем, рестораном, музеєм тощо), системи управління технологічними процесами, системи матеріально-технічного забезпечення.

Висновки до розділу 2

1. Інформаційні системи в готельному бізнесі є економічно доцільними та ефективними за умови, якщо вони приносять готелю додаткові доходи, забезпечують конкурентні переваги на ринку, підвищують частку ринку, знижують витрати, вдосконалюють процес обслуговування, підвищують ефективність роботи окремих підрозділів та готелю в цілому. Також впровадження даних систем може кардинально змінювати методичну, інформаційну та технологічну складові управлінських процесів і здійснювати їх на якісно новому, більш ефективному рівні, що значно підвищує якість

надання послуг у готелі. Згідно даних, Україна відстає від провідних розвинених країн світу в сфері впровадження інформаційних технологій і автоматизації управління готелями. Проте в той же час є великі перспективи подальшого розвитку в цьому напрямку, тому що на українському ринку є понад десяти високоякісних сучасних систем автоматизації управління готелями, причому деякі з них - це не адаптація зарубіжних систем, а оригінальні розробки українських компаній і тому найбільш пристосовані до умов України. Впровадження таких систем істотно підвищить конкурентоспроможність українських готелів.

2. Більшість українських готелів зводять інформатизацію лише до придбання зарубіжної системи автоматизації, яка на жаль не завжди відповідає реальним запитам готелю та не враховує регіональних особливостей. Інші замовляють розробку індивідуальної системи, витрачаючи чималі гроші та час, а на виході зазвичай отримуючи негнучке рішення.

Ще одним ефективним інструментом інформатизації, який широко використовується в готельній індустрії є мультимедійні маркетингові системи. Впровадження мультимедійних маркетингових систем підвищує ефективність просування готельних послуг за рахунок використання більш інформативних та наочних засобів відображення та прийому-передачі повідомлень, а під'єднання до глобальних систем бронювання - підвищує продажі за рахунок виходу на глобальний ринок .

Формування в Україні інформаційного суспільства потребує пришвидшення процесів інформатизації в усіх сферах національного господарства, розбудови відповідної інформаційної інфраструктури та підвищення навичок персоналу по роботі з сучасними інформаційними технологіями.

3. Всі види інформації, що необхідна для управління готельним комплексом, складають інформаційну систему. Система управління і система інформації на будь-якому рівні управління взаємопов'язані та взаємозалежні.

Управління без інформації неможливе. Стратегічна мета інформаційних технологій - сприяти управлінню готельним комплексом, реагувати на динаміку ринку, створювати, підтримувати та поглиблювати конкурентні переваги. Виконання цього завдання вимагає побудови інформаційно-технологічних систем, які мають наступні атрибути: а) максимальна доступність - кожна людина може дістати доступ до ІТ ресурсів у будь-який час і з будь-якого місця; б) будь-який інформаційний об'єкт повинен бути доступний одночасно багатьом; в) маневреність прикладних програм - необхідний перехід до мережевої архітектури, що призводить до серйозних змін в організації і роботі ІТ- відділів .

На сучасному етапі більше 80% усіх продажів турпродукту реалізуються через електронну комерцію і використовують комп'ютерні системи резервування CRS, які створили передумови для розвитку .

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ «OPERA» ГОТЕЛЕМ «INTERCONTINENTAL», М. КИЇВ

3.1. Напрями удосконалення використання системи «Opera»

Провівши аналіз розвитку сучасних систем управління готелями, а також враховуючи специфіку діяльності «Intercontinental Kiev», варто розглянути особливості програмного забезпечення – інформаційної системи «Opera», яка використовується для управління процесами бронювання в готелі «Intercontinental Kiev». Ідея інформаційної системи «Opera» - це формування автоматизованої інформаційної системи приймання, обліку, систематизації та обробки інформації, що надходить від постачальників та клієнтів готелю, автоматизація процесів обслуговування на складах готелю. Процеси обслуговування, що відбуваються в готелі „Intercontinental Kiev” повинні мати інформаційну спрямованість свого розвитку.

Oracle Hospitality OPERA Cloud Services - це гнучка, масштабована, безпечна, повністю мобільна платформа для операцій та розповсюдження готелів. OPERA Cloud Services надає основні можливості управління майном, що поширюється на задоволення операційних потреб готелів, починаючи від невеликих незалежних бутиків до великих мереж. Численні сертифіковані інтерфейси для сторонніх галузевих програм допомагають інтегрувати служби Cloud Services з вашими корпоративними системами для плавних, з'єднаних технологічних процесів.

Функціонування інформаційної системи „Opera” передбачає підвищення ефективності організації основних процесів обслуговування. Всю систему інформаційних, матеріальних та фінансових інформаційних потоків, що відбуваються в готелі, можна виділити в три підсистеми: маркетингова, технологічна та фінансово-економічна. Інформаційні процеси стосуються всіх трьох підсистем.(рис.1.3)

Rm	Room Type	Dty	6/6 Fr	6/7 Sa	6/8 Su	6/9 Mo	6/10 Tu	6/11 We	6/12 Th	6/13 Fr
100	DD	✓								
101	DD	✓	TITTLE, MAURY							
102	KN	✓	DANIELSON, NESTOR							
103	DD	✓								
104	DD	✓	PALMATEER							
105	DD	✓	CAFEAULAIT, NAOMI							
106	KNGS									
107	KN	✓		JONES, JANET						
108	DD	✓	SETRAN Sr., MR., STEPHAN UWE							
109	DD	✓	FASDALE, CARL							
110	DD	✓	CAROL JENSEN							
111	DD	✓	FARAWAY, DOUG							
112	KN	✓		MARTIN, JOANN						
113	KN	✓								
114	DD	✓	JESTIN, CHRISTOPHER							
115	DD	✓		CLOSED FLOOR						
116	KN	✓								
117	KN	✓		CLOSED FLOOR						
118	DD	✓								
119	DD	✓								
120	DD	✓	BANNON, MR. A							
121	KN	✓								
122	KN	✓								
123	DD	✓	SMITH, MARK							
124	DD	✓	TOLEDO, GRAHAM							
125	KN	✓								

