

АНАЛІТИЧНИЙ ОГЛЯД ОНЛАЙН ТА ХМАРНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ У СТВОРЕННІ ІМІДЖУ ГОТЕЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

ANALYTICAL REVIEW OF ONLINE AND CLOUD SYSTEMS OF HOTEL MANAGEMENT IN CREATING THE IMAGE OF A HOTEL

Стаття присвячена одній з актуальних проблем підготовки майбутніх менеджерів готельного закладу – управлінню готелем засобами онлайн та хмарних сервісів. Велика роль у створенні іміджу готелю та забезпеченню якості послуг належить системам автоматизації діяльності готелів. Застосування сучасних автоматизованих систем дає змогу прийняти управлінські рішення максимально ефективно за короткий час, а також автоматизувати не лише всі етапи роботи з гостем, а й більшість сфер господарської діяльності готелю. Проаналізувавши дослідження в цьому напрямку, можемо зробити висновок, що необхідність застосування автоматизованих систем управління була досить детально описана та обґрунтована, проте питання аналітичного огляду та комплексного аналізу кількох онлайн та хмарних систем для управління готелем не було досліджено детально. У зв'язку з цим порівняльний аналіз та огляд таких програмних продуктів потребує більш детального вивчення. Ці системи стають одним з визначальних факторів репутації і престижу готелю. Основна увага зосереджується на аналітичному огляді хмарних сервісів управління готелем. Висвітлюються структурні компоненти, складові модулі автоматичних систем управління готельним закладом. На основі аналізу онлайн та хмарних систем, зокрема EasyMS та TL WebPMS продемонстровані управлінські можливості для менеджерів готельного закладу.

Таким чином, інноваційні елементи в управлінні, зокрема, онлайн та хмарні системи автоматизованого управління готельним господарством є актуальними для автоматизації процесів бронювання місць, розрахунків з гостями, ведення документації, підготовки звітів тощо. Подальшого дослідження потребують питання підготовки майбутніх працівників сфери гостинності до роботи із дослідженими онлайн та хмарними системами управління готельним закладом.

Ключові слова: автоматизовані системи управління, готельний заклад, індустрія гостинності, хмарні сервіси управління готелем.

The article is devoted to one of the current problems of training future managers of the hotel – the management of the hotel through online and cloud services. An important role in creating the image of the hotel and ensuring the quality of services belongs to the automated systems of hotel management. The use of modern automated systems allows you to make management decisions as efficiently as possible in a short time, as well as automate not only all stages of work with the guest, but also most areas of economic activity of the hotel. Analyzing the research in this area, we can conclude that the need for automated control systems was described in detail and justified, but the issue of analytical review and comprehensive analysis of several online and cloud systems of hotel management has not been studied in detail. Therefore, comparative analysis and review of such software products requires more detailed study. These systems are becoming one of the determining factors in the reputation and prestige of the hotel. The main focus is on the analytical review of cloud services of hotel management. The structural components that make up the modules of the hotel's automatic control systems are highlighted. Based on the analysis of online and cloud systems, in particular EasyMS and TL WebPMS, management capabilities for hotel managers are demonstrated.

Thus, innovative elements in management, in particular, online and cloud systems of automated systems of hotel management are relevant for the automation of the processes of booking seats, settlements with guests, record keeping, preparation of reports, etc. The preparation of future hospitality managers for work with the researched online and cloud systems of the hotel management requires further research.

Key words: automated control systems, hotel establishment, hospitality industry, cloud services of hotel management.

