

2. Котлер Ф. Маркетинг робить життя цікавішим / Ф. Котлер // Маркетинг і реклама. – 2006. – № 5. – С. 14-17.
3. Торговля Донецької області: Стат. сб. – 2010. – С. 27-31.

УДК 004.9:640.4

Лутай А.П., канд. екон. наук, доц. (ДонНУЕТ, Донецьк)

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

У статті подано аналіз інформаційних систем управління готелями в Україні, що показує великі перспективи в цьому напрямку, тому що на українському ринку є більше десяти сучасних систем високої якості для автоматизації управління, розроблених українськими компаніями.

Ключові слова: *інформаційні системи управління, готельно-ресторанний бізнес.*

Вплив інформаційних технологій на управління готельним бізнесом величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому. Інформаційні технології прямо впливають на конкурентоспроможність на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю є сьогодні не просто питанням лідерства та створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Питання аналізу інформаційних технологій та автоматизованих систем управління готелями й ресторанами розглядали у своїх роботах Л. Агафонова [1], О.В. Оліфірова [2], М.М. Скопень [3], К.С. Федосова [4].

Метою статті є аналіз стану впровадження автоматизованих систем управління в готельний бізнес України, зокрема розглянути та проаналізувати основні системи автоматизації, що є на українському ринку, навести конкретні дані про функціональні особливості різних систем і вартість їх впровадження на конкретних підприємствах сфери гостинності.

За рівнем розвитку готельної мережі Україна значно відстає від середніх по Європі показників, хоча трохи перевищує усереднені показники для СНД. Незважаючи на певні зрушення, діюча мережа готельного господарства ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Готельне господарство України активно формувалося в 60-80-х рр. ХХ ст. і було розраховане на забезпечення масового внутрішнього споживача, обслуговування якого не передбачало високих стандартів.

Зараз у світі налічується понад 300 тис. готелів, загальна кількість номерів у яких перевищує 12 млн. Найбільший номерний фонд має Європа (близько 5 млн), далі йдуть США (4,5 млн) і Східна Азія (1,5 млн). Показник забезпеченості готелями визначається нормативним показником – 10 готельних місць на 1000 жителів. В Україні такий показник становить у середньому 2,3; по Києву –

6 (для порівняння: у Москві – 9,3; Санкт-Петербурзі – 6,4; у Відні – 25,6; в Парижі – 38,4) [1].

Готельний бізнес забезпечує досить швидке повернення вкладених коштів, в Україні він розвивається недостатньо швидкими темпами. За даними Держкомстату України на 1 лип. 2009 р., в Україні налічувалося 22 156 готелів, у той час як станом на 1 січ. 2006 р. їх було 20 264, тобто за 3 роки кількість готелів збільшилася на 9,3% [5].

В Україні найбільша кількість підприємств готельного господарства розташовано в м. Києві (8,8% від загальної кількості), Дніпропетровської (8,6%), Одеської (6,4%) областях і Автономній Республіці Крим (6,3%), що пов'язано з високим рівнем їх промислового розвитку, наявністю центрів туристичних потоків або курортній місцевості. Більше двох третин (68,4%) усієї кількості підприємств готельного господарства – це підприємства приватної форми власності, невеликі готелі, що мають кількість працівників до 50 осіб. 16,8% підприємств готельного господарства перебувають у комунальній власності, 14,8% – у державній [2].

Як і в інших сегментах ринку нерухомості, в готельному секторі відзначається перенесення строків відкриття готельних об'єктів, які перебувають на фінальних стадіях будівництва, на більш пізні терміни. У середньому по ринку нові об'єкти з'являються із запізненням на 1-2 роки. За прогнозами пожвавлення в сегменті почалося у 2011 р., що пов'язано з необхідністю забезпечення проведення чемпіонату Євро-2012 і потребує підтримки з боку державної та місцевої влади.

З іншого боку, для міжнародних гравців готельного ринку зараз з'явилася можливість щодо «дешево» вийти на досить перспективний і прибутковий український ринок. Так, про свій вихід на український ринок у період 2009-2012 рр. заявляли такі міжнародні оператори, як Intercontinental, Hilton, «Rixos», Accor, Fairmont, Starwood, Wyndham та ін. [3-4].

