

ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ У ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

EFFICIENCY OF USE OF AUTOMATED SYSTEMS IN HOTEL ENTERPRISES

У статті розглянуто ефективність використання автоматизованих систем у готельних підприємствах. Проаналізовано та коротко представлено аналіз сучасних видань на цю тему. Тезисно наведено можливі перспективи впровадження інноваційних технологій у сфері гостинності. Представлено АСУ, які сьогодні користуються популярністю, та графічно відображено всі їхні доступні модулі з детальним описом. Наведено переваги та недоліки існуючих автоматизованих систем управління. Відображено те, як вони полегшують працю персоналу готелю, спрощують процеси адміністрування, а також надають можливість розширити обсяги операційної діяльності міжнародних готельних мереж. Продемонстровано, як автоматизовані системи управління підвищують лояльність гостей, їх задоволення та рівень надання послуг. Надано коротку характеристику тому, як автори провели детальне порівняння двох найпопулярніших АСУ на сучасному ринку та запропонували вибір для різних типів споживачів.

Ключові слова: автоматизація, управління, тенденції, готельні мережі, автоматизація систем управління.

В статье рассмотрена эффективность использования автоматизированных систем в гостиничных предприятиях. Проанализирован и кратко представлен анализ современных изданий по данной теме. Тезисно представлены возможные перспективы внедрения инновационных технологий в сфере гостеприимства. Предемонстрированы АСУ, которые пользуются популярностью, и графически отображены все их доступные модули с подробным описанием. Представлены преимущества и недостатки существующих автоматизированных систем управления. Отражено, как они облегчают работу персонала гостиницы, упрощают процессы администрирования, а также предоставляют возможность расширить объемы операционной деятельности международных гостиничных сетей. Предемонстрировано, как автоматизированные системы управления повышают лояльность гостей, их удовлетворение и уровень услуг. Показано, как авторы провели детальное сравнение двух популярнейших АСУ на современном рынке и предложили выбор для разных типов потребителей.

Ключевые слова: автоматизация, управление, тенденции, гостиничные сети, автоматизация систем управления.

УДК 338.48

DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastruct62-17>

Жиленко К.М.

д.е.н., доцент

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара

Хрулькова К.А.

студентка

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара

Zhylenko Kateryna

Oles Honchar Dnipro National University

Khrulkova Kateryna

Oles Honchar Dnipro National University

In the context of globalization, international hotel chains are large and complex complexes of functional associations. The analysis of modern publications on this topic is analyzed and briefly presented. In order to ensure the successful positioning of the company in the market of hotel services, it is necessary to regulate the coherence of these functional associations. This article absolutely completely considers the effectiveness of using automated systems in hotel enterprises. The possible prospects of introduction of innovative technologies in the field of hospitality are completely summarized. Information technology is constantly and dynamically evolving and covers a wider range of sectors of the international economy, hospitality is also gaining benefits. Hotel management software is subject to constant improvement and transformation, creating optimal conditions for improving the efficiency of international hotel chains in the context of globalization. Presented PMS, which are popular today and graphically display all available modules with detailed descriptions. The advantages and disadvantages of existing automated control systems are presented. Demonstrated how in the globalization of the service sector software systems for the management of international hotel chains have a number of advantages. The article shows how they facilitate the work of hotel staff, require administrative processes, as well as provide an opportunity to expand the operational activities of international hotel chains. Now hotel managers, as well as the entire travel service, are under pressure from the pandemic, the need to reduce staff and support the quality and operational activities of the company, under the same loads. The decision to remove such a burden is to carefully integrate the PMS into the market environment to reduce costs and maximize efficiency. Automated management systems increase customer loyalty, satisfaction and service delivery. The authors made a detailed comparison of the two most popular PMS in the modern market and offered a choice for different types of consumers.

Key words: automation, management, trends, hotel chains, automation of control systems.

Постановка проблеми. Індустрія гостинності приносить мільярд доларів щорічного доходу, лише на готелі припадає понад півтрильйони доларів. Автоматизована система управління готелем, або АСУ, допомагає забезпечити безперебійну роботу готелю, щоб забезпечити гостям найкращий сервіс. Зараз менеджери готелів, як і всього туристичного сервісу, перебувають під тиском пандемії, необхідності скорочення штату співробітників та підтримки якісної та оперативної діяльності підприємства за таких самих навантажень. Рішенням щодо зняття такого навантаження є ретельна інтеграція АСУ у ринкове середовище для зменшення витрат та максимальної ефективності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Дослідженням ефективності використання автоматизованих систем управління готелем, а також перевагам застосування АСУ в готелі присвячено працю М.В. Жерनावков та Е.Е. Коновалової. Авторами А. Nameed та Р. Prasad представлено тенденції автоматизації в готельному бізнесі. М.П. Мальська та І.Г. Пандяк описали основні концепції гостинності. Цією проблематикою займалися М.М. Дмитрієв та А.Б. Здоров.