Legend: Reserve (green), Non-Gtd (yellow), Pre-Reg (orange), In House (blue), OOO (red), Unavail (grey)

Enter Starting Date: 8/6/2004 Enter room: Prev Next

ePitome.NET | NEWCH | Friday, August 06, 2004

Рис. 3.1 Остання оновлена версія автоматизованої системи «Opera Solution»

Організація системи „Опера” дозволяє готелю розширити можливості у наданні послуг своїм клієнтам та підвищити ефективність організації надання послуг, а саме:

- всі системи мають зв'язок з супутником;
- високою є мобільність на реагування запитів клієнтів;
- гнучким є управління системами замовлення, розміщення гостей;
- здійснена автоматизація управлінського обліку процесів обслуговування в готелі.

Система управління інформаційного забезпечення (Opera) полягає в організації процесів управління інформаційними потоками та ресурсами в готелі «Intercontinental Kiev».

Цілями цієї інформаційної системи є:

- 1) збільшення прибутку від використання наявних ресурсів і від задоволення існуючого або потенційного попиту на послуги, які надає готель за рахунок підвищення рівня технологічності управління та якості прийнятих рішень;
- 2) підвищення рівня якості послуг;
- 3) завоювання сталої ринкової позиції готелю.

Вдосконалення інформаційної системи управління готелем «Intercontinental Kiev» передбачає впровадження CRM-модуля. Для цього необхідно виконати наступні кроки: вивчення інформаційних систем, розробка технічного завдання на впровадження нової системи бронювання, інтеграція нової системи бронювання з системою Opera.

До інформаційних систем нового покоління належать системи підтримки прийняття рішень та інформаційні системи, побудовані на штучному інтелекті. Це інтерактивні комп'ютерні системи, які призначені для підтримки різних видів діяльності при прийнятті рішень. Дана система має безліч переваг і застосовується в усіх сферах управлінської діяльності підприємства, в тому числі і в його зовнішньоекономічній діяльності. Такі системи надають менеджеру допомогу у процесі прийняття рішень і забезпечують підтримку у всьому діапазоні контекстів задач. Вони підтримують і посилюють міркування та оцінку менеджера. Системи підтримки прийняття рішень виконують інтеграцію моделей і аналітичних методів із стандартним доступом до даних і вибіркою з них. Для надання допомоги при прийнятті рішень активується одна або декілька моделей. Вміст їх охоплює історію поточних і попередніх операцій, а також інформацію зовнішнього характеру та інформацію про середовище. Ці системи прості в роботі та побудовані за принципом інтерактивного рішення задач.

До експертних систем можна віднести програмні засоби, що використовують експертні знання для забезпечення вискоєфективного рішення неформалізованих задач у вузькій предметній області. Типові

експертні системи можуть включати бази даних, бази знань, розв'язувальник, підсистеми пояснень та інтерфейс користувача.

Експертні системи також використовуються в управлінні зовнішньоекономічною діяльністю. Їх можна використовувати в прогнозуванні, плануванні, контролі, управлінні та навчанні. Наприклад, експертні системи вже застосовуються в банківській справі, а саме в програмах аналізу інвестиційних проєктів, стану валютного, грошового та фондового ринку, кредитоспроможності чи фінансового стану підприємств і банків.

3.2. Обґрунтування програми заходів з удосконалення використання автоматизованої системи «Opera» готелем

В даний час можна спостерігати стрімкий розвиток інформаційних технологій і програмного забезпечення в готельному і туристському бізнесі. Це обумовлюється тим ефектом, який можна отримати при їх правильному використанні.

Для визначення найбільш альтернативних напрямків вдосконалення всієї системи управління в готель «Intercontinental» з метою розширення спектра послуг, необхідно розглянути список найвідоміших програмних продуктів і почати з компанії Hrs. Комп'ютерна система автоматизації готелів Opera відноситься до найбільш відомих продуктам німецької компанії Hrs, яка є виробником автоматизованих систем для готельного і ресторанного бізнесу. Фірма Opera є виробником таких систем, як Opera FO (Opera Front Office, Opera F & B Opera Food & Beverage) і Opera Eng. система Opera є складовою частиною глобальних комп'ютерних систем бронювання, таких як Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan, таким чином, всі готелі, представлені в Opera автоматично завантажуються в глобальну комп'ютерну систему бронювання. Комп'ютерна система Opera є однією з найпопулярніших систем для готельної індустрії. Апаратні вимоги не високі - досить мати комп'ютери

з 486 процесором, з частотою 120 МГц і оперативною пам'яттю 16 МБ. Вартість системи залежить від кількості номерів в готелі і від набору модулів системи. У вартість входить установка, настройка, підтримка системи, навчання користувачів.

Система Opera FO виробляє:

- бронювання та реєстрація гостей;
- накопичення інформації про неоплачені рахунки клієнтів, що надходять з різних точок продажів;
- включення інформації про безготівкові платежі;
- отримання фінансових і статистичних звітів.

Другий напрямок вдосконалення можна розглядати як комплексну систему управління готелем - Opera Enterprise Solution - абсолютно нове, що не має аналогів на ринку рішення для готелів від світового лідера у виробництві автоматизованих систем управління корпорації Micros-Fidelio. На відміну від традиційних систем для готелів, Opera Enterprise Solution є найбільш повнофункціональною до теперішнього часу, контрольного розчину, призначеного для незалежних готелів і готельних мереж; як міні готелів з обмеженим набором послуг, так і для 5-зіркових готелів.

Новітні технології Opera Enterprise Solution надає унікальну можливість працювати в додатки клієнт-сервер, а також через Інтернет-браузер («тонкий клієнт»). Ця специфічна лінія може значно знизити витрати на кожному етапі життєвого циклу ІТ-системи готелю, включаючи придбання, установку, підтримку і оновлення.

