

## ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ЯК СКЛАДНИК УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ КОНКУРЕНЦІЇ

### INFORMATION SYSTEMS AS A COMPONENT OF MANAGEMENT OF HOTEL ENTERPRISES IN RIVALRY

**Хитрова О.А.**

кандидат економічних наук,  
доцент кафедри менеджменту і туризму,  
Чернівецький торговельно-економічний інститут  
Київського національного торговельно-економічного університету

**Khytrova OIha**

Candidate of Economic Sciences,  
Associate Professor of the Department of Management and Tourism,  
Chernivtsi Trade and Economic Institute  
of Kyiv National University of Trade and Economics

*У статті розглянуто сутність та класифікацію сучасних інформаційних систем, які використовуються в управлінні підприємствами готельного бізнесу. Вивчено особливості використання системи PMS. Дане питання є актуальним, оскільки готелі часто стоять перед вибором тієї чи іншої інформаційної системи для використання у власній господарській діяльності. Виокремлено низку функціональних переваг використання PMS, а саме: швидкість, мобільність, доступність дистанційного проведення операцій реєстрації та виїзду; можливість збільшення кількості місць за допомогою керування швидкістю та доступністю у реальному часі через розподільні канали; використання єдиного інтегрованого рішення; підвищення ефективності бізнесу. Зроблено висновок про необхідність застосування інформаційних систем як інструменту управління підприємствами готельного господарства.*

**Ключові слова:** інформаційні системи, PMS, Інтернет-технології, готельний бізнес, модуль, програмне забезпечення.

*В статье рассмотрены сущность и классификация современных информационных систем, используемых в управлении предприятиями гостиничного бизнеса. Изучены особенности использования системы PMS. Данный вопрос является актуальным, поскольку отели часто стоят перед выбором той или иной информационной системы для использования в собственной хозяйственной деятельности. Выделен ряд функциональных преимуществ использования PMS, а именно: скорость, мобильность, доступность дистанционного проведения операций регистрации и выезда; возможность увеличения количества мест с помощью управления скоростью и доступностью в реальном времени через распределительные каналы; использование единого интегрированного решения; повышение эффективности бизнеса. Сделан вывод о необходимости применения информационных систем как инструмента управления предприятиями гостиничного хозяйства.*

**Ключевые слова:** информационные системы, PMS, Интернет-технологии, гостиничный бизнес, модуль, программное обеспечение.

*In the conditions of development of market relations and active participation of Ukraine in the world economic integration processes, the intensity of competition between business entities in the sphere of hotel business, there is a problem of ensuring their competitiveness, which is a primary prerequisite for maintaining a position in the tourist services market and the capture of new target segments. conditions of competition determines the role of information systems. From this it is obvious that the question of the effectiveness of the use of information systems in enterprise management should be of paramount importance and is relevant at all stages of its functioning. The article explores the peculiarities of using modern information systems in the activity of enterprises in order to increase the effectiveness of managerial decisions. The classification of modern information systems, which differ in variety of spheres and forms of their application, is considered. It is noted that automated hotel systems characterize a new*

*stage of enterprise management automation that facilitates the management of hotel reservations and administrative tasks. Taking into account the advantages and disadvantages of its use will allow managers to make the final decision and take into account any errors in the implementation and use process. One of the main features of the Property Management System is that it combines many work environments in a single software. Depending on the vendor, the combination of modules and functions may vary, In addition, the choice of PMS depends on the size and type of the hotel facility, as different systems have their own sets of basic functions and optional modules. Most developers on the market offer hotel management systems that can be customized to different types of property, and PMS core modules can be supplemented with additional modules required for a particular type of business. It is proved that the use of information systems is a prerequisite for the activity of modern hotel business enterprises, which will facilitate the adoption of sound strategic management decisions aimed at providing exclusive and quality service to residents of hotel business enterprises.*

**Key words:** information systems, PMS, internet technologies, hotel business, module, software.

**Постановка проблеми** у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Із розвитком ринкових реформ в Україні, інтенсивністю конкуренції між суб'єктами господарювання у сфері готельного бізнесу виникає проблема забезпечення їх конкурентоспроможності, що є першочерговою передумовою утримання позиції на ринку туристичних послуг та захоплення нових цільових сегментів. Успіх підприємств в умовах конкурентної боротьби зумовлює роль інформаційних систем як важливого інструменту в підвищенні ефективності управління підприємствами. Для цього готельєри використовують різні інформаційні технології, включаючи електронні таблиці, паперові форми та уніфіковані системи управління майном. Їхній вплив на розвиток гостинності величезний, оскільки прямо пов'язаний із підвищенням ефективності роботи як кожного готельного комплексу окремо, так і готельного бізнесу у цілому.

