

ЛЕКЦІЯ 5. Інформаційні технології в керуванні готельним комплексом і ресторанним бізнесом

- 5.1. Загальна характеристика готельного комплексу*
- 5.2. Система автоматизації готелів Hotel-2000*
- 5.3. Автоматизована система керування готелем Libra*
- 5.4. Комплекс автоматизації готельного господарства OPERA*
- 5.5. Система Fidelio*
- 5.6. Порівняльна характеристика основних систем керування готельним комплексом*

Сучасні автоматизовані системи керування для підприємств готельного й ресторанного бізнесу. Функції, структура.

Сучасні темпи розвитку готельного бізнесу висувають найвищі вимоги до автоматизованих систем керування для підприємств індустрії гостинності. Зростаючі з кожним днем потреби клієнтів і жорсткість конкурентної боротьби вимагають від готелю здатності швидко реагувати на всі коливання ринкової кон'юнктури. Прийшов час для програмного забезпечення нового покоління

[5,9,12].

Це здатність вирішувати завдання від продажі, бронювання, приймання й розміщення гостей, організації конференцій і банкетів і керування зв'язками із клієнтами до надання повних даних для фінансового контролю й управлінського обліку діяльності підприємства.

·Fidelio V8 - нове покоління систем керування для готелів

·OPERA Enterprise Solution - система керування готелем

·myfidelio.net - система бронювання он-лайн нового покоління

·Fidelio Sales & Catering - система автоматизації відділу продажів і маркетингу

·Materials Control - комплексна система для керування складським обліком, калькуляцією й інвентаризацією