УДК 378.14

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/40.25>

Андрющенко Я.Е.,

канд. пед. наук,
ст. викладач кафедри
готельно-ресторанної справи
та організації бізнесу
Миколаївського національного
аграрного університету

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями. Сучасна індустрія гостинності звертає особливу увагу на іміджеву частину. Світові стандарти обслуговування гостей у готельних закладах зумовлюють зміни в управлінні готельним закладом, забезпечуючи індивідуальний підхід до клієнта, максимальний комфорт і зручність гостя. На імідж готелю впливають не тільки ціна або інтер'єр номерів, а й принципи організації роботи з гостями, зокрема бронювання, швидший заїзд, реєстрація та від'їзд. Велика роль у створенні іміджу готелю та забезпеченню якості послуг належить системам автоматизації діяль-

ності готелів. Застосування сучасних автоматизованих систем дозволяє прийняти управлінські рішення максимально ефективно за короткий час, а також автоматизувати не лише всі етапи роботи з гостем, а й більшість сфер господарської діяльності готелю. Ці системи стають одним з визначальних факторів репутації і престижу готелю [7].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання застосування автоматизованих систем управління готелем досліджували вітчизняні науковці. Зокрема, теоретичні основи управління готелем вивчали М.П. Мальська, П.Р. Пуцентейло [4; 5]. Учена К.М. Леміш досліджувала можливості застосування інформаційних технологій в управлінні суб'єктами

готельної сфери в умовах переходу до інформаційного суспільства [1]. В роботах А.П. Лутай досліджені питання впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність готелів як необхідної умови їх успішної роботи [3]. Аналіз основних програмних продуктів з автоматизації роботи готелів представлено у працях О.О. Гудзоватої [2; 7] та Ю.Б. Миронова [8].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Проаналізувавши дослідження в цьому напрямку, можемо зробити висновок, що необхідність застосування автоматизованих систем управління була досить детально описана та обґрунтована, проте питання аналітичного огляду та комплексного аналізу кількох онлайн та хмарних систем для управління готелем не було досліджено детально. У зв'язку з цим, порівняльний аналіз та огляд таких програмних продуктів потребує більш детального вивчення.

Формулювання мети статті (постановка завдання). Метою дослідження є аналітичний огляд онлайн та хмарних автоматизованих систем управління готельним господарством, призначених для розв'язання питань діяльності готелю, а також підвищення їх іміджу та конкурентоздатності на ринку послуг. У процесі дослідження були вирішені такі завдання: визначені основні напрямки діяльності підприємств готельного бізнесу; проведено загальний огляд онлайн та хмарних автоматизованих системи управління готельним господарством; проаналізовано сучасні системи автоматизації діяльності готелів та вартість їх запровадження.

Виклад основного матеріалу дослідження. Готельне господарство складається із комплексу функціональних ланок, взаємопов'язаних між собою. З огляду на сучасні тенденції у сфері гостинності, підвищується потреба забезпечення оперативності і точності роботи персоналу та готельного комплексу. Впровадження систем автоматизації роботи готелю дає змогу вирішити це питання, підвищуючи цим самим імідж готелю.

Сучасний готель повинен мати єдину універсальну інформаційну систему для прийняття управлінських рішень, розв'язання поставлених завдань, якісного рівня обслуговування гостей. Прикладом такої системи є EasyMS (рис. 1). EasyMS – хмарна система керування готелем [9].



Рис. 1. Логотип EasyMS

Названа програма є основною програмною системою, що забезпечує комплексну автоматизацію готелю. EasyMS допомагає керувати всіма процесами готелю від онлайн-бронювання до фінансового контролю. Легкі та покрокові налаштування допомагають менеджерам заощадити час та зусилля на обробку даних. Система EasyMS здійснює моніторинг проживання гостя в готелі на всіх стадіях: бронювання номера, поселення, виселення. У ній прописані тарифна політика готелю, робота з контрагентами, групами, грошовий взаєморозрахунок гість – послуга – готель тощо [9].

Спеціальна опція керування з однієї точки (Easy Channel Manager) пов'язана з онлайн-каналами бронювання, забезпечуючи двосторонню синхронізацію на 20+ топових каналах, наприклад Booking, Expedia, Hotels24 (рис. 2).



Рис. 2. Канали бронювання EasyMS

Така функція надає змогу моніторити коментарі, бронювання, а також розширює канали продажів і підвищує завантаження готельного закладу. Завдяки синхронізації є можливість швидкого оновлення тарифів та перенесення даних із старих облікових записів.