Постановка завдання. Мета статті – дослідити ефективність використання інформаційних систем та технологій у контексті оптимізації роботи з клієнтами у сфері гостинності.

Завдання:

1. Проаналізувати рівень ефективності використання інформаційних систем у готелях.

2. Оцінити переваги та недоліки існуючих інформаційних систем у практиці організації роботи міжнародним готельних мереж.

3. Проаналізувати рівень ефективності застосування інформаційних систем у міжнародним готельних мережах.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Автоматизовані системи управління дають можливість повного контролю над діяльністю та процесами в готелі, водночас автоматизуючи та оптимізуючи процеси, щоб зменшити витрати та збільшити задоволеність гостей. Це може включати такі речі, як:

- прискорення реєстрації/виїзду, що означає швидкий пошук інформації, що існує, про гостей або створення нового інтерфейсу для гостя;

- розумний додаток для управління освітленням, телевізором, вентиляторами, жалюзі, кондиціонером, опаленням та всіма технологіями перебування, що дає змогу персоналізувати гостей, зберігаючи низькі витрати на електроенергію;

- запити на цифрові послуги в режимі реального часу (прибирання, не турбувати, прання та обслуговування) з автоматизованими сповіщеннями, щоб відповідний персонал був миттєво повідомлений;

- інтуїтивно зрозуміле планування співробітників і керування завданнями, яке оптимізує графіки для зниження витрат на персонал і рівномірного розподілу робочого навантаження.

З урахуванням величезного впливу інноваційно-економічного зростання і перспективного розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму в сучасних умовах доцільно визначити інноваційно-інвестиційну привабливість підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму як самостійну економічну категорію, яку пропонується розглядати як узагальнене уявлення про економічний суб'єкт, що відображає потенційні можливості підвищення його вартості за рахунок розроблення й ефективного використання у підприємствах готельно-ресторанного бізнесу та туризму нових і вдосконалених продуктів, послуг, процесів на основі можливих інвестиційних ресурсів. При цьому очевидним є взаємозв'язок інноваційно-інвестиційної привабливості підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму і стану їх інноваційної інфраструктури [1; 2].

В ідеалі програмне забезпечення для автоматизації готелю має об'єднати та інтегрувати інформацію за широким колом операцій із координації та обслуговування: власники, гості, обслуговуючий персонал, контрагенти тощо. Інформаційні технології постійно і динамічно

розвиваються та охоплюють усе ширше коло галузей міжнародної економіки, гостинність також здобуває для себе переваги. Програмне забезпечення для управління готелями підлягає постійному вдосконаленню та трансформаціям, створюючи оптимальні умови для підвищення рівня ефективності функціонування міжнародних готельних мереж в умовах глобалізації.

М.В. Жерनावков, автор статті «Інноваційні технології управління та регулювання сфери туризму та гостинності», чітко зауважує, що щодня вести в готелі реалізацію бізнес-завдань, контролювати всю роботу персоналу і виконувати основні функції у внутрішній системі неможливо без автоматизованих систем управління. Також автором досить докладно викладено переваги застосування АСУ в готелі, а саме:

- простеження роботи відділу продажу та маркетингу для готелю;

- управління взаємовідносинами з клієнтами;

- управління програмами лояльності;

- управління продажами та заходами в готелі.

У своїх дослідженнях автор зазначає, що сучасні технології допомагають утримувати високий рівень обслуговування, збільшувати діапазон послуг, поліпшувати систему управління, удосконалювати управління роботою персоналу, а також гарантувати високий рівень безпеки для гостей [3].

Виходячи з мети підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму за рахунок впровадження інноваційної діяльності, можна зробити висновок, що основними завданнями їх керівництва є [4]:

- оцінка інноваційно-інфраструктурного стану підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму на основі розрахунку й аналізу групи економічних показників, що характеризують його можливості в освоєнні і комерціалізації інновації;

- оцінка майнового стану підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму, структури його розподілу й ефективності використання;

- оцінка достатності власного і залученого капіталу для поточної господарської діяльності, раціональності його використання, а також вибір стратегії подальшого розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму;

- оцінка досягнутого рівня стійкості фінансового стану підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму, його фінансової стабільності, забезпеченості власними оборотними коштами, достатності основних засобів, виробничих запасів для забезпечення конкурентоздатності з урахуванням інноваційних витрат;

- оцінка платоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму і ліквідність майна.