В якості альтернативного напрямку можна розглядати систему управління готелем Eritome Pms, створений для платформи Microsoft Windows і є членом останнього покоління систем автоматизації компанія Systems, сімейства програмних продуктів Eritome Solutions. система Eritome Pms сертифікована Microsoft, проста у використанні і має необхідну гнучкість для використання в управлінні готелів будь-якого типу, категорії і розміру. Потужні функціональні інструменти Eritome Pms дозволять вам

створити успішний бізнес технології готелі, поліпшити фінансові показники і досягнення високого рівня сервісу для гостей. Eritome Pms побудована за модульним принципом, що дозволяє готелям купувати і налаштовувати систему відповідно до ваших потреб. В залежності від кількості модулів, система успішно працює в невеликих готелях і великих готельних комплексах і ланцюгів. Модулі системи розроблені в єдиному технічному і технологічному стилі, і мають загальні функціональні інструменти і відносини. інтегровані модулі системи Eritome Pms включають:

- Базовий модуль (Портъє, Бронювання, Касир, Управління номерним фондом,(рис.3.1) Управління тарифами, Звітність;
- Групові продажу;
- Управління туристичними агентствами;
- Історія гостя / Історія компанії Подарункові сертифікати;
- Модуль звітності;

Room	Rm Type	Rm Status	HK Status	Attendant	Business Date	Time In	Time Out
1001	CK	Clean	VAC	Maid15	02/02/06	03:28 PM	03:38 PM
1005	DLX	Clean	OCC	Maid02	02/02/06	01:45 PM	02:20 PM
1005	DLX	Inspected	OCC	Maid12	02/02/06	02:21 PM	02:22 PM
1008	CK	Dirty	VAC	Maid02	02/02/06	03:40 PM	
1011	DLX	Clean	OCC	Maid15	02/02/06	09:34 AM	09:38 AM
1012	CK	Clean	OCC	Maid04	02/02/06	01:47 PM	01:57 PM
1012	CK	Dirty	OCC	Maid12	02/02/06	01:53 PM	01:55 PM
118	SUP	Clean	VAC	Maid07	02/02/06	01:47 PM	02:00 PM
2002	CD	Dirty	OCC	Maid04	02/02/06	01:49 PM	
2006	CD	Dirty	VAC	Maid12	02/02/06	01:50 PM	
3016	SIND	Pickup	VAC	Maid07	02/02/06	02:16 PM	

Рис.3.1 Інтерфейс навігатора номерного фонду

На основі самих передових технологій, система управління готелем Pms Eritome працює в середовищі Windows, має 32-розрядну архітектуру і відкриту структуру даних під керуванням потужної СУБД MS SQL Server.

Основним модулем системи, є базовий модуль, призначений для автоматизації найбільш важливих виробничих операцій. Контроль доступу користувачів здійснюється за допомогою системи паролів і прав.

Грошові операції проводять - При проведенні касових операцій, система веде податковий облік грошових надходжень і формує всі види грошових рахунків (персональної, змінною, календарної). пакетна організація тарифів - Пакетна організація тарифів в системі дозволяє керуючому персоналу готелю отримувати статистику прибутковості по всіх включених елементах проживання. Додаткові бухгалтерські послуги – Облік додаткових послуг дозволяє в системі інвентаризацію предметів додаткового обладнання номерів (ліжка, фени, вентилятори, холодильники), підвищуючи при цьому ефективність і якість обслуговування.

Управління доходами - Управління доходами дозволяє проводити готелі гнучку цінову політику в залежності від сервісу, ставлення гарантованого і негарантованої броні, тривалість перебування та інші показники. Широкий спектр функціональних можливостей задовольнить побажання як невеликого готелю так і великого 5 зіркового комплексу. Оптимальний набір модулів, які дозволять вам нарощувати систему в міру необхідності, знизивши при цьому первинні інвестиції. Модуль Інтернет бронювання дозволить вам забронювати номери в готелі, як фізичними особами, так і організаціями, забезпечуючи, таким чином, аналіз і прогноз завантаження номерного фонду режимі реального часу. Потужний інструмент звітності дозволить деяким користувачам легко перетворити дані по роботі в звіти для аналізу доходів, завантаження, витрат і безліч інших показників.

Контроль за роботою готелю або готельного комплексу, можна отримати доступ з будь-якої точки світу. Перерахуємо можливості системи:

- Робота в режимі реального часу. Процес роботи з клієнтами (Обслуга при приході, оплати, виїзду і т. Д.) Оптимізований так, щоб треба було часу, як правило, не більше 1-2 хвилин, створюючи комфортні умови для гостей.

Система повністю оптимізована до законодавства Білорусі, Казахстану та України. Персоніфікація і контроль використання.

- Система автоматизації готелю «Opera Solution» - являє собою апаратно-програмний комплекс нового покоління, поєднання самих сучасних технологій в області мікропроцесорного управління на місцях і прикладного програмного забезпечення. Безсумнівною перевагою системи «Opera» є інтерактивний інтерфейс, який визначає легкість навчання користувачів і експлуатації проекту в цілому. В інформаційній системі готельної системи «Opera» 1 є центральною ланкою, яке приймає інформацію від інших підсистем – телефонів, ресторанів, платного телебачення, безпеки і т.д. Системні дані зберігаються під управлінням промислової СУБД Sybase, яка може гарантувати їх безпеку навіть в аварійні ситуації. Особливу увагу має бути приділена таким особливостям, як гнучкість і можливість застосування до умовами готелів всіх типів і розмірів. «Opera» дозволяє організувати і автоматизувати всі аспекти прийому послуги, бронювання, (рис.3.1) за реєстр заяву і розрахунок гостей, управління інвентаризації. це значно спрощує роботу фінансових і комерційних відділів, формує статистичні звіти і журнали паспортного столу. система підтримує облікові записи клієнтів і передбачає використання поточних, депозитних або змішаних систем оплати в готелі в цілому і для кожної з послуг окремо.

