

**УНИВЕРСИТЕТ ПО ХРАНИТЕЛНИ ТЕХНОЛОГИИ -
ПЛОВДИВ**

**UNIVERSITY OF FOOD TECHNOLOGIES -
PLOVDIV**



**SCIENTIFIC WORKS
Volume LVII, Issue 2
Plovdiv, October 15-16, 2010**

НАУЧНА КОНФЕРЕНЦИЯ С МЕЖДУНАРОДНО УЧАСТИЕ

**“ХРАНИТЕЛНА НАУКА, ТЕХНИКА И
ТЕХНОЛОГИИ 2010”**

**‘FOOD SCIENCE, ENGINEERING AND
TECHNOLOGIES 2010’**

НАУЧНИ ТРУДОВЕ

Том LVII, Свитьк 2

Пловдив, 15 - 16 октомври 2010



Информационные технологии в гостиничном бизнесе Украины

Катерина Федосова

Тази статия съдържа информация за използването на информационни технологии и системи за автоматизация на хотели в Украйна. Показване голямо обещание за това направление, както и в украинския пазар са повече от дузина висококачествени модерни системи за управление на хотели, които са оригинални разработки на украински компании.

Information technologies in the hotel business of Ukraine

Katerina Fedosova

Data on application of information technologies and automation systems for hotels in Ukraine are presented showing great prospects in this direction, since in the Ukrainian market there are more than a dozen of high-quality modern systems of the hotel management, which are original developments of Ukrainian companies.

Украина по уровню развития гостиничной сети (рис. 1) значительно отстает от средних по Европе показателей, хотя немного превышает показатели, средние для СНГ. Несмотря на определенные сдвиги, действующая сеть гостиничного хозяйства еще не отвечает требованиям международных стандартов. В особенности это касается современных средств связи и коммуникаций, оснащения конференц-залов, бизнесов-центров, недостаточного внедрения информационных технологий. Гостиничное хозяйство Украины активно формировалось в 60-80-х годах XX ст. и было рассчитано на обеспечение массового внутреннего туристического потока, обслуживание которого не предусматривало высоких стандартов.

Сейчас в мире насчитывается свыше 300 тыс. гостиниц, общее количество номеров в которых превышает 12 млн. Наибольшим номерным фондом владеет Европа (около 5 млн.), далее идут Америка (4,5 млн) и Восточная Азия (1,5 млн.). Показатель обеспеченности гостиницами определяется нормативным показателем – 10 гостиничных мест на 1000 жителей. В Украине такой показатель составляет в среднем 2,3; по Киеву – 6 (для сравнения: в Москве – 9,3; в Санкт-Петербурге – 6,4; в Вене – 25,6; в Париже – 38,4).

Хотя гостинично-ресторанный бизнес обеспечивает довольно быстрое возвращение вложенных средств, в Украине он развивается недостаточно быстрыми темпами. По данным Госкомстата Украины на 01.07.2009. в Украине насчитывалось 22 156 гостиниц и ресторанов, в то время как по состоянию на 1 января 2006 г. было 20 264, то есть за 3 года количество гостиниц и ресторанов увеличилось на 9,3 %. Количество гостиниц в 2006 г. (более поздних данных нет) составляло 1 269 с общим количеством номеров 53 645. Жилая площадь всех номеров за 1995-2006 годы не изменилась и составляет приблизительно 1 млн. кв. м.

В Украине наибольшее количество предприятий гостиничного хозяйства

расположено в г. Киеве (8,8 % от общего количества), Днепропетровской (8,6 %), Одесской (6,4 %) областях и Автономной Республике Крым (6,3 %), что связано с высоким уровнем их промышленного развития, с наличием центров туристических потоков или курортной местности.

Больше двух третей (68,4 %) всех предприятий гостиничного хозяйства – это предприятия частной формы собственности, небольшие гостиницы, которые имеют численность работающих до 50 человек. 16,8 % предприятий гостиничного хозяйства находятся в коммунальной собственности; 14,8 % – в государственной.

