

Ермаков Артем Сергеевич

Магистрант

Направление: Менеджмент

Магистерская программа: Информационный менеджмент

Автоматизированная система управления в гостиничном бизнесе

Аннотация. В гостиничном бизнесе активно используются информационные технологии и конкретно автоматизированные системы. Рынок услуг предлагает широкий выбор программ, позволяющих автоматизировать анализ и управление всем комплексом предоставляемых услуг. Оптимальное использование гостиничным комплексом современных разработок способно существенно повлиять на его конкурентоспособность, расширить клиентскую базу, повысить доходность.

Ключевые слова: информационные технологии, гостиничный бизнес, компьютерная программа, система управления.

В настоящее время на предприятиях индустрии гостеприимства широко распространены компьютерные системы, позволяющие создавать мощную программную поддержку, что повышает эффективность системы управления, обеспечивает безопасность гостей, позволяет расширить клиентскую базу гостиницы и решать ряд маркетинговых задач.

Несмотря на многочисленность комплексных систем автоматизации гостиничных хозяйств, основные принципы построения подобных систем довольно схожи: все системы представляют собой интегрированные пакеты программ, автоматизирующих деятельность основных служб гостиницы: управление номерным фондом, административной, коммерческой, инженерной, службы общественного питания. На сегодняшний день существует несколько профессиональных разработок, которые заслуживают внимания при выборе автоматизированной системы управления [2].

В данной статье предлагается рассмотреть возможность использования автоматизированной системы «1С-Рарус», достаточно распространенной в среднем сегменте гостиничного бизнеса. Данный программный продукт позволит одновременно автоматизировать два блока оперативного учета (гостиничный и ресторанный), а также организовать гибкое взаимодействие всех блоков в единой информационной базе, поскольку совместный продукт предприятий «1С» и «Рарус» – «1С-Рарус: Управление отелем» предназначен для комплексной автоматизации предприятий гостеприимства (отелей, гостиниц, гостевых домов и т. д.).

Модуль «Проживание» обеспечивает интерактивное управление номерным фондом, а именно: заселение, переселение и выезд гостей; автоматизированный подбор номера по заданным параметрам; быстрый расчет тарифов с учетом различных показателей; контроль действий персонала; работа с электронными ключами; учет договоров и взаиморасчетов с контрагентами и турфирмами, настройка скидок и льгот; получение актуальной информации о деятельности гостиницы в виде настраиваемой аналитической отчетности.

Модуль «Ресторан» включает в себя: управление закупками и запасами; управление производством и реализацией; учет банковских и кассовых операций; учет прочих активов (одежда, посуда и т. д.); блок планирования производства блюд и полуфабрикатов; планирование банкетов и фуршетов; обмен данными с фронт-офисными и бухгалтерскими системами [1].

«1С-Рарус» позволит автоматизировать рабочие места управляющего отелем, менеджера по бронированию, портье и службы размещения, бухгалтера, заведующего производством, технолога-диетолога, закупщика товаров и кладовщика.

Также к преимуществам данной системы можно отнести и следующие функции:

- ведение подробного фоллио гостей (по услугам и дате оказания);
- планирование питания по данным модуля проживания;
- возможность формировать общую и отдельную отчетность по блокам;

– возможность «закрытия» услуг по всем модулям на фоллио гостя.

АСУ «1С-Рарус» предлагается в трех вариантах: локальный, мини и стандарт. Для гостиницы свыше 50 номеров требуется вариант стандарт с дополнительными лицензиями на рабочие места [3]. Такая поставка будет стоить в пределах 500 тысяч рублей. Помимо этого, необходима отдельная установка автоматизированной системы управления рестораном «Трактир», общая стоимость которой для гостиницы составит 75000 рублей.