Oracle Hospitality OPERA Cloud Services - це гнучка, масштабована, безпечна, повністю мобільна платформа для операцій та розповсюдження готелів. OPERA Cloud Services надає основні можливості управління майном, що поширюється на задоволення операційних потреб готелів, починаючи від невеликих незалежних бутиків до великих мереж. Численні сертифіковані інтерфейси для сторонніх галузевих програм допомагають інтегрувати служби Cloud Services з вашими корпоративними системами для плавних, з'єднаних технологічних процесів.

Нове зручне мобільне рішення системи OPERA Enterprise Solution, OPERA-Palm, дозволить Вашому персоналу, який перебуває практично в

будь-якій точці готелю, робити всі необхідні операції (поселення і виписку гостей, перевірку статусу номера, керування заходами й багато іншого).

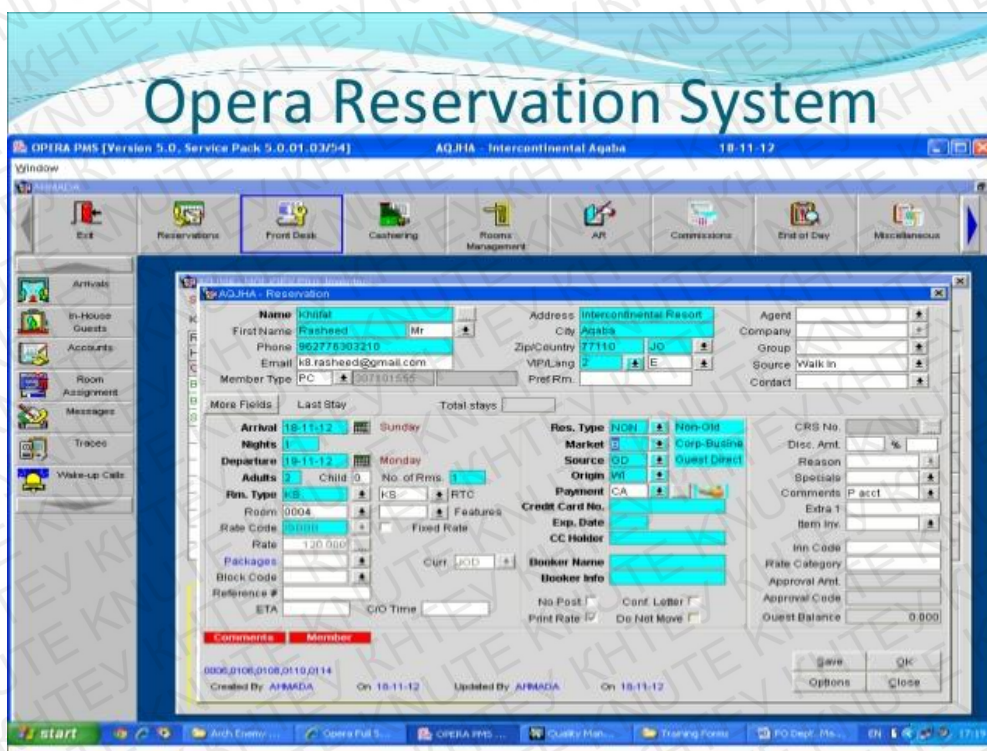


Рис.3.1. Інтерфейс вкладки навігатора бронування автоматизованої системи «Опера»

Розглянемо більш докладно елементи, складові схему «Опера».

1. Розміщення в офісі. Система дозволяє швидке розміщення, розрахунок і виписки гостя, без видачі нового комплексу документів, а по попередньому бронюванню, так і без нього. Цей модуль має такі особливості:

- Швидка реєстрація гостей без попереднього бронювання;
- Резервація розміщення;
- Групи лікування, в тому числі транзитної групи Контроль платежів за надані послуги;
- Редагування і корекція даних після реєстрації гостя (завинятком дати і часу прибуття);
- Введення деталі перебування будь-якого гостя в пам'яті комп'ютера скільки завгодно;

- Облік не тільки кількості приїздів гостя, але його заселення від різних джерел.

2. Службевий модуль бронювання. Система повністю автоматизована, процес бронювання номерів і аналіз завантаження майбутніх готелів різних категорій і критеріїв оцінки.

Система бронювання модуль «OperaSolution» пропонує наступні можливості:

- Зручні індивідуальні та групові бронювання (Бронювання номерів, класів номерів, місць і послуг, обробка транзитних груп)

- Бронювання номерів і блоків на необмежено віддалений період часу. Квотування номерного фонду Модуль візової підтримки, обслуговування журналу:

- Автоматична прив'язка дозволеного для компанії тарифу до картки бронювання. Гнучка система надання звітів дозволяє отримувати інформацію по багатьом параметрам. Гнучка система звітності дозволяє отримувати інформацію по багатьом параметрам.

- Аналіз завантаження - інформація про наявність номерів в будь-який час і в будь-який період, в тому числі погодинної оплати категорії можливого продовження проживання і може бути представлена у вигляді тексту або графічного звіту.

- Швидке розміщення анотацій і побажань клієнтів або бронювання сервісної карти бронювання Аналіз заїзду і не заїзду за номерами, класам, персонам, фірмам і туроператорам. Можливість ведення обліку та статистики бронювання за різними показниками Наявність звіту «Історія броні», яка відображає всі операції співробітників з заявками, поданих гостями і дозволяє аналізувати дії персоналу.

3. Розрахунковий центр. Розрахунковий центр комплексу «OperaSolution» дозволяє:

- зберегти особистий рахунок, як для кожного гостя і для груп. послуги в проживанні гостя, такі як поселення, трансферт в інший номерний клас, зміна тарифу проживання, зміна умов проживання і т.д.
- розраховуються і включаються в особовий рахунок автоматично при виконанні цих операцій служб розміщення. При використанні системи з фіскальної функцією принтера касира, адміністратор може виконувати службу прийому і розміщення.

При відкритті сервісу, телефонні дзвінки, платне телебачення, ресторан, міні-бар і т.д., на рахунку гостя будуть автоматично додані надані послуги, згідно описаних в системі тарифів.

