

Внедрять или не внедрять автоматизированные системы управления? Описание структур, механизмов и возможностей типовых систем управления и бронирования. Анализ опыта использования указанных АСУ предприятиями гостиничного бизнеса. Нюансы выбора и внедрения систем

АВТОМАТИЗАЦИЯ — *мода или необходимость?*

*Компьютерные системы
управления и бронирования
в гостиничном хозяйстве*

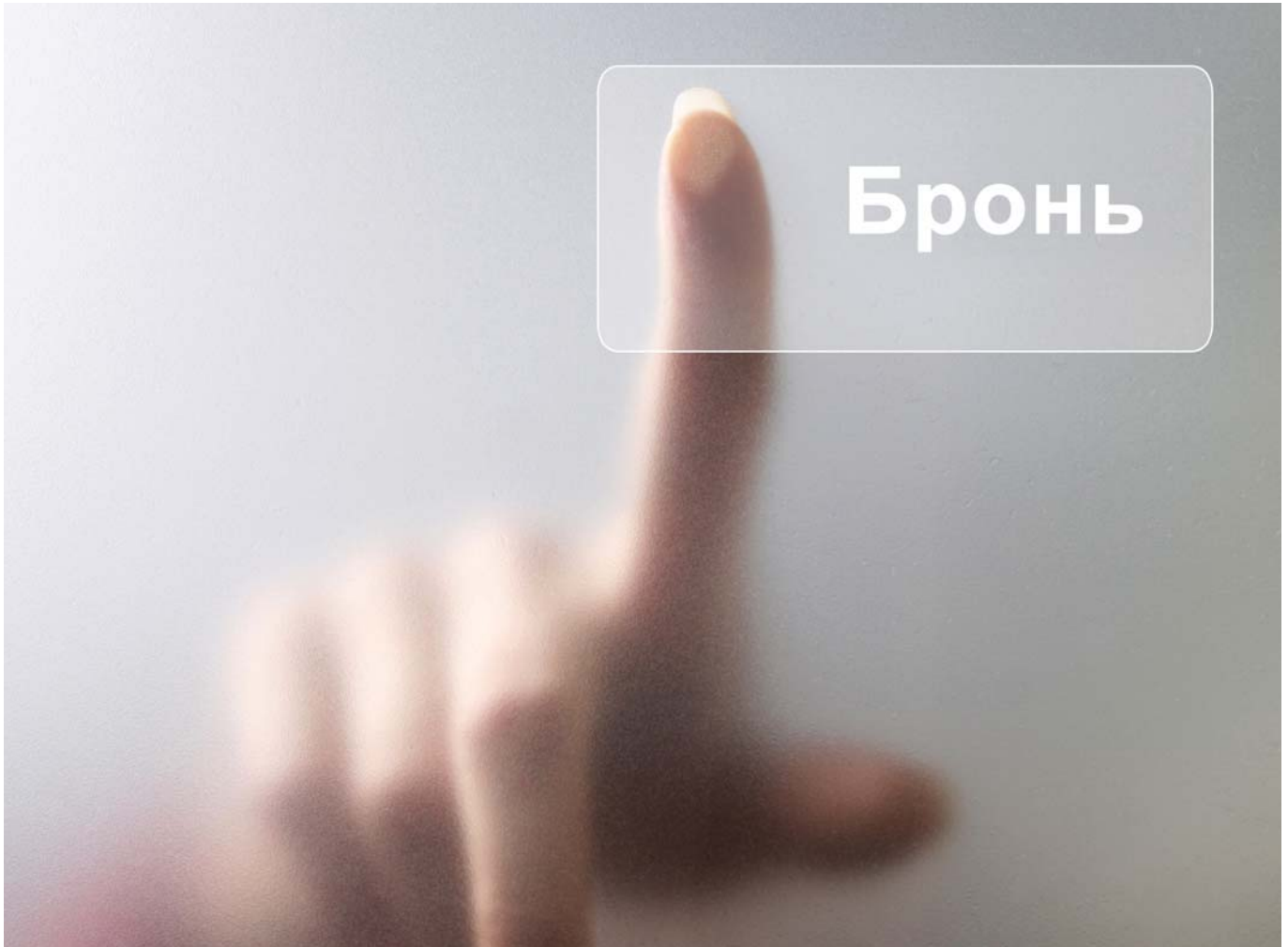
Внедрению АСУ в украинской гостиничной индустрии традиционно препятствует слабая техническая оснащенность (в основном это касается малых гостиниц), консервативность владельцев и управляющего персонала, относительная дороговизна присутствующих на рынке программных продуктов и кажущаяся сложность их внедрения и эксплуатации.

