

Что такое комплексная автоматизация гостиницы?



Олег Рогоза

Управляющий партнер «Кнайпа Про», генеральный представитель системы Eritome PMS на территории Украины

Гостиница в современном мире – это не только средство размещения, это целый комплекс предоставляемых услуг. Как правило, редкая гостиница обходится без ресторана, бара или хотя бы небольшого кафе, а, если говорить о специализированных курортных отелях, то и без СПА центра, а в случае санаториев – набора медицинских услуг.

Управлять таким комплексом без специализированных систем крайне неудобно. Чтобы следить за бизнесом, доходами и проводить анализ деятельности предприятия имеет смысл задуматься об автоматизации каждого направления деятельности профессиональной системой.

На современном рынке достаточно много поставщиков специализированного программного обеспечения. У каждого владельца бизнеса и управляющего есть ряд требований к функциональным возможностям программы. Такие как:

1. Комплексная организация управления комплексом
2. Сбор оперативных данных
3. Надежность и безопасность системы
4. Анализ статистических данных и основных показателей работы комплекса
5. Соотношение цены и качества

Что дает руководителю система управления гостиницей Eritome PMS?

Eritome PMS – это система для решения задач по автоматизации ежедневных операций по обслуживанию гостей и групп, управлению тарифами и номерным фондом, проведению кассовых операций, взаимодействию с туристическими компаниями и контрагентами. Система обеспечивает взаимосвязанную, бесперебойную работу всех служб гостиницы.

Eritome PMS является системой мирового уровня, и соответствует международным требованиям функциональности, а также принципам работы подобных систем, даёт возможность руководству гостиницы оптимизировать бизнес-процессы в отеле согласно международным стандартам индустрии гостеприимства.

Позволяет анализировать основные показатели эффективности деятельности гостиницы, такие как RevPar, RavPac, ADR в сравнении с прошлым периодом. Рассматривать ADR (средний тариф), доходность и количество комнатно-ночей в разрезе источников бронирования, компаний, дней недели, сегмента рынка. Анализировать эффективность рекламных кампаний или статистику по типу комнаты.

Руководитель получает возможность сравнить свой план по показателям с фактическим результатом, сделать прогноз по доходам и среднему тарифу, применять различные планки по тарифам в зависимости от загрузки и сезона.

Отдел бронирования имеет возможность быстро работать с блоками для компаний, отдел продаж может проанализировать эффективность своей работы по различным маркетинговым кодам, служба приема и размещения получает возможность работать со счетами гостей быстро и профессионально.

Служба горничных может получать задания на уборку исходя из балльности каждого вида уборки на каждый тип комнаты и результаты хранятся в отчетах системы.

С помощью различных стыков (так называемых интерфейсов) с внешними системами можно повысить технический уровень обслуживания гостей. Например, интерфейс с ресторанной программой позволяет закрывать счет гостя из ресторана на комнату; интерфейс с системой тарификации телефонных звонков автоматически начисляет стоимость совершенного гостем звонка на комнату; интерфейс с системой авторизации по банковским картам позволяет «заморозить» на карте гостя нужную сумму; интерфейс с системой оплаты

брони наличными через терминалы самообслуживания позволяют свести гостинице к минимуму негарантированные брони; интерфейс с channel manager или онлайн бронирование с сайта позволит видеть брони уже в системе, минуя менеджера по бронированию; интерфейс со СПА или медицинской системой позволит закрывать на комнату гостя все платные услуги, совершенные в данном МЕД или СПА комплексе и в тоже время передавать информацию обо всех бесплатных услугах, уже входящих в пакет гостя; интерфейс с платным телевидением позволит начислить стоимость платных каналов; интерфейс системой управления телефонной станцией помимо основных функций позволит горничной сменить статус комнаты с грязной на чистую, набрав код на телефоне; интерфейс со сканом паспортов позволит избежать внесения паспортных данных вручную и т.д.

Что дает руководителю система управления санаторием или СПА «Санаториум»?