Как и в других сегментах рынка недвижимости, в гостиничном секторе отмечается перенос сроков открытия гостиничных объектов, которые находятся на финальных стадиях строительства, на более поздние сроки. В среднем по рынку новые объекты появляются с опозданием в 1-2 года. По прогнозам экспертов оживление в сегменте возможно не раньше конца 2010 – начала 2011 года, что связано с необходимостью обеспечения проведения чемпионата Евро-2012 и потребует поддержки со стороны государственной и местной власти.

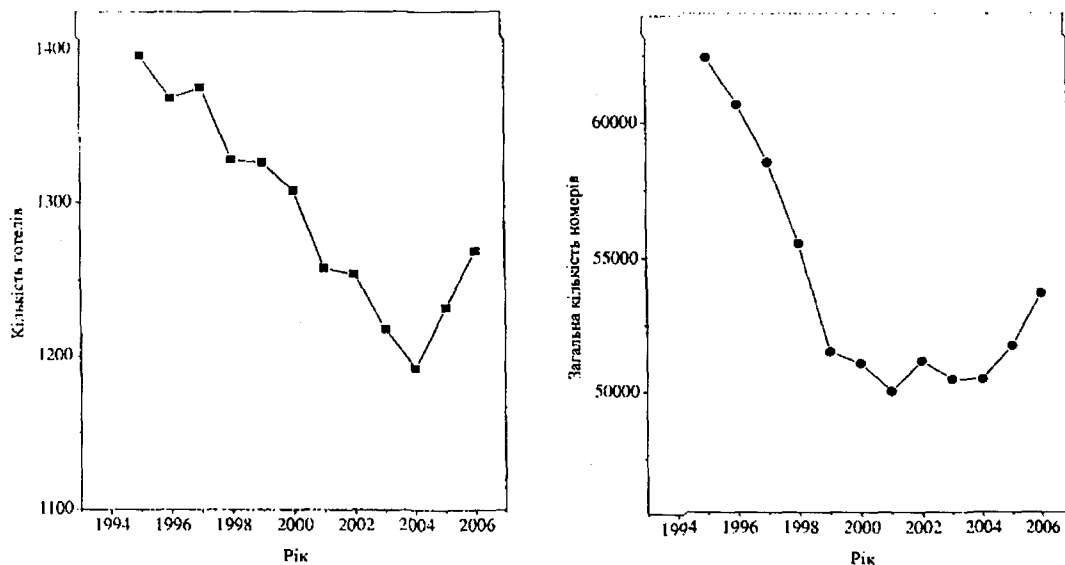


Рис. 1 Количество гостиниц и номеров в них по данным Госкомстата Украины

С другой стороны, для международных игроков гостиничного рынка сейчас появилась возможность относительно "дешево" зайти на довольно перспективный и доходный украинский рынок. Так, о своем выходе на украинский рынок в период 2009-2012 лет заявляли такие международные операторы, как "Intercontinental", "Hilton", "Rixos", "Accor", "Fairmont", "Starwood", "Wyndham" и прочие.

По прогнозам консалтинговой компании "Knight Frank" в перспективе спрос будет смещаться от проектов 4-5* в сторону гостиниц категории 3* и бутиковых гостиниц. Даже в настоящей ситуации площадками под гостиницы 3* интересуются как частные инвесторы, так и иностранные девелоперские и инвестиционные компании. Примером может быть соглашение между "Wyndham Hotel Group" и корпорацией "Астрон-Украина" о развитии сети гостиниц "Ramada" класса 3* из 15 объектов.

Аналитики компании "Knight Frank" в долгосрочной перспективе прогнозируют, что полноценная активность в гостиничном сегменте восстановится после других сегментов коммерческой недвижимости, которая вызвана большим сроком окупаемости гостиничных проектов, значительными объемами инвестиций, необходимых для их открытия, а также невозможностью привлекать средства для реинвестирования в процессе строительства.