Кроме того, освещение проблем автоматизации в печатных и интернет-изданиях недостаточно, и основано в основном на публикациях, оплаченных фирмами-производителями и представляющих собой, по сути, рекламную информацию с присущими ей недостатками. Такие материалы не могут дать полного представления об автоматизации гостиницы или ресторана. Это, в свою очередь, является причиной обоснованных опасений

отельеров по поводу сложности автоматизации. Между тем, современные инструменты позволяют создать локальную АСУ приемлемого уровня даже простому пользователю категории advanced, наделенному базовыми навыками общения с компьютером, необходимой литературой и желанием.

Ведь современная гостиница представляет собой сложный комплекс функциональных звеньев, от слаженности работы которого во многом зависит успешность предприятия на рынке. При росте объема продаж, с одной стороны, и усиливающейся конкуренции — с другой, повышается значение оперативности в работе персонала и отсутствия ошибок в процессе работы.

В решении задачи может помочь комплексная автоматизация отеля, достигаемая применением автоматизированных систем управления (АСУ) отелем, или



Внедрению АСУ в украинской гостиничной индустрии традиционно препятствует слабая техническая оснащенность, консервативность владельцев и управляющего персонала, относительная дороговизна присутствующих на рынке программных продуктов и кажущаяся сложность их внедрения и эксплуатации

Property Management System (PMS). Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости (зарезервированности) каждого конкретного номера, что позволяет осу-

ществлять планирование продаж номеров в будущем или бронирование и текущий контроль за деятельностью средства размещения. Помимо прочего, АСУ позволяют избавиться от бумажной волокиты и исключить либо максимально уменьшить возможность ошибок так называемого «человеческого фактора», являющихся причиной дополнительных неудобств и материальных затрат. Хотя гостиницы и рестораны не относятся к предприятиям, которые должны быть автоматизированы в первую очередь (такие, как проектные учреждения, производственные предприятия), внедрение АСУ способно ускорить и упростить работу персонала, сделать работу отеля более прозрачной и дает другие преимущества, связанные с онлайн-бронированием, регулированием взаимоотношений с клиентами, учетом и другими сферами деятельности отельно-ресторанного бизнеса.

Рассматривая потоки информации (а именно ее получение, хранение, обработка, анализ и отображение лежит в основе АСУ), выделим следующие звенья в цепочке:

Подача запроса с информацией о бронировании. (Имя и координаты гостя, сроки и параметры брони, ее идентификатор). Поиск номера, удовлетворяющего запросу, его резервирование.

Приезд клиента, идентификация, регистрация в качестве гостя (запрашивается ряд данных от имени клиента до его места жительства и работы — последнее просто необходимо для поиска должников и поддержания контактов с постоянными клиентами).

Контроль регулярного обслуживания (уборка, доставка прессы, завтраков).

Информация об оплате проживания, услуг, внесенных депозитов — баланс счета гостя.

Предупреждение об истечении срока проживания и процедура выселения и расчета, либо продление срока предоставления услуг размещения.

Этот список далеко не полон, однако представляет основные функции системы, достаточные для успешного функционирования малой (до 50 номеров) гостиницы.

Структура типовой гостиницы

Прежде всего при рассмотрении проблем автоматизации хозяйственной деятельности средств размещения необходимо понять принципы построения и механизмы функционирования типичного предприятия гостиничного бизнеса.

Итак, гостиница — это имущественный комплекс (здание, оборудование и другое имущество), предназначенное для предоставления услуг размещения. Гостиница как коллективное средство размещения объединяет в себе определенное количество номеров. Номера сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием и подчиняются единому руководству.

Организационная структура средства размещения в ее классическом понимании состоит из комплекса отделов (служб), которые условно можно разделить на две группы. Функция служб первой группы (front office)

Простейшая самодельная или заказная АСУ может служить гостинице на протяжении долгих лет, если нет планов на расширение фондов, подключение к сети гостиничных предприятий или глобальным системам резервирования. Если же такие планы есть, лучшим решением будет сразу положиться на профессиональный продукт. Нужно понимать, что возможности «самодельной» АСУ все же ограничены

состоит в непосредственном контактировании с гостями и оперативном их обслуживании.

Для более полного представления работы служб front office, рассмотрим работу гостиницы высокого класса. Первой «точкой» контакта является сотрудник гаражной службы, берущий на себя обязанности по парковке и консервации автомобиля гостя. Далее эстафету принимает швейцар и посыльный в холле, принимающий багаж. Гость регистрируется у портье, идентифицируя свою бронь (если она имеется), заполняет карточку гостя, получает и оплачивает номер. Чистоту и порядок поддерживает служба горничных и дежурные на этажах. Цепочка невелика, но поскольку первые впечатления самые яркие и важные (для отельера, чтобы составить положительное впечатление от гостиницы), координация здесь чрезвычайно важна. О приезде гостя необходимо знать заранее, иметь свободный, полностью подготовленный и функционирующий жилой номер. Процедура идентификации и регистрации должна проходить быстро и без ошибок. Именно в упрощении и ускорении этого процесса и состоит основная функция гостиничной АСУ применительно к front office.

