

Література

1. Василенко В.О. Антикризове управління підприємством: Навч. посібник. Вид. 2-ге, виправл. і доп. — Київ: Центр навчальної літератури, 2005. — 504 с. 2. Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры. — СПб.: ИД «ПИТЕР», 2001. -320с. 3. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. — -М.: Дело, 1999. - 800с. 4. Організаційна поведінка. Д. Гелрігел, Дж. В. Слокум-молодший, Р.В. Вудмен, Н.С. Бренінг: Пер.з англ. І. Тарасюк, М. Зарицька, Н. Гайдукевич. — К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2001.-726с. 5. Пригожин А. И. Методы развития организаций. - М.: МЦФЭР, 2003.- 864с. 6. Спивак В.А. Организационная культура.- СПб.:Нева,2004.-224с. 7. Стеклова О. Е. Организационная культура: учебное пособие / О. Е. Стеклова. -Ульяновск: УлГТУ, 2007. — 127 с. 8. Тихомирова О.Г. Организационная культура. Формирование, развитие и оценка. - СПб.: ИТМО, 2008. -154с.

УДК 631.162:232.025.12:334

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ АВТОМАТИЗОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ У ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Лиса О.В. к.т.н. доц.

Львівський національний аграрний університет

Боднарчук В.Р.

Національний університет «Львівська політехніка»

У статті розглянуто новий підхід до управління готельно-ресторанним бізнесом – автоматизовані системи управління (на прикладі системи Epite PMS), їх особливості функціонування, переваги та перспективи використання у вітчизняних готельно-ресторанних закладах.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, автоматизована система управління, інформаційні технології, управління готельно-ресторанним комплексом, структура управління, програма Epite PMS, обслуговування, тарифний план.

In the article new approach is considered to the hotel-restaurant business management are the automated control (on the example of the system of Epite PMS) systems, their features of functioning, advantage and prospect of the use in domestic hotel-restaurants establishments.

Key words: hotel-restaurant business, automated control system, informations technologies, managements by a hotel-restaurant complex, management structure, program of Epite PMS, service, is a tariff plan.

Постановка проблеми. Готельно-ресторанний бізнес в Україні є високодохідною галуззю, що динамічно розвивається. Успіхи провідних світових готельно-ресторанних комплексів полягає у забезпеченні високої якості послуг, їх швидкому оновлені, зниженні витрат й інтеграції зусиль персоналу пов'язані з тим, що в них створені високоефективні системи управління. Аналіз характеристики як туристського ринку, так і світових досягнень у теорії та практиці управління має велике значення для ефективної управлінської політики готелю. Ці загальні тенденції повинні враховуватися у вітчизняній практиці управління готельно-ресторанним бізнесом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема впровадження в системах управління вітчизняними готельно-ресторанних комплексів сучасних ефективних моделей управління, що відповідають світовим стандартам, обумовлена необхідністю надання високоякісних послуг клієнтам та необхідністю забезпечення безпеки клієнтів та обслуговуючого персоналу [4;86].

Використання автоматизованих систем управління в готельно-ресторанному бізнесі є досить актуальним. Від цього залежить розвиток і прибутковість готельної індустрії в цілому та одиничних закладів зокрема. При переході до ринку відбувається повільний відхід від ієрархічного управління, жорсткої системи адміністративної дії, практично необмеженої виконавчої влади до ринкових взаємовідносин, відносин власності, що базуються на економічних методах, до активного використання сучасних інформаційних технологій. Тому необхідна розробка принципово нових підходів до управління готельно-ресторанними комплексами з використанням автоматизованих систем.

Управління готельно-ресторанним комплексом - це самостійний вид професійно здійснюваної діяльності в ринкових умовах, направленої на досягнення в ході господарської діяльності готельно-ресторанним комплексом певної наміченої мети шляхом раціонального використання матеріальних і трудових ресурсів із застосуванням принципів, функцій і методів управління [3;56].