Одним из основных направлений развития гостиничного бизнеса в Украине следует считать широкое внедрение информационных компьютерных технологий управления и современных систем бронирования на основе изучения и применения опыта развитых стран в этой области. На рынке СНГ сегодня имеются более десятка систем автоматизации управления гостиницами. Стоимость одного проекта оценивается иногда в десятки тысяч долларов. В результате гостиница при использовании систем автоматизации управления превращается в управляемое предприятие, способное гибко реагировать на изменения в рыночной ситуации, что делает вложения средств в технологии такими, что целиком окупаются.

К сожалению, во многих холдингах и группах компаний в Украине распространена только «частичная» автоматизация. Однако, если речь идет о комплексной автоматизации сети гостиниц, то здесь не обойтись без интегрированной системы управления бизнесом на базе современной системы управления ресурсами предприятия. Только целиком интегрированное решение на базе системы управления ресурсами позволяет анализировать деятельность предприятия в любых разрезах, а не удовлетворяться подытоживающими показателями, полученными из разрозненных систем.

Функции отдельных составных частей системы автоматизации санаторно-гостиничного учреждения совпадают с соответствующими элементами современного отеля. Для Украины проблема автоматизации санаториев является актуальной прежде всего для курортных, лечебно-оздоровительных и рекреационных зон, где есть физико-географические условия, пригодные для лечения и профилактики заболеваний. Это климатические курорты Южного побережья Крыма, бальнеологические курорты Предкарпатья и Закарпатья, Подолье, Полтавщины, грязевые курорты Крыма и Одесщины. В проекте "Концепции общегосударственной программы развития санаторно-курортной области на период до 2017 года" предусмотрены разработка и реализация мероприятий по деятельности санаторно-гостиничных учреждений, внедрение информационных технологий и создание базы данных санаторно-курортных учреждений, проведение соответствующих форумов, выставок, конгрессов, конференций. Учитывая, что на рынке информационных технологий почти нет специфических систем для автоматизации санаториев, эти учреждения могут использовать стандартные программы, разработанные для управления гостиницами.

Ниже приведен краткий обзор современных автоматизированных систем управления гостиницами, которые используются в Украине

Автоматизированная система управления отелем "B52@Отель"

Компания «Студия ПЛЮС» является ведущим украинским разработчиком систем автоматизации отелей, ресторанов, фитнес-центров, медицинских центров, предприятий торговли. Центральный офис находится в Одессе, коммерческий центр в Киеве. Есть представительства в Луганске, Донецке, Мукачево, Кременчуге и Севастополе. Общее количество автоматизированных объектов превысило 1500. Система B52@Отель позволяет эффективно управлять объектом любого размера, от

небольшой гостиницы до больших распределенных гостиничных комплексов. Номерной фонд, рестораны и бары, спортивный центр, бильярдные залы – все подлежит оперативному управлению. Гибкость и оперативность управления с помощью программного комплекса B52®Отель позволяет максимально быстро и четко принимать маркетинговые решения, повысить уровень обслуживания гостей, снизить затраты и повысить финансовые показатели предприятия. Формат предприятий: гостиницы, гостиничные комплексы, санаторные комплексы, пансионаты, дома отдыха. Система B52®Отель имеет модульную структуру. Для каждого пользователя назначается список доступных экранных форм и устанавливается функциональный набор.

Автоматизированная система управления "Fidelio"

Впервые в Украине автоматизированная система управления гостиницей Fidelio была установлена в начале 90-х годов в гостинице "Русь", которая входила в систему Интурист СССР. ЗАО "Эйч Ар Эс" (HRS) – Системы для гостиниц и ресторанов – является официальным дистрибутором компании Micros-Fidelio, которая является ведущей в мире среди разработчиков программного обеспечения для индустрии гостеприимности. HRS предлагает широкую гамму технических решений на базе современных технологий построения информационных систем: клиент-сервер, файл-сервер, Oracle, Windows, DOS, Novell, Internet.

