

3. Кобринский, М.Е. Разработка проекта системы специальностей и квалификаций сферы туризма и гостеприимства / М.Е. Кобринский; Респ. ин-т высш. школы. – Минск, 2005. – 49 с.
4. Латыпов, И.П. Непрерывное профессиональное образование в сфере физической культуры: состояние, проблемы и перспективы: спортивная педагогика / И.П. Латыпов // Теория и практика физ. культуры. – 2004. – № 9. – С. 50–52.
5. Саун, Л.В. Программно-методическое обеспечение учебного процесса в системе повышения квалификации и переподготовки специалистов по туризму / Л.В. Саун // Мир спорта. – 2005. – № 4.
6. Саун, Л.В. Современные требования к системе подготовки кадров сферы туризма и гостеприимства Республики Беларусь / Л.В. Саун // Мир спорта. – 2005. – № 1. – С. 93–96.
7. Саун, Л.В. Туризм и гостеприимство: система непрерывного профессионального образования / Л.В. Саун // Народная асвета. – 2006. – № 2. – С. 19–23.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫХ КОМПЛЕКСОВ НА ОСНОВЕ ВНЕДРЕНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

Коллек И.С.,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

При росте объема продаж, с одной стороны, и усиливающейся конкуренции, с другой, повышается значение оперативности в работе персонала гостинично-ресторанных комплексов. Поэтому создание автоматизированных систем управления (АСУ) было предопределено общим ростом показателей туризма. Современные АСУ позволяют сократить необходимое время на обслуживание клиента в ресторане, кафе, баре, гостинице, мотеле и т. д. Создание АСУ может осуществляться в гостиницах любой категории, с различным объемом номерного фонда. Система может быть как стандартной, так и разработанный под конкретную гостиницу. Внедрение АСУ на предприятии – это инновационный процесс, который необходим для обеспечения конкурентоспособности.

Неиспользование АСУ (Micros Fidelio, а также аналогичных продуктов) в гостинично-ресторанных комплексах Республики Беларусь, неинновационный подход к организации работы Front & Back office, вызванные этим упущенные выгоды серьезно ограничивают развитие индустрии гостеприимства в Республике Беларусь.

В связи с этим представляется необходимым рассмотреть существующие современные АСУ гостинично-ресторанных комплексов. и разработать рекомендации по их выбору и внедрению.

Lodging Touch Libica (разработка компании Libra Hospitality). Libra Hospitality является официальным партнером и дистрибьютором компании SoftBrands Inc., крупнейшего мирового поставщика решений автоматизации для индустрии гостеприимства с опытом около 5000 установок в более чем 100 странах мира. Libra Hospitality работает на рынках стран СНГ и Балтии с 1998 года [1].

На данный момент АСУ Epitome PMS представляет собой новую, третью версию системы LodgingTouch LIBICA и является составной частью семейства программных продуктов epitome Solutions, включающего также системы интернет-бронирования, инструменты бизнес-аналитики и систему корпоративного управления гостиничными цепочками. Все системы семейства epitome Solutions объединены единым дизайнерским решением, интегрированной базой данных и общей технологией организации управления гостиничным бизнесом. В то же время Epitome PMS основана на программном продукте LodgingTouch LIBICA.

Переход с системы LodgingTouch LIBICA на Epitome PMS занимает всего несколько часов с полным сохранением в новой версии всех существующих параметров настройки системы и накопленных данных. Для пользователей, работавших ранее в системе LodgingTouch LIBICA, не требуется проведение переобучения, так как пользовательский интерфейс и логика работы системы остались прежними. Добавился лишь ряд дополнительных функций, а также возможности расширения системы другими продуктами семейства Epitome Solutions.

Русский Отель (производитель – фирма «ИСТ КОНСЕПТ») с 1990 года специализируется на разработках автоматизированных систем для отелей, гостиниц, санаториев, ресторанов, клубов, а также магазинов).

Эдельвейс (дистрибьютор – фирма «Рексофт», Санкт-Петербург). Разработанная российскими программистами система, изначально созданная для швейцарских отелей (1996 г.). В 2000 году после значительный переделок система была установлена в российском отеле. С лета 2003 г. права на систему принадлежат фирме SoftBrands, США [2].