По-другому функционирует АСУ в группе отделов, работа которых посвящена функционированию внутренних механизмов предприятия — отделе маркетинга, бухгалтерии (финансовый отдел), администрации. Именно сюда стекается большая часть информации, где она систематизируется, анализируется и используется для планирования дальнейшей работы. Это так называемый back office средства размещения.

Особенности некоторых малых отелей

Специфичность средства размещения малого типа обычно заключается в небольшом количестве предо-

inter HOTEL

СИСТЕМИ
УПРАВЛІННЯ
ТА КОНТРОЛЮ
БІЗНЕСУ

Готель
SPA комплекс
Фітнес клуб
Ресторан, бар
Санаторій
Магазин

ЕЛЕКТРОННІ ЗАМКИ
ТА СЕЙФИ

Unity



Київ, пр. Возз'єднання, 7-а, оф. 607
Тел./факс: +38 (044) 451 44 81

e-mail: ih@interhotel.ua
www.interhotel.ua

Павел Цикиновский

Учредитель компании «Студия ПЛЮС»®, бренд «B52»®

Проект системы комплексной автоматизации, как правило, формируется на стадии разработки концепции будущего гостиничного комплекса. Практически ни одна отель сейчас не обходится без нее. В первую очередь, это связано с тем, что без аналитической базы трудно принимать важные маркетинговые решения, связанные с ценообразованием и формированием гибких систем лояльности. Безусловно, контроль над движением материальных и финансовых средств так же играет немаловажную роль.

Как происходит выбор программного комплекса? При строительстве многозвездных отелей часто приобретается именитый западный бренд для поднятия уровня капитализации гостиницы. По моему мнению, данный фактор более чем спорный, такой подход периодически приводит к миллионным расходам без должного эффекта в процессе управления отелем. Возникают проблемы с адаптацией программного обеспечения под специфику национального делопроизводства, и в результате оказывается, что не программный комплекс адаптирован под нужды отеля, а персонал гостиницы подстраивается под западный стандарт управления, учета и контроля. В итоге — дорого, модно, красиво и неудобно.

Программно-аппаратный комплекс системы управления гостиничным комплексом — важнейший инструмент оперативного обслуживания гостей и механизм аналитической обработки данных. В идеале все службы гостиницы должны быть объединены единой системой управления, и обработка данных обязана происходить в реальном режиме без дополнительных операций перекачки информации между подсистемами комплекса. Программный комплекс B52® полностью удовлетворяет этому требованию. Счета дополнительных служб: ресторан, фитнес, SPA закрываются на номер отеля по требованию клиента автоматически и включаются в общий гостиничный счет.

В целом комплекс программного обеспечения для автоматизации гостиничного комплекса состоит из двух подсистем:

- **Front office.** Программное обеспечение для автоматизации учета предоставления услуг. Модули на стойке регистрации отеля, отдела бронирования, барные и официантские станции в ресторане отеля. Если при отеле работает фитнес-центр, SPA, косметологические кабинеты, должны присутствовать соответствующие станции для учета данных услуг.

- **Back office.** Программное обеспечение для автоматизации управленческого учета. Учет движения материальных ценностей с возможностью списания по калькуляционным карточкам и гибкой системой проведения переучетов.

Создание автоматических актов списания материалов, необходимых на уборку номеров. Многовалютный финансовый учет движения наличных и безналичных финансовых средств. Так же система должна поддерживать полноценный кадровый учет с возможностью начисления премий и штрафов на базе аналитических данных качества работы сотрудников и табелирования. Модули учета работы службы горничных помогают оптимизировать работу службы.

Так же должна присутствовать система выдачи электронных ключей от номеров отеля и система билинга телефонных переговоров.

Важным требованием к программному обеспечению должно быть наличие серьезной системы предоставляющей статистическую и аналитическую отчетность для анализа деятельности гостиничного комплекса.