Модуль має зручний варіант:

- Ведення рахунків в різних валютах;
- Ведення історії курсів валют Деталізація і об'єднання рахунки;
- Відстеження боргів гостей з автоматичним або ручним ключем;
- Блокування гостьової карти (при установці системи управління замками);

Система має необмежені можливості для поділу і перегрупування рахунків і платежів - однієї кімнати в іншу і з одного рахунку на іншій. Формування звітів для реалізації послуг у період або фіксованої дати для бухгалтерії. Автоматичне закриття дня, місяця, періоду Підтримка автоматичної авторизації кредитних карт через ряд процесів центру компанії United Credit Cards (United Card System).

Система дозволяє нараховувати на рахунок гостя будь-які платежі за послуги або товари. Вся інформація про телефонні дзвінки, послуг харчування, платного телебачення інших систем в централізовано опрацьовується в «OperaSolution» при виписці клієнт розплачуватися за спожиті послуги за одним рахунком, або, навпаки, розділити загальний рахунок на кілька рахунків, заплативши кожному з них в окремо, з різними типами оплати, яка автоматично розраховує всі податки відповідно до законодавства України.

4. Служба безпеки. Використання контролю доступу в приміщення, в режимі реального часу дозволяє підвищити ефективність роботи служби безпеки. Це досягається за рахунок своєчасної інформації про стан номерного фонду, автоматичного спостереження і оповіщення про надзвичайні ситуації, наприклад, спроби несанкціонованого проникнення в кімнату, відкриті двері, блокування замка номера і т.д. Зокрема, сигнал тривоги включається в номері і в службі безпеки і активується камера відеоспостереження розташована в безпосередній близькості від приміщення, що охороняється, в випадках:

- При спробі відкрити двері за допомогою інструменту або іншого ключа;
- Відкриття вікна або поява в номері людей за відсутності клієнта.

Чи не закрита або погано зачинені двері;

Співробітник служби охорони має можливість віддалено відкрити будь-яку двері або групу дверей в аварійній ситуації, наприклад, під час пожежі. З застосуванням системи в службових приміщеннях знімаються питання пошуку співробітника на території підприємства і облік робочого часу.

5. Аналітичні засоби. Аналітичні інструменти в «OperaSolution» дозволить вам розширити потенціал управління і обслуговування менеджерів відповідно до керівництва готелю. У той час як є можливість отримати аналітичні дані та інформацію про стан номерного фонду, в тому числі віддалено, через Інтернет або безпосередньо на свій мобільний телефон.

6.Розділ «Бухгалтерія» дозволяє керівництву готелю і бухгалтерії отримувати фінансовий результат і аналітичні звіти за результатами фінансової діяльності. Звіт грошових коштів, аналіз типу доходів від заробітної плати для обраної послуги, аналіз доходів за послуги

«Проживання», аналіз доходів від послуг, з можливістю аналізувати рахунки на оплату і прогнозовані доходи, отримання інформації про гостях, які не заплатили за додаткові послуги на особовий рахунок, експорт даних в систему обліку 1С, Парус, БЕСТ.

Розділ «Клієнти» дозволяє керівництву готелю і маркетингової службі, отримувати такі дані:

- допомога для клієнтів готелю, який здійснює аналіз клієнтів і угрупованням за кількістю відвідувань і тривалості перебування;
- велику інформацію про житлових приміщеннях, і вони отримали постійний клієнт в звіті про прибутки і збитки, отриманих від клієнтів готелю.

Статистичні бухгалтерські організації, в яких підраховують кількість гостей, число відвідувань, тривалість перебування та суми отриманого доходу. Всі дані, призначені для аналізу інформації про постійних клієнтів і встановлюючи з ними індивідуальні цінові відносини.

Розділ «Плановий Відділ» дозволяє управляти готелем і економістам отримувати такі дані:

- Аналітичні дані по розміщенню за статистикою країн проорганізаціях, в яких виконується розрахунок кількості гостей, число відвідувань, тривалість перебування та суми доходу, отриманого. Остаточні звіти про результати роботи готелю, за результатами роботи готелю, для передачі в Українське Державне Статистичне Спостереження.

Розділ «Аналітична Звітність» - адміністрація отримує скорочення паперової роботи.

Всі записи системи “Opera Solution” може бути сформована за будь-який період, а по даті і часу.

3.3. Оцінка ефективності запропонованих заходів для готелю «Intercontinental»

Основу операційної системи OPERA Enterprise Solution - це система керування майном OPERA (PMS). OPERA PMS, призначений для задоволення різноманітних вимог до будь-якого об'єкта нерухомості чи майнового ланцюга, забезпечить інструменти, які допоможуть вам керувати вашою діяльністю на більш високому рівні продуктивності та прибутковості,

ніж будь-коли раніше. Програма налаштовується відповідно до ваших специфічних вимог, що полегшує його використання та дозволяє отримувати швидко, точну, найновішу інформацію.

Функціональність OPERA Multi-Property може допомогти вам різко скоротити витрати на апаратне забезпечення, програмне забезпечення та витрати на робочу силу, запустивши кілька властивостей із єдиної бази даних. Його дизайн дозволяє використовувати централізовану базу даних для декількох установок PMS. Централізоване програмне забезпечення та апаратне забезпечення роблять підтримку та оновлення системи легшими, зберігаючи їх в одному центральному розташуванні. Властивості також можуть усвідомити ефективність праці шляхом обміну функціями між властивостями, включаючи бронювання, облік, продаж та АТС.

Наша резервна здатність дозволяє миттєво знаходити потрібну кімнату на сайті або в усьому світі.

Тут ви можете побачити чудові можливості OPERA PMS, щоб дати вам повний контроль над майбутніми бронюваннями. Через кілька секунд ви можете шукати номери в найбільших системах багатомовності. Ви отримуєте доступність в режимі реального часу, щоб забезпечити повну завантаженість у пікові періоди. Ви маєте миттєвий доступ до будь-якого рівня доступності інформації за певний день.