Сучасна система управління готелем допомагає спростити адміністративні системи та процеси, а також розширити обсяги операційної діяльності міжнародних готельних мереж. Легко зрозуміти, чому переважна більшість власників готелів вважає, що досконала інформаційна система управління є необхідною для ефективної організації, управління та контролю готельного бізнесу.

В умовах глобалізації сфери обслуговування система програмного забезпечення для управління міжнародними готельними мережами має низку переваг:

1. Заощаджує час на виконання завдань адміністратора. Правильне програмне забезпечення для управління готелями значно скоротить час, витрачений на виконання адміністративних завдань вручну. Програмне забезпечення виконує більшу частину роботи і дає змогу отримати більше часу на важливіші завдання, наприклад на обслуговування гостей.

Більше ніж будь-яке інше програмне забезпечення система управління готелями торкнеться кожного відділу підприємства: рецепції, бухгалтерії, хаускіпінгу. Завдяки автоматизованим системам управління можливо не лише значно заощадити час майже за всіма напрямками обслуговування в готелі, а й підвищити рівень продуктивності роботи співробітників, рівень якості обслуговування гостей та їхньої задоволеності перебуванням у готелі.

2. Підвищує рівень лояльності гостей. Більш раціональна та спрощена процедура реєстрації заїзду та виїзду дає змогу підвищити рівень задоволеності гостей. І це лише верхівка айсберга: усе – від покращення зв'язку та додаткових послуг – також сприяє підвищенню рівня якості обслуговування і, як результат, – лояльності гостей. Вибір оптимального програмного забезпечення для управління операційною діяльністю готельного господарства, ймовірно, здатне забезпечити підвищення рівня якості обслуговування як із позиції гостей, так і персоналу.

3. Забезпечує популяризацію об'єкта сфери обслуговування (готелю/мережі готелів) в Інтернет-ресурсах. Оптимальне програмне забезпечення є важливим фактором популяризації в мережі Інтернет. Це дає можливість інтегрувати програмне забезпечення: для гостей – з етапу пошуку інформації та бронювання готелів (чат-боти та гостьовий портал) до дизайну свого вебсайту (що дає змогу миттєво приймати онлайн-бронювання та надавати гостям почуття впевненості у найкращому варіанті вибору бронювання безпосередньо за вашою пропозицією).

Пошуковий Інтернет-ресурс Google дає можливість оцінити рівень якості та ефективності контакту готелю з користувачами на вебсайтах. Готелі

або мережі готелів, які пропонують оптимальну систему координації та мають привабливий інтерфейс, будуть розташовуватися на вищих позиціях у рейтингах пошукових запитів Google та інших пошукових системах.

4. Упроваджує ефективну систему управління доходами. Більшість систем управління готелями включають інструменти ціноутворення та інші функції для оптимізації доходу. У сучасних умовах сезонне коливання цін на готельні послуги є неконкурентоздатним інструментом організації готельного бізнесу. Формування цінової політики на готельні послуги потребує більш виважених та витончених підходів, інакше існує загроза втратити можливі бронювання і не отримати очікувані економічні ефекти. АСУ дає можливість створювати та налаштовувати оптимальні тарифи на продукти, формувати обґрунтовану кореляцію між рівнем обслуговування та оплати, а також спеціальні пропозиції та правила, такі як тарифи на пакети.

5. Точні щоденні звіти. Програмне забезпечення дає можливість цілісного ефективного управління мультиплікативним процесом функціонування готельного господарства менеджерам з управління операційною, фінансовою діяльністю завдяки формуванню оперативної інформації за всіма напрямками діяльності в готелі.

6. Запобігає подвійним бронюванням і ручним помилкам. Програмні системи управління готельним господарством запрограмовані так, щоб уникнути подвійних та надмірних бронювань. Завдяки автоматизації завдань вони також допомагають запобігти помилкам, коли співробітники стійки реєстрації вводять важливі дані клієнта, починаючи з ім'я, паспортних даних та номерів карток. Це означає кращий досвід роботи з гостями (без незручних подальших розмов із запитом про правильні деталі), більше часу для персоналу, щоб зосередитися на важливій роботі, а також більш надійні бізнес-дані та звіти.