Ввод в эксплуатацию, внедрение системы — очень ответственный этап в построении системы, управления. Со стороны гостиницы должен быть выделен сотрудник, отвечающий за процесс обучения персонала. По окончании обучения каждый сотрудник, работающий с программным комплексом, должен сдать экзамен на знание соответствующего модуля системы управления

ставляемых услуг и небольшом количестве номеров. Список дополнительных услуг обычно ограничивается несколькими пунктами, часто обусловленными специализацией предприятия. Это в первую очередь гостиницы бюджетного класса, мотели, bed&breakfast, туристические базы, горные гостиницы (хотя в Украине имеются и мини-отели с бассейнами, саунами, тренажерами). В мини-отелях с небольшим количеством дополнительных услуг основное внимание уделяется контролю за номерным фондом, а потому к средствам автоматизации такой гостиницы предъявляется намно-

го меньше требований, чем к АСУ гостиницы категории «три звезды» и выше. АСУ отеля с минимальным количеством дополнительно предоставляемых услуг представляет собой простейшую компьютерную базу данных с набором фильтров для отображения информации и инструментов для ее изменения. Функции системы часто ограничиваются контролем текущего состояния номерного фонда и бронированием. При желании грамотный сотрудник отеля может сам построить такую АСУ, например, с использованием СУБД Microsoft Access и с успехом ее эксплуатировать.

Простейшая самодельная или заказная АСУ может служить гостинице на протяжении долгих лет, если нет планов на расширение фондов, подключение к сети гостиничных предприятий или глобальным системам резервирования. Если же такие планы есть, лучшим решением будет сразу положиться на профессиональный продукт. Нужно понимать, что возможности «самодельной» АСУ все же ограничены.

Структура АСУ гостиницы

Типовая система автоматизации средств размещения в своей структуре объединяет отделы гостиницы, находящиеся в оперативном взаимодействии друг с другом. Физически вся генерируемая информация находится на центральном сервере предприятия и представляет собой базу данных, объединяющую стандартный набор базовых таблиц: номера, клиенты, бронь, счета, отчеты.

С помощью находящихся на рабочей станции каждого отдела наборов форм и инструментов для отображения и изменения текущей информации сотрудник гостиницы имеет возможность оперативно получать доступ к виртуальной модели средства размещения, позволяющей регистрировать бронь, заселять и выселять гостей, устанавливать и изменять тарифы, вести архив событий и программными средствами анализировать

АСУ позволяют забыть о бумажной волоките с картами гостей, но имеют в этой области один значительный минус — бумажные карты содержат подпись гостя, являющуюся доказательством закрепления договора и обоюдных обязательств

текущее состояние и динамику работы отеля. В данный момент далеко не каждая система объединяет все эти модули в одно целое. В связи с широким распространением специализированных программных продуктов, сложностью разработки собственных конкурентоспособных проектов или невостребованностью некоторых модулей большим количеством клиентов некоторые из составных частей АСУ не входят в основной пакет и устанавливаются отдельно. Это удобно прежде всего клиентам, поскольку система полностью отвечает именно их потребностям. Наиболее часто это касается

НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫЕ программные продукты и сфера их использования

В качестве бухгалтерской системы используются в основном продукты компании 1С, зарекомендовавшие себя как мощные, гибкие и легкие в использовании инструменты ведения бухгалтерского учета.

Среди АСУ для ресторана наиболее популярны разработки В52®, Interhotel «Компас Фронт», R-keeper S, имеющие солидный «послужной список» установок, в том числе в гостиницах. Указанные системы ведут учет пакетов услуг питания, начисляют оплату за услуги ресторана на счет гостя, контролируют питание гостей, проживающих с разными тарифами.

В случае предоставления услуг связи полезно будет установить программируемые АТС (Alcatel, Ericsson, Siemens, NEC, Definity, Meridian, GDX, Bosch, Panasonic). При наличии в АТС специального программного обеспечения для гостиниц система может поддерживать функции управления станцией: on-line тарификация звонков с одновременной проводкой соответствующих сумм на счет гостя, отключение телефона в номере по превышению депозита, а также дистанционное изменение текущего состояния номера (например, убран или нет) посредством набора соответствующего цифрового кода на телефонном аппарате.

Все большей популярностью пользуются системы контроля доступа в номера (электронные замки). Из наиболее известных систем в этой области можно назвать американскую VingCard, шведскую Timelox, испанскую Onity. В качестве ключа, в зависимости от типа системы и замка, может использоваться ключ-карта с записанной на нее информацией гостя, генерируемая на рабочем месте службы приема и размещения, клубная карта гостя или даже его собственная кредитная карточка.

модуля бухгалтерии, ресторана и обеспечения дополнительных либо нестандартных услуг. К ним относятся прежде всего тарификация телефонных разговоров, услуги платного телевидения, система электронных платежей и т. п.

Геннадий Ключек

Генеральный директор ООО «Интеротель», бренд Interhotel «Компас Фронт», «Отель 2.3»

В мире развивающихся возможностей и технологий мы все привыкли получать массу информации из Интернета. Кто из нас не делал покупки через Интернет? Не отстает в этом плане и гостиничный сервис.