·HRS Back Office - система керування бухгалтерією, складом і калькуляцією

·Комплекс Micros - ефективно управління рестораном

·Mymicros.net - інформаційний портал для підприємств ресторанної індустрії

·Переносні "handheld" термінали - нові мобільні технології від корпорації MICROS

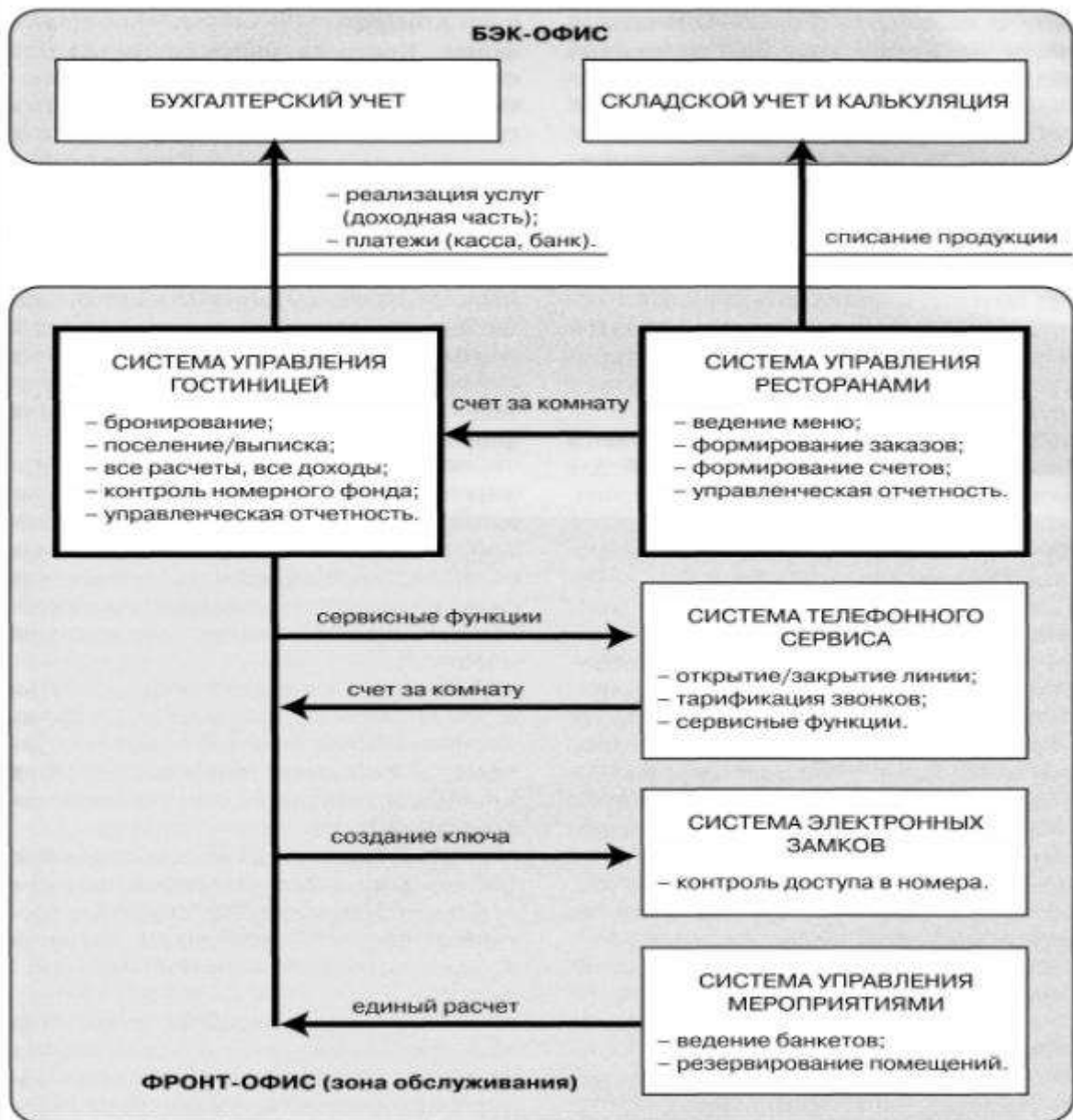


Схема 1. Пример взаимодействия гостиничных систем.

FIDELIO V8 - нове покоління систем керування для готелів

Fidelio V8 - це нова система, яка не має аналогів на ринку керування готелем. Fidelio V8 - це функціональність, надійність і можливості гнучкого налаштування. Це революційне втілення перевіреної часом бізнес логіки й концепція подальшого розвитку від лідера ринку Micros-Fidelio.

Fidelio V8 - це єдина база даних під керуванням однієї із самих надійних і гнучких у світі систем керування базами даних (СУБД) Oracle. Тепер усе: від запису номера в готелі й керування зв'язками із клієнтами до звітності для керування й контролю над діяльністю готелю - об'єднані в єдину систему, у центрі якої перебуває Ваш гість. Fidelio V8 - це потужні вихідні форми, що налаштовуються, звіти й створені за допомогою лідируючого на ринку інструментарію Crystal Reports, і підтримка HTML.

Fidelio V8 - це завжди відкритий шлях до розширення діяльності Вашої організації. Це можливість обміну всіма необхідними відомостями про гостей й



клієнтів Вашого готелю між готелями одного ланцюга в реальному часі. Це надані Myfidelio.net засоби централізованого планування діяльності Вашого ланцюга готелів і можливість заявити про себе в Інтернеті за допомогою світових систем бронювання.

Fidelio V8 - це вже традиційна для сімейства Fidelio інтеграція з найбагатшим набором використовуваних у готелі систем: *ресторанними, замковими, телекомунікаційними, платного телебачення, автоматичних мінібарів, авторизації кредитних карт і енергозбереження.*

Fidelio V8 - це сучасний інтерфейс у стилі поштової програми MS Outlook для зручності користувачів, що звикли до роботи із продуктами Microsoft.

Fidelio V8 - це крок у майбутнє на ринку автоматизованих систем керування.