Синимекс (разработчик «Синимекс. Информатика», Москва). Построена на базе системы-трансформера «1С: Предприятие» со всеми вытекающими последствиями: за универсальность приходится расплачиваться надежностью, быстродействием и т. д. Система более удобна для бухгалтера, чем для администратора гостиницы. Распространяется через партнерскую сеть «1С».

Невский портъе (разработчик – компания «Актис», Санкт-Петербург). Построена на расчетном принципе с учетом расчетного часа, возможно поселение на койку или в целый номер, оплата за 0,5 суток и почасовая, гибкий расчетный час, работа с большими группами и т. д. Наиболее оптимальна по соотношению «цена – функциональность». Распространяется разработчиком, имеется бесплатная конфигурация.

Отель 3.0 (разработчик «Интеротель Ltd.», Москва). Базируется на платформе «1С», в настоящее время наиболее распространенная отечественная гостиничная система – благодаря широким возможностям и доступности.

Системы Micros Fidelio (компания Micros Fidelio образована за счет слияния Micros Systems Inc. (1977 USA) и Fidelio Software (1987 Germany) в сер. 90-х гг. XX в.). В 2006 г. произошло расширение корпорации Micros Fidelio путем покупки 51 % акций Gastro Systems. Установлена в 140 странах мира и более чем 15000 гостиницах. 45 % пользователей – крупные гостиничные цепи; 55 % – независимые гостиницы [3].

Современные темпы развития гостиничного бизнеса предъявляют высочайшие требования к автоматизированным системам управления для предприятий индустрии гостеприимства. Возрастающие с каждым днем потребности клиентов и ужесточение конкурентной борьбы требуют от отеля способности быстро реагировать на все колебания рыночной конъюнктуры.

Для более подробного анализа работы выбрана новая версия АСУ Fidelio V8 (выпущенная в 2008 г.).

Fidelio V8 – это новая и не имеющая аналогов на рынке система управления отелем [4].

Состоит из блоков:

- управление связями с клиентами – Customer Relationship Management (CRM);
- управление временем и мероприятиями;
- контракты и письма;
- организация конференций и банкетов – Conference and Catering;
- служба приема и размещения – Front Office Management.

Front Office Management

Бронирование

Бронирование включает в себя полный спектр функций, которые не только помогут упростить процесс бронирования и поселения гостей, но и значительно сократить время на

все операции, что позволит повысить уровень обслуживания. Создание и обновление брони, разделение детей по возрастным категориям, предоставление информации о наличии номеров, их типе, калькуляция по требованию, лист ожидания, расширенные возможности тарифной политики – все эти функции значительно ускорят работу отдела, что поможет уделять больше времени гостям отеля.

Поселение и выписка гостей.

Система позволяет в течение нескольких минут заселить и выписать гостя, без необходимости оформления множества бумаг, что особенно важно для деловых гостей, ценящих свое время. Регистрация может производиться как по брони, так и без нее, возможен специальный «быстрый» вариант оформления выписки для групп.

Функции кассира.

В Fidelio V8 доступен весь необходимый набор кассирских функций, включая специальные гостевые функции, такие как депозитирование, управление валютами, платежами и выставлением счетов. Также можно воспользоваться специальными функциями для клиентов, не проживающих в отеле, например, оплата различных специализированных услуг и обмен валюты.

Хранение счетов выписанных гостей для последующего восстановления данных при необходимости, выбор группы для формирования единого счета, ежедневное обновление курса валют, возможность одновременного открытия и изменения счетов со сложной структурой в одно и то же время из различных окон, ведение журнала кассирских операций и многие другие особенности значительно упростят не только стандартные кассирские операции, но и позволят сделать этот модуль интегрированной системой с возможностью полного контроля за движением денежных средств в гостинице.

Управление номерным фондом.

В Fidelio V8 функции управления номерами были значительно расширены и теперь можно не только выполнять все операции, связанные с уборкой и статусом номеров, но также записывать и хранить информацию по всем действиям с каждым отдельным номером. К особенностям этого модуля можно отнести контроль за статусом номера и его изменение через интерфейс с телефонной системой, поиск номера по его статусу и т. д. Также можно распределять функции горничных (обычные дни или дни отъезда гостей) для каждого номера и создавать отчеты по действиям персонала, распределять горничных на дневные и вечерние смены, просматривать историю номера.

Ночной аудит.