Управління готельно-ресторанним комплексом покликане забезпечити прибутковість діяльності готельно-ресторанного комплексу шляхом раціональної організації процесів обслуговування, включаючи управління виробництвом готельно-ресторанних послуг та розвитку техніко-технологічної бази, а також ефективності використання кадрового потенціалу.

Постановка завдання. Головною метою є дослідження ефективності використання готельно-ресторанними комплексами автоматизованих систем управління, для підвищення ефективності обслуговування, посилення оперативності та інтенсивності операційно-технічних процесів господарської діяльності. Основним завданням є ознайомлення з автоматизованими

системами управління готельно-ресторанним комплексом, їх перевагами в порівнянні з існуючими неавтоматизованими прийомами управління, визначення перспектив та можливостей їх впровадження у вітчизняну практику готельно-ресторанного бізнесу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вітчизняні готельно-ресторанні комплекси використовують такі структури управління: лінійну, функціональну, лінійно-функціональну, дивізійну, крос-функціональну, проектну, матричну та багатомірну, без застосування сучасних інформаційних технологій.

Організаційна структура управління - це впорядкована сукупність стійко взаємозв'язаних елементів, що забезпечують функціонування і розвиток організації як єдиного цілого. Організаційна структура управління визначається також як форма розділення і кооперації управлінської діяльності, в рамках якої здійснюється процес управління по відповідних функціях, направлених на вирішення поставлених задач і досягнення наміченої мети [1;45].

У зв'язку з відсутністю автоматизованих систем управління вітчизняні готельно-ресторанні комплекси стикаються з наступними проблемами: відсутність баз даних по клієнтах, які уже відвідували готель, тривале оформлення і поселення гостя, відсутність оперативної інформації та статистичних даних по під-службах готельно-ресторанного комплексу, відсутність оперативного зв'язку служби прийому та розміщення з ресторанною службою, здійснення нічного аудиту та підготовка звітів.

Новим підходом до управління готельно-ресторанними підприємствами є використання автоматизованих систем управління, які дають можливість ефективно і оперативно здійснювати та координувати діяльність готелю. Тому готельно-ресторанні комплекси України повинні взяти напрям на впровадження в дію автоматизованих систем управління.

Інформаційні технології (ІТ) управління з'явилися у світовій готельно-ресторанній індустрії давно - біля двадцяти п'яти років тому, і пройшли великий шлях розвитку. На українському ринку ІТ управління готельно-ресторанними комплексами присутні відносно недавно. Експерименти з упровадження даних систем в готелях України стали проводитися з середини 90-х років. Кількість впроваджень вимірюється в десятках, а їхня якість найчастіше є предметом суперечок, чуток, домислів і розчарувань по сьогоднішній день [6;76].

Загальними особливостями ІТ готелів та ресторанів є автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності.

Можливості автоматизації управління набули комплексного характеру і охоплюють усі процеси функціонування готельно-ресторанного комплексу і взаємин з гостем. Донедавна українська готельно-ресторанна індустрія знаходилась в ізоляції від світових тенденцій розвитку і сьогодні переживає

етап масштабної переорієнтації з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих ІТ управління готельно-ресторанним комплексом. Як і в усьому світі, в Україні необхідне використання сучасних АІТ, що посилять їх конкурентно спроможності на ринку послуг. Найвідомішими фірмами, що пропонують комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готельно-ресторанних комплексів, є: «Inter Hotel», «Lodging Touch Libica», «Intellect Service», «UCS-UKR», «Галактика», «СІТЕК». Ці фірми пропонують всій програмний продукт та сервісне обслуговування [2;18].

Провідне місце на ринку програмного забезпечення посідає комплекс програмних продуктів Eritome PMS, призначений для автоматизації управління підприємствами готельно-ресторанної галузі, інтеграції технологічних процесів, забезпечення комплексного бізнес-аналізу і розширення можливостей з обслуговування і залучення гостей.