Система «Интернет-бронирование» разработки нашей компании позволяет бронировать и осуществлять оплату гостиничных номеров на Интернет-сайте гостиницы. Это могут делать как юридические лица, например, туроператоры, так и физические лица. Интернет-бронирование обеспечивает круглосуточную продажу номерного фонда, преимущественно выделяя вашу гостиницу из ряда других, повышая престиж, узнаваемость, а главное — увеличивая доход, что немаловажно в условиях жесткой конкуренции.

Юридические лица имеют возможность быстро осуществить бронирование, производя оплату по безналичному расчету. Преимуществом для туроператора при использовании Интернет-бронирования является, по сути, мгновенная информация о свободных номерах и подтверждение об успешном бронировании номера. Взаиморасчеты между гостиницей и туроператором, как правило, происходят по безналичному расчету. Физические же лица, зайдя в систему бронирования, могут тут же оплатить выбранный номер, не дожидаясь следующего дня. Особенно это актуально для людей, которые занимают поиском поздно вечером или ночью.

На сайте отеля гость может увидеть информацию о свободных номерах, его стоимости, увидеть фото номера и, как мы уже говорили, произвести оплату. После этого заявка регистрируется в системе и поступает в систему «Отель 2.3» гостиницы, что уже является подтверждением зачисления денег на ваш расчетный счет.

Система «Отель 2.3» состоит из набора модулей, которые легко добавляются в конфигурацию для конкретной гостиницы. Система универсальна, адаптируется под различные отели, как по форме собственности, так и по размеру. Оптимальный набор модулей позволяет наращивать систему по мере необходимости, сократив при этом начальные инвестиции.

Система Interhotel «Компас Фронт» — решение для ресторанов, развлекательных комплексов, SPA-центров, аквапарков, кафе, баров и аналогичных заведений. Она включает в себя ряд дополнительных опций, таких как планирование производства и расходов, анализ деятельности смежных подразделений, систем лояльности клиентов с использованием дисконтных карт и многое другое.

Создание системы автоматизации гостиниц нашей компанией — это индивидуальный подход к каждому заказчику и автоматизация предприятий «под ключ». Мы предоставляем широкий спектр услуг, осуществляем индивидуальный подход к каждому клиенту — от выбора специализированного оборудования до ввода системы в эксплуатацию, обучения персонала, гарантийного и послегарантийного обслуживания, обеспечения расходными материалами

Конечная цель внедрения систем — значительное повышение эффективности работы предприятия за счет организации учета и контроля всех служб, принятия решений на основе поступившей оперативной информации, а также повышение качества и скорости обслуживания клиентов, высвобождение рабочего времени сотрудников и администрации для принятия управленческих решений.

Обмен информацией между составными частями системы

Обмен информацией между смежными элементами комплексной АСУ может осуществляться на трех уровнях.

1. Отсутствие обмена информацией. Такая ситуация возможна в тех случаях, когда та или иная гостиничная служба работает в поностью автономном режиме (например, телефонная связь или ресторан). Поскольку одна из причин внедрения АСУ — как раз обеспечение согласованности действий разных отделов для повышения эффективности, такой вариант встречается редко.

2. Документальный обмен. Информация в этом

случае поступает в виде стандартных бумажных отчетов, которые попросту отсылаются в соседний отдел, где вручную вновь переводятся в электронный вид. Усовершенствованный вариант — обмен файлами через внутрикорпоративную сеть с последующим переносом информации из них в АСУ.

3. Электронный обмен. Это наиболее удобный и оперативный уровень обмена информацией между элементами комплексной системы управления, и в данный момент является стандартом для АСУ гостиницы. Однако необходимо, чтобы все элементы АСУ поддерживали процедуры экспорта-импорта. В противном случае может понадобиться согласованная работа

программистов каждой из систем для интеграции их в единый комплекс, что потребует дополнительных материальных и временных затрат.

Система управления номерным фондом

Основой любой гостиничной АСУ является PMS, или система управления номерным фондом. Она сосредотачивает в себе информацию о текущем состоянии номерного фонда, проживающих и ожидаемых гостях и их счетах.

Условно всю информацию PMS можно разделить на несколько функциональных групп (воплощение их в базах данных информационной структуры конкретной АСУ зависит от особенностей заказа и мышления разработчика): данные по клиентам, по номерам, счетам гостей и бронированию.

Структура базы данных клиентов (именно клиентов, а не гостей, поскольку гость выехавший более гостем не является, но остается клиентом, которого помнят и ждут) по сути повторяет пункты используемой при регистрации карточки гостя, где заселяемый постоялец записывает свое имя, адрес, телефон и тому подобное, и зависит от «аппетитов» администрации средства размещения. В некоторых случаях регистрация и вовсе не обязательна, однако крупные гостиницы предпочитают вести обширную базу данных для возможности проведения полноценных маркетинговых исследований и последующих контактов с клиентами по случаю дня рождения, профессионального праздника или начала сезона.