7. Аналізує клієнтську базу. Сегментація ринку та гостей – ще одна важлива перевага впровадження оптимальної системи програмного забезпечення для координації роботи з гостями. Менеджери з маркетингу можуть відстежувати різні типи відвідувачів із ключовою демографічною сегментацією (вік, стать, національність, уподобання). Ці дані дають змогу приймати зважені та обґрунтовані рішення щодо формування маркетингової стратегії розвитку підприємства, спрямовані на підвищення рівня ефективності функціонування у цілому.

Але це ще не всі переваги впровадження АСУ в діяльність підприємства. Автори статті The impact of automation in hospitality and its applications A. Nameed та P. Prasad зазначають, що завдяки автоматизації можливо здійснити

підключення більш сучасних та розвинених девайсів. Наприклад:

- голосовий контроль. Apple Home kit і Google home є найкращими прикладами обладнання з голосовим керуванням, яке може керувати та координувати функції домашніх продуктів, як-от температура, легкість та двері;

- автоматизовані процеси самообслуговування. У наші дні в більшості готелів поступово впроваджуються пристрої реєстрації заїзду та виїзду або дистанційне керування;

- Tech-Lounges. Це знахідка для тих подорожуючих, які поєднують відпочинок з роботою;

- робототехніка в гостинності. Робот може швидко надати гостю необхідну інформацію та полегшити працю адміністратора на рецепції.

Автори зазначають, що у вік міленіалів споживачі з готовністю віддають перевагу більш автоматизованому та розумному будинку, який контролюється за допомогою програми [5].

Переваги та недоліки існуючих систем. В умовах глобалізації міжнародні готельні мережі – це великі та складні комплекси функціональних об'єднань. Щоб забезпечити успішність позиціонування підприємства на ринку готельних послуг, необхідно врегулювати злагодженість роботи цих функціональних об'єднань. Точність роботи персоналу, забезпечення оперативності кожної частки та готельного комплексу в цілому є логічним рішенням, якщо взяти до уваги сучасні тенденції у сфері гостинності та конкуренцію, що посилюється. Зростання продуктивності праці, у тому числі шляхом його автоматизації, стає практично первинним джерелом розширення виробництва. Вирішення цього завдання можливе виключно за рахунок уведення систем автоматизації служб готелю, іншими словами, уведення автоматизованих систем управління (АСУ) готелем (в англійському варіанті – Property Management System (PMS)).

Сучасні найпоширеніші АСУ для готельної сфери представлено на рис. 1.

1. SERVIO HMS є продуктом компанії Expert Solution, яка була заснована в 2006 р. з метою допомогти готельно-ресторанного бізнесу в

Україні бути конкурентним, успішним та ефективним. Servio пов'язує всі служби готелю для ідеального обслуговування кожного клієнта. Також вона розмежує функції персоналу за допомогою індивідуального доступу. Ця АСУ управляє номерним фондом, роботою з клієнтами, персоналом і документообігом. Servio може бути інтегрована із системою управління рестораном або бухгалтерською програмою [6]. Усі модулі представлено на рис. 2.

Компанія Expert Solution пропонує програмне забезпечення, яке охоплює великий спектр у сфері надання послуг під назвою SERVIO.

2. Oracle Hospitality OPERA – програмне забезпечення для готелів малої, середньої та великої місткості від компанії HRS. Програма дає можливість автоматизувати процеси, пов'язані з отриманням та обробкою заявок на бронювання готельних номерів і квартир, формуванням єдиної бази об'єктів, документообігом з автоматичним створенням і відправкою на e-mail рахунків і актів клієнтам, здійснювати всі фінансові проводки, створювати звіти для керівництва [7]. Окрім готельного модулю, компанія HRS надає можливість для інших відділів у сфері надання послуг, які представлено на рис. 3.

HRS пропонує своїм клієнтам широкий спектр інноваційних рішень, серед яких: Управління нерухомістю, POS, СПА та гостьова діяльність, Бізнес-аналітика, Платіжний шлюз, Мобільні додатки, Менеджер каналів, Послуги з онлайн-розповсюдження, Фінанси та системи управління персоналом, сканування та розпізнавання паспортів, а також багато іншого.