Отже, актуальним постає питання про впровадження та використання інформаційних систем в управлінні підприємствами готельного бізнесу для збільшення їхнього потенціалу, який також стає вирішальним чинником у конкурентній боротьбі за залучення клієнтів і отримання переваг на ринку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій**, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Значний внесок у дослідження проблем і перспектив впровадження новітніх інформаційних систем в управління закладами готельного господарства та ефективності застосування даних систем в їхній діяльності зробили такі вчені, як: В. Аньшин, В. Гуляєв, С. Карпенко, С. Мельниченко, Г. Папирян, М. Пашута, Х. Роглев, М. Скопень, О. Шкільнюк та ін.

Проте в Україні не приділяється достатня увага проблемам використання сучасних інформаційних систем в управлінні закладами тимчасового розміщення. Науково-теоретична та практична значимість зазначених проблем зумовила вибір теми, її актуальність, зміст та структуру дослідження.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Метою статті є виділення переваг та

особливостей використання сучасних інформаційних систем у діяльності підприємств готельного бізнесу з метою підвищення ефективності управлінських рішень. Відповідно до поставленої мети, необхідно вирішити такі завдання: розкрити особливості застосування ІС у діяльності підприємств сфери готельного бізнесу; систематизувати сучасні інформаційні системи, що використовуються у світовій практиці готелями; обґрунтувати перспективні напрями впровадження ІС у діяльність готельних підприємств для забезпечення ефективної реалізації господарських функцій.

**Виклад основного матеріалу дослідження** з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. В умовах бурхливого розвитку ринкової економіки все актуальнішою стає проблема інформаційного забезпечення, особливо для підприємств готельного бізнесу. Зараз на ринку готельних послуг можна спостерігати динамічний ріст конкуренції, широкий асортимент видів основних і додаткових послуг та підвищення рівня якості обслуговування. Посилення складності управління, необхідність уведення контролю над усіма видами діяльності підприємств готельного бізнесу зумовлюють необхідність впровадження сучасних інформаційних систем, за допомогою яких можна здійснювати фінансово-облікову і господарську діяльність, а також прискорити процес утворення та продажу пакетів послуг споживачам [1, с. 20]. Активне впровадження сучасних інформаційних систем у діяльність підприємств гостинності є запорукою та необхідною умовою їхньої продуктивної роботи. У сучасних умовах забезпечити високий рівень ефективності вирішення проблем управління підприємством готельного бізнесу можна тільки за допомогою інформаційних комп'ютерних систем та технологій, які гарантують велику швидкість обробки та передачі інформації, її надійність, оперативність, точність.

Згідно з ДСТУ 2392-94, інформаційні системи трактуються як комунікаційна система, що забезпечує збирання, пошук, оброблення та пересилання інформації [2]. Перші системи управління власністю готелів були запроваджені ще в 1970-х роках. Однак проведене ком-

панією Software Advice у 2015 р. дослідження показало, що лише 34% готелів використовували спеціальне програмне забезпечення, тоді як 25% усе ще поклалися на ручку та папір лише для управління своїми готелями, а 16% узагалі не мали системи управління. Звіт ґрунтується на даних 385 власників незалежних готелів, мотелів, курортів та інших типів готельних об'єктів у США [3].

Для формування належних внутрішніх інформаційних потоків у підприємствах готельної сфери необхідно впроваджувати й автоматизовані системи, загалом їх можна розглядати як інтегровану сукупність таких основних підсистем: управління фінансами, управління матеріальними потоками, управління обслуговуванням, управління якістю, управління персоналом, управління збутом, аналіз фінансів, собівартості, оборотних коштів, управління маркетингом тощо. Сьогодні найбільш поширеними автоматизованими готельними системами, що застосовуються у світовій практиці, є:

- система управління готелем (PMS – Property Management System);
- система управління рестораном (Point Of Sales);
- система телефонного сервісу (Telephone Management System);
- система електронних ключів (Key System);
- система електронних міні-барів (Mini bar System);
- система інтерактивного телебачення (Video Services System);
- система енергозбереження (Energy Management System);
- система обробки кредитних карт (Credit Card Authorization System);
- система складського обліку та калькуляції (Food & Beverage);
- система фінансово-бухгалтерського обліку (Accounting System);
- система центрального бронювання (Central Reservation System);
- система Інтернет-бронювання (Web Reservation System);
- система кадрового обліку (Human Resource System);
- система безпеки (Security System) [4].