Планування груп та блоків ніколи не було простіше, швидше або вигідніше.

OPERA PMS надає повний спектр інструментів для управління запасами, управління групами приміщень та управління контрактами, зменшуючи адміністративні витрати, пов'язані з групами та блоками. Програма інтегрована з системою продажу та громадського харчування OPERA, що усуває потребу в незрозумілих сторонніх інтерфейсах та надає загальну інформацію для обміну між продажем та переднім офісом.

Швидко, повне повідомлення через повідомлення, сліди та локатори OPERA PMS забезпечує новий рівень комунікацій через всю операцію.

Телефонні оператори та адміністратори офісу можуть швидко знаходити гостей самостійно або за іншими даними. Задоволення гостей зростає завдяки своєчасним та точнішим службам обміну повідомленнями та локаторами. Система також зменшує витрати персоналу під час обробки пакетних повідомлень та надає штатним працівникам у всіх відділах інформацію, необхідну для ефективного задоволення потреб гостей. (рис.3.1)



Рис.3.1 Мобільний додаток системи OPERA PMS

Інструменти управління швидкістю забезпечують більший контроль за інвентаризацією та доступністю.

Потужні інструменти керування швидкістю дозволяють вам збільшувати доходи шляхом точного настроювання рівнів інвентаризації та доступності. Ви також можете збільшити свої середні ціни на номери, систематично контролюючи графіки тарифів. Потужна функція керування швидкістю виконуватиме стратегії виходу, яку ви та ваш співробітник створюєте без постійного ручного втручання.

Широка функціональність пакетної обробки дозволяє створювати гнучкі, детальні пакети, що відповідають конкретним потребам вашої операції. Шаблони публікації можуть бути унікальними для кожного елемента в складному пакеті. Це усуває потребу в нудному обліковому

втручання. Пакети можуть бути створені заздалегідь з будь-якою індивідуальною чи груповою ставкою або можуть бути створені "на льоту" вашого бронювання або агента з продажу, щоб відповідати особливим вимогам гостя на момент бронювання. Погляньте на доступність номера на будь-який день OPERA PMS та його кілька функцій швидкого перегляду дають точні та актуальні відомості про доступність для планування та маркетингу. Ви маєте негайний доступ до будь-якого рівня деталізації за певний день, наприклад кількість гостей, які прибувають, від'їжджає та залишаються. Інформація складається з усіх аспектів майнових операцій з метою максимізації доходів та підвищення операційної ефективності. Кімнатне управління надає миттєву, загальну картину статусу кімнати.

Функція керування номерами PMS забезпечує найновішу інформацію про стан приміщення, включаючи чистий, брудний, перевірений, підтягнутий, невирішене та недоступне. Це допомагає максимально збільшити кількість зайнятих і прибуток в номер з мінімальними конфліктами наявності. Ви отримуєте статус гостя та дані гостя, щоб зробити ефективні завдання з догляду за домом. Функція присвоювання завдань для управління великими кімнатами дозволяє створювати необмежені завдання для обслуговуючого персоналу і керівників для щоденного прибирання, спеціальних проєктів, відключення сервісу та багато іншого.

Дебіторська заборгованість дає вам чітку фінансову картину всієї вашої операції.

Модуль дебіторської заборгованості чітко демонструє перевагу OPERA PMS. Завдяки інтеграції функцій бухгалтерського обліку з керуванням власністю ви отримуєте кращу картину та краще контролюєте кожен аспект вашої операції. Дебіторська заборгованість дає вам повну інформацію, яка дозволяє проаналізувати прибутковість рахунків. Ви отримуєте повні мультивалютні та багатоядерні функції підтримки, а також перехресна публікація та звітність для безперервних операцій у всьому світі.

Як загальне критерію ефективності всіх видів технологій можна використовувати економію соціального часу, яка досягається в наслідок їх практичного використання. Ефективність цього критерію особливо добре видно на прикладі інформаційних технологій. які типи інформаційних технологій представлені з точки зору цього критерію найбільш перспективними сьогодні і в найближчому майбутньому необхідність економії соціального часу акцентує нашу увагу в першу чергу на технології, пов'язані з найбільш поширеними інформаційними процесами, оптимізація яких, як видається, бути, і повинна дати найбільшу економію часу завдяки соціальній їх широкого та багаторазового використання.

Аналізуючи роль і значення інформаційних технологій в готелі «Intercontinental» для сучасного етапу розвитку суспільства, можна зробити цілком обгрунтовані висновки про те, що ця роль є стратегічно важливою, а значення цих технологій в найближчому майбутньому буде швидко зростати. Ця технологія грає сьогодні визначальну роль в області технологічного розвитку держави. Аргументи на користь цих висновків є ряд унікальних властивостей інформаційних технологій, які їх висунули на пріоритет по відношенню до виробничих і соціальних технологій. Найбільш важливими з цих властивостей перераховані нижче. Серед відмінних властивостей інформаційних технологій, що мають стратегічне значення для розвитку суспільства, представляється доцільним виділити наступні найбільш важливі:

1. Інформаційні технології дозволяють оптимізувати і в багатьох випадках, що автоматизують інформаційні процеси, які в останні роки займали все більш чільне місце в житті людського суспільства.

Добре відомо, що розвиток цивілізації відбувається у напрямі становлення інформаційного суспільства, в якому об'єкти і результати роботи більшості зайнятого населення вже не матеріальні активи, але головним чином інформація і наукові знання. В даний час в більшості розвинених країн велика частина зайнятого населення у своїй діяльності в тій чи іншій мірі пов'язана з процесами підготовки, зберігання, обробки і передачі інформації

і, отже, повинні були розробити і практично використовувати відповідні цим процесам інформаційні технології.

2. Інформаційні процеси є важливим елементом інших більш складних виробничих або соціальних процесів. Тому часто інформація і технології виступають як компоненти відповідної продукції або соціальних технологій.

