

## ПЕРЕВАГИ ВИКОРИСТАННЯ АВТОМАТИЧНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛЯХ

Смолянкіна Д.О., гр. ГРС-33

Науковий керівник – доц. Грінова Л.В.

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Практика багатьох підприємств готельного господарства показує, що автоматизовані системи управління (АСУ) є найбільш ефективним способом управління. Без АСУ сучасний готель високого рівня не може конкурувати на ринку, так як витрати на його утримання будуть істотно вище, ніж у конкурентів. В даний час в деяких країнах наявність АСУ вже є в стандартах готелів від 4-х зірок і вище. Український стандарт також передбачає ряд автоматизованих систем для готелів класу 4-5 зірок.

Стандартна система обов'язково підтримується фірмою-виробником і розвивається разом з розвитком ринку та інформаційних технологій, отже є можливість удосконалити АСУ в міру необхідності, перейшовши на використання більш нової версії програмного забезпечення, вартість якої нижча, ніж при першій покупці.

Серед зарубіжних інформаційних готельних систем найбільш відомою є система Fidelio, а також Lodging Touch.

На нашу думку оптимальна структура АСУ для готельних підприємств має наступний вигляд: підсистема «Управління»; підсистема «Поверхова служба»; підсистема «Гостьових історій»; функція планування проживання; підсистема «Бронювання»; підсистема «Бухгалтерський облік»; підсистема «Ресторан», CRM підсистему.

Питома вартість впровадження такої оптимальної АСУ в масштабах запуску в експлуатацію всього готельного комплексу відносно невелика, в межах 10-15% від вартості, а іноді і нижче. Економічний ефект виводить таку систему на межу самоокупності через 4-5 років в номінальному (безаварійному) режимі. Хоча, звичайно, це залежить від масштабу готелю і її рівня.

АСУ дозволяє готелям скоротити час на обробку заявок на бронювання та інформацію про майбутній заїзд, яка оперативно надходить до служби покоївок, яким необхідно підготувати номер для заїзду гостей.

Застосування АСУ дозволить готелям значно знизити час обслуговування і кількість помилок, поліпшити якість обслуговування, що тягне за собою мінімізацію накладних витрат, полегшує аудит і сприяє зростанню позитивного іміджу.