

ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦІЇ У ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

На сьогодні готельно-ресторанний бізнес швидко набирає обертів у всьому світі. На світовому ринку готельних послуг закладів розміщення стає все більше, і, відповідно, всі вони потребують вдосконалення систем, які використовуються для обслуговування готельних підприємств та їх гостей.

Сучасні комп'ютерні системи управління готельним закладом мають багату функціональність, що дає змогу автоматизувати бізнес-процеси всіх структурних підрозділів готелю. Комплекс автоматизованих систем, що охоплюють у сукупності всю діяльність готельного підприємства, стає в підсумку потужним інструментарієм аналізу інформаційних потоків і управління ними.

Спеціальні генератори звітів допомагають персоналу готельного підприємства формувати інтегровану аналітичну звітність, що використовується для цілей управлінського обліку та підтримки ухвалення рішень. Це своєрідні датчики функціонування готелю, які в наочному вигляді подають інформацію для керівництва.

Використання інформаційних технологій в готельних закладах сприяє підвищенню ефективності роботи їх співробітників. Так, збільшується швидкість обслуговування клієнтів, підвищується рівень інформованості персоналу, його компетентність, тобто фактори, що визначають якість готельного продукту.

Наразі існує велика кількість напрямів автоматизації закладів розміщення. Серед них можна виділити декілька основних, серед яких на перше місце можна поставити веб-сайт готелю, який першим вітає потенційних гостей закладу; також працівникам готельних підприємств сьогодні пропонують такі ресурси, як система автоматизації мережі готелів; система автоматизації готелю; система управління базами даних і ERP-система та інші.

Організаційна структура будь-якого готелю включає служби front office і back office. В основі цього поділу лежить ознака взаємодії з клієнтом, що відбивається в тому числі і на функціональності відповідного програмного забезпечення. Співробітники служб front office здійснюють обробку бронювань, розміщення гостей, ведення їхніх рахунків і касових операцій, управління номерним фондом, нічний аудит тощо.

У службах back office автоматизації піддаються системи складського та бухгалтерського обліку, взаємодія з банком.

Більшість систем автоматизації готелю призначені, в основному, для використання в службах front office. Поряд із програмним забезпеченням back office вони утворюють необхідний мінімум функціональності, починаючи з якого можна говорити про автоматизацію готельного підприємства.

Таким чином, системи автоматизації значно прискорюють та полегшують роботу персоналу готельного закладу і, відповідно, дозволяють зробити обслуговування гостей закладу і надання готельної послуги якіснішим.