Крім того, традиційні засоби зв'язку (телефон, телеграф, радіо і телебачення) в соціальній сфері все частіше використовують електронні телекомунікації, електронна пошта, факсимільний передача інформації і інші форми спілкування.

Мережеві інформаційні технології є важливим і перспективним напрямком розвитку інформаційних технологій. Їх метою є не тільки забезпечення обміну інформацією між окремими користувачами обчислювальної системи, але і створювати можливості для спільного використання розподілених інформаційних ресурсів суспільства, отримати допомогу, документальні та іншу інформацію з різних видів спеціалізованих баз даних.

Останнім часом центральною темою публікацій не тільки комп'ютерні процеси, а й масової стала мережа Інтернет, прикувавши до себе увагу фахівців з інформаційних технологій, бізнесменів, рядових користувачів і всього цивілізованого світу. Крім того Інтернет дозволяє проведення бізнес - конференцій, це спрощує взаємодію між партнерами (або потенційними партнерами), і цей зв'язок буде значно дешевше, ніж інші варіанти, а швидкість доставки повідомлень відповідає швидкості, наприклад, мобільного зв'язку. Поняття економічної ефективності передбачає оцінку впливу будь-якої системи або процесу, і характеризують суспільні вигоди від конкретного випадку. Економічна ефективність проекту може бути визначена як сукупність доходів за вирахуванням витрат від реалізації що визначають доцільність його введення. ефективність проекту знаходиться в прямій залежності від різниці між доходами від проекту і витратами на його впровадження, просування та обслуговування.

У нижче наведеній таблиці. 3.1 розраховані основні витрати на впровадження комп'ютерної системи нового покоління «Opera Solution»

Таблиця 3.1

Потреба в ресурсах при використанні програми нового покоління «Opera Solution» в діяльності готелем «Intecontinental», м. Київ

№	Найменування	Ціна,грн
1.	Витрати на обслуговування рахунків	5000
2.	Допоміжні компоненти і пакувальний матеріал	500

Функція керування номерами PMS забезпечує найновішу інформацію про стан приміщення, включаючи чистий, брудний, перевірений, підтягнутий, невирішене та недоступне. Це допомагає максимально збільшити кількість зайнятих і прибуток в номер з мінімальними конфліктами наявності. Ви отримуєте статус гостя та дані гостя, щоб зробити ефективні завдання з догляду за домом. Функція присвоювання завдань для управління великими кімнатами дозволяє створювати необмежені завдання для обслуговуючого персоналу і керівників для щоденного прибирання, спеціальних проєктів, відключення сервісу та багато іншого.

Дебіторська заборгованість дає вам чітку фінансову картину всієї вашої операції.

Потужні інструменти керування швидкістю дозволяють вам збільшувати доходи шляхом точного настроювання рівнів інвентаризації та доступності. Ви також можете збільшити свої середні ціни на номери, систематично контролюючи графіки тарифів. Потужна функція керування швидкістю виконуватиме стратегії виходу, яку ви та ваш співробітник створюєте без постійного ручного втручання.

Зробимо розрахунок приблизної собівартості послуги за даним проєктом (табл. 3.2).

Повна собівартість на реалізацію запропонованих заходів для готелю «Intecontinental», м. Київ

	Найменування	Ціна,грн
1.	Основні витрати обслуговування рахунків Додаткові витрати	20000 3000
2.	Допоміжні матеріали	1000
3.	Енергія	25868.61
.	Всього матеріальних витрат	30303.34
5.	Заробітна плата персоналу	850778
6.	Заробітна плата управлінського персоналу	450345
7.	Всього витрат на оплату праці	301123
8.	Всього витрат на відрахування на соц. потреби	235875
9.	Витрати на амортизацію основних засобів	650
10.	Інші витрати	12000
11.	Разом повна собівартість АСУ	367.95

Тепер можна визначити валовий прибуток, річний повернення капіталу і термін окупності проекту.

Термін окупності вкладених коштів = 2,5 роки.

Висновки до розділу 3

1.Отже, поєднання сучасних інформаційних технологій у сфері готельного бізнесу дало змогу створити такі новації, як віртуальні подорожі та віртуальні консьєржі в готелях. Це, своєю чергою, сприяло виникненню професійних мандрівників, які створюють «нотатки для туристів» по різних

країнах світу у вигляді відеороликів, письмових заміток тощо. Нині до сучасних інноваційно-інформаційних технологій уважаємо за необхідне відносити системи, які дають змогу просувати продукт і розвивати ринок готельних послуг інтегровано з економікою країни, коли можливо забезпечити рентабельність бізнесу шляхом розвитку місцевої економіки, яка сприятиме формуванню економічної безпеки шляхом зниження зовнішньої ресурсної залежності.

2. Функціонування інформаційної системи „Opera” передбачає підвищення ефективності організації основних процесів обслуговування. Всю систему інформаційних, матеріальних та фінансових інформаційних потоків, що відбуваються в готелі, можна виділити в три підсистеми: маркетингова, технологічна та фінансово-економічна. Інформаційні процеси стосуються всіх трьох підсистем. організація системи „Opera” дозволяє готелю розширити можливості у наданні послуг своїм клієнтам та підвищити ефективність організації надання послуг, а саме: всі системи мають зв'язок з супутником; високою є мобільність на реагування запитів клієнтів; гнучким є управління системами замовлення, розміщення гостей; здійснена автоматизація управлінського обліку процесів обслуговування в готелі.

3. Вдосконалення інформаційної системи управління готелем «Intercontinental Kiev» передбачає впровадження CRM-модуля. Для цього необхідно виконати наступні кроки: вивчення інформаційних систем, розробка технічного завдання на впровадження нової системи бронювання, інтеграція нової системи бронювання з системою Opera.

CRM-система забезпечить оптимізацію процесів взаємодії з наявними та перспективними клієнтами. Для вибору CRM-систем необхідно враховувати їх функціональність та вартість впровадження. Для готелю «Intercontinental Kiev» найбільш оптимальною буде CRM-система, яка легко інтегрується з торговою системою 1С.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Метою даної роботи було знаходження найбільш альтернативних методів впровадження комп'ютерної системи управління готельним підприємством «Intercontinental» з урахуванням нових комп'ютерних систем.

