

## Сравнительный анализ автоматизированных систем управления подразделениями субъектов туристического кластера

*Морозов Александр Олегович*

*Волгоградский государственный технический университет*

*аспирант*

### Аннотация

В статье представлен анализ наиболее распространенных автоматизированных систем управления гостиницей. Выявлены узкие места автоматизированных систем. Особое внимание уделено реализации автоматизации службы хаускипинга гостиницы. Представлен анализ автоматизации работы службы хаускипинга гостиницы в рассмотренных автоматизированных системах.

**Ключевые слова:** гостиница, автоматизированная система, управление персоналом, служба хаускипинга, туристический кластер.

## Comparative analysis of the tourism cluster enterprises departments' management automated systems

*Morozov Aleksandr Olegovich*

*Volgograd State Technical University*

*Post-graduate student*

### Abstract

The article presents the analysis of the most common automated management system of the hotel. Bottlenecks of automated systems were identified. Special attention is paid to implementation of automation the service of housekeeping of hotel. The analysis of automation of operation of the service of housekeeping of hotel in the considered automated systems is provided.

**Keywords:** hotel, automated system, personnel management, housekeeping service, tourism cluster.

**Введение.** Гостиница в современном представлении состоит из множества взаимосвязанных служб. Типичными службами, на которых основывается работа любой современной гостиницы, являются:

- служба приема и размещения;
- служба питания;
- служба бронирования;
- управление номерным фондом;
- хаускипинг (от англ. housekeeping) или служба гостиничного хозяйства;

- бухгалтерия;
- отдел кадров.

Чтобы качественно управлять всеми входящими в состав гостиницы службами, необходимо использовать специализированные автоматизированные системы. В [1] авторы предлагают автоматизацию бизнес-администрирования туристической фирмы, деятельность которой тесно связана с гостиничным предприятием. Автоматизация строится на основе мультиагентного подхода. Реализация подобной системы описана в [2] и [3]. Предлагаемый подход может быть применен также и в системах автоматизации работы гостиницы.

Современные автоматизированные системы имеют достаточно богатый функционал по автоматизации бизнес-процессов практически всех служб гостиницы. Подробное описание бизнес-процессов и основные направления автоматизации гостиничного предприятия описаны в работах [4, 5]. В [6] авторами рассматриваются критерии, с помощью которых осуществляется выбор способа автоматизации процессов управления предприятия, в частности гостиницы.

Исходя из выполненного анализа, делается вывод о том, что имеются некоторые службы гостиницы, работа которых недостаточно автоматизирована. К числу таких служб относятся служба хаускипинга (или служба гостиничного хозяйства).

Служба хаускипинга - это самое крупное подразделение гостиницы, которая отвечает за уборку номерного фонда гостиницы, комфорт гостей, а также предоставляет услуги прачечной. Она является одной из важных служб, от качественной работы которой зависит престиж всей гостиницы, т.к. понятие «чистота» является одним из главных показателей при оценке гостиницы во многих системах бронирования [7].

Одним из важных понятий, касающихся гостиничного предприятия, является конкурентоспособность. Авторами [8] дается следующее определение конкурентоспособности: «Конкурентоспособность гостиничной услуги – это способность эффективно и качественно удовлетворять потребности покупателей, превосходя конкурентов на рынке гостиничных услуг...». Основой конкурентоспособности являются цена и качество, считают авторы [9]. Наряду с этим обслуживание на высшем уровне создает большую привлекательность гостиницы.

Качественная работа службы хаускипинга гостиницы во многом определяет конкурентоспособность гостиницы в целом. В [10] авторы отмечают особую роль функционирования систем управления гостиницей, как один из критериев обеспечения спроса на ее услуги. Ведь именно система автоматизации в значительной степени повышает уровень гостиничного предприятия.

