

УДК 005/961:005.336.1

Остапенко Є. – ст. гр. ТХ-04 В

Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського

СЕРВІСНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ І РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Науковий керівник: асистент Бесіда С.М.

У сучасній практиці готельна індустрія використовує системи PMS (Property Management System), поділяючи всю готельну діяльність на три основні сегменти: зовнішні служби, внутрішні служби, сфери взаємодії. Зовнішні служби обслуговуються комп'ютерними програмами (бронювання, номерний фонд, розрахунки з клієнтами, загальне управління готелем). Сучасна система PMS поширена під назвою „HOTEL 3”.

Система „HOTEL 3” забезпечує автоматичне управління процесом прийняття індивідуальних та групових попередніх заявок на поселення в готелі. Для функціонування готелю дуже важливе значення має класифікація номерів за категоріями. Це дозволяє спростити та найкращим чином організувати процес виконання попередніх заявок на поселення та встановлення тарифів, а також видачу інформації про наявність і стан кімнат. Система забезпечує ефективну та повністю автоматизовану систему контролю за станом номерного фонду. Вказується статус кожного номера (базовий тариф, категорія, характеристика, розташування). При цьому ведеться постійний облік вільних та зайнятих номерів. Це дозволяє уникнути таких непорозумінь, як заселення гостя в неприбраний або вже зайнятий номер. Гостьові рахунки ведуться автоматично, їх завжди можна вивести на дисплей. Сплата за проживання нараховується на відповідний рахунок під час нічного аудиту.

Важливе значення має програма під назвою „Історія гостя”. Інформація про всіх гостей зберігається в системі декілька років. Вона може використовуватись для реєстрації гостей, дозволяє визначити „особливих” гостей – „VIP” гостей, або навпаки небажаних.

Система „HOTEL 3” складає всі необхідні баланси та контролює всі фінансові потоки готелю. Рахунки в готелі управляються спеціальною програмою. З її допомогою система відкриває, управляє, направляє та проводить інші необхідні операції з будь-якими рахунками. Вся інформація збігається до системи бухгалтерії автоматично, що дозволяє економити багато часу.

Автоматизована система управління (АСУ) „HOTEL 3” пов'язана з АСУ „Компас”, яку встановлюють в ресторані готелю, що значно спрощує процедуру розрахунку з проживаючими, тому що дозволяє вести один рахунок на надання готельних і ресторанних послуг.

Інформаційна система „Компас” являє собою комп'ютерну систему, що автоматизує ведення обліку за складськими операціями, яка дозволяє оптимізувати меню, визначити найбільш вигідні страви та інгредієнти. Система створює звіти про прибутки та витрати ресторану, порівнює теперішні показники з запланованими (бюджетними). Проміжок часу, за який знімається той чи інший звіт, може бути будь-яким. Система „Компас” забезпечує повний контроль за рухом та реалізацією товарів та страв.

Зв'язок АСУ „Компас” з АСУ „HOTEL 3” значно спрощує процедуру розрахунку з проживаючими готелю, тому що дозволяє вести один рахунок та надання готельних і ресторанних послуг.