1. Готельна діяльність стимулює розвиток інших галузей господарства: будівництва, торгівлі, сільського господарства, виробництва товарів народного споживання, зв'язку і т.д. Тому держава має приділити більше уваги на розробку цілеспрямованої програми з підтримки розвитку готельно діяльності в Україні.

2. В даний час на підприємствах гостинності склалася така ситуація, що можливості додаткового залучення клієнтів і підвищення ефективності діяльності підприємства знаходяться тільки в сфері використання сучасних інформаційних технологій, які як підвищують ступінь спілкування з клієнтами, так і дозволяють полегшувати та вдосконалювати процеси управління фірмою.

3. Інформатизація - одна з найбільш яскравих рис системи суспільних відносин розвинених країн. Людство вступило в такий етап розвитку цивілізації, в якому інформаційні знання відіграють визначальну роль в усіх сферах діяльності людей. При цьому інформація стає в сучасному суспільстві найважливішим фактором економічного зростання. Необхідно розуміти, що технологічний прогрес є сьогодні не тільки головним фактором забезпечення добробуту нації, а й найважливішою умовою процесу її сталого розвитку. У сучасному інформаційному суспільстві підвищується значення інформації як товару. Це є наслідком загального зростання інформаційних потреб і виразом розвитку галузі інформаційних послуг. Свідчення цього - збільшення вкладу інформаційного сектора в створення національного багатства.

4. Всесвітня комп'ютерна мережа Інтернет розвивається настільки стрімко, що щорічно число її передплатників і обсяг інформаційних ресурсів

практично подвоюються. Не залишається осторонь від цього буму і туристичний бізнес. З кожним роком російська туристична індустрія все більше активно включається в світовий ринок.

5.Розвиток готельного бізнесу як ніяка інша галузь економіки стимулює створення робочих місць і розвиток малого бізнесу, перерозподіляє ресурс між країнами, надає стимулюючу дію на такі сектори економіки, як транспорт, зв'язок, сфера послуг, торгівля, будівництво, виробництво товарів народного споживання і складає одне з найбільш перспективних напрямків структурної перебудови економіки України.

6. Система управління готелем еritome PMS для платформи Microsoft® Windows - це новітнє покоління систем автоматизації компанії Hotel Information Systems, що входять в сімейство програмних продуктів еritome Solutions. Система еritome PMS сертифікована Microsoft, проста у використанні і володіє необхідною гнучкістю для застосування в управлінні готелями будь-якого типу, категорії і розміру. Потужний функціональний інструментарій еritome PMS дозволить створити успішну технологію ведення бізнесу готелі, підвищити фінансові показники і досягти високого рівня сервісу для гостей.

7.Еritome PMS побудована за модульним принципом, що дозволяє готелям купувати і налаштовувати систему відповідно до своїх потреб. Залежно від набору модулів система успішно функціонує як у невеликих готелях, так і в великих готельних комплексах і ланцюжках. Модулі системи розроблені в єдиному технічному і технологічному стилі і мають загальний функціональний інструментарій та взаємозв'язок.

OPERA Enterprise Solution- принципово нове, що не має аналогів на ринку рішення для готелів від світового лідера у виробництві автоматизованих систем управління - корпорації Micros-Fidelio.

8.OPERA Enterprise Solution - це не просто новий продукт, це нова концепція управління, унікальна за своєю ідеєю і задумом. На відміну від традиційних систем для готелів, OPERA Enterprise Solution являє собою саме

повнофункціональне на сьогоднішній день рішення управління, призначене як для незалежних готелів, так і для готельних мереж; як для невеликих готелів з обмеженим набором послуг, так і для шикарних 5-зіркових готелів.

Заснована на базі СУБД Oracle, найнадійнішою і універсальною платформі управління даними, OPERA Enterprise Solution пропонує нову концепцію роботи і поліпшення рівня обслуговування гостей, поєднуючи в собі такі переваги як швидкість, надійність, функціональність і в той же час простоту використання.

9. OPERA Enterprise Solution - це система, що складається з модулів, які з легкістю можуть бути налаштовані і доповнені в залежності від побажань конкретного готелю. Вона включає в себе систему автоматизації служби прийому і розміщення гостей (Property Management System); систему автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering); систему управління якістю обслуговування (Quality Management System); систему оптимізації прибутку (Revenue Management); систему управління заходами (OPERA Activity Scheduler); систему централізованого бронювання (OPERA Reservation System); модуль бронювання через Інтернет (Web-Self Service); централізовану інформаційну систему по клієнтах (Customer Information System).

Нове зручне мобільне рішення системи OPERA Enterprise Solution, OPERA-Palm, дозволить Вашому персоналу, який перебуває практично в будь-якій точці готелю, робити всі необхідні операції (поселення і виписку гостей, перевірку статусу номера, керування заходами й багато іншого).

Що стосується нової автоматизованої системи «Opera Solution», вона є більш зручнішою у використанні і дає змогу більш конкретно всім департаментам розуміти специфіку роботи інших департаментів та бути в курсі всіх подій.

Також автоматизація бару, може здійснюватися набагато дешевше, а управління співробітниками, облік і відеоспостереження можуть виконуватися з будь-якого віддаленого місця, де доступний інтернет. Крім

усього іншого, пропонує ліцензію на час. Наприклад, в оренду на місяць, квартал, рік. Це не обтяжливо з фінансової сторони (потім можливо придбати ліцензію вже в постійне користування). Це буде дуже зручно при запуску нового в департаменті .

Забезпечення інтерфейсів в готелі «Intercontintal»м.Київ - сегмент системи управління готельним майном, що включає програмні модулі: поточний продаж; управління енергетичними ресурсами; телефонні рахунки; система "електронного замикання"; програмне забезпечення персональних комп'ютерів; міні-бари; демонстрація відеофільмів.