Найпоширенішим прикладом інтегрованої інформаційної системи є Property Management System – програмне забезпечення, яке полегшує управління бронюванням та адміністративними завданнями готелю. До найважливіших функцій належать операції на стійці реєстрації, бронювання, управління каналами, ведення господарства, управління тарифами та розміщенням, а також обробка платежів. Хоча програмне забезпечення PMS здебільшого контролює резервування та фінансові операції, воно може давати змогу вести господарство та керувати людськими ресурсами. Загалом PMS полегшує основні процеси в готелі, пов'язані з

внутрішніми та зовнішніми операціями. Вони є комп'ютеризованими системами, що полегшують керування властивостями, особистим майном, обладнанням, у тому числі технічним обслуговуванням, правовими правами та персоналом тільки через одиницю програмного забезпечення [5, с. 25].

Сьогодні систему управління готельним майном використовують великі мережі готелів, невеликі гуртожитки та все, що знаходиться між ними. За допомогою цих систем готелі можуть бачити статус бронювання номерів та контролювати бронювання. Однак їх функціональність цим не закінчується. Через PMS готельєри можуть керувати процесами роботи в офісах, послугами харчування та напоїв, а також відстежувати рівень зайнятості номерів. Сучасна система управління майном поєднує у собі багато робочих середовищ у єдиному програмному забезпеченні. Залежно від постачальника комбінація модулів та функцій може відрізнятися. Крім того, деякі постачальники продають свої системи в окремих модулях, які можна інтегрувати з існуючим рішенням, які використовує готель [6].

Завдяки сучасним рішенням PMS власники готельного бізнесу надають бажаний результат гостям, а також ефективно керують своїм бізнесом. Система PMS пропонує багато переваг для готельного бізнесу (табл. 1).

Вибір PMS залежить від розміру та типу об'єкта готелю, оскільки різні системи мають власні набори основних функцій та додаткові модулі. Більшість гравців на ринку пропонує системи управління готелем, які можна налаштувати на різні типи майна, а основні модулі PMS можуть бути доповнені додатковими модулями, необхідними для певного типу бізнесу [8].

Великі підприємства вимагають системи з широким діапазоном модулів, відмінних від базового бронювання, фронт-офісу та управління домашнім господарством. Їх PMS має сприяти вибору групових замовлень, POS-послуг, системи керування багаторазовим майном, керування бек-офісом, продажу та функціонування маркетингу. Крім того, власникам великих об'єктів нерухомості слід ураховувати опції PMS, що прискорюють check-in та check-out.

Виділяють найпоширеніші системи для використання у готельних мережах: Oracle Property management, 5stella, Maestro PMS, IQware. Ці системи включають понад 20 модулів, які можуть бути інтегровані в один інтерфейс, такі як: дисконтна і бонусна системи, модуль експорту даних у бухгалтерські системи, системи контролю доступу (електронні замки), модуль зв'язку із системами управління рестораном, модуль зв'язку з фіскальними реєстраторами, SMS-розсилка, телефонний тарифікатор, Інтернет-тарифікатор, тарифікація більярду, медичний модуль, модуль управління сауною, платне телебачення, складський облік, міні-бари,