**Функциональные возможности автоматизированных систем управления гостиницей.** Обзор проведен из наиболее распространенных на рынке автоматизированных систем:

- OPERA Enterprise Solution;
- FIDELIO SUITE8;
- «Эдельвейс»;
- «Intellect Style» - «Русский Отель»;
- proHOTEL;
- Shelter.

Основной упор сделан на выявление функциональных возможностей по автоматизации работы гостиницы в целом и службы хаускипинга в частности.

Подробное описание функциональных возможностей представленных систем приведено ниже.

#### 1. OPERA Enterprise Solution

OPERA Enterprise Solution — является полнофункциональной системой для управления гостиницей, предоставляет возможность контролировать деятельность всей гостиницы и значительно увеличивать уровень производительности и рентабельности предприятия [11]. Автоматизированная система OPERA Enterprise Solution предназначена для автоматизации управления, прежде всего сетевых гостиниц.

Основными возможностями системы являются:

- автоматизация услуг бронирования номеров;
- учет и хранение актуальной информации о гостях, финансовой активности, существующих контрактах;
- управление номерным фондом гостиницы;
- построение необходимых отчетов с помощью встроенного генератора отчетов;
- автоматизация службы приема и размещения гостей гостиницы.

В системе OPERA Enterprise Solution не реализована автоматизация работы службы хаускипинга. Имеется только распределение заданий горничным, без расчета суммы премий и автоматизации работы прачечной. Особенно отметим высокую стоимость данной системы (до 12 000 000руб.).

#### 2. FIDELIO SUITE8

FIDELIO SUITE8 - это система управления гостиницей [11]. Она способна решать задачи от продаж, бронирования, приёма и размещения гостей, организации конференций и банкетов и управления связями с клиентами до предоставления полных данных для финансового контроля и управленческого учёта деятельности предприятия. Основным отличием от системы OPERA Enterprise Solution является ее предназначение для несетевых (региональных) гостиниц.

Данная система имеет модульную структуру и состоит из следующих базовых модулей:

- управление связями с клиентами;
- служба приема и размещения;
- управление номерным фондом;
- отчеты;

- ночной аудит;
- расчеты с гостями;
- центр обслуживания.

Модуль «Управление номерным фондом» включает в себя как контроль статуса номеров, так и управление персоналом гостиничного хозяйства. В функционал управления персоналом гостиничного хозяйства входит только назначение уборок номеров горничным. Расчет премий не производится. Таким образом, автоматизация работы службы хаускипинга гостиницы частично присутствует, но отдельным модулем не представлена.

### 3. АСУ «Эдельвейс»

Автоматизированная система управления гостиницей «Эдельвейс» позволяет автоматизировать все функции службы приема и размещения, бухгалтерскую и управленческую отчетность, консолидировать информацию и предоставлять данные из смежных систем при комплексной автоматизации [12].

АСУ «Эдельвейс» построена по модульному принципу и может быть настроена под нужды любой гостиницы.

В базовую конфигурацию входят неотключаемые модули: «План», «Счета», «Бухгалтерия», «Отчеты», «Журнал». Остальные модули можно подключить дополнительно, и настроить систему под нужды конкретной гостиницы.

Из дополнительных модулей системы необходимо отметить модуль «Горничные», который поддерживает следующие функции:

- функции службы уборки;
- статусы и типы уборки;
- назначения смен, контроль их выполнения;
- отчетность.

Модуль «Горничные» отвечает за автоматизацию службы хаускипинга гостиницы. Автоматизации не подлежит расчет мотивирующих выплат сотрудникам службы, а также полностью отсутствует автоматизация работы отдела прачечной службы хаускипинга.

Отметим, что данная система имеет возможность взаимодействия с большим количеством программных продуктов, дополняя свою функциональность, а также имеет веб-доступ.

### 4. «Intellect Style» - «Русский Отель»

PMS (Property Management System) «Intellect Style» - «Русский Отель» - предназначена для автоматизации гостиницы, мини-отеля, сети отелей, санатория и пансионата [13]. Благодаря гибкости настроек, система может быть сконфигурирована под нужды конкретного объекта внедрения, с его размерами и требованиями.