1. Повышение прозрачности работы отделений, отдельных кабинетов и персонала
2. Мониторинг ключевых показателей деятельности в режиме реального времени
3. Учет оказанных медицинский/спа услуг
4. Автоматизация периодической отчетности
5. Освобождение от выполнения рутинных операций за счет их автоматизации
6. Инструментарий для анализа качества работы
7. Составление расписаний (подбор времени проведения консультаций и приема процедур с учетом совместимости процедур и загруженности кабинетов).

«Санаториум» - это специализированная медицинская система для санаториев и СПА центров.

А что ожидает руководитель от системы управления рестораном?

Всё в одном, или тотальная автоматизация. Прежде всего, все ресто-

раторы сходятся во мнении о том, что в системе автоматизации должны быть интегрированы все бизнес-процессы, сопровождающие работу ресторана: операции, производимые на кухне, складе, в зале, мониторинг движения финансовых потоков... Например, было бы хорошо с помощью программного продукта быстро и просто создавать и закрывать счета, подсчитывать себестоимость блюд, контролировать остатки продуктов, ускорять процесс подачи блюд от повара к клиенту и следить за расчетами с поставщиками в режиме реального времени. Таким бы образом, появилась возможность держать под контролем абсолютно все – от кассы и бара до склада и бухгалтерской отчетности. К примеру, обнаружилось, что официант ворует – предупредили или уволили. Получили данные о VIP-клиентах или поставщиках, поняли с кем нужно работать, чтобы не упустить свою выгоду. Выявили неоправданные издержки в связи с некорректным ведением закупок – исправили ошибки. И так во всех разрезах учета: гости, персонал, товарно-материальные потоки, поставщики, финансовые показатели. В особенности владельцы бизнеса заинтересованы в получении управленческой отчетности – информации о прибылях и убытках, чтобы знать, что происходит с их деньгами, где имеет место перерасход средств, а на чем можно добиться увеличения дохода.

Контроль всегда, контроль везде. Ну а кто из собственников не ощущал, как в его отсутствие деловая жизнь предприятия снижает темпы?! Но нельзя же по 24 часа проводить на работе. Отсюда еще одно пожелание – возможность осуществлять контроль и управление деятельностью предприятия в любое время и из любой точки Земного шара посредством Интернет-связи. Тем более что при современном уровне информационных технологий вполне можно организовать удаленный доступ к серверу ресторана, а также видеонаблюдение с контролем событий. Другими словами, совместить несовместимое – свободу пере-

мещения и повышение уровня контроля над предприятием со стороны собственника.

Кадровый вопрос. Наконец, самый болезненный вопрос – персонал. Как собрать и удержать команду, заинтересованную в успехе общего дела, и исключить злоупотребления? К сожалению, менеджер, в чьем подчинении находится штат, не за всем может уследить, а уже тем более не всегда способен объективно оценивать результаты работы своих подчиненных. Не удивительно, что в стремлении доверить компьютеру надзор за работниками рестораторы тоже проявляют единодушие. Их радует мысль о синхронизации всех действий персонала на кассе с системой видеонаблюдения, чтобы от всевидящего ока камер не укрылся ни один случай воровства. А личные странички трудовых успехов официантов с исчерпывающей информацией о премиях и взысканиях, объемах выручки и количестве проданных блюд помогала бы выделить лучших и вовремя отделяться от тех, кто не желает работать в полную силу.

Уникальный программный продукт **iiko** («айко») был создан ресторатором для рестораторов, в его преимуществах долго никого убеждать не приходится. Программа охватывает все бизнес-процессы, открывает доступ к удаленному управлению бизнесом, обеспечивает его прозрачность, масштабируемость и прогнозирование, сводит к минимуму злоупотребления и управляет мотивационными программами. На сегодняшний день уже более четырех тысяч предприятий используют систему автоматизации **iiko**.

Таким образом, профессиональные системы обеспечивают гостинице эффективную работу, повышают уровень обслуживания гостей, делают работу персонала прозрачной и удобной, позволяют ввести безналичную оплату на всей территории отеля, и, самое главное, позволяют анализировать прибыльность предприятия. Все эти системы работают в комплексе и обеспечивают создание единого информационного поля на объекте.