Таблиця 1

**Переваги системи PMS в управлінні підприємствами готельного бізнесу [7]**

Функція	Переваги
check-in/check out	Швидкість, мобільність, доступність дистанційного проведення операцій реєстрації та виїзду.
управління обслуговуванням	Підвищення ефективності ведення господарства за допомогою миттєвих оновлень мобільних пристроїв по дому, коли клієнти виїжджають, звільняючи приміщення для прибирання; включення більшої гнучкості в керуванні приміщеннями з поліпшенням часу реагування на обслуговування номерів; визначення та керування потребами в обслуговуванні приміщення, щоб номери були чисті та в ідеальному стані.
інтегровані готельні системи бек-офісу	Підключення операцій та фінансових процесів, використовуючи попередньо інтегровані програми до дебіторської заборгованості, кредиторської заборгованості, платіжних шлюзів, додатків у готельній галузі та пристроїв інфраструктури власності; інтеграція дебіторської заборгованості та комісійної обробки; забезпечення точності гостьових фоліо для більш швидкої та точної оплати.
менеджмент номерного фонду	Збільшення кількості місць за допомогою керування швидкістю та доступністю у реальному часі через розподільні канали; збільшення продажів за допомогою прямих каналів бронювання на вебсайті.
управління доходами	Широкі можливостями для встановлення тарифів та розширених функцій управління швидкістю для ручного та напівавтоматичного управління доходами.
управління клієнтською базою даних	Захист даних клієнтів шляхом підвищення якості та точності профілів гостя; інформація щодо моделі покупки споживачів для визначення попиту на пакети послуг; забезпечення дотримання національних та міжнародних правил зберігання даних.

резервне збереження даних, віддалене керування системою, Інтернет-звітність, Інтернет-бронювання і т. д.

Для малих готельних підприємств, міських та бізнес-готелів використовують системи Protel, eZee Absolute, MSI Cloud. Критичними модулями для цієї групи є бек-офісне управління, функції управління конференціями та харчування. Хостели та пансіонати не вимагають багато варіантів та додаткових модулів, таких як POS-послуги, через їх розмір та внутрішню структуру. Головні модулі цих PMS повинні, як правило, бути онлайн-інструментом резервування та інтеграції до існуючої платформи бронювання готелю. Оскільки невеликі готелі можуть потребувати дещо інших функцій, PMS повинна пропонувати високий рівень персонального налаштування. Прикладом POS для таких підприємств є Little Hotelier, Hotelogix [9]. Перевагами цих систем є мобільний доступ із додатка, що дає змогу керувати командою готелю, інтерфейс на десяти мовах та обробка транзакцій у різних валютах.

Оптимальний вибір системи автоматизації дає змогу керуючим готелю отримати не один позитивний результат. Комплексна система автоматизації основних служб готелю значно спрощує його управління, дає змогу надавати гостям сервіс найвищого рівня, здійснювати строгий контроль над роботою виробництва і персоналу, ефективно управляти внутрішніми ресурсами готелю [10].

Інтегровані системи управління допомагають працювати різним службам готелю швидко, зладжено й ефективно, поліпшують комунікації

між гостями, персоналом і керівним складом, допомагають знизити витрати на обслуговування готелю, підвищивши його прибутковість, і, найголовніше, дають змогу надавати персоналізований сервіс. Ведення історії клієнтів допомагає отримати дані про переваги того чи іншого гостя і заздалегідь угадувати його побажання, що в перспективі дає готелю конкурентну перевагу на ринку готельних послуг.

Окрім того, автоматизовані системи управління готелем дають змогу оптимально використовувати ресурси готелю, зокрема її номерний фонд, до мінімуму скоротити час на обробку даних – від заявок гостей на бронювання до бухгалтерського обліку й аналізу статистики.

**Висновки** з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Під час дослідження сучасного стану розвитку готельного бізнесу у світі треба визнати незаперечний факт, що автоматизація щоденних операцій та адміністративних завдань, ефективність управління, підвищення якості обслуговування, урізноманітнення й оновлення переліку послуг є важливою частиною досягнення задоволеності клієнтів, зумовлену передусім тим, що у своїй повсякденній діяльності підприємства у сфері готельного бізнесу використовують новітні високоефективні системи управління на основі впровадження сучасних комп'ютерних інформаційних систем.

Таким чином, використання інформаційних систем є обов'язковою умовою діяльності сучасного закладу тимчасового розміщення, що сприятиме прийняттю обґрунтованих стра-

тегічних управлінських рішень, спрямованих на зростання конкурентоспроможності і посилення економічної безпеки підприємства.