3. Amadeus Hospitality – програмне забезпечення для готелів від компанії Amadeus, яке об'єднує розрізнені системи продажів, операцій і управління з метою поліпшення внутрішніх комунікацій і вимірювань. Збирає інформацію з декількох систем, на якому ґрунтується вдосконалення процесу прийняття рішень. Сприяє підвищенню якості обслуговування гостей за допомогою послуг, що мають високу цінність. [8]. Компанія Amadeus має широкий спектр програмних забезпечень для сфери надання послуг – від



Рис. 1. Популярні АСУ для готельної сфери обслуговування на міжнародному ринку

Джерело: розроблено авторами



Рис. 2. Модулі від компанії Expert Solution

Джерело: розроблено авторами

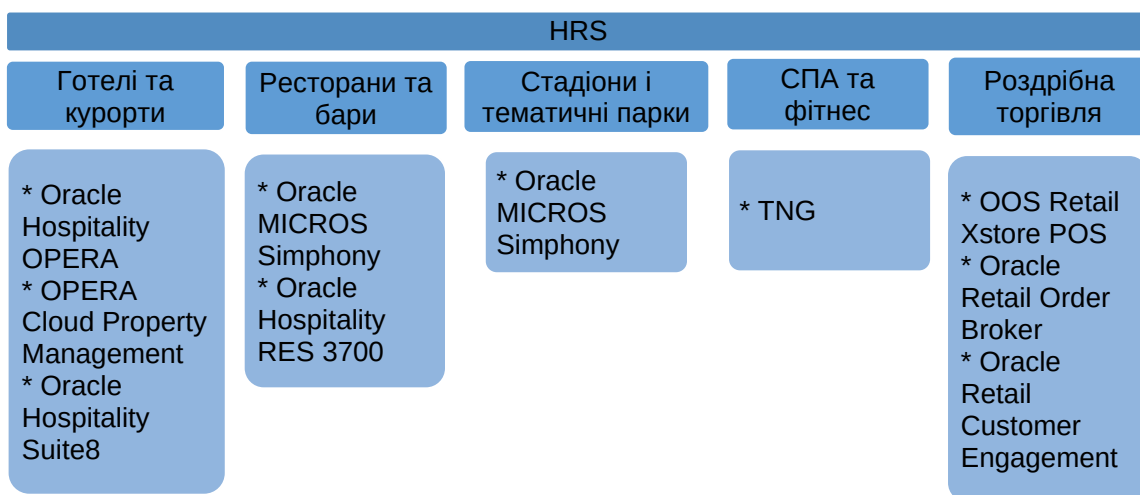


Рис. 3. Модулі компанії HRS

Джерело: розроблено авторами

авіакомпаній до казино. Усі послуги представлено на рис. 4.

Компанія Amadeus – це одна з найпоширеніших міжнародних комп’ютерних систем бронювань. Ця дистриб’юторська система надає рішення для всіх підрозділів у сфері надання туристичних послуг.

Порівняння автоматичних системи управління за можливостями. Від наповненості програмного забезпечення автоматизованої системи управління залежить рівень надання послуг. У табл. 1 приведено порівняльний аналіз двох автоматизованих систем управління готелем, а саме вітчизняної АСУ SERVIO HMS та іноземного виробництва АСУ Oracle Hospitality OPERA.

Розглянувши можливості двох автоматизованих керування Oracle Hospitality OPERA і SERVIO HMS, можна зробити висновок, що вони відрізняються один від одного за такими основними параметрами:

1) Вартість як у плані придбання, так і в плані подальшого обслуговування Oracle Hospitality OPERA значно дорожча.

2) Освоєння та експлуатація: SERVIO HMS зручніше.

3) Технологія роботи з гостем (оплата за добу, оплата цілого номера, остаточний розрахунок оплати під час виїзду гостя з готелю тощо). У SERVIO HMS є можливість оплати за половину доби, поселення на одне місце у багатомісному номері.