У перспективі попит зміщуватиметься від проектів 4-5-зіркових у бік готелів категорії 3-зіркових і бутікових готелів. Навіть у цій ситуації майданчиками під готелі 3-зіркових цікавляться як приватні інвестори, так і іноземні девелоперські та інвестиційні компанії.

Одним з основних напрямків розвитку готельного бізнесу в Україні слід вважати широке впровадження інформаційних комп'ютерних технологій управління та сучасних систем бронювання на основі вивчення та застосування досвіду розвинених країн у цій сфері.

На ринку СНД сьогодні є більше десятка систем автоматизації управління готелями. Вартість одного проекту оцінюється іноді в десятки тисяч доларів. У результаті готель умови використання систем автоматизації управління перетворюється на кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації, що робить вкладення коштів у технології цілком окупними. На жаль, у багатьох холдингах і групах компаній в Україні поширена тільки «часткова» автоматизація. Однак якщо мова йде про комплексну автоматизацію мережі готелів, то тут не обійтися без інтегрованої системи управління бізнесом на базі сучасної системи управління ресурсами підприємства.

Тільки цілком інтегроване рішення на базі системи управління ресурсами дозволяє аналізувати діяльність підприємства в будь-яких розрізах, а не задовольнятися підсумковими показниками, отриманими з розрізнених систем. Нижче наведено короткий огляд сучасних автоматизованих систем управління готелями, які використовуються в Україні.

Автоматизована система управління готелем «B52 ® Готель»

Компанія «Студія ПЛЮС» є провідним українським розробником систем автоматизації готелів, ресторанів, фітнес-центрів, медичних центрів, підприємств торгівлі. Центральний офіс знаходиться в Одесі, комерційний центр – у Києві. Є представництва в Донецьку, Луганську, Мукачеві, Кременчуці та Севастополі. Загальна кількість автоматизованих об'єктів перевищила 1500.

Система «B52 ® Готель» дозволяє ефективно управляти об'єктом будь-якого розміру – від невеликого готелю до великих розподілених готельних комплексів. Номерний фонд, ресторани та бари, спортивний центр, більярдні зали – все підлягає оперативному управлінню. Гнучкість і оперативність управління за допомогою програмного комплексу «B52 ® Готель» дозволяє максимально швидко та чітко приймати маркетингові рішення, підвищити рівень обслуговування гостей, знизити витрати та підвищити фінансові показники підприємства.

Формат підприємств: готелі, готельні комплекси, санаторні комплекси, пансіонати, будинки відпочинку. Система «B52 ® Готель» має модульну структуру. Для кожного користувача призначається список доступних екранних форм і встановлюється функціональний набір [6].

Автоматизована система управління Fidelio

Уперше в Україні автоматизована система управління готелем Fidelio була встановлена на початку 90-х рр. у готелі «Русь», яка входила до системи «Інтурист СРСР». ЗАТ «Ейч Ар Ес» (HRS) – системи для готелів і ресторанів – є офіційним дистриб'ютором компанії Micros-Fidelio, яка є провідною в світі серед розробників програмного забезпечення для індустрії гостинності. HRS пропонує широку гаму технічних рішень на базі сучасних технологій побудови інформаційних систем: клієнт-сервер, файл-сервер, Oracle, Windows, DOS, Novell, Internet.

Компанією Micros-Fidelio розроблені системи управління готельними комплексами, які є корпоративним стандартом для 70 найбільших міжнародних мереж, які охоплюють 8500 готелів у 107 країнах. ЗАТ «Ейч Ар Ес» (HRS) має представництво в Києві. Системи Micros-Fidelio встановлені в донецьких готелях «Вікторія», «Донбас-Палас» і «Атлас», київських готелях «Русь», «Либідь», «Редіссон САС Київ», «Ландхауз», «Національний», «Опера», «Поділ Плаза», «Рів'єра», «Славутич», одеських готелях «Одеса» і «Лондонська», в Ялті в готелях «ЯЛТА-Інтурист», «Пальміра-Палас», «Респект-Хол».

Fidelio V8 – це система автоматизованого управління готелем, яка здатна вирішувати завдання продажів, бронювання, прийому та розміщення гостей, організації конференцій і банкетів, надання повних даних для фінансового контролю й обліку діяльності підприємства. Fidelio Front Office (FO) – це найбільш популярна в світі система автоматизації служби бронювання, прийому та розмі-

щення. Всього в Росії і країнах СНД з такою системою працюють понад 100 готелів [7].