Модуль бронювання є безкоштовним та дає змогу працювати на різних пристроях. Це спрощує процес бронювання для гостей, оскільки гості можуть бронювати на сайті готелю, в соціальних мережах або за допомогою месенджерів. Натомість, блок управління бронюванням має зручний інтерфейс (рис. 3).

Така система містить аналітичні дані в одному додатку, що дає змогу контролювати ефективність роботи за допомогою єдиної програми та завантажувати документи ADR, RevPar. Календар показує завантаженість готелю, а нові броні миттєво оновлюються і відображаються в календарі.

EasyMS надає змогу гостям оплачувати онлайн з автоматичним зарахуванням коштів за бронювання. Фінансовий облік усіх грошових потоків (готівкові, термінал, передплата) та облік загальної прибутковості готельного закладу, можливість затвердження оплати без редагування адміністратором, тощо. Крім того, відбувається безпечно шифрування даних, коли без згоди керівництва неможливо змінити або переглянути дані, в тому числі й адміністраторам.

		Апрель 2018			Май 2018						
		Сб 28	Вс 29	Пн 30	Вт 1	Ср 2	Чт 3	Пт 4	Сб 5	Вс 6	Пн 7
Синяя		1	0	0	3	5	4	1	1	3	3
C1 низ	Маргарита Набатова				696	2	3	Georgi Babchenko			
C2 верх	Богдан Башкиров		417		Яков Петр		420	Nazar Pyatenko	280	6	7
C3 низ	Игорь ...	139	Вероника Крамарь	278	Богдан Башкиров			560	140		
C4 верх	Павел Г...	98 41	Ludmila Lyashenko	278	1	2	Georgi ...	140	280	6	7
C5 низ	Александр Семкин			2970	Александр Семкин						
C6 верх	Reg Fulton	28			-18	2	3	Daniel Sazonov	280	Вадим Довгопол	
C7 низ	Станислав Михайлюк		278	139	1	2	3	Nikita Shevchenko	280	6	7
C8 верх	Станислав Михайлюк		278	139	1	2	3	4	5	Анастасия Кравчук	
Розовая		2	0	0	4	3	3	0	1	7	7
P9 низ	Карина Вавилова		417	278	Татьяна Федоришина	278		Alena Gutsal	278	6	7
P10 верх	Юлия ...	28	139	278	Татьяна Федоришина	278		139	5	6	7
P11 низ	Щербак Екатерина						1080	Anna Lozyan	278	6	7
P12 верх	Алина Сидоренко	28	100	178	1		Карина Вавилова	278	278	6	7
P13 низ	Эльмаз ...	2970	-198	278	1		Карина Вавилова	417	180	Elena D...	Карина Вавилова

Рис. 3. Панель бронювання в EasyMS

Зручним елементом є оперативна технічна підтримка по роботі з сервісом, яку надає команда розробників t.me/easymms.

Для задоволення потреб готелів різного типу розробники пропонують різні варіанти пакетних

прикладних програм за різними цінами (рис. 4). Преміум-користувачі та бізнес-користувачі обирають набір програм та спосіб оплати.

Ще однією онлайн-системою управління для готелів є TL WebPMS (рис. 5). Основною перева-

Premium User	Business User
Щомісячна оплата один раз на місяць.	При оплаті за 6 місяців одним платежем.
Від 449 ГРН/МІСЯЦЬ	Від 390 ГРН/МІСЯЦЬ
Календар	Календар
Channel Manager (booking, hotels24, expedia та ще +15 каналів)	Channel Manager (booking, hotels24, expedia та ще +15 каналів)
Ваш модуль онлайн-бронювання з API інтеграцією	Модуль онлайн-бронювання EasyMS стандарт
Фінансовий облік	Фінансовий облік
Аналітика	Аналітика
Пошук бронювань	Пошук бронювань
Додаткові послуги	Додаткові послуги
Інтеграція з електронними замками Omnitel	Технічна підтримка. Час відповіді до 5 хвилин
Технічна підтримка. Час відповіді до 5 хвилин	Ваш онлайн-модуль бронювання через власні API
Програмний PPO (фіскальні чеки)	Програмний PPO (фіскальні чеки)

Рис. 4. Вартість програми EasyMS



Рис. 5. Логотип LSWebPMS

гою цієї програми є те, що систему не потрібно встановлювати на комп'ютер, досить лише доступу до Інтернету. Завдяки особистому кабінету є змога контролювати обслуговування гостей від створення броні до підготовки документів [10].