OPERA Enterprise Solution - це система, що складається з модулів, які з легкістю можуть бути настроєні й додані залежно від побажань конкретного готелю. Вона містить у собі систему автоматизації служби приймання й розміщення гостей (Property Management System); систему автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering); систему керування якістю обслуговування (Quality Management System); систему оптимізації прибутків (Revenue Management); систему керування заходами (OPERA Activity Scheduler); систему централізованого бронювання (OPERA Reservation System);

модуль бронювання через Інтернет (Web-Self Service); централізовану інформаційну систему клієнтів (Customer Information System).

Структура й функції:

OPERA Enterprise Solution - принципово нове рішення, яке не має аналогів на ринку, для готелів від світового лідера у виробництві автоматизованих систем керування - корпорації Micros-Fidelio.

OPERA Enterprise Solution - це не просто новий продукт, це нова концепція керування, унікальна по своїй ідеї й задуму. На відміну від традиційних систем для готелів, OPERA Enterprise Solution являє собою саме повнофункціональне на сьогоднішній день рішення керування, призначене як для незалежних готелів, так і для готельних мереж; як для невеликих готелів з обмеженим набором послуг, так і для шикарних 5-ти зіркових готелів [4].

Система Shotel

Система керування готелем «Shotel» являє собою програмний комплекс по автоматизації готельного бізнесу. Система автоматизує процеси бронювання, оформлення й розміщення гостей, відображує поточний стан завантаження номерного фонду, керує системою контролю доступу в житлові й службові приміщення, розподіляє завдання службі покоївського господарства, веде звітність по поточній діяльності, надає дані для формування бухгалтерської й управлінської звітності. Система опціонально автоматизує медичні відділення, що функціонують при готелі, ресторан, сауну, лазневі комплекси, здійснює тарифікацію телефонних переговорів і платного телебачення.

Графічно функціональність системи зображена на наступному рисунку.

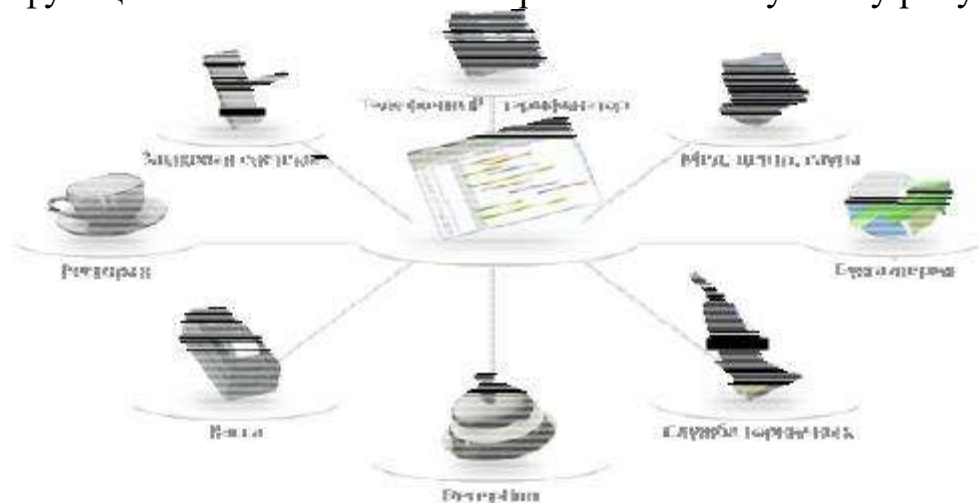


Рис. 7.1 - Функціональність системи «Shotel»

Система **HRS Back Office** є розв'язком для автоматизації бухгалтерського обліку й усієї фінансово-господарчої діяльності готелю, санаторію або ресторану з урахуванням специфіки будь-якого закладу.

HRS Back Office" дозволить

- здійснювати калькуляцію блюд, робити на її підставі списання продуктів, а також одержувати звіти по ресторану;
- вести облік матеріальних цінностей по методах: "Середні ціни", "ФІФО", "ЛІФО";
- одержувати оборотні відомості руху коштів по синтетичних і аналітичних рахунках;
- одержувати повну звітність по всіх рухах на складах.

