

УДК 65.011.56

Бабко А.Н.

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Постановка проблемы. В современных условиях развития туристической отрасли в Украине, постоянном усилении конкурентной ситуации на этом рынке, внедрение систем автоматизации деятельности предприятий становится необходимым инструментом эффективного менеджмента компаний.

Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы.

Компьютерные системы по автоматизации различных процессов предприятия используются уже давно. Их можно разделить на четыре категории, в которых:

- в процессе развития внедрены различные, не связанные между собой системы для учета и управления предприятием по отдельным направлениям деятельности, таким, как продажи, закупки, склад, бухгалтерия, персонал и т.д.;
- внедрена интегрированная информационная система, разработанная «под заказ» и включающая в себя компоненты из перечисленного списка возможных модулей, но не соответствующая современному уровню и требованиям постоянно появляющихся новых стандартов;
- практически не используются информационные технологии (за исключением бухгалтерии) в управлении процессами и ресурсами;
- была предпринята попытка внедрить промышленную систему, характеристики которой соответствуют требованиям одного из принятых стандартов (MRP, MRPII, ERP и т.д.), но результат внедрения - неудовлетворительный.

Действительно, применение комплексной информационной системы, позволяющей управлять практически всей информацией на предприятиях гостиничного хозяйства, является все еще проблематичным для отечественного рынка. Это связано, прежде всего, с высокой стоимостью как самих систем, так и их внедрения. Во-вторых, нежеланием руководства менять систему управления, а также нести большие затраты, при неизвестной степени эффективности использования подобных решений.

Использование полнофункциональной единой системы управления ресурсами компании может дать огромные преимущества предприятию в организации эффективного управления компанией, увеличении скорости реакции на изменения внешней среды, повышении качества обслуживания клиентов.

Для расчета эффективности применяются такие коэффициенты, как:

- Показатель возврата инвестиций (ROI)
- Совокупная стоимость владения (TCO)
- Анализ эффективности затрат (cost-benefits analysis)

Эти коэффициенты не являются независимыми - показатели возврата инвестиций и эффективности затрат рассчитываются на основе совокупной

стоимости владения системой. При этом сам расчет совокупной стоимости владения, без сравнения остальных параметров не может дать представления о целесообразности использования системы: чем больше пользователей работают в единой системе и сложнее бизнес процессы, которые лежат в основе системы, тем выше будет совокупная стоимость владения, но и польза от подобной системы, обеспечивающей единое информационное пространство, будет неоспоримо выше. В зависимости от внутренних корпоративных требований компания может выбирать свои показатели эффективности. В настоящей статье мы попробуем отразить факторы, которые необходимо принимать в расчет при расчете требуемых коэффициентов эффективности.

Возврат от инвестиций в информационную систему идет не от нее самой, а от повышения эффективности бизнес процессов, которых она поддерживает. Сама по себе система управления ресурсами предприятия, не зависимо от того, насколько хороша она, приносит слабое влияние на увеличение производительности компании. Если продолжать следовать прежним бизнес процессам после внедрения новой системы, можно ожидать только такую же, или наиболее вероятно худшую производительность. Система может обеспечить и поддержать много новых видов процессов, но это задача самой компании решать какими должны быть эти бизнес процессы и принимать решение по их последующему использованию или отклонению. Эффективность использования системы, которую необходимо рассчитать для получения показателя эффективности затрат, зависит, в первую очередь, от реализации успешной стратегии бизнеса. Невозможно говорить о правильном и эффективном внедрении информационных технологий, призванных принципиально улучшать рыночную позицию компании, без рассмотрения достижения того или иного уровня ключевых показателей производительности компании. Система должна быть настроена на достижение стратегических и тактических целей организации. Если компании при внедрении ERP-системы игнорируют корпоративную стратегию и рассматривают ее использование как технологию реализации исключительно тактических задач, то, несмотря на бесспорные полученные преимущества, принципиальных улучшений в бизнесе компании может и не наступить. Сравнительные выгоды в таких проектах зачастую настолько малы, что многие начинают считать современные системы излишне дорогим удовольствием. Тем самым, полезность системы существенно уменьшается, что является критичным даже при относительно небольшой совокупной стоимости владения. Определение стратегии своего бизнеса и отражение этой стратегии на целях и задачах, которые призвана решать выбираемая система, является самым главным в принятии решения о внедрении.

Для расчета эффективности использования будущей системы управления ресурсами предприятия необходимо с большой скрупулезностью оценить предстоящие затраты в течение всего срока жизни системы. Жизненный цикл системы можно условно разделить на 6 этапов:

1. Выбор
2. Приобретение
3. Внедрение

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

4. Эксплуатация
5. Улучшение
6. Замена на новую систему

Особое внимание следует обратить на этап выбора системы: работой над сбором, документированием и анализом требований к будущей информационной системе; построением модели существующих бизнес процессов; разработкой сценариев демонстрации систем.