Компанией «Micros-Fidelio» разработаны системы управления гостиничными комплексами, которые являются корпоративным стандартом для 70 международных сетей, которые охватывают 8500 отелей в 107 странах. ЗАО "Эйч Ар Эс" (HRS) имеет представительство в Киеве. Системы Micros-Fidelio установлены в киевских отелях «Русь», «Лыбедь», «Редиссон САС Киев», «Ландхауз», «Национальный», «Опера», «Подол Плаза», «Ривьера», «Славутич», в одесских отелях «Одесса» и «Лондонская», в Ялте в отелях «Ялт-Интурист», «Пальмира-Палас», «Респект-Холл», в донецких отелях «Виктория», «Донбасс-Палас» и «Атлас».

Fidelio V8 – это система автоматизированного управления гостиницей, которая способна решать задачи продаж, бронирования, приема и размещения гостей, организации конференций и банкетов, предоставление полных данных для финансового контроля и учета деятельности предприятия. Fidelio Front Office (FO) – это наиболее популярная в мире система автоматизации гостиниц. Всего в России и странах СНГ с такой системой работают более 100 отелей.

«Интеротель»: АСУ Отель

Фирма «Интеротель» – это научно-производственное предприятие, которое специализируется в области разработки и внедрения комплексных систем автоматизации гостиниц. Комплексные системы, предложенные фирмой, установлены и успешно функционируют более чем в сорока отелях Москвы, Московской области, а также в Санкт-Петербурге, Киеве, и других городах. Фирма «Интеротель» является представителем испанской фирмы "Tesa" – мирового лидера в производстве электронных систем ограничения и контроля доступа для гостиниц.

Libra Hospitality

Ведущий поставщик информационных технологий для гостиничной индустрии России и стран СНГ – это «Либра Интернейшнл», которая является официальным партнером и дистрибутором корпорации Hotel Information Systems – наибольшего мирового разработчика автоматизации для международной индустрии

гостеприимства с опытом установки более 4000 систем в 83 странах мира. *Libra International* работает на рынках стран СНГ с 1998 года.

Предложенные решения основаны на системах семейства *epitome Solutions* и *Core* и включают системы управления для гостиниц, системы корпоративного управления, электронной коммерции и бизнеса-аналитики. *Libra Hospitality* предоставляет также сервис провайдинг системы *Кагуон* в международных каналах продаж.

В Украине автоматизированные системы управления установлены специалистами фирмы *Libra Hospitality* в ряде отелей, в том числе «*Аркадия Плаза*» Одесса, «*Днепр*» Киев, «*Senator Apartments*» Киев, «*Парк Отель*» Днепропетровск, «*Dakkar Resort*» Севастополь, «*Премьер-палас*» Киев, «*Норд*» Ялта, «*Левант*» Ялта, «*Ореанда*» Ялта, «*Rixos Prikarpatye*» Трускавец, «*Водопад*» Яремче, «*Централь*» Донецк, «*Чичиков Отель*» Харьков, санаторно-курортный комплекс «*Форос*» Крым, курортный отель «*Helipark Сосновая Роща*» Ялта и в ряде других.

«Интурсофт»: Hotel 2000

Hotel 2000 – это программный комплекс, который продвигается компанией «*Интурсофт*» и может эффективно использоваться в гостинице любого типа. В основе комплекса – программное обеспечение, используемое более чем в 200 гостиницах разных стран Средиземноморья. Комплекс адаптирован к условиям стран СНГ и соединяет в себе основные черты западного гостиничного менеджмента и специфику пост-советской системы управления и организации работы.