АСУ позволяют забыть о бумажной волоките с картами гостей, но имеют в этой области один значительный минус — бумажные карты содержат подпись гостя, являющуюся доказательством закрепления договора и обоюдных обязательств. Электронная версия часто не содержит такой функции, и несмотря на работу над технологией электронной подписи, компьютерный рынок так и не получил достаточного развития в этой сфере.

Тем не менее, всегда стоит помнить о комфорте гостя и не «загружать» его требованиями заполнять длинные списки полей в карточке. Это может чувствительно ударить по имиджу гостиницы в глазах клиента и снизить оперативность работы службы портье.

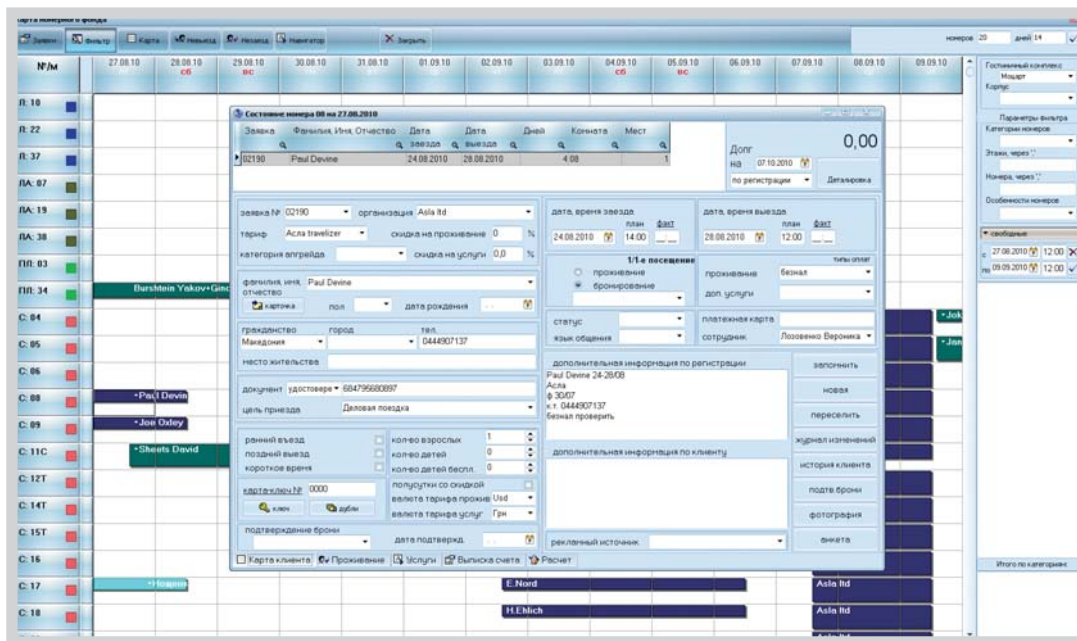
База данных номерного фонда является своего рода информационной картой гостиницы. Она может включать в себя данные о нахождении гостевой комнаты в пределах средства размещения, его типе, классе количестве комнат и койко-мест, состоянии и наличии удобств, содержать описание номера, его фотографии



и фотографии вида из окна, примечания службы горничных или инженерного отдела и стоимость. Иногда в гостиницах на стойке портье можно увидеть дополнительный монитор для демонстрации клиентам информации о номере.

При желании с помощью системы управления номерным фондом можно установить полный контроль за номерным фондом, начиная от информации об уборке и заканчивая управлением его оборудованием (телефон, телевизор, освещение, электроснабжение, проверка работоспособности и прочее).

Важнейшим элементом PMS является **модуль бронирования**, облегчающий процедуру регистрации брони. «На бумаге» список брони представляет собой таблицу, столбцами которой являются даты, а строками — номера гостевых комнат. В получившейся «шахматке» работник ставит отметки о бронировании соответствующих



Программное обеспечение B52®-Отель. Регистрация нового гостя на рабочем месте портье

Особую ценность АСУ представляют при интеграции средства размещения в глобальную систему бронирования (GDS), при этом создается единая для всех членов сети информационная модель, для бронирования услуг отеля. Это значительно упрощает действия предприятия по привлечению клиентов и сокращает расходы на рекламу

номеров на запрошенные даты. В АСУ полноценный механизм бронирования представляет собой инструмент базы данных, где программно регистрируются новые брони, осуществляется поиск подходящих вариантов, удовлетворяющих полученному запросу, изменение, удаление и другие функции для работы с бронированием гостиничных услуг.