Таким образом, исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что установка и внедрение автоматизированной системы управления «1С-Рарус» позволит наиболее эффективно управлять гостиницей, так как:

– предложенная система совмещает в себе два блока («Проживание» и «Ресторан»), что не потребует внедрения дополнительных систем для организации работы ресторана;

– система успешно интегрируется с продуктом «1С-Бухгалтерия», так как обе программы разработаны одной компанией, что позволяет учесть все особенности совместной работы двух продуктов;

– установка и внедрение АСУ «1С-Рарус» экономически выгоднее, чем установка и внедрение ряда других систем;

– программа обеспечивает оперативное управление, обладает разнообразными инструментами для анализа данных, позволяет вести единую базу учета, эффективно координирует работу всех подразделений гостиницы, а также объединяет в одной базе учет по сети гостиницы.

Также такое решение позволяет проводить аудит работы персонала и своевременности операций с гостями, контроль и аудит денежных операций, контроль над действиями персонала, ведение подробного лога всех действий пользователей с возможностью отбора событий по типам.

Автоматизируется выполнение рутинных операций (регламентированные отчеты в ОВИР и Госкомстат, печать бланков анкет, заявлений, разрешений, счетов, свидетельств и проч., ведение архива гостей и базы контрагентов,

изменение тарифов, ввод в действие скидок/наценок, контроль и управление состоянием номеров

Благодаря платформе можно проводить обновления быстро и без сбоев, не прерывая работу пользователей. Программа поддерживает несколько вариантов баз данных – MS SQL, IBM DB2, Postgre SQL. Используя базы данных Postgre SQL и IBM DB2, можно работать на платформе Linux и сократить затраты на серверное программное обеспечение. Любые отчеты и печатные формы документов экспортируются в формате Excel или HTML.[4]

Специалисты устанавливают и настраивают АСУ, а затем обучают персонал работать с системой. При необходимости можно заключить договор на обслуживание системы или дополнительное обучение персонала. При желании клиента возможно и удаленное администрирование специалистами компании-разработчика.

В качестве альтернативного направления можно рассматривать систему управления отелем Eritome Pms. Является членом последнего поколения систем автоматизации компания Systems, семейства программных продуктов Eritome Solutions. Система Eritome Pms проста в обслуживании и имеет необходимую гибкость для использования в управлении гостиниц любого типа, категории и размера. Мощные функциональные инструменты Eritome Pms позволят создать успешный бизнес технологии гостиницы, улучшить финансовые показатели и достижения высокого уровня сервиса для гостей. Eritome Pms построена по модульному принципу, что позволяет гостиницам приобретать и настраивать систему в соответствии с потребностями.

В зависимости от количества модулей, система успешно работает как в небольших гостиницах, так и крупных гостиничных комплексах. Модули системы разработаны в едином техническом и технологическом стиле, и имеют общие функциональные инструменты и отношения. Интегрированные модули системы Eritome Pms включают базовый модуль (Портье, Бронирование, Кассир, Управление номерным фондом, Управление тарифами, Отчетность) и дополнительные по выбору.

Процесс работы с клиентами (оформление поселения, оплаты, выезда и т. д.) оптимизирован так, что потребность времени, как правило, не более 1–2 минут, что создает комфортные условия для гостей [5].

В тоже время многофункциональность системы, повышенная мощность, расширенный объем услуг, позволяющие использовать ее в больших супер-отелях значительно повышают стоимость программы, установку и эксплуатацию.

Поэтому, в целях более эффективного и экономически целесообразного управления гостиницей необходимо использовать автоматизированную систему «1С-Рарус». Программа обеспечивает оперативное управление, обладает разнообразными инструментами для анализа данных, позволяет вести единую базу учета, эффективно координирует работу всех подразделений гостиницы, а также объединяет в одной базе учет по сети гостиницы.

Литература

1. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие. М.: Новое знание, 2008.
2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме: учебное пособие. М.: ОНИКС, 1998.
3. Клайфин Б.В. Вопросы внедрения средств автоматизации в предприятия гостиничной индустрии // Туристские технологии. 2012. №5.
4. Перщина А.П., Марухина О.В. Информационно-компьютерные технологии в управлении: учебное пособие. Томск: Изд-во ТПУ, 2005.
5. Шашникова С.А. Век информатики в гостиницах // Гостиницы и рестораны. 2007. № 4.