Система побудована за модульним принципом, що дозволяє більш гнучко вирішувати завдання комплексної автоматизації готелів і ресторанів.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. *Поняття інформаційних технологій. Інформаційні технології в управлінні соціально-культурного сервісу і туризму. Основні напрями розвитку інформаційних технологій у сервісній діяльності і туризмі.*
2. *Класифікація комп'ютерної техніки. Склад базової конфігурації персонального комп'ютера.*
3. *Відеосистема ПК.*
4. *Периферійні пристрої ПК.*
5. *Операційні системи: поняття, основні функції, класифікація.*
6. *Класифікація програмного забезпечення в соціально-культурному сервісі і туризмі.*
7. *Нормативні вимоги до туристичного офісу.*
8. *Технології роботи електронного офісу.*
9. *Склад типового офісного пакета додатків. Текстові процесори, електронні таблиці, засоби підготовки презентацій.*
11. *Спеціальне офісне ПЗ.*
12. *Перспективні розробки програм автоматизації туристичного офісу.*
13. *Технічне забезпечення туристичного офісу.*
14. *Поняття бази даних і системи управління базами даних (СУБД).*
20. *Правові і фінансові системи баз даних для туристичних організацій.*
21. *Сіткове використання обчислювальної техніки. Програмні й апаратні компоненти комп'ютерної мережі.*
22. *Класифікація комп'ютерних мереж. Однорангові комп'ютерні мережі. Мережі на основі сервера. Технологія “ клієнт - сервер” у комп'ютерних мережах.*
23. *Топологія мережі. Структура, принцип обміну даними, основні характеристики сіткової топології “ шина”, “ зірка”, “ кільце”. Середовища передачі даних у комп'ютерних мережах.*
24. *Стік протоколів TCP/IP. Адресація в Інтернеті. Поняття і структура Ір-Адреси. Система доменних імен DNS.*
25. *Сервіси Інтернету*
26. *Система World Wide Web.*

- 27. Пошук інформації в Інтернеті.*
- 28. Основні положення інформаційної безпеки. Технології антивірусного захисту.*
- 29. Безпеку електронної пошти і Інтернет.*
- 31. Аналіз ринку прикладних програм автоматизації туристичного офісу.*
Характеристика і функціональні можливості програмних комплексів автоматизації роботи тур фірм.
- 32. Системи автоматизації роздрібного продаж туристичних послуг.*
- 33. Системи автоматизації тур операторської діяльності.*
- 34. Проблемно-орієнтовані пакети прикладних програм у туризмі.*
- 35. Системи автоматизації діловодства і документообігу тур фірми.*
- 36. Класифікація систем бронювання і резервування.*
- 37. Характеристика і функціональні можливості вітчизняних і зарубіжних систем бронювання і резервування.*
- 38. Міжнародні нормативно-правові акти з використання систем бронювання і резервування.*
- 39. Можливості Інтернету у формуванні, просуванні і реалізації туристичного продукту.*
- 40. Реклама туристичного продукту і послуг в Інтернеті.*
- 41. Електронна система бронювання і резервування туристичних послуг в Інтернеті.*
- 42. Перспективні напрями використання Інтернету в туризмі. Мультимедійні довідники і каталоги в туристичному бізнесі.*
- 43. Поняття автоматизованої системи управління готелем. Огляд ринку програмного забезпечення управління готелем.*
- 44. Електронні системи продажів в управлінні готельним бізнесом.*
- 45. Поняття автоматизованої системи управління рестораном. Технічне і програмне забезпечення ресторанного бізнесу.*
- 47. Поняття, історія розвитку і структура ринку інформаційних продуктів і послуг. Поняття електронної комерції.*
- 48. Інтернет - технології електронної комерції.*