Korston Hospitality

Одним из решений на современном рынке, которое реализует концепцию автоматизации холдинга или сети гостиниц, является система *Korston Hospitality*, которая разработана компанией «*Авк-софт*». В качестве платформы избрана ERP-система *Microsoft© Dynamics NAV*, имеющая богатый функционал для управления предприятием. Система обеспечивает средства коммуникации и дополнена отраслевыми модулями (*PMS, F&B*), что позволяет обеспечить потребности гостиничного бизнеса как для отдельно взятых гостиниц, так и для сетей. На территории Украины распространением и внедрением данного решения занимается компания «*Атлас*».

Программа автоматизации гостиниц "ШТРИХ-М: Отель"

Компания «*ШТРИХ-М*» – это российская компания, основными направлениями деятельности которой является разработка, производство и продажа торгового оборудования. В Киеве находится украинский филиал этой компании. Программа автоматизации гостиниц «*ШТРИХ-М: Отель*» – это масштабируемый инструмент для управления как маленькими и средними гостиницами, так и большими гостиничными комплексами с развитой структурой дополнительных услуг. Программа «*ШТРИХ-М: Отель*» позволяет вести оперативный учет и контроль использования номерного фонда и дополнительных услуг, получать данные об истории бронирования номеров и о состоянии взаиморасчетов с клиентами. Программа является инструментом для контроля и аудита денежных операций и действий персонала гостиниц с целью предотвращения возможных злоупотреблений.

Система управления гостиницами «UCS Shelter»

UCS Shelter – это система управления гостиницами, которая установлена более чем в 30 отелях Украины. «*Ukrainian Computer Laboratory*» *UCL* – региональный

представитель в Украине российской фирмы Reksoft, которая разработала программный продукт Эдельвейс/Medallion автоматизации гостиниц. Эдельвейс – это система управления гостиницей (Property Management System, PMS), которая позволяет не только проводить бронирование номера, упростить процедуру оформления гостя с учетом его преимуществ, но и планировать загрузку гостиницы, вести статистику, предоставлять данные для бухгалтерской и управленческой отчетности.

Выводы

Приведенные данные показывают, что в области внедрения информационных технологий и автоматизации управления гостиницами Украина отстает от ведущих развитых стран мира. В то же время, имеются большие перспективы развития этого направления, так как на украинском рынке имеются более десяти высококачественных современных систем автоматизации управления гостиницами, причем некоторые не являются адаптациями зарубежных систем, а являются оригинальными разработками украинских компаний и поэтому наиболее приспособлены к условиям Украины. Внедрение таких систем существенно повысит конкурентоспособность гостиничных предприятий.

Литература

1. Агафонова Л., Агафонова О. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Знання України, 2002. – 351 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы. – Киев: ВИРА-Р, "Альтерпрес", 2001, – 208 с.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект-Пресс, 2005. – 254 с.
4. Джон Р.Уокер. Введение в гостеприимство: учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 711 с.
5. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі. – К.: Кондор, 2005.
7. Федосова К.С., Тележенко Л.М. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі. – Одеса, видавництво ТЕС, 2010. – 264 с.

Интернет-ресурсы

<http://www.micros-fidelio.co.uk/> – Fidelio Software Documentation.
<http://www.gaomoskva.ru/index.php?mid=304> – Автоматизация гостиниц.
<http://www.hrs.ru> – Сайт компании HRS. Системы Fidelio, OPERA, Micros, Bartech и др.
<http://www.incomsoft.ru> – Сайт компании «Инкомсофт», система «Компас».
<http://www.libra-russia.com> – Сайт компании Libra Hospitality,
<http://www.micros.com> – Сайт компании Micros.
<http://www.ucs.ru> – Сайт компании UCS, система R-Keeper.
<http://www.sgs.by/products/products4.html> – Medallion /АСУ Эдельвейс.

Dr. Katerina Fedosova, Ph.D., Associate Professor (Docent), Department of Tourism, Hotel and Restaurant Business, Odessa National Academy of Food Technologies, Odessa, Ukraine. Tel. +38-048-7124017, E-mail address: <fedosov@optima.com.ua>