Уровни доступа и безопасность

Количество рабочих мест в системе зависит от масштабов гостиницы. PMS может базироваться как на разветвленной локальной сети, так и на одном единственном компьютере. В случае многопользовательской структуры в системе устанавливаются уровни доступа для каждого отдела. Таким образом, получить

доступ к тем или иным информационным зонам системы управления номерным фондом может лишь сотрудник с соответствующим уровнем доступа, что, как минимум, обеспечивается знанием идентификационной пары «логин-пароль». Иногда контроль доступа сложнее и включает в себя электронные ключи. Это пресекает злоупотребления служебным положением и саботажи на уровне системы. Кроме того, клиенты явно будут не в восторге, если информация о них окажется в открытом доступе, что приобретает особую актуальность, если PMS подключена к глобальной сети.

Выбор системы

При выборе АСУ необходимо учитывать простые правила. Система должна быть известной и распространенной. Годы развития и эксплуатации в разных гостиницах гарантируют ей высокий уровень и отсутствие «узких мест». Важный момент представляет собой географическое распределение гостиниц. Если среди клиентов системы встречаются достаточно удаленные, то это говорит в пользу продукта, который эффективно работает без непосредственной поддержки предприятия-разработчика.

Не следует забывать и о том, что каковы бы ни были возможности системы, она является лишь промежуточным звеном между сотрудником и отелем. Поэтому, подбирая программное обеспечение, необходимо вы-

The screenshot displays a restaurant POS system interface. On the left is a menu grid with categories like 'Алко-сэны', 'Вермут', 'Вина', etc. The main area shows a list of items with prices. On the right, there's a control panel with buttons for 'создать', 'заказ', 'расчет', 'печать', 'поиск', and 'удалить'. Below that is a receipt table with columns for 'наименование', 'ед.', 'кол-во', and 'сумма'. At the top right, there's a display for 'счет №', 'стол №', '16:33', 'официант: Валентина', 'карта №', 'клиент:', and a total amount of '126,00'.

наименование	ед.	кол-во	сумма
Ресал (стейк) (порц.)		2	36,0
Картофельно-домашнему (пор)		1	16,0
Рис с овощами (порц.)		1	4,0
Каберне (гр)		200	12,0
Егермастер (гр)		50	15,0
Греческий (порц.)		1	15,0
Пекинский (пор)		1	14,0
Фреш апельсин (гр)		250	14,0

Программное обеспечение B52®-Ресторан. Формирование заказа на рабочем месте официанта

Недорогие системы, как правило, отличаются соответствующим набором функций и качеством, и связанные с этим ограничения необходимо учитывать. Критерием же оценки дорогой системы являются сроки ее окупаемости. Неплохо при покупке ПО подумать и о перспективе развития вашего средства размещения, поинтересовавшись возможностями масштабирования системы

яснить, насколько дружелюбный у него интерфейс. Помимо прочего, редкий сотрудник может похвастаться достаточным знанием компьютера, и система должна учитывать и пресекать некорректные его действия, которые могут повлиять на достоверность и целостность базовой информации.

Расходы на покупку и внедрение

Устанавливая АСУ «на пустом месте», необходимо потратиться на компьютеры, другую оргтехнику, соединение их в сеть, покупку и установку ПО, обучение персонала и техническую поддержку системы после установки. Каждое звено этой цепочки требует повышенного внимания, поэтому желательно ввести в штат

должность специалиста по информационным технологиям. Так, лучше покупать надежную, качественную, а потому дорогую технику. Это накладно, но в конечном итоге простой отеля при отказе оборудования обойдется намного дороже.

Если говорить о ПО, то здесь необходимо учитывать при сравнении различных АСУ соотношение их конфигурации и эффективности, соблюдая принцип паритета. Современные АСУ состоят из отдельных модулей, временами достаточно независимых друг от друга, чтобы устанавливать их по частям.

Недорогие системы, как правило, отличаются соответствующим набором функций и качеством, и связанные с этим ограничения необходимо учитывать. Критерием же оценки дорогой системы являются сроки ее окупаемости. Неплохо при покупке ПО подумать и о перспективе развития вашего средства размещения, поинтересовавшись возможностями масштабирования системы.

«Послужной список» АСУ, с одной стороны, свидетельствует о ее качестве, но устаревшая система может оказаться и камнем преткновения при развитии отеля. Стоит ли еще раз напоминать о том, какими шагами идут вперед информационные технологии? Появляются новые возможности, новые продукты, которые вытесняют устаревшие. Правда, серьезные разработчики уделяют внимание выпуску новых версий систем, которые обычно без особых проблем устанавливаются вместо старых.