Гостиница не прекращает своей деятельности даже ночью. Теперь в Fidelio V8 для проведения ночного аудита пользователи не должны выходить из системы, она продолжает функционировать в привычном режиме. Вся статистика основывается на предварительной информации, а окончательное объединение данных происходит во время обычной работы системы.

Таким образом, АСУ Fidelio V8 является инновационным продуктом на рынке программного обеспечения в гостинично-ресторанной сфере. Представленные возможности АСУ по координации, управлению, контролю Front и Back office решают большое количество задач поставленных перед персоналом, тем самым повышая производительность и качество предоставляемых услуг в гостинично-ресторанном комплексе.

Политика компании Micros Fidelio направлена на предоставление бесплатного программного продукта в учреждения образования для использования в качестве наглядного примера в специализированных вузах.

География установок программного продукта Micros Fidelio растет с каждым днем. В Республике Беларусь установлены разные версии АСУ Fidelio, эксплуатируются программно-аппаратные комплексы Micros. Однако сказать, что установка АСУ в предприятиях гостинично-ресторанного сервиса распространена сложно.

Гостинично-ресторанные предприятия зачастую не полностью используют возможности АСУ, что в первую очередь связано как с материальными, так и с психологическими аспектами. Принятие решения руководством гостинично-ресторанного комплекса о покупке и установке на своем предприятии АСУ должно происходить только после четкого анализа сложившейся ситуации на данном рынке услуг, в данный момент, в данном регионе, стране. Приобретение АСУ, установка, обучение персонала, сервисная поддержка, требуют вливания финансов. Консервативность директоров и управляющего персонала, относительная дороговизна присутствующих на рынке программных продуктов и кажущаяся сложность их внедрения и эксплуатации – все это вопросы, которым необходимо уделить внимание.

Нами были разработаны блоки вопросов для руководителей и персонала гостинично-ресторанного комплекса для изучения критических мест, которым необходимо уделить внимание при принятии решения о покупке и установке АСУ, а также совершенствованию существующей версии. Данные вопросы помогут так же выяснить внутреннее сопротивление к установке АСУ.

Блок 1. Руководителю

1. Кто ваш клиент?
2. Как Вы видите гостинично-ресторанный комплекс через 5 лет?
3. Имеется ли разработанный и реализуемый бизнес-план на вашем предприятии?
4. Являетесь ли Вы пользователем ПК?
5. Насколько Вы доверяете инновациям в сфере туризма (компьютеризации процессов обслуживания в гостинично-ресторанных комплексах)?
6. Какой информацией Вы обладаете о возможностях и функциях современных АСУ?
7. Готовы ли Вы внедрять АСУ на вашем предприятии?
8. Какие существуют барьеры по установке АСУ?
9. Какую сумму Вы готовы потратить на это?
10. Как часто обновляется персонал вашего предприятия?
11. Готовы ли Вы вкладывать деньги и время в переподготовку, и подготовку персонала?
12. Как долго Вы готовы пользоваться системой без апгрейда?

Блок 2. Персоналу

1. Являетесь ли Вы пользователем ПК?
2. Какую должность Вы занимаете на предприятии?
3. Как долго Вы работаете на этой должности?
4. Какой информацией Вы обладаете о возможностях и функциях современных АСУ?
5. Как Вы относитесь к технологическим нововведениям на предприятии?
6. Как Вы относитесь к технологическим нововведениям на вашем рабочем месте?
7. Готовы ли Вы к приобретению новых навыков в сфере гостиничного обслуживания?
8. Готовы ли Вы обучаться работе с АСУ для достижения корпоративных целей компании?
9. Планируете ли Вы перейти на новое место работы в ближайшие 5 лет?

Таким образом, изучив современные автоматизированные системы управления гостинично-ресторанными предприятиями, их основные возможности по организации работы предприятия, а также функции, преимущества и структуру, мы разработали блоки вопросов для руководителя и персонала гостиницы для изучения препятствий, барьеров к установке АСУ.

Было выявлено, что основной проблемой на пути развития и массового внедрения современных АСУ является их дороговизна, а также ряд психологических аспектов, связанных с принятием решения о покупке и установке на своем предприятии АСУ. В последующих исследованиях будут выявлены конкретные критические факторы, препятствующие внедрению АСУ, а также разработаны рекомендации по преодолению трудностей внедрения.