УДК 338.48

Мелень О.В.
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економічного аналізу та обліку
Національного технічного університету
«Харківський політехнічний інститут»

ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕОРЕТИЧНИХ ТА ПРАКТИЧНИХ АСПЕКТІВ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ ПІД ЧАС ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ ЕФЕКТИВНИХ МОДЕЛЕЙ УПРАВЛІННЯ

STUDY OF THEORETICAL AND PRACTICAL ASPECTS OF THE EFFICIENT HOTEL MANAGEMENT UNDER THE MODERN MANAGEMENT MODELS

АНОТАЦІЯ

Готельний менеджмент є важливим видом професійної економічної діяльності, спрямованої на досягнення мети шляхом раціональної організації фізичних, людських та інформаційних ресурсів за принципами, функціями та методами управління. Ефективність роботи готельної галузі досягається завдяки вирішенню різних завдань, таких як: створення раціональної організації структури управління; ефективне використання кадрового потенціалу; розвиток фізико-технічної бази підприємства; ефективна організація сервісних технологій; широке використання сучасних маркетингових досліджень. Інформаційні технології необхідні для управління готельним бізнесом, оскільки сучасна система управління готельним підприємством через інформаційні системи безпосередньо пов'язана з її ефективністю. Використання сучасних інформаційних технологій значно допомагає готелям створювати ефективне управління.

Ключові слова: готельне підприємство, інформаційні технології, моделі управління, конкурентоздатність, економічна ефективність.v

АННОТАЦИЯ

Гостиничный менеджмент является важным видом профессиональной экономической деятельности, направленной на достижение цели путем рациональной организации физических, человеческих и информационных ресурсов по принципам, функциями и методами управления. Эффективность работы гостиничной отрасли достигается благодаря решению различных задач, таких как: создание рациональной организации структуры управления; эффективное использование кадрового потенциала; развитие физико-технической базы предприятия; эффективная организация сервисных технологий; широкое использование современных маркетинговых исследований. Информационные технологии необходимы для управления гостиничным бизнесом, поскольку современная система управления гостиничным предприятием через информационные системы непосредственно связана с ее эффективностью. Использование современных информационных технологий значительно помогает гостиницам создавать эффективное управление.

Ключевые слова: гостиничное предприятие, информационные технологии, модели управления, конкурентоспособность, экономическая эффективность.

ANNOTATION

Hotel Management is an important type of professional economic activity aimed at achieving the goal through the rational organization of physical, human, and informational resources under the application of principles, functions and methods of management. Efficiency in the hotel industry is achieved due to solving various tasks, such as following: creating a rational organization of the management structure; effective use of personnel potential; development of physical and technical base of the enterprise; effective organization of service technology; wide use of modern marketing research. Information technologies are essential for the hotel business management, as the modern system of managing the hotel enterprise through information systems is directly related to its efficiency. Using modern informational technologies significantly helps hotels to build efficient management.

Keywords: hotel, informational technologies, management models, competitiveness, economic efficiency.

Постановка проблеми. Нині актуальним питанням є застосування сучасних ефективних моделей управління готельним бізнесом, тому впровадження сучасних систем управління, що відповідають світовим стандартам, в управління вітчизняними готельними підприємствами, зумовлене необхідністю надання високоякісних послуг, зменшення витрат, управління персоналом та маркетинговими дослідженнями ринку готельних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Удосконалення систем управління готельними підприємствами було розглянуто такими науковцями, як: Г.І. Александрова, М.Г. Бойко, Ю.В. Волков, А.С. Капліна, А.В. Чернишова, О.О. Щетиніна та ін. Але питання використання сучасних систем управління готельним бізнесом залишається актуальним і донині.

Мета статті полягає у дослідженні ефективності діяльності та управління готельним бізнесом під час застосування сучасних ефективних моделей управління.

Виклад основного матеріалу дослідження. Управлінням готельним бізнесом являє собою сукупність системи скоординованих заходів, спрямованих на досягнення поставлених цілей, на вишукування шляхів підвищення ефективності й якості життєдіяльності готелів у сучасних ринкових умовах.

Готельний сервіс містить у собі цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму в Україні [1].

В умовах сучасного конкурентного ринку готельні підприємства мають забезпечити своїх клієнтів високою якістю та рівнем надання своїх послуг та запропонувати широкий спектр додаткових послуг.

Управління готельним підприємством – важливий вид фахової економічної діяльності, спрямованої на досягнення мети через раціональну організацію матеріальних, трудових,

інформаційних ресурсів із застосуванням принципів, функцій і методів управління. Метою ефективного управління є збереження конкурентних позицій у сфері готельної галузі, яка реалізується в підсумку в забезпеченні рентабельності підприємства.