Програма автоматизації готелів «ШТРИХ-М: Готель»

Компанія «ШТРИХ-М» – це російська компанія, основними напрямками діяльності якої є розробка, виробництво та продаж торгового устаткування. У Києві знаходиться українська філія цієї компанії.

Програма автоматизації готелів «ШТРИХ-М: Готель» – це масштабований інструмент для управління як маленькими і середніми готелями, так і великими готельними комплексами з розвиненою структурою додаткових послуг. Програма «ШТРИХ-М: Готель» дозволяє вести оперативний облік і контроль використання номерного фонду та додаткових послуг, отримувати дані про історію бронювання номерів та стан взаєморозрахунків з клієнтами. Вона є інструментом для контролю та аудиту грошових операцій і дій персоналу готелів з метою запобігання можливим зловживанням [8].

Система управління готелями UCS Shelter

UCS Shelter – це система управління готелями, яка встановлена більше ніж у 30 готелях України. Ukrainian Computer Laboratory (UCL) регіональний представник в Україні російської фірми Reksoft, яка розробила програмний продукт «Едельвейс / Medallion» автоматизації готелів. «Едельвейс» – це система управління готелем (Property Management System, PMS), яка дозволяє не тільки бронювати номер, спростити процедуру оформлення гостя з урахуванням його переваг, але і планувати завантаження готелю, вести статистику, надавати дані для бухгалтерської та управлінської звітності [9].

«Інтеротель»: АСУ «Готель»

Фірма «Інтеротель» – це науково-виробниче підприємство, що спеціалізується в сфері розробки та впровадження комплексних систем автоматизації готелів. Комплексні системи, запропоновані фірмою, встановлені і успішно функціонують більше ніж у сорока готелях Москви, Московської області, а також у Санкт-Петербурзі, Києві та інших містах.

Фірма «Інтеротель» є представником іспанської фірми Tesa – світового лідера у виробництві електронних систем обмеження та контролю доступу для готелів [10].

Libra Hospitality

Провідний постачальник інформаційних технологій для готельної індустрії Росії і країн СНД – це «Лібра Інтернейшнл», яка є офіційним партнером і дистриб'ютором корпорації Hotel Information Systems – найбільшого світового розробника автоматизації для міжнародної індустрії гостинності з досвідом установки більше 4000 систем в 83 країнах світу. Libra International працює на ринках країн СНД з 1998 р., головний офіс знаходиться у Москві.

Запропоновані рішення ґрунтуються на системах сімейства epitome Solutions і Core і включають системи управління для готелів, системи корпоративного управління, електронної комерції та бізнес-аналітики. Libra Hospitality надає також сервіс провайдинг системи Caruon у міжнародних каналах продажу.

В Україні автоматизовані системи управління встановлені фахівцями фірми Libra Hospitality в ряді готелів, у тому числі «Централь» Донецьк, «Аркадія

Плаза» Одеса, «Дніпро» Київ, «Senator Apartments» Київ, «Парк Готель» Дніпропетровськ, Dakkar Resort Севастополь, «Прем'єр-палас» Київ, «Норд» Ялта, «Левант» Ялта, «Ореанда» Ялта, Rixos Prikarpatye Трускавець, «Водоспад» Яремча, «Чічков Готель» Харків, санаторно-курортний комплекс «Форос» Крим, курортний готель «Heliopark Сосновий Гай» Ялта і деяких інших [11].

«Інтурсофт»: Hotel 2000

Hotel 2000 – це програмний комплекс, який просувається компанією «Інтурсофт» і може ефективно використовуватися в готелі будь-якого типу. В основі комплексу – програмне забезпечення, що використовується більше ніж у 200 готелях різних країн Середземномор'я. Комплекс адаптований до умов країн СНД і поєднує в собі основні риси західного готельного менеджменту та специфіку пострадянської системи управління й організації роботи [12].

Korston Hospitality

Одним з рішень на сучасному ринку, яке реалізує концепцію автоматизації холдингу або мережі готелів, є система Korston Hospitality, яка розроблена компанією «АВК-софт». Як платформу обрано ERP-систему Microsoft © Dynamics NAV, що має багатий функціонал для управління підприємством.