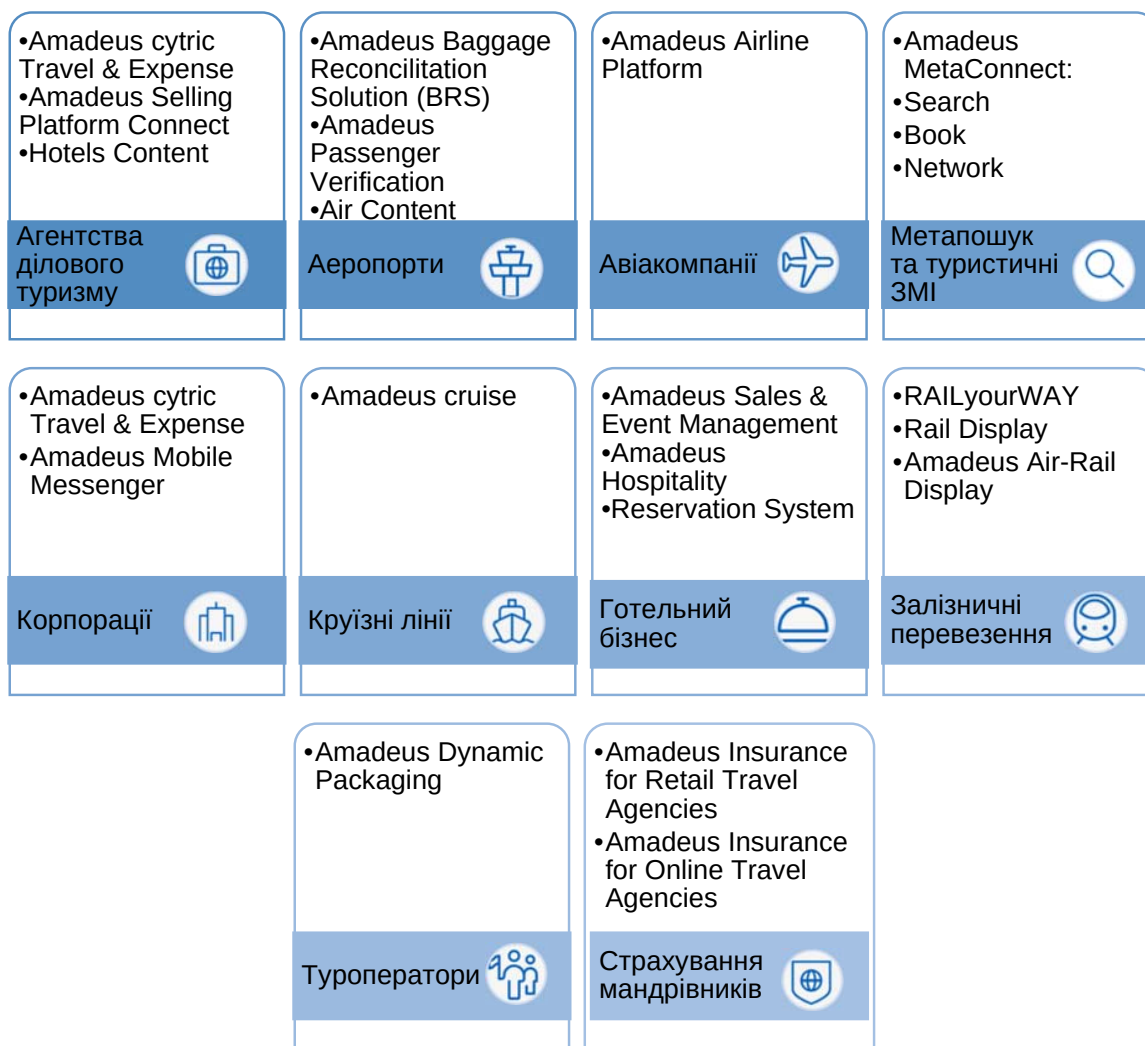


Рис. 4. Програмні забезпечення у сфері надання туристичних послуг від компанії Amadeus

Джерело: розроблено авторами

4) Масштаб використання. SERVIO HMS використовується в Україні та країнах СНГ, IQ hotel, Reikartz Hotel Group, Premier Hotel and Resort, тоді як Oracle Hospitality OPERA – по всьому світу, у таких готелях, як Hilton, Rixos, Guess, Minor hotels.

Таким чином, якщо готель відповідає рівню чотирьох-п'яти зірок, працює з корпоративними клієнтами, має у своєму розпорядженні значні кошти, він може сміливо придивлятися до імпорتنих систем, таких як Oracle Hospitality OPERA. В іншій ситуації, коли готель не має зовнішніх фінансових вливань, коли стоїть проблема вибору – відремонтувати десяток номерів або витратитися на загальну автоматизацію, – має сенс звернути увагу на вітчизняні розробки, наприклад SERVIO HMS, які зовсім не гірші, а в декількох аспектах навіть більш вигідні.

Висновки з проведеного дослідження. ІТ-процеси компанії служать політиці підприємства, використовуються для регулювання роботи підрозділів, матеріальних, економічних, інформаційних потоків і навіть співробітників.

Відмінна риса технологічних процесів розроблення та здійснення готельних послуг потребує таких інформативних систем, які в найкоротші терміни надавали б дані про доступність розміщення відвідувачів, гарантували б швидке бронювання місць. Окрім цього, повинні бути також автоматизовані рішення додаткових завдань: резервування розважальних послуг, лізинг автомобільного транспорту, формування документів (квитки, рахунки та путівники), забезпечення інформацією та ін.