Стандартный пакет системы автоматизации гостиницы «Intellect Style» - «Русский Отель» представляет собой полный набор основных модулей, необходимых для автоматизации управления гостиницей. В стандартном пакете имеются два модуля «Модуль управления номерным фондом» и

«Модуль работы горничных и распределения уборок», которые автоматизируют работу службы хаускипинга гостиницы. «Модуль работы горничных и распределения уборок» предоставляет только распределение уборок номеров горничным, без учета норм горничных и расчета премий. Автоматизация работы отдела прачечной службы хаускипинга гостиницы отсутствует.

#### 5. proHOTEL

proHOTEL - профессиональная система управления отелем, гостиницей, пансионатом, санаторием [14].

Основными функциональными возможностями системы являются:

- план загрузки номерного фонда в виде графической карты;
- автоматизация службы приема и размещения гостей;
- информация о постояльцах гостиницы;
- автоматизация услуг группового и индивидуального бронирования;
- автоматизация службы гостиничного хозяйства (хаускипинга);
- построение отчетов.

В функции автоматизации службы гостиничного хозяйства входят:

- управление уборками номеров,
- контроль работы горничных,
- автоматическое распределение уборок между горничными на смене,
- построение отчетов.

Система proHotel обладает более развитой автоматизацией работы службы хаускипинга гостиницы. Но в функционале отсутствует расчет премий по итогам уборки номеров. Также, в данной системе отсутствует автоматизация работы отдела прачечной службы хаускипинга гостиницы.

#### 6. Shelter

Система управления гостиницей Shelter позволяет автоматизировать объект размещения любого формата: гостиницу, пансионат, санаторий, базу отдыха, апартаменты, хостел [15]. Программа позволяет оптимизировать процессы бронирования, поселения, выселения, работу со счетами гостей и т.д. Предоставляет централизованное управление и контроль всех служб, входящих в состав гостиницы.

Особенно отметим основные возможности системы по управлению внутренними ресурсами гостиницы:

- контроль состояния номерного фонда;
- планирование и контроль работы горничных по уборке номеров;
- анализ текущего состояния номеров: управление статусом номера (чистый, грязный), отметки о расходе средств на уборку;
- получение отчетов о работе службы горничных;
- учет белья, парфюмерии, моющих средств;
- автоматизация работы прачечной.

Изучив основные возможности, можно утверждать, что система управления гостиницей Shelter имеет более богатый набор функций по

автоматизации работы службы хаускипинга гостиницы. Имеется функционал по планированию и контролю работы горничных, но без расчета премий. Особо отметим присутствие автоматизации работы отдела прачечной службы хаускипинга гостиницы, которой не было ни в одной из рассмотренных выше систем. Таким образом, система управления гостиницей Shelter предоставляет больше всего возможностей по автоматизации работы одной из главных служб гостиницы - службы хаускипинга. Но все-таки имеющийся функционал недостаточен для полной автоматизации работы службы хаускипинга.

**Сравнительный анализ автоматизированных систем управления гостиницей.** Сравнительный анализ рассмотренных автоматизированных систем управления гостиницей представлен в таблице 1:

1. OPERA Enterprise Solution;
2. FIDELIO SUITE8;
3. «Эдельвейс»;
4. «Intellect Style» - «Русский Отель»;
5. proHOTEL;
6. Shelter.

