

УДК 005.92:640.41

Горіна Р. О.
студентка гр. ГР-22мг
Українська інженерно-педагогічна академія
м. Харків, Україна
наук. кер. – к. іст. н., доцент Паньків М.М

ПЕРСПЕКТИВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

На поточному етапі розвитку суспільства вже не можна ігнорувати або заперечувати зростаючий з кожним роком вплив цифрових технологій на всі сфери життя. Сфера готельних послуг також не є винятком. Зокрема, впровадження цифрових технологій є актуальним для модернізації процесів управління якістю готельних послуг.

Серед цифрових технологій, які можуть бути використані в процесах управління якістю готельних послуг, найбільш популярною є застосування PMS-систем. PMS-система являє собою особливий вид автоматизованої системи управління, яка спрямована на зменшення витрат готелю шляхом скорочення частки «ручної» праці його персоналу. На момент появи таких систем їх функціонал був обмежений функціями співробітників стійки реєстрації. Однак сьогодні PMS-системи значною мірою розширили свій функціонал і на поточний момент становлять інтегровану систему операцій, яка дає змогу менеджменту готелю автоматизувати абсолютно всі внутрішні бізнес-процеси. Найбільш популярними PMS-системами є Opera, Fidelio, Epitome PMS, Amadeus PMS [1].

Розглянемо основні можливості PMS-систем та переваги для готелів від їх застосування.

1. Розширені можливості реєстрації заїзду/від'їзду гостей – надання послуги в будь-який час і з будь-якої точки, де є доступ до мережі Інтернет, за допомогою мобільного хмарного центру; втрата необхідності цілодобової присутності персоналу безпосередньо на стійці реєстрації.

2. Підвищення рівня та якості обслуговування номерів – миттєве надходження інформації на мобільні пристрої персоналу про звільнення номерів гостями під час виїзду; можливість складання більш гнучкого графіка прибирання номерів і підвищення швидкості обслуговування в номерах у разі надходження відповідних запитів; можливість цілодобового управління обслуговуванням номерів для забезпечення постійної чистоти в приміщеннях.

3. Інтеграція систем бек-офісу – об'єднання менеджменту і фінансових процесів: інформація про виставлені рахунки, надходження оплати, кредиторські та дебіторські заборгованості тощо; відображення комісійних винагород.

4. Ефективна система розподілу номерів – збільшення заповнюваності номерного фонду завдяки оновленню інформації про вільні номери за різними каналами дистрибуції в режимі он-лайн; зростання продажів безпосередньо через власний веб-сайт.

5. Підвищення ефективності управління доходами – збільшення

показника середньої вартості номера завдяки управлінню тарифами.

6. Підвищення ефективності управління даними про гостей – об'єднання всіх доступних даних про гостей і підвищення якості та повноти гостьових профілів; можливість аналізу споживчої поведінки гостей і, як наслідок, формування і просування цільових пакетів і послуг [2].

Таким чином, комплексне і грамотне застосування цифрових технологій в діяльності готельних підприємств, дозволяє підвищити ефективність процесів управління якістю послуг та є стратегічно важливим напрямом в готельному бізнесі.

Література:

1. Чміль Г.Л., Джгуташвілі Н.М. Цифровізація управління клієнтським досвідом у готельно-ресторанній індустрії. *Бізнес Інформ*. 2020. №8. С. 237-245.
2. Токаренко О.І., Черемісіна Т.В., Бабіна Н.І. Цифрові технології у міжнародному туризмі та готельній індустрії. *Економіка та управління підприємствами*. 2020. Випуск 44. С. 126 – 130.