Расходы не заканчиваются с приобретением и установкой системы. Некоторые затраты вызовут и послепродажное обслуживание ПО и техники. Во-первых, это телефонная «горячая линия», профилактические работы, консультации. Во-вторых, регулярный апгрейд ПО, установка новых версий, дополнительных модулей, настроек, патчей.

Сегодня на украинском рынке несколько таких систем. Они эксплуатируются как в средствах размещения, действующих в рамках иностранных гостиничных цепей, так и в большинстве украинских предприятий. Наиболее популярны системы — Micros-Fidelio, B52®-Hotel, LodgingTouch LIBICA, Servio HMS, UCS-Shelter.

Новой тенденцией становится использование сети Интернет для предоставления гостиницам возможности удаленного использования ПО, не покупая его, а заключая договор аренды. Это снижает затраты гостиницы на приобретение АСУ и облегчает решение задач

При выборе АСУ необходимо учитывать простые правила. Система должна быть известной и распространенной. Годы развития и эксплуатации в разных гостиницах гарантируют ей высокий уровень и отсутствие «узких мест»

по обслуживанию и обновлению системы. Однако такая модель ставит под угрозу безопасность информации в свете распространенности в Сети вирусов и хакерских атак. К тому же, при хранении информации на удаленном сервере, любая техническая неисправность в системе связи приведет к полному бездействию АСУ и внесет серьезные сложности в работу гостиницы.

Практически все серьезные западные поставщики имеют версию своих PMS, специально рассчитанную под удаленное использование. Эти системы разработаны с применением интернет-технологий: ASP (Application Server Provider) и «клиент-сервер» на основе SQL (Standard Query Language).

Отзывы сотрудников отелей по поводу использования АСУ гостиниц в основном положительные. Как правило, после установки АСУ загрузка номерного фонда вырастает на 5–6 %.

Некоторые жалобы у пользователей вызывает недостаточно полный охват функций менеджеров. Зачастую система берет на себя лишь часть работы управляющего звена низшего и среднего уровня. Автоматизацию

работы высшего управленческого звена приходится решать интеграцией в систему специализированного программного обеспечения.

Внедрять или не внедрять?

Вопрос об установке автоматизированной системы управления гостиничным фондом в конечном итоге решать все же владельцу (управляющему) гостиничного предприятия. Не исключено, что в условиях средства размещения малого типа с незначительными по объему информационными потоками компьютеризация процесса управления отелем лишь усложнит работу персонала, однако с каждым годом становится все более очевидной необходимость внедрения таких систем на предприятиях, осуществляющих многоплановое и высокоуровневое обслуживание большого количества клиентов.

Точность и быстрота работы профессионально разработанной и отлаженной PMS, как уже говорилось, позволяет значительно снизить время обслуживания и количество ошибок, улучшить качество обслуживания, что влечет за собой минимизацию накладных расходов на дополнительный персонал, облегчает аудит и способствует росту положительного имиджа средства размещения среди потенциальной клиентуры и партнеров, что, несомненно, положительно скажется на конкурентоспособности предприятия.

В информационном обществе адаптация потоков данных к компьютерным моделям становится не только хорошим тоном, но и условием выживания на сверхдинамичном рынке. Доступ к информационным технологиям все более упрощается и удешевляется, а окупаемость их редко можно поставить под сомнение.

Особую ценность АСУ представляют при интеграции средства размещения в глобальную систему бронирования (GDS), при этом создается единая для всех членов сети информационная модель, используемая удаленными операторами (система b2b — business to business) и туристами (b2c — business to client) для бронирования услуг отеля (временами даже без участия самой гостиницы). Это значительно упрощает действия предприятия по привлечению клиентов и сокращает расходы на рекламу. Часто расходы на рекламу берет на себя владелец GDS.

Большинство фирменных PMS предусматривают подключение к GDS, что значительно упрощает дальнейшее расширение планов руководства.

Так или иначе, АСУ гостиниц — это уже не просто мода, но обусловленная требованиями времени необходимость, и степень соответствия этому веянию может означать процветание предприятия либо его упадок. **AI**

**СТУДИЯ
ПЛЮС**

B52

Системы автоматизации

B52[®] — **система комплексной автоматизации для:**

- ✓ гостиниц, отелей, пансионатов, домов отдыха, санаториев
- ✓ ресторанов, баров, кафе, заведений быстрого питания
- ✓ фитнес-центров, SPA, банных комплексов, салонов красоты, парикмахерских
- ✓ аквапарков, ледовых катков, теннисных кортов
- ✓ медицинских центров, частных клиник, поликлиник

**Программное обеспечение,
специальное оборудование,
установка, обучение,
обслуживание**

Компания «Студия ПЛЮС»[®]
www.b52.ua

(0482) 378 643
(098) 215 8991