Ефективність у готельній сфері досягається у разі вирішення комплексу завдань: створення раціональної організації структури управління; дієвого використання кадрового потенціалу; розвитку матеріально-технічної бази підприємства; ефективної організації технології обслуговування; широкого використання сучасних маркетингових досліджень, кооперації та спеціалізації [2].

У сучасних умовах система управління, щоб бути конкурентоспроможною, повинна бути простою і гнучкою. Побудова організаційно-функціональної структури управління має велике значення для забезпечення ефективного функціонування підприємств готельного бізнесу. Вона формує та забезпечує його перспективну конкурентоздатність, економічну ефективність і раціональну кооперацію.

Організаційна структура готелю визначається його призначенням, місцем розташування, специфікою додаткових послуг, що надаються, та іншими факторами. Вона є відображенням повноважень і обов'язків, покладених на кожного працівника [3].

Організація ефективного управління готельним комплексом, яка б відповідала сучасним світовим вимогам, неможлива без використання сучасного програмного забезпечення. Застосування сучасних комп'ютерних технологій в управлінні готельними підприємствами потребує великих затрат на їх розроблення й упровадження, на подальше їх обслуговування і розвиток. Але ці затрати в майбутньому стануть потужним інструментом для створення більш конкурентоздатних та ефективних готельних підприємств.

Інформаційні системи та готельні підприємства мають вплив один на одного. Сьогодні готельні підприємства мають справу з великим обсягом різноманітної вхідної та вихідної інформації, яка погребує швидкої та оперативної обробки. Кількість інформації, яку потрібно обробити, залежить від розміру готельного підприємства. Чим більше підприємство, тим більші обсяг і рівень складності інформації, що обробляється, воно має. І саме тому сучасні комп'ютерні технології мають велике значення для управління готельним бізнесом, оскільки сучасна система управління готельним підприємством за їх допомогою прямо пов'язана зі зростанням економічного ефекту діяльності та підвищенням рентабельності.

Property Management System (PMS) – це комп'ютерні системи управління готелем, що дають змогу отримати інформацію практично про всі напрями роботи готелю (від ступеня наповненості до виставлених рахунків).

Нині на ринку існує топ-20 продуктів PMS від різних виробників, такі як Cloudbeds, WebRezPro, RDPWin, Seekom iBex, Clock PMS, Hoteliga eZee, Absolute, eZee Frontdesk, KWHotel, GENKAN, Bookalet та ін.

Відмінності цих комп'ютерних систем управління готелем проявляються на рівні особливостей реалізації тих чи інших функцій, підтримуваних інтерфейсів і додаткових можливостей. При цьому існують глобальні комп'ютерні системи (наприклад, системи бронювання, що належать авіакомпаніям AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN та ін.) та системи, що належать незалежним консорціумам (UTELL, SRS, (Steingerberger Reservation Service), FIDELIO).

Для готельного господарства найпопулярнішою і багатофункціональною нині є комп'ютерна система FIDELIO, що призначена для автоматизації готельного господарства та дає змогу проводити бронювання, заселення, нарахування за послуги, вести облік несплачених рахунків, складати фінансові та статистичні звіти. Ця система є продуктом німецької фірми FIDELIO, яка є виробником автоматизованих систем для готельно-ресторанного бізнесу. Вона складається з таких модулів, як бронювання, портьє, касир, бухгалтер. Система надає можливість складати різного роду звіти і прогнози, які необхідні для подальшого планування діяльності готелю [4].

Прогнозування є важливою функцією служби резервування готелю, оскільки від правильного складання прогнозу залежить правильне координування роботи інших служб готелю. На підставі прогнозів такі служби, як господарська служба, служба ресторану та ін., складають розклад роботи персоналу, кількість працюючих у день, а також у ресторані прогнозується споживання продуктів харчування з урахуванням передбаченого завантаження. За допомогою такого сучасного програмного забезпечення складаються щоденні звіти про активність, зміну попиту, дев'ятиденний прогноз, щомісячний звіт. Програмним забезпеченням також передбачається дотримання конфіденційності під час роботи з інформацією, тобто для кожного користувача існує певний набір модулів системи, з якими він може працювати. У системі також ведеться журнал операцій, тобто є можливість вивести звіт про дії кожного користувача в системі за певний період.

Системи внутрішнього управління готелем можуть бути пов'язані з комп'ютерними глобальними мережами, які забезпечують, своєю чергою, основу для зв'язку з системами резервування, які вже у зворотному напрямі можуть бути доступні турагентам через їх комп'ютери.