Таблица 1. Сравнительный анализ систем управления гостиницей

Критерии оценки	Системы					
	1	2	3	4	5	6
Нефункциональные критерии						
Страна разработки	США	США	РФ	РФ	Украина	РФ
Стоимость, тыс. руб.	500-12000	150-5000	79-360	50	139-274	224-500
Функциональные критерии						
Автоматизация планирования работ горничных	есть	есть	есть	есть	есть	есть
Автоматизация контроля работ горничных	нет	есть	есть	есть	есть	есть
Автоматизация расчета премий персонала службы хаускипинга	нет	нет	нет	нет	нет	нет
Автоматизация прачечной службы хаускипинга	нет	нет	нет	нет	нет	есть
Реализация в виде отдельного модуля	нет	нет	да	да	да	да
Наличие модуля службы хаускипинга в базовой поставке системы	нет	да	нет	да	да	нет

**Заключение.** В результате обзора было рассмотрено 6 автоматизированных систем управления службами гостиниц. На его основе можно сделать вывод о том, что все системы имеют богатый функционал автоматизации работы служб гостиницы. Автоматизация службы хаускипинга в приведенных системах либо частично реализована, либо вообще не реализована. Таким образом, комплексная автоматизация работы службы хаускипинга гостиницы является актуальной задачей.

### Библиографический список

1. Гарин М.С., Кравец А.Г., Романенко Е.В. Автоматизация бизнес-администрирования в туристической фирме // Известия ВолгГТУ. Серия «Актуальные проблемы управления, вычислительной техники и информатики в технических системах». Вып. 10: межвуз. сб. науч. ст. / ВолгГТУ. Волгоград, 2011. № 3. С. 100-102.
2. Романенко Е.В., Кравец А.Г. Некоторые вопросы проектирования и реализации распределённой информационной системы “TOUREAST: CRM AI” // Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии. 2013. № 4. С. 165-175.
3. Romanenko E. V., Kravets A. G. Development and Implementation of Multi-Agent Approach to Support the Process of Requests Execution in a Distributed Information System “Toureast: CRM AI” // World Applied Sciences Journal (WASJ). 2013. T. 24. C.145-150.
4. Ключко В.И., Шумков Е.А., Власенко А.В., Карнизьян Р.О. Моделирование работы гостиницы // Научный журнал КубГАУ - Scientific Journal of KubSAU. 2013. №91 С.742-751.
5. Морозов А.О., Кравец А.Г., Струкова И.В. Модуль поддержки принятия решений для управления ресурсами подразделений субъектов туристического кластера // ИТНОУ: Информационные технологии в науке, образовании и управлении. 2018. № 3 (7). С.34-38.
6. Заставной М. И., Кручинин В.И. О способах комплексной автоматизации системы управления предприятием // Известия ВолгГТУ. 2011. №12. С.81-84.
7. Кравец А.Г., Морозов А.О. Подход к реализации проактивного управления ресурсами подразделений субъектов туристического кластера // Вестник Астраханского гос. технического ун-та. Сер. Управление, вычислительная техника и информатика. 2018. № 3. С. 65-78.
8. Гаранина Е. Н. Проблемы управления конкурентоспособностью гостиниц // Вестник РМАТ. 2013. №2 (8) С.50-57.
9. Бабанчикова О. А. Управление конкурентоспособностью гостиничного предприятия: теория и практика // Сервис в России и за рубежом. 2010. №3 С. 5-10.
10. Сфиева З. Х., Вагабов М. М. Особенности управления предприятиями гостиничного бизнеса в современных условиях // Известия дагестанского государственного педагогического университета. Общественные и

гуманитарные науки. 2015. №2(31) С. 23-27.

11. Hospitality & Retail Systems: офиц. сайт. Москва. 2019. URL: <http://www.hrsinternational.com> (Дата обращения: 10.02.2019).
12. Эделинк: офиц. сайт. Москва. 1998-2019. URL: <http://edelink.ru> (Дата обращения: 12.02.2019).
13. Intellect Style: офиц. сайт. Краснодар. 2011. URL: <http://intellect-style.ru> (Дата обращения: 12.02.2019).
14. proHOTEL: офиц. сайт. Киев. URL: <http://tpit.com.ua> (Дата обращения: 15.02.2019).
15. UCS original software: офис. сайт. Москва. 1992-2017. URL: <https://www.ucs.ru> (Дата обращения 17.02.2019).