Розробником системи Eritome PMS є компанія Hotel Information Systems, США, світовий лідер в області інформаційних технологій для готельної індустрії. У сімейство Eritome PMS входять системи внутрішньо готельного і корпоративного управління, центрального бронювання, електронної комерції і бізнес-аналітики, кожна з яких володіє широкими можливостями інтеграції із зовнішніми прикладними програмами [5;16].

Готельно-ресторанні комплекси у своїй діяльності використовують автоматизовану систему управління Eritome PMS, що розроблена для роботи в операційній системі Windows, володіє 32-бітовою архітектурою і відкритою структурою даних під управлінням могутньої СУБД MS SQL Server. Eritome PMS сумісна з Microsoft Office, дозволяючи повною мірою скористуватися перевагами сучасних технологій офісної автоматизації. Ця система допомагає працівникам готельно-ресторанного комплексу безперервно обслуговувати клієнтів, оперативно вводити дані в систему та проводити нічний аудит. Нічний аудит включає в себе комплексну перевірку «фінансового дня» – завершеність і коректність введених даних, контроль за діями користувачів, підготовку технологічних звітів для керівників і функціонування всіх підрозділів готелю в наступній даті. Програма Eritome PMS забезпечує структурованість готельної інформації. Мова іде не тільки про класифікації номерного фонду і сегментації тарифів, а й про інформаційній організації джерел поступлення доходів, географічної сегментації броні, структурному підході до інформації туристичних агентств та корпоративних організацій, що завантажують готель. В процесі завантаження програми визначається і вводиться в систему бальна шкала затрат робіт покоївок на прибирання номерів в залежності від кімнати і типу прибирання (поточне, після виїзду, генеральне). З допомогою цієї шкали програма формує завдання покоївкам на прибирання найбільш ефективним чином, дозволяє уникнути нерівномірної завантаженості персоналу. Програма

забезпечує оперативний зв'язок служби прийому та розміщення з ресторанною службою, що дозволяє ефективно спланувати кількість обслуговуваних рестораном гостей і раціонально використовувати ресурси.

Еритоме PMS побудована за модульним принципом, що дозволяє готелям набувати і налаштувати систему відповідно до своїх потреб. Залежно від набору модулів система успішно функціонує як в невеликих готелях, так і в великих готельних комплексах і ланцюгах. Модулі системи розроблені в єдиному технічному і технологічному стилі і мають загальний функціональний інструментарій. Система включає такі модулі: «Бронювання», «Поселення», «Виписка», «Ведення рахунків гостей», «Контроль стану номерного фонду», «Нічний аудит», «Конс'єрж», «Ведення касових операцій», «Пакетна організація тарифів», «Облік додаткових послуг», «Управління доходами», «Вбудована електронна пошта», «Модуль рахунку дебіторів».



Рис. 1. Побудова тарифних планів з допомогою системи Eritome PMS

Система дозволяє будувати різноманітні тарифні плани. По кожному тарифному плану система на щоденній основі формує статистику необхідну управлінському складу готелю. Система дає можливість працювати з

показниками ефективності продажі в готельній індустрії за фінансовий період, такими як коефіцієнт завантаження, дохід від продажі кімнат, середній тариф на день, на кімнату, на людину, середній термін проживання людини. Завдяки цьому керівництво готелю отримує надійний інструмент для прийняття стратегічних комерційних рішень.

Власник готельно-ресторанного закладу і її керівник отримує прозору інформацію по просуванні готелю на ринку, мета приїзду гостей в готель, а також по ефективності роботи сегменту ринку (індивідуальні броні, туристичні агентства, корпоративні фірми, заходи, поселення без броні).