Фірма FIDELIO є виробником таких систем, як FIDELIO FO (FIDELIO FRONT OFFICE), FIDELIO F & B (FIDELIO FOOD & BEVERAGE) і FIDELIO ENG [4].

FIDELIO є складовою частиною таких глобальних комп'ютерних систем бронювання, як AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN. Тобто всі готелі, представлені у FIDELIO, автоматично завантажуються у ці глобальні комп'ютерні системи бронювання.

До основних функцій системи FIDELIO FO належать: бронювання і заселення гостей; нарахування за проживання та інші послуги, що надаються готелем; акумулювання інформації про неоплачені рахунки клієнтів, що надходять із різних точок продажів; виставляння проміжних і остаточних рахунків для розрахунків із клієнтами; облік інформації про безготівкові розрахунки; отримання фінансових і статистичних звітів, ведення історії по клієнтах; бронювання; заселення; ведення рахунків; виписка; безготівкові розрахунки з клієнтами.

Система FIDELIO F & B – це система автоматизації ресторанного та складського обліку в готелі, що дає змогу працювати з постачальниками, вести облік на складах і меню, проводити калькуляцію рецептів страв, розрахунок банкетного меню, інвентаризацію на складах готелі, автоматичне списання товарів зі складу відповідно до заведених у систему рецептів, отримувати звіти про роботу складів.

Система FIDELIO F & B є програмою для обліку на продуктовому складі, але немає ніяких обмежень для використання її й для непродовольчих складів.

FIDELIO – це єдина база даних під керуванням однієї з найбільш надійних і гнучких у світі систем управління базами даних Oracle. В єдину систему об'єднано все – від здачі номера в готелі та управління зв'язками з клієнтами до звітності для управління та контролю діяльності готелю [4].

Система MICROS – це система автоматизації ресторану готелю, що дає змогу закривати рахунки в ресторані та інших точках продажу на номер клієнта.

Система MICROS виробляється американською фірмою MICROS і призначена для автоматизації управління процесами реалізації товарів. Система являє собою велику кількість звітів на основі даних про продажі. Розмежування доступу в усіх системах досягається шляхом ідентифікації користувача і відповідним для нього списком дозволених операцій. Кожен користувач прикріплюється до якої-небудь групи, якій визначено права в системі.

Впровадження сучасних інформаційних систем дає змогу скоротити витрати на робочу силу та підвищити продуктивність праці. Сучасна система дає можливість вести швидкий та достовірний оперативний облік, надає широкі можливості для аналізу та прийняття на його основі управлінських рішень.

Висновки. Підвищення ефективності управління готельним бізнесом нерозривно пов'язане з процесами його автоматизації.

Використання інформаційних технологій в управлінні готельними підприємствами надає можливість якісного перетворення інформації на таких етапах інформаційних процесів, як збирання, передавання, зберігання, обробка, накопичення. Тобто, використовуючи сучасні інформаційні системи управління, підприємства готельного бізнесу мають можливість на належному рівні наочно відображати на плані поселень стан номерів і місць у них; формувати рахунки на проживання, харчування; формувати звіти за зміну про поселення й оплати; контролювати оплати, одержувати звіти про поселення, оплати, стану й завантаженню номерів, вести електронний документообіг, активно використовувати рекламу в Інтернеті й бронювати номери на веб-сайті готелю, що робить споживання готельно-туристичних послуг більш сприятливим та зручним як для працівників готелів, так і для клієнтів готелів.

Професійно розроблене програмне забезпечення істотно полегшує роботу адміністративного персоналу. За наявності інформаційної системи керівник здатний одержувати актуальну і достовірну інформацію про всі зрізи діяльності готельного комплексу без тимчасових затримок і зайвих передавальних ланок. Використання сучасного програмного забезпечення значно допомагає готелям створювати ефективне управління.

Метою впровадження сучасних інформаційних технологій є не лише скорочення витрат на робочу силу, а й підвищення якості і розширення асортименту послуг, скорочення термінів підготовки нових послуг і підвищення гнучкості процесу обслуговування.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Роглєв Х.Й. Основи готельного менеджменту : [навч. посіб.] / Х.Й. Роглєв. – К. : Кондор, 2005. – 408 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://tourlib.net/books_ukr/roglev.htm.
2. Управління готельним підприємством [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pidruchniki.com/12800528/turizm/upravlinnya_gotelnim_pidpriyemstvom.
3. Управление организацией : [учебник для студ. вузов] / Г.Л. Азоев, В.И Баранчеев [и др.] ; под. ред. А.Г. Поршнева ; 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 715 с.
4. Автоматизация управления гостиницей [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.turgostinica.ru/gostinichniy-kompleks/4-6-avtomatizatsiya-upravleniya-gostinitsey.html.