Особистий кабінет містить інформацію про гостей, звіти щодо завантаженості та стану номерного фонду готелю, де кожен номер має статус: брудно, прибрано, перевірено, ремонт.

Унікальною є функція швидкої броні, яка відразу автоматично надсилає інформацію в «шахматку» по заселенню номерів (рис. 6). Крім того, є окрема функція бронювання групових заїздів – «Створити групову бронь».

Кожна бронь містить повну інформацію стосовно термінів заселення, оплати тощо. Автома-

тично формується база даних клієнтів, що містить дні народження, кількість візитів до готелю. У разі повторного поселення гостя інформація автоматично заповнюється, що значно економить час бронювання та реєстрації. Контакти гостей можна використовувати для email-розсилок зі спецпропозиціями від готелю, а замітки – у випадку повторних заїздів, щоб враховувати минулі побажання гостей. До речі, статуси гостей – VIP або «Чорний список» ця автоматична система управління теж зберігає [10].

Крім того, є можливість завантажити шаблон будь-якого документа в форматі .docx, і TL WebPMS теж заповнить його, взявши всю необхідну інформацію з картки броні гостя. Тобто, система створює гостьові картки, ваучери. За допомогою цієї системи спрощується робота з рахунками. Наприклад, для однієї броні можна завести декілька рахунків з різними платниками. Для нестандартної операції рахунків легко вивантажується в редагованому форматі.

Для сучасних менеджерів важливим є момент віддаленого управління готелем у смартфоні – через мобільний додаток TL Extranet. Є можливість керування готелем з будь-якого пристрою на iOS і Android. В TL Extranet є ключові показники, що допомагають простежити за свіжими бронями і відмінами заїздів. TL WebPMS працює в комплексі з модулем онлайн-бронювання TL Готель і менеджером каналів TL Channel Manager. Тому можна водночас керувати щоденними завданнями й онлайн-продажами готелю в одному особистому кабінеті.