Система також формує статистику по рейтингу продаж постійним клієнтам і туристичним агентствам. Кількість бронювань, візитів, людино/дів проживання, анулювання броні та не заїзди в сукупності з інтегрованим доходом від конкретного гостя або фірми дають відділу продаж готелю дають основу для індивідуальних комерційних пропозицій клієнтам. Введення в системі паспортної і візової інформації дозволяє чітко координувати зв'язок з гостем і швидко формувати звітність в відповідні організації, а також прискорювати оформлення постійних клієнтів в готель та можливість проведення маркетингових акцій в зв'язку з днями народження гостей. Система Eritome PMS дозволяє зберігати в базі даних спеціальні побажання гостей, а також фотографії клієнтів і їх підпис в форматі *.bmp. Вона дозволяє ресторанній службі ефективно планувати виробництво та реалізацію послуг харчування та здійснення розрахунку з клієнтами за різними тарифами.

Крім формування управлінської інформації дизайн і послідовність заповнення полів системи Eritome PMS побудоване по сценарію високоякісного обслуговування гостей. Функціонал системи підказує користувачу ефективний діалог роботи з клієнтом, починаючи з запиту на бронювання збору статистики відказів від броні і закінчуючи найбільш продуктивними продажами готельних номерів з формуванням листа-підтвердження броні. Система також забезпечує управління всіма додатковими послугами, що пропонує готель.

Висновки. Управління господарською діяльністю в готельно-ресторанному комплексі, що являє собою самостійний вид професійно здійснюваної діяльності в ринкових умовах, направленої на досягнення в ході господарської діяльності готельним комплексом певної наміченої мети шляхом раціонального використання матеріальних та трудових ресурсів із застосуванням принципів, функцій і методів управління. Введення готельно-ресторанними закладами у використання автоматизованих систем управління є досить актуальним завданням. Це дозволить удосконалити організацію виробничо-господарської діяльності готельного комплексу, проводити ефективне управління створювати високу конкурентно спроможність українських готелів на світовому ринку готельної індустрії.

Література

1. Lookwood A., Baker M., Ghillyer A. *Quality management in hospitality*. – London: Cassell Wellington house, 1996 – 504. 2. Гостиничный, ресторанный бизнес и управление. №4, липень, 2007. - 18с. 3. Линн Ван Дер Ваген, Гостиничный бизнес. Серия «Учебное пособие» – Ростов: Феникс, 2001. - 416с. 4. Роглев Х.Й., Основы готельного менеджменту. – К: Кондор, 2005. - 405с. 5. Слепцова Н., Автоматизация управления гостиниц, Ресторанный & гостиничный бизнес, №1, січень, 2005. – 16с. 6. Управління сучасним готельними комплексами, за редакцією професора Дорогунцова С.І., – К: Ліра, 2005. - 517с.

УДК 336.71

ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ ФІНАНСОВОЇ СТАБІЛЬНОСТІ БАНКУ

Фалюта А.В.

Львівський національний університет
імені Івана Франка, асистент

Досліджено фінансову стабільність банку, її сутність та значення. Розглянуто співвідношення фінансової стабільності банку з його фінансовою стійкістю та надійністю. Виділено основні підходи до визначення сутності фінансової стабільності банку та чинники, що на неї впливають.

Ключові слова: банк, капітал, ліквідність, прибуток, фінансова стабільність.

Financial stability of banks, its essence and meaning is analyzed in the abstract. The correlation of financial stability with firmness, constancy and reliability is considered. The main approaches to the essence of financial stability of bank and the factors, that influence it, are emphasized.

Key words: bank, capital, liquidity, profit, financial stability.

Вступ. Категорія фінансової стабільності банку, яка сьогодні широко використовується у науці та практиці, є доволі неоднозначною і трактується різними науковцями по-різному. Незважаючи на це, вона є необхідною складовою понятійного апарату не лише банківської системи, а й економіки в цілому, адже низка законів та нормативних актів направлені саме на забезпечення стабільності банків і банківської системи. Ми вважаємо, що на часі запровадження на законодавчому рівні визначення поняття фінансової