Подальші дослідження у цьому напрямі повинні концентруватися на розробленні підходів до

формування дієвого механізму впровадження та вибору правильної інформаційної системи в процес управління, яка дасть змогу значно підвищити ефективність безперебійного функціонування підприємств сфери готельного бізнесу.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія. Київ : КНТЕУ, 2008. 493 с.
2. ДСТУ ISO 5127:2018 База та словник термінів / Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості». URL : [http://online.budstandart.com/ru/catalog/doc-page.html?id\\_doc=80364](http://online.budstandart.com/ru/catalog/doc-page.html?id_doc=80364) (дата звернення: 21.03.2020).
3. Hotel Management Software BuyerView 2015 : вебсайт. URL : <https://www.softwareadvice.com/hotelmanagement/buyerview/report-2015/> (дата звернення: 21.03.2020).
4. Батьковець Г.А., Батьковець Н.О. Ефективність інформаційної підтримки управлінської взаємодії підприємств готельного бізнесу *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2016. Вип. 51. С. 182–187.
5. Sheldon P.J. *Tourism Information Technology* : textbook. USA : CAB International, 1997. 224 p.
6. Юрчук Н.П. Інформаційні системи в управлінні діяльністю підприємства. *Агросвіт*. 2015. № 19. С. 53–58. URL : [http://www.agrosvit.info/pdf/19\\_2015/12.pdf](http://www.agrosvit.info/pdf/19_2015/12.pdf) (дата звернення: 21.03.2020).
7. Delivering a Seamless Guest Experience with Hotel PMS : вебсайт. URL : <https://www.oracle.com/industries/hospitality> (дата звернення: 21.03.2020).
8. Пурій Г.М. Інформаційні системи і технології в управлінні діяльністю підприємства. *Ефективна економіка*. 2019. № 6. URL : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7127> (дата звернення: 21.03.2020).
9. Hotel Property Management Systems: Products and Features : вебсайт. URL : <https://www.altexsoft.com> (дата звернення: 21.03.2020).
10. Мазур С.А. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи в Україні. *Ефективна економіка*. 2019. № 2. URL : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6881> (дата звернення: 21.03.2020).

#### REFERENCES:

1. Melnichenko S.V. (2008) *Informacijni tekhnologhiji v turyzmi: teorija, metodologhija, praktyka* [Information technology in tourism: theory, methodology, practice]. Kyiv: KNTEU. (in Ukrainian).
2. State company «Ukrainian Research and Training Center problems of standardization, certification and quality» (2019) *ISO 5127: 2018 Base and Glossary*. Available at: [http://online.budstandart.com/ru/catalog/doc-page.html?id\\_doc=80364](http://online.budstandart.com/ru/catalog/doc-page.html?id_doc=80364) (accessed 21 March 2020)
3. Hotel Management Software BuyerView (2015). Available at: <https://www.softwareadvice.com/hotelmanagement/buyerview/report-2015/> (accessed 21 March 2020).
4. Batkovets G.A., Batkovets N.O. (2016) Efektivnistj informacijnoji pidtrymky upravlinskoji vzajemodiji pidpryemstv ghoteljnoho biznesu [Effectiveness of information support of management interaction of hotel business enterprises]. *Visnyk of Lviv Trade and Economic University. Economic sciences*. vol. 51, pp. 182–187.
5. Sheldon P.J. (1997) *Tourism Information Technology*. USA : CAB International, 224 p. (in English).
6. Yurchuk N.P. (2015) Informacijni systemy v upravlinni dijalnistju pidpryemstva [Information systems in enterprise activity management]. *AGhROSVIT* (electronic journal), no. 19, pp. 53-58. Available at: [http://www.agrosvit.info/pdf/19\\_2015/12.pdf](http://www.agrosvit.info/pdf/19_2015/12.pdf) (accessed 21 March 2020).
7. Delivering a Seamless Guest Experience with Hotel PMS. Available at: <https://www.oracle.com/industries/hospitality>. (accessed 21 March 2020).
8. Puriy G.M. (2019) Informacijni systemy i tekhnologhii v upravlinni dijalnistju pidpryemstva [Information systems and technologies in the management of the enterprise]. *Elektronne naukove fakhove vydannja «Efektyvna ekonomika»* (electronic journal), no. 6. Available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7127> (accessed 21 March 2020).
9. Hotel Property Management Systems: Products and Features. Available at: <https://www.altexsoft.com> (accessed 21 March 2020)
10. Mazur S.A. (2019) Stan ta perspektyvy rozvytku ghoteljno-restorannoji spravy v Ukrajinі [State and prospects of development of hotel and restaurant business in Ukraine]. *Elektronne naukove fakhove vydannja «Efektyvna ekonomika»* (electronic journal), no. 2. Available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6881> (accessed 21 March 2020).