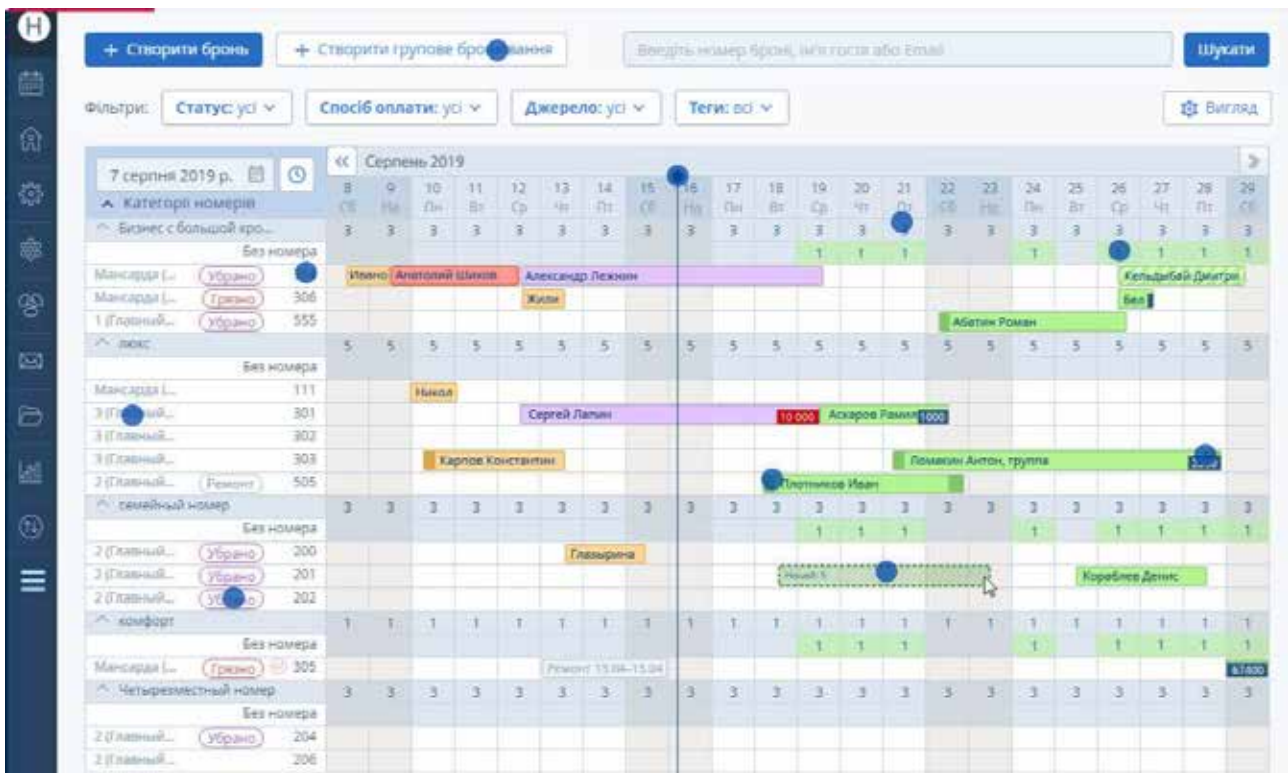


Рис. 6. «Шахматка» заселення номерів

Розробники програмного забезпечення пропонують помісячну оплату, а також тестовий період. Крім того, технічна та експертна підтримка працює цілодобово.

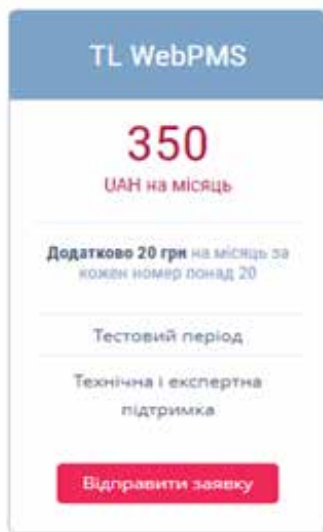


Рис. 7. Ціна TL WebPMS

Висновки із цього дослідження і подальші **перспективи в цьому напрямку**. Управління готельним закладом як елементом індустрії гостинності передбачає врахування економічних умов, повинно забезпечувати підвищення якості обслуговування гостей. Такі заклади повинні відповідати запитам гостей, щоб мати конкурентні переваги. Саме тому інноваційні елементи в управлінні, зокрема онлайн та хмарні системи автоматизованого управління готельним господарством є акту-

альними для автоматизації процесів бронювання місць, розрахунків з гостями, ведення документації, підготовки звітів тощо. Подальшого дослідження потребують питання підготовки майбутніх працівників сфери гостинності до роботи із дослідженими онлайн та хмарними системами управління готельним закладом.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Леміш К.М. Удосконалення управління готельним підприємством на основі інформаційних технологій. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2014. Вип. 2. С. 592–595.
2. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного бізнесу. *Торгівля, комерція, підприємництво*. Збірник наукових праць. Вип. 14. Львів : ЛКА. 2012. С. 76–82.
3. Лутай А.П. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі. *Торгівля і ринок України*. 2010. Вип. 30. Т. 1. С. 143–148.
4. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика : підручник. Київ ; ЦУЛ, 2010. 472 с.
5. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : навч. пос. Київ : ЦУЛ, 2007. 344 с.
6. Роглев Х.Р. Основи готельного менеджменту. URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev.htm
7. Гудзовата О.О. Торгівля, комерція, підприємництво. 2013. Вип. 15. С. 94–98.
8. Миронов Ю.Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств. *Вісник Львівської комерційної академії*. 2007. Серія економічна. Вип. 26. С. 193–200.
9. Програма EasyMS. URL: <https://easymms.co/uk/#more>
10. Програма TLWebPMS. URL: <https://www.travelline.ua/products/webpms/>