

## Порівняльний аналіз програмного забезпечення для автоматизації підприємств готельного бізнесу

**Чернозубкін І. О.**

*к. т. н, доцент, доцент кафедри туризму,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: igorch@krok.edu.ua,  
ORCID: 0000-0002-3243-4714*

**Троцько В. В.**

*к. військ. н., доцент кафедри комп'ютерних наук,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: trotskovv@krok.edu.ua,  
ORCID: 0000-0002-4656-06152*

Готельний бізнес сьогодні функціонує в умовах жорсткої конкуренції. Чим більш комфортні умови підприємство готельного бізнесу пропонує клієнту, і наскільки точно, чітко і швидко задовольняє його потреби (мрії, очікування), тим успішніше підприємство.

Сучасні інформаційні та цифрові технології є інструментом автоматизації діяльності підприємств готельного бізнесу, їх впровадження сприяє підвищенню рівня обслуговування і сервісу клієнтів, прискоренню процесу створення та продажу пакетів послуг споживачам, здійсненню маркетингового планування, фінансово-облікової та господарської діяльності, прозорості ведення бізнесу, спрощенню контролю за діями персоналу тощо.

У зв'язку з цим процес автоматизації підприємств готельного бізнесу є актуальним для будь-якого готелю незалежно від кількості номерів, його категорії та місця розташування. Активне впровадження сучасних інформаційних та цифрових технологій у діяльність готелів є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері.

На ринку сьогодні є більше десятка систем (комп'ютерних програм, програмного забезпечення) автоматизації управління готелями.

Представлені сьогодні на ринку інформаційних технологій комп'ютерні програми автоматизації роботи підприємