

Тема 2. Сучасні системи інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі

1.1. Сучасні інформаційні технології і автоматизовані системи управління готелями та ресторанами

За рівнем розвитку готельно-ресторанної мережі Україна значно відстає від середніх по Європі показників, хоча трохи перевищує усереднені показники для СНД. Незважаючи на певні зрушення, діюча мережа готельного та ресторанного господарства ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Готельне та ресторанне господарство України активно формувалося в 60-80-х роках ХХ ст. і було розраховане на забезпечення масового внутрішнього споживача, обслуговування якого не передбачало високих стандартів. Зараз у світі налічується понад 300 тис. готелів, загальна кількість номерів у яких перевищує 12 млн. Найбільшим номерним фондом володіє Європа (близько 5 млн.), далі йдуть США (4,5 млн.) і Східна Азія (1,5 млн.). Показник забезпеченості готелями визначається нормативним показником - 10 готельних місць на 1000 жителів. В Україні такий показник становить у середньому 2,3; по Києву - 6 (для порівняння: у Москві - 9,3; в Санкт-Петербурзі - 6,4; у Відні - 25,6; в Парижі - 38,4).

Готельно-ресторанний бізнес забезпечує досить швидке повернення вкладених коштів, в Україні він розвивається недостатньо швидкими темпами. За даними Держкомстату України на 1 липня 2010 в Україні налічувалося 22 156 готелів і ресторанів, в той час як станом на 1 січня 2006 р. їх було 20 264, тобто за 3 роки кількість готелів та ресторанів збільшилася на 9,3%.

В Україні найбільша кількість підприємств готельного господарства розташовано в м. Києві (8,8% від загальної кількості), Дніпропетровської (8,6%), Одеської (6,4%) областях та Автономній Республіці Крим (6,3%), що пов'язано з високим рівнем їх промислового розвитку, з наявністю центрів туристичних потоків або курортній місцевості. Більше двох третин (68,4%) усієї кількості підприємств готельного господарства - це підприємства приватної форми власності, невеликі готелі, що мають чисельність працюючих до 50 осіб. 16,8% підприємств готельного господарства перебувають у комунальній власності; 14,8% - у державній.

Ресторанний бізнес, як відомо, є одним з найбільш прибуткових. Він дає понад 30% валової і 9-10% чистого прибутку, тому є, на перший погляд, дуже привабливою сферою інвестицій. Але, в той же час, це один з найбільш складних і ризикованих бізнесів. Аналіз показує, що середній термін життя

ресторану складає 1,5-2 роки, потім його або продають, або він закривається, не витримавши конкуренції. Для успішної роботи будь-якого ресторану необхідний потужний інструмент для обробки інформації, яким і є автоматизована система управління.

Як і в інших сегментах ринку нерухомості, в готельному секторі відзначається перенесення строків відкриття готельних об'єктів, які знаходяться на фінальних стадіях будівництва, на більш пізні терміни. У середньому по ринку нові об'єкти з'являються із запізненням на 1-2 роки. За прогнозами поживавлення в сегменті почнеться з 2011 року, це пов'язано з необхідністю забезпечення проведення чемпіонату Євро-2012 і зажадає підтримки з боку державної та місцевої влади.

З іншого боку, для міжнародних гравців готельного ринку зараз з'явилася можливість щодо "дешево" зайти на досить перспективний і прибутковий український ринок. Так, про свій вихід на український ринок у період 2009-2012 рр.. заявляли такі міжнародні оператори, як "Intercontinental", "Hilton", "Rixos", "Accor", "Fairmont", "Starwood", "Wyndham" та інші.

За прогнозами консалтингової компанії "Knight Frank" у перспективі попит зміщуватиметься від проектів 4-5-х зіркових у бік готелів категорії 3-х зіркових і бутикових готелів. Навіть у цій ситуації майданчиками під готелі 3-х зірковими цікавляться як приватні інвестори, так і іноземні девелоперські та інвестиційні компанії.

Одним з основних напрямків розвитку готельного бізнесу в Україні слід вважати широке впровадження інформаційних комп'ютерних технологій управління та сучасних систем бронювання на основі вивчення та застосування досвіду розвинених країн у цій області.

На ринку СНД сьогодні є більше десятка систем автоматизації управління готелями. Вартість одного проекту оцінюється іноді в десятки тисяч доларів. У результаті готель при використанні систем автоматизації управління перетворюється на кероване підприємство, здатне гнучкого реагування на зміни в ринковій ситуації, що робить вкладення коштів в технології цілком окупаються. На жаль, у багатьох холдингах і групах компаній в Україні поширена тільки «часткова» автоматизація. Однак, якщо мова йде про комплексну автоматизацію мережі готелів, то тут не обійтися без інтегрованої системи управління бізнесом на базі сучасної системи управління ресурсами підприємства.

Тільки цілком інтегроване рішення на базі системи управління ресурсами дозволяє аналізувати діяльність підприємства в будь-яких розрізах, а не задовольнятися підсумовує показниками, отриманими з розрізнених систем. Нижче наведено короткий огляд сучасних

автоматизованих систем управління готелями, які використовуються в Україні .

Автоматизована система управління готелем "B52 ® Готель"

Компанія «Студія ПЛЮС» є провідним українським розробником систем автоматизації готелів, ресторанів, фітнес-центрів, медичних центрів, підприємств торгівлі. Центральний офіс знаходиться в Одесі, комерційний центр в Києві. Є представництва в Донецьку, Луганську, Мукачеві, Кременчуці та Севастополі. Загальна кількість автоматизованих об'єктів перевищила 1500.

Система B52 ® Готель дозволяє ефективно управляти об'єктом будь-якого розміру, від невеликого готелю до великих розподілених готельних комплексів. Номерний фонд, ресторани і бари, спортивний центр, більярдні зали - все підлягає оперативному управлінню. Гнучкість і оперативність управління за допомогою програмного комплексу B52 ® Готель дозволяє максимально швидко і чітко приймати маркетингові рішення, підвищити рівень обслуговування гостей, знизити витрати і підвищити фінансові показники підприємства.

Формат підприємств: готелі, готельні комплекси, санаторні комплекси, пансіонати, будинки відпочинку. Система B52 ® Готель має модульну структуру. Для кожного користувача призначається список доступних екранних форм і встановлюється функціональний набір.

Автоматизована система управління "Fidelio"

Вперше в Україні автоматизована система управління готелем Fidelio була встановлена на початку 90-х років в готелі "Русь", яка входила до системи Інтурист СРСР.ЗАТ "Ейч Ар Ес" (HRS) - Системи для готелів та ресторанів-є офіційним дистриб'ютором компанії Micros-Fidelio, яка є провідною в світі серед розробників програмного забезпечення для індустрії гостинності. HRS пропонує широку гаму технічних рішень на базі сучасних технологій побудови інформаційних систем: клієнт-сервер, файл-сервер, Oracle, Windows, DOS, Novell, Internet.

Компанією «Micros-Fidelio» розроблені системи управління готельними комплексами, які є корпоративним стандартом для 70 найбільших міжнародних мереж, які охоплюють 8500 готелів у 107 країнах. ЗАТ "Ейч Ар Ес" (HRS) має представництво в Києві. Системи Micros-Fidelio встановлені в донецьких готелях «Вікторія», «Донбас-Палас» і «Атлас», київських готелях «Русь», «Либідь», «Редіссон САС Київ», «Ландхауз», «Національний», «Опера», «Поділ Плаза», «Рів'єра», «Славутич», в одеських готелях «Одеса» і «Лондонська», в Ялті в готелях «ЯЛТА-Інтурист», «Пальміра-Палас», «Респект-Хол».

Fidelio V8 - це система автоматизованого управління готелем, яка здатна вирішувати завдання продажів, бронювання, прийому та розміщення гостей, організації конференцій і банкетів, надання повних даних для фінансового контролю й обліку діяльності підприємства. Fidelio Front Office (FO) - це найбільш популярна в світі система автоматизації служби бронювання, прийому та розміщення. Всього в Росії і країнах СНД з такою системою працюють понад 100 готелів.

Програма автоматизації готелів "ШТРИХ-М: Готель"

Компанія "ШТРИХ-М" - це російська компанія, основними напрямками діяльності якої є розробка, виробництво і продаж торгового устаткування. У Києві перебуває українська філія цієї компанії.

Програма автоматизації готелів "ШТРИХ-М: Готель" - це масштабований інструмент для управління як маленькими і середніми готелями, так і великими готельними комплексами з розвинутою структурою додаткових послуг. Програма "ШТРИХ-М: Готель" дозволяє вести оперативний облік і контроль використання номерного фонду та додаткових послуг, отримувати дані про історію бронювання номерів та про стан взаєморозрахунків з клієнтами. Програма є інструментом для контролю та аудиту грошових операцій і дій персоналу готелів з метою запобігання можливих зловживань.

Система управління готелями Едельвейс «UCS Shelter»

UCS Shelter - це система управління готелями, яка встановлена більш ніж в 30 готелях Україні. "Ukrainian Computer Laboratory" UCL-регіональний представник в Україні російської фірми Reksoft, яка розробила програмний продукт Едельвейс / Medallion автоматизації готелів.

Едельвейс - це система управління готелем (Property Management System, PMS), яка дозволяє не тільки проводити бронювання номера, спростити процедуру оформлення гостя з урахуванням його переваг, але і планувати завантаження готелю, вести статистику, надавати дані для бухгалтерської та управлінської звітності.

«Інтеротель»: АСУ Готель

Фірма «Інтеротель» - це науково-виробниче підприємство, що спеціалізується в області розробки і впровадження комплексних систем автоматизації готелів. Комплексні системи, запропоновані фірмою, встановлені і успішно функціонують більш ніж у сорока готелях Москви, Московської області, а також у Санкт-Петербурзі, Києві, та інших містах.

Фірма «Інтеротель» є представником іспанської фірми "Tesa" - світового лідера у виробництві електронних систем обмеження і контролю доступу для готелів.

Libra Hospitality

Провідний постачальник інформаційних технологій для готельної індустрії Росії і країн СНД - це «Лібра Інтернейшнл», яка є офіційним партнером і дистриб'ютором корпорації Hotel Information Systems - найбільшого світового розробника автоматизації для міжнародної індустрії гостинності з досвідом установки більше 4000 систем в 83 країнах світу. Libra International працює на ринках країн СНД з 1998 року, головний офіс знаходиться у Москві.

Запропоновані рішення ґрунтуються на системах сімейства eritome Solutions і Core і включають системи управління для готелів, системи корпоративного управління, електронної комерції та бізнесу-аналітики. Libra Hospitality надає також сервіс провайдинг системи Karyon в міжнародних каналах продажу.

В Україні автоматизовані системи управління встановлені фахівцями фірми Libra Hospitality в ряді готелів, у тому числі «Централь» Донецьк, «Аркадія Плаза» Одеса, «Дніпро» Київ, «Senator Apartments» Київ, «Парк Готель» Дніпропетровськ, «Dakkar Resort» Севастополь, «Прем'єр-палас» Київ, «Норд» Ялта, «Левант» Ялта, «Ореанда» Ялта, «Rixos Prikarpatye» Трускавець, «Водоспад» Яремча, «Чічіков Готель» Харків, санаторно-курортний комплекс «Форос» Крим, курортний готель «Heliopark Сосновий Гай» Ялта і у ряді інших.

«Інтурсофт»: Hotel 2000

Hotel 2000 - це програмний комплекс, який просувається компанією «Інтурсофт» і може ефективно використовуватися в готелі будь-якого типу. В основі комплексу - програмне забезпечення, що використовується більш ніж в 200 готелях різних країн Середземномор'я. Комплекс адаптований до умов країн СНД і поєднує в собі основні риси західного готельного менеджменту і специфіку пост-радянської системи управління та організації роботи.

Korston Hospitality

Одним з рішень на сучасному ринку, яке реалізує концепцію автоматизації холдингу або мережі готелів, є система Korston Hospitality, яка розроблена компанією «АВК-софт». В якості платформи обрано ERP-система Microsoft © Dynamics NAV, що має багатий функціонал для управління підприємством.

Система забезпечує засоби комунікації та доповнена галузевими модулями (PMS, F & B), що дозволяє забезпечити потреби готельного бізнесу як для окремо взятих готелів, так і для мереж. На території України розповсюдженням і впровадженням даного рішення займається компанія «Атлас».

"Парус-Готельне господарство" - це система для автоматизації бізнес-процесів обслуговування клієнтів підприємствами готельного типу.

Система може надавати інформацію про наявність вільних, зайнятих і заброньованих місць в готелі по мережі Internet. Для реєстрації точної інформації про телефонні переговори клієнтів програмний комплекс "Парус-Готельне господарство" може працювати спільно з білінговими системами реєстрації дзвінків, зокрема, із системою Dial Audit.

Якщо система використовується спільно з модулем "Парус-Бухгалтерія", можуть реєструватися всі операції відповідно до норм бухгалтерського та податкового обліку і друкуватися всі стандартні бухгалтерські та податкові звіти.

Систему "Парус-Готельне господарство" сьогодні використовують такі готелі, як "Дружба", "Борисфен" (м.Київ) і готельний комплекс "Кичкине" (м.Ялта).

2.2. Види нових інформаційних технологій у готельному і ресторанному бізнесі:

Сьогодні ресторан без автоматизованої системи управління (АСУ) сприймається як неповноцінний бізнес. Автоматизація охопила всі сфери ресторанного бізнесу, дані передаються в режимі реального часу на будь-які відстані, використовуються новітні інформаційні технології.

Практично всі системи автоматизації управління на сьогоднішній день мають схожі функціональні можливості. Тому вирішальним чинником стає ціна. Середня ціна програми для автоматизації робочого місця персоналу підприємства громадського харчування, наприклад, в компанії Штрих-М складає 300 дол. США.

Робоче місце з обладнанням коштує близько 2000 дол. За розцінками компанії ЮСІЕС мінімальна вартість автоматизації становить 1000 дол. У компанії Ііко вартість проекту залежить від кількості робочих місць, кожне з яких коштує від 400 до 800 дол. і містить в собі весь функціонал системи. Середня вартість автоматизації робочого місця в компанії TillyPad обходиться ресторатору в 1000 дол., не враховуючи обладнання та послуги з впровадження.

За розрахунками компанії Альянс, у середньому вартість проекту становить близько 3000 дол. за робоче місце. У цю суму входить повна організація системи автоматизації «під ключ»: обладнання зі встановленими програмами, ліцензія на програмне забезпечення, послуги з встановлення, налагодження і навчання.

Ринок автоматизації в країнах СНД вже сформувався, і на ньому існує кілька великих гравців і більше 10 дрібних. Всі компанії відзначають активне зростання ринку автоматизації в сегменті HoReCa [19].

Більша частина ринку СНД програм для ресторанного бізнесу належить російським розробникам. Багато в чому це заслуга компанії UCS та її програмного продукту R-Кеерер. До того часу, коли російським ринком зацікавилися західні виробники програмного забезпечення для індустрії гостинності, в Росії вже існував повноцінний продукт, здатний вирішувати основні завдання клієнтів. До того ж, вартість російської програми і її обслуговування виявилася істотно нижче того, що могли запропонувати західні колеги. В даний час R-Кеерер є безумовним лідером ринку. За час свого існування компанія UCS здійснила понад 9000 інсталяцій. І хоча спроби просувати різні "імпортні" системи періодично робляться, можна сказати, що західні компанії практично цілком здали цей сегмент місцевим розробникам, зосередившись на просуванні своїх рішень для готельного бізнесу.

Характеризуючи ринок, можна виділити три групи продуктів .

Першу групу складають системи, чії платформи спеціально розроблялися під завдання даної області. Крім R-Кеерер тут найбільш відомі програмні рішення "Рст": РЕСТОРАТОР" компанії Рст' і Tillyrad. Обидва розробника повідомляють про приблизно 1000 встановлених систем.

Друга група - це сімейство програм, створених на базі платформи "1С". Найбільш відомі продукти: "1С-Парус: Громадське харчування"; "Астор: Ресторан"; "Трактір". Хоча зараз виробники все частіше пропонують комплексні рішення, спочатку розробники цих продуктів приділяли більше уваги системам роботи бек-офісу. Якщо в фронт-офісі частина програм на платформі "1С" є невеликою, то для бек-офісу програми на платформі "1С" займають близько 50% ринку.

Третя група - це західні програми, розроблені великими корпораціями. Наприклад, "Майкрос" від компанії Micros-Fidelio. Окрім "Майкрос" слід відзначити такі системи, як Aloha POS виробництва Aloha Technologies (США) і німецьку систему Guscom. На думку експертів, в цілому їх частка невелика, і вони не особливо помітні в країнах СНД.

Сучасні автоматизовані системи управління рестораном: короткий огляд **R-Keeper** - це лідер ринку автоматизації підприємств сфери громадського харчування.

Розробник - компанія UCS знаходиться на ринку автоматизації з 1992 року. Основні програмні продукти: R-Keeper (АСУ для ресторанів), Store House (складська програма), Shelter (комплекс для автоматизації готелів). Комплекс працює під управлінням PC DOS. Мінімальні вимоги до обладнання: POS-термінал. Вартість установки комплексу R-Keeper (без обладнання): stand-alone-мінімальна комплектація - \$ 5200, мережева концепція - \$ 8200.

R-Keeper використовується в більш ніж 3000 ресторанах, кафе, підприємствах швидкого обслуговування (FastFood), використовується в 135 містах в 16 країнах. У мінімальній конфігурації система працює на одній касовій машині, максимальна кількість терміналів обмежена лише параметрами комп'ютерної мережі.

Для автоматизації ресторанів Компанія UCS пропонує клієнтам системи на базі R-Keeper V6, яка стала стандартом для автоматизації ресторанного бізнесу в Росії і Східній Європі; на базі R-Keeper V7 - це нова версія системи, яка може бути використана для управління як одного ресторану, так і мережі з великою кількістю об'єктів і на базі R-Keeper 6100 - це програмно-технічний комплекс для малобюджетних підприємств харчування.

1С-Рарус. Системи для автоматизації підприємств громадського харчування відомі з 1997 року. Користувачами програм є понад 4500 підприємств у Росії та країнах СНД. Компанія 1С-Рарус першою розробила рішення на платформі 1С: Підприємство 8.0 - «1С-Рарус: Управління рестораном (Бек-офіс)».

Розроблено такі адаптовані до вимог України версії програми - "1С-Рарус: Громадське харчування 1.5 Українська версія" для автоматизації обліку підприємств громадського харчування. Будучи доповненням до конфігурації "Бухгалтерський облік для України, редакція 2 ", рішення надає можливості по веденню обліку на підприємствах громадського харчування і дозволяє використовувати всі схеми бухгалтерського та податкового обліку, які закладені в типову конфігурацію.

"1С-Рарус: Громадське харчування, українська версія, редакція 8, ПРОФ" призначена для автоматизації бухгалтерського і податкового обліку на підприємствах харчування: в ресторанах, їдальнях, кафе, барах, підприємствах швидкого харчування (fast-food), а також у невеликих цехах з виготовлення напівфабрикатів або кондитерських виробів.

"1С-Рарус: Управління рестораном, редакція друга, Українська версія, професійний варіант" призначена для забезпечення інформацією управлінської ланки підприємства: директора, керуючого, головного бухгалтера та власника бізнесу.

Програмне забезпечення коштує близько 10 тис. грн., а додаткові ліцензії - 1000-9000 грн. (В залежності від кількості користувачів).

"1С-Рарус: Ресторан + Бар + Кафе 1.5 Українська версія" є конфігурацією типового рішення "1С-Рарус: Ресторан + Бар + Кафе", переробленого відповідно до специфіки української системи обліку.

TillyPad. Розробник - компанія Компліт. На ринку автоматизації ресторанів з 1991 року.

Працює під управлінням Windows і СУБД MS SQL. Можлива тільки стандартна реалізація. Приблизна вартість повного комплексу програмного забезпечення TillyPad і послуг з налаштування роботи програми, а також навчання персоналу роботі в програмі - 5150 дол США.

Для комплексного управління мережею підприємств громадського харчування, компанія Тілліпед розробила систему автоматизації TillyPad XL, яка за своїм функціональним можливостям випереджає існуючі на ринку СНД системи автоматизації підприємств громадського харчування.

Z-Cash. Розробник - компанія Z-Lab Tech. В АСУ представлені рішення тільки для ресторанів.

Система побудована на Інтранет-технологіях. Працює під управлінням сервера Денвер-2 PRO та СУБД MySQL (друга версія підтримує СУБД Oracle, Postgree SQL). Можливі як стандартна реалізація, так і stand-alone і мережева концепція.

Магія-Ресторан. Розробник - компанія ІВС (Москва). На ринку автоматизації з 1996 року. Комплекс автоматизації управління та обліку на підприємствах громадського харчування. Працює під управлінням Windows і СУБД MS SQL.

Астор. Система побудована на базі 1С. Розробник - Астор ОЦ. Для сфери громадського харчування пропонуються рішення: Астор Громадське харчування, Астор Ресторан. Система являє собою комплекс бухгалтерського і складського обліку. Мінімальна вартість АСУ - \$ 3100 (Астор Ресторан Проф, Астор Ресторан АРМ Касира, Астор Ресторан АРМ Офіціанта). Можлива тільки стандартна реалізація (stand-alone і мережева концепція не представлені).

PCT. На ринку автоматизації з 2001 року.

Середня вартість установки - \$ 5000 і безкоштовне відновлення ліцензії, обслуговування \$ 100 на місяць (за бажанням). Можлива стандартна реалізація, а нова версія підтримує і мережеву концепцію (stand-alone не представлена). PCT' @ Ресторатор - це функціональна система управління рестораном, з ефективним розмежуванням прав.

X-POS. Розробник - компанія Інкомсофт. Працює під управлінням Windows і MS SQL (плюс \$ 1500). Мінімальна вартість установки - \$ 1300 (плюс вартість СУБД при установці \$ 890). Відсутні варіанти реалізації stand-alone і мережевий концепції. Мало розповсюджена АСУ.

ALOHA POS. Розробник - компанія Aloha Technologies (США), офіційний представник в Росії - Сервіс Плюс. На ринку автоматизації з 1992 року. Основна діяльність - найбільший системний інтегратор, розробник програмного забезпечення і постачальник обладнання. Користувачі Aloha POS - понад 30 000 ресторанів у 30 країнах світу, серед них Burger King, TGI Fridays, Baskin Robins, KFC. Відсутня власна система Back Office (пропонується розробка компанії Сервіс Плюс «Супер Бос»).

До основних переваг програмного забезпечення, розробленого Aloha, відносяться, перш за все, його доступність для невеликих підприємств харчування (кафе, піцерій, кав'ярень, їдалень), надійність і зручність користування. Система забезпечує інтуїтивно зрозумілий графічний інтерфейс, багаторівневу систему знижок, деталізовані звіти.

Система Aloha керує всім спектром ресторанного ІТ-обладнання: сенсорними терміналами, комп'ютерними касами (POS-терміналами), відео-моніторами кухні, фіскальними та кухонними принтерами.

Систему "Aloha POS" використовують більш 33000 ресторанів в 30 країнах світу. Програмні продукти компанії неодноразово відзначалися міжнародними нагородами.

B52 Ресторан - це розробка компанії Студія Плюс (Україна), яка є провідним українським розробником систем автоматизації ресторанів, готелів, фітнес-центрів і підприємств торгівлі. Центральний офіс компанії знаходиться в Одесі. Комплекс B52 встановлений і працює в 57 ресторанах і готелях Одеси та, більш ніж, у 500 інших підприємствах України. Система працює під управлінням СУБД Interbase 5.0 або Firebird 1.0.

Ціна - 600 євро за кожен front-office і 600 євро за перший (300 євро за кожний наступний) back-office.

"B52 Ресторан" - це інструмент контролю роботи залу, товарного та фінансового обліку підприємства громадського харчування. Фіскальна частина - це програмно-апаратний комплекс для автоматизації залу та кухні, причому всі рухи товару і грошей в залі фіксуються в системі і автоматично потрапляють в облік, так що в будь-який момент можна отримати інформацію про поточну виручку кожного офіціанта, бармена і ресторану в цілому. Бухгалтерська частина представлена програмним комплексом "B52 Товарно-Фінансовий облік". При існуючій методиці обліку немає необхідності у великому штаті бухгалтерів.

Отже, впровадження системи автоматизації в комплексі підприємств ресторанного господарства стоїть більше 20000 дол. США. В умовах низької рентабельності велика частина установ гостинності не може дозволити собі таке управління. З іншого боку, коли готелі хочуть залучити якомога більше клієнтів за рахунок підвищення якості запропонованих послуг, АСУ необхідна. На думку експертів, вартість вкладень у систему автоматизації окупається досить швидко.

Найчастіше комп'ютерні системи для ресторанного господарства створюються тими ж компаніями, які розробляють АСУ для готелів. Між тим, не всі АСУ для готелів пропонують модулі для підприємств ресторанного господарства. Аналіз наявності модулів для ресторанного господарства у відомих АСУ готельними комплексами показано у таблиці 4 [33].

Таблиця 4 - Наявність модулів для ресторанного господарства в асу готелів

Система	Модулі для підприємства харчування
Fidelio Front Office	"Система складського обліку"
Lodging Touch Libica	-
Centium PMS	"Конференції та банкети"
Едельвейс (Росія)	"Банкет"
UCS Shelter	"Ресторан (R-Keeper)"
Hotel - 2000 (Росія-Кіпр)	"Restaurant-2000", "Stock-2000"
Готель "Hotel" (Росія)	"Бари-Ресторани"
Російський готель (Росія)	"Ресторан"
Синимекс: Готель	-

KEI-Hotel	-
АБІ-Готельний комплекс	"Ресторан", "Склад", "Бар"
Navison	"Management of Restaurant"

Наведений аналіз показує, що галузь впровадження інформаційних технологій і автоматизації управління готелями та ресторанами Україна відстає від провідних розвинених країн світу.

У той же час є великі перспективи розвитку в цьому напрямку, тому що на українському ринку є понад десять високоякісних сучасних систем автоматизації управління готелями та ресторанами, причому деякі з них - це не адаптація зарубіжних систем, а оригінальні розробки українських компаній і тому найбільш пристосовані до умов України. Впровадження таких систем істотно підвищить конкурентоспроможність українських готелів і ресторанів.

Висновок

Індустрія гостинності - це індустрія, що працює на благо людей. Це - потужний механізм, що активно функціонує та розвивається, вимагаючи при цьому максимальної підтримки з боку держави та великих інвестицій.

В сучасних умовах одним з найефективніших засобів комунікації та реклами стає мережа Інтернет. Для фірм, які займаються туристичним бізнесом, Інтернет є ідеальним засобом для реклами. Мережа дає можливість з мінімальними витратами поінформувати багатомільйонну цільову аудиторію про послуги фірми. Крім того, перевагами реклами в Інтернеті є те, що вона дозволяє передавати текстову, графічну, аудіо- та відеоінформацію, а також оцінювати ефективність заходів за рахунок зворотного зв'язку із цільовою аудиторією. Саме Інтернет може стати "проривом" України у рекламний простір країн світу, ознайомлюючи закордонних потенційних клієнтів з можливостями українського туристичного бізнесу, перевагами відпочинку на провідних курортах Закарпаття, Криму, степової зони та ін., перспективами відпочинку в системі "зеленого туризму" тощо.