При этом для гостиницы важными факторами являются параметры ее номерного фонда, дополнительный сервис, предлагаемый гостям, проводимая тарифная политика, преимущественный контингент приезжающих гостей (индивидуальное или групповое заселение, украинские или иностранные граждане, работа с турфирмами), месторасположение гостиницы (близость транспортной магистрали, железнодорожного вокзала, расположение в курортной зоне), а также ее ведомственная принадлежность, самостоятельность в определении хозяйственной политики, отношения с местными контролирующими и налоговыми органами и т.п.

Точно так же и системы автоматизации имеют особенности (правила оплаты за проживание – «ночной аудит» или «расчетное время», интегрированность с другими системами, стабильность работы и др.). Каждая система имеет свои преимущества и свои недостатки. И лишь учитывая и то и другое, основываясь на индивидуальных особенностях конкретной гостиницы, можно успешно решить проблему выбора. В этом случае система станет помогать администрации гостиницы, а не диктовать ей свои условия (что нередко случается при неправильном выборе системы).

Автоматизированная система должна адаптироваться к условиям конкретной гостиницы и, кроме того, должна иметь повышенную степень надежности, поскольку в ней осуществляется не просто работа с финансовой информацией, но с реальными деньгами (гостиничные системы работают в связке с ККМ). В отличие от многих иных (например, традиционных бухгалтерских) программ, гостиничная система работает круглосуточно и в реальном режиме времени: гости заселяются, оплачивают услуги, выезжают, получают возвраты, т.е. база гостиничной системы достаточно динамична и должна отражать текущее состояние реального объекта. Технология работы с подобными системами не допускает длительных простоев. В случае краха базы ее невозможно восстановить на основе архива бумажных документов и копии базы, сделанной несколько дней назад.

И, наконец, самое главное: гостиничная система должна работать максимально быстро – гость у стойки администратора не должен ожидать, пока тот справится с компьютерными проблемами.

Результаты исследования. На сегодняшний момент на украинском рынке представлены всего лишь несколько систем отвечающих требованиям предъявляемым к системам управления ресурсами предприятия (ERP-системам) и имеющих не один десяток внедрений.

К сожалению, все они разработаны либо либо иностранными либо российскими компаниями, что вызывает необходимость адаптирования таких систем для украинских гостиниц и отелей.

Fidelio Front Office (дистрибьютор компания HRS) – давно и широко известная адаптированная к отечественному рынку система, принцип построения которой – ночной аудит, поселение в целый номер, оплата проживания за полные сутки.

Lodging Touch LIBICA – еритоме PMS (фирма Libra International) – популярная зарубежная система, представленная на нашем рынке (ночной аудит, поселение в номер, оплата за сутки).

«Эдельвейс» (дистрибьютор – фирма «Рексофт», Санкт-Петербург) – разработанная российскими программистами система, изначально созданная для швейцарских отелей (1996 г.).

«Синимекс» (разработчик «Синимекс. Информатика», Москва) – построена на базе системы-трансформера «1С: Предприятие» со всеми вытекающими последствиями: за универсальность приходится расплачиваться надежностью, быстродействием и т.д. Система более удобна для бухгалтера, чем для администратора гостиницы.

«Невский портъе» (разработчик – компания «Актис», Санкт-Петербург) – построена на расчетном принципе с учетом расчетного часа, возможно поселение на койку или в целый номер, оплата за 0,5 суток и почасовая, гибкий расчетный час, работа с большими группами и т.д. Наиболее оптимальна по соотношению «цена – функциональность». Распространяется разработчиком, имеется бесплатная конфигурация.

«Отель 3.0» (разработчик «Интеротель Ltd.», Москва) – базируется на платформе «1С», в настоящее время наиболее распространенная гостиничная система – благодаря широким возможностям и доступности.

Выводы по данному исследованию и перспективы дальнейших поисков по данному направлению. Выбор системы комплексного управления предприятием гостиничного хозяйства это не вопрос необходимости инвестирования большого количество ресурсов во внедрение ERP системы - это вопрос поддержания конкурентоспособности и лидерства компании на рынке. Возврат от инвестиций в систему идет от способности компании быть лучшей с новыми бизнес процессами. Затраты же на владение надо планировать и учитывать.

Список литературы

1. Титоренко Г.А. Информационные технологии управления: Учебное пособие для вузов М: ЮНИТИ-ДАНА – 2002.
2. Степанова Е.Е., Хмелевская Н.В. Информационное обеспечение управленческой деятельности М: ФОРУМ-ИНФРА-М 2002.
3. Турчин С. Есть ли в Украине индустрия разработки ИСУП? // Компьютерное Обозрение #10, 13 - 19 марта 2002

Поступило в редакцию 01.12.2005 г.