Система забезпечує засоби комунікації та доповнена галузевими модулями (PMS, F & B), що дозволяє забезпечити потреби готельного бізнесу як для окремо взятих готелів, так і для мереж. На території України поширенням і впровадженням цього рішення займається компанія «Атлас» [13].

Висновки. Наведені дані показують, що в сфері впровадження інформаційних технологій і автоматизації управління готелями Україна відстає від провідних розвинених країн світу.

У той же час є великі перспективи подальшого розвитку в цьому напрямку, тому що на українському ринку є понад десяти високоякісних сучасних систем автоматизації управління готелями, причому деякі з них – це не адаптація зарубіжних систем, а оригінальні розробки українських компаній і тому найбільш пристосовані до умов України. Впровадження таких систем істотно підвищить конкурентоспроможність українських готелів.

Список літератури

1. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Л. Агафонова, О. Агафонова. – К.: Знання України, 2002. – 351 с.
2. Оліфіров О.В. Інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі: навч. посіб. / О.В. Оліфіров, А.П. Лутай. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2012. – 235 с.
3. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М.М. Скопень. – К.: Кондор, 2005.
4. Федосова К.С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / К.С. Федосова, Л.М. Тележенко. – О.: ТЕС, 2010. – 264 с.
5. Веб-сайт Державного комітету статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.ukrstat.gov.ua>>.
6. Компанія «Студія ПЛЮС» – програмне забезпечення B52® і устаткування для автоматизації готелів, ресторанів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.b52.ua>>.

7. Компанія ЗАТ «Ейч Ар Ес» (HRS) – системи для готелів та ресторанів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hrs.ru/prodsols/hotels/fidelio_8_uk.php>.
8. Компанія «ШТРИХ-М» – програми для автоматизації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.avtomatizacia.shtrih-m.ru/novosti/funktsional-10>>.
9. Фірма ТОВ «Р КІПЕР-СЕРВІС» – програмно-апаратні комплекси для ресторанів, готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.ucs.com.ua/rus/products/shelter>>.
10. Компанія «Інтеротель» – автоматизація готельного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.interhotel.ru/>>.
11. Компанія «Libra Hospitality» – програмне забезпечення для готельної індустрії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.libra-russia.com>>.
12. Компанія «Інтурсофт» – автоматизація готельного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.npark.ru/sistema-avtomatizacii-gostinich-hotel-2000.html>>.
13. Компанія «Атлас» – комплексна автоматизація гостинного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.atlas.kiev.ua/ukr/korston.html>>.

УДК 339.378+339.13.017

Оносов М.М., канд. екон. наук, проф. (ДонНУЕТ, Севастополь)

СТАН РОЗДРІБНОЇ ТОРГОВЕЛЬНОЇ МЕРЕЖІ В СЕВАСТОПОЛІ

У статті досліджується динаміка і тенденції регіонального забезпечення торговельною площею, спеціалізація роздрібної торгівельної мережі в умовах трансформації ринкових відносин у Севастополі.

Ключові слова: *роздрібна торгівля, роздрібна торговельна мережа, роздрібний товарообіг, торговельна площа, спеціалізація магазинів.*

Еволюція розвитку нашого суспільства, капіталізація економіки докорінно змінили класову структуру, законодавчу базу, виробничі і комерційні відносини. Відповідно до цих об'єктивних змін відбувається трансформація торгівлі. Все виразніше виявляються як позитивні, так і негативні тенденції ринкових перетворень. З одного боку, з'являються великі сучасні супермаркети, торговельні і торговельно-розважальні центри, магазини сімейного типу, що пропонують товари за більш низькими цінами, удосконалюється дизайн, інтер'єри магазинів, культура обслуговування, відроджується самообслуговування, інші прогресивні методи торгівлі, під тиском твердої конкуренції здають свої позиції ринки, зменшується кількість збиткових магазинів. Але, поряд з позитивними тенденціями, з'явилося чимало проблем регіонального розвитку роздрібної торговельної мережі, що стосуються спеціалізації магазинів, регіональної забезпеченості торговельною площею тощо.

Однак, незважаючи на актуальність, проблемам регіонального розвитку роздрібної торговельної мережі приділяється недостатня увага. Серед наукових