Формування готельного бізнесу потребує високоякісних новітніх інструментів регулювання, а також інноваційні інформативні технологічні процеси, зокрема концепції автоматизації, надають готелям такий потенціал.

Здійснити діяльність готелю з найбільшою ефективністю та відповідно до актуальних трендів можливо виключно з упровадженням сучасних програмних забезпечень. Автоматизована система управління готелем володіє інтерфейсом із паралельними програмами: АСУ ресторану,

Порівняльний аналіз АСУ

| Критерії | SERVIO HMS | Oracle Hospitality OPERA |
|---------------------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| Місце створення | Київ, Україна | Кельн, Німеччина |
| Використання | Використовується в Україні, Білорусі, Угорщині та Киргизії | Використовується по всьому світу |
| База основи | Заснована на базі СУБД MS SQL | Заснована на базі СУБД Oracle |
| Призначення | Автоматизація управління | |
| Основні принципи | Надійність, безпека інформації, функціональність, простота використання, захист від некоректних дій. | Швидкість, надійність, функціональність. |
| Робота з клієнтами | Можливість індивідуальної роботи з кожним гостем окремо на основі принципів розрахунків із гостем (нарахування сум за послуги на особовий рахунок клієнта з оплатою при виїзді, за фактом). | |
| Оплата проживання | Виробляють окремих облік готівкових оплат, безготівкових коштів, переведених на розрахунковий рахунок готелю, та оплат, здійснених гостями за кредитними картками. | |
| Режим віддаленого доступу | Можуть працювати у режимі віддаленого доступу. Це зручно, коли офіс, у якому займаються бронюванням місць, та готель територіально роз'єднані або коли кілька готелів керуються з одного центру. | |
| Нічний аудит | <ul style="list-style-type: none"> - є фактом закриття операційного дня та зміни дати. Ця операція відповідає за нарахування вартості проживання. Функції нічного аудиту: - автоматичне нарахування вартості проживання, пакетів та додаткових послуг; - перерахунок статистичних даних та видача їх як звіт про діяльність підприємства за добу; - обробка гостей зі строком проживання, що минув; - автоматичне продовження терміну проживання; - обробка не заїздів; автоматичне оновлення тарифів; - поновлення статусу номерів; - формування статистики по готелю; - друк звітів для нічних аудиторів. | <ul style="list-style-type: none"> - нарахування сум проживання на особовий рахунок гостя здійснюється під час проведення нічного аудиту (з рахунку гостя знімається сума, рівна вартості добового проживання), тобто суми нараховуються за фактом. Реалізація системи за такого алгоритму простіше, ніж за розрахунковому. Але автоматично система не дає змоги нараховувати оплату за 0,5 доби; - обробка гостей зі строком проживання, що минув; - обробка не заїздів; автоматичне оновлення тарифів; - друк звітів для нічних аудиторів. |
| Номерний фонд | Системи призначені для автоматизації роботи готелів як у невеликих готелях, і у великих готельних комплексах. | |
| Поселення | <p>У системі реалізована можливість розміщення гостей у номерах різними способами: без диференціації окремих місць у номерах, із гнучкими тарифами відповідно до типу розміщення на окремих місцях, поселення лише на додаткових місцях.</p> <p>У Системі передбачено механізм розміщення гостей у номерах із гнучкою тарифікацією відповідно до типу розміщення. Це означає, що вартість проживання може бути автоматично розрахована залежно від того, наприклад, чи займає гість двомісний номер один або розділяє його з іншим гостем.</p> | Забезпечують можливість попереднього продажу номерів із розрахунком вартості залежно від індивідуального набору послуг. |
| Гість | Можливе внесення різної інформації та змін до досьє гостя: його переваги, скарги, побажання тощо. | |
| Архів гостей | Зберігається інформація про всіх гостей (анкетні дані, дані про заїзд, виїзд). | |
| Інтерфейс | PMS-система SERVIO HMS оснащена зручною шахматкою, що дає змогу не тільки швидко перевірити інформацію про вільні і зайнятих номери, майбутніх заїздах або виїздах, а й виконати низку оперативних дій, як, наприклад, експрес-бронювання номера, швидке переселення гостя в інший номер, скасувати броні та ін. | PMS – система Oracle Hospitality OPERA має вже застарілий інтерфейс. Для користування програмою необхідно вивчити алгоритмічні ключ-фрази, що вже є неактуальним. |
| Робота | Працює швидко, логічний інтерфейс. Іноді виникають проблеми з інтеграцією терміналу та ПЗ, з оплатою ресторану із застосуванням картки лояльності гостя. | Інтерфейс вже застарів. Виникають проблеми із завантаженням даних. |

Продовження Таблиці 1

| 1 | 2 | 3 |
|----------------------------|--|---|
| Система управління якістю | Відсутня | Існує |
| Використання міні-готелями | Підходить для всіх готелів. Є розширення для готелів, хостелів та пансіонатів, а також для санаторіїв та оздоровчих центрів. Центр підтримки Expert Solution постійно на зв'язку та може налаштувати програму конкретно під ваш готель. | Існує спрощена версія системи управління готелем – Opera Xpress, яка дає змогу придбати систему, що повністю відповідає потребам певного готелю та фінансовим можливостям його власника. Необхідні опції та функціонал системи можна вибрати з опцій Opera PMS. |
| Навчання | Під час установлення системи проводиться обов'язкове навчання співробітників, їх кваліфікація має бути достатньою для успішного засвоєння алгоритмів роботи в системі. | |
| Інструменти для покоївок | Усі завдання на прибирання номерів автоматично формуються в SERVIO HMS відповідно до статусу номера (виїзна, поточна, під заїзд) на підставі періодичності прибирань (наприклад, генеральна за заданого періоду раз на місяць) або встановлені вручну. | Усі завдання на прибирання номерів формуються автоматично. |
| Звіти | У системі понад 80 типів звітів. | Дає змогу формувати понад 200 звітів (наприклад, кризовий звіт на випадок НС). |
| Бронювання місць | Є можливість помісного розміщення. | Номер бронюється повністю. |
| Відправлення повідомлень | Є можливість відправити повідомлення, рахунок, бронювання. | Відсутня |
| Вартість ПО | 27 350,00 грн | 553 600,00 грн |

Джерело: розроблено авторами на основі [6; 7]

бухгалтерським розширенням, організацією контролю доступу та, безумовно, із системою віддаленого бронювання. Дані системи діють не окремо одна від одної, а обмінюючись даними.

Зараз створено велику кількість різних програм управління готелем, як іноземних, так і місцевих, серед яких можна підібрати оптимальну.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Дмитрієв М.М. Економіка туристичного ринка : підручник. 2010. 312 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
3. Жернавков Н.В., Коновалова Е.Е. Инновационные технологии управления и регулирования сферы туризма и гостеприимства. *Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса*. 2019. Т. 13. № 1. С. 22–28.
4. Здоров А.Б. Экономика туризма : учебник. Москва : Финансы и статистика, 2004. 272 с.
5. Hameed A., Prasad P. The impact of automation in hospitality and its applications. *International Engineering Journal For Research & Development*. 2020. Vol. 3. № 2 P. 1–5.
6. Офіційний сайт Expert Solution. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms> (дата звернення: 13.12.2021).
7. Офіційний сайт Oracle. URL: <https://www.oracle.com/industries/hospitality/hotel-property-management/products/hotel-management-software/> (дата звернення: 13.12.2021).

8. Офіційний сайт Amadeus. URL: <https://amadeus.com/ru> (дата звернення: 13.12.2021).

REFERENCES:

1. Dmitriev M.M. (2010) *Ekonomika turistichnogo rinka: pidruchnik* [Economics of the tourist market]. 312 p. (in Russian)
2. Malska M.P., Pandiak I.H. (2009) *Hotelnyi biznes: teoriia ta praktyka* [Hotel business: theory and practice]. 472 p. (in Ukrainian)
3. Zhernavkov N.V., Konovalova E.E. (2019) *Innovatsionnye tekhnologii upravleniya i regulirovaniya sfery turizma i gostepriimstva* [Innovative technologies for the management and regulation of tourism and hospitality]. *Bulletin of the Association of Universities of Tourism and Service*. Volume 13, no. 1, pp. 22–28. (in Russian)
4. Zdorov A.B. (2004) *Ekonomika turizma: uchebnik*. [Tourism Economics]. Textbook. Finance and Statistics. 272 p. (in Russian)
5. Hameed A., Prasad P. (2020) The impact of automation in hospitality and its applications. *International Engineering Journal For Research & Development*, vol. 3, no. 2, pp. 1–5.
6. Official web-site Expert Solution. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms> (accessed 13 December 2021).
7. Official web-site Oracle. URL: <https://www.oracle.com/industries/hospitality/hotel-property-management/products/hotel-management-software/> (accessed 13 December 2021).
8. Official web-site Amadeus. URL: <https://amadeus.com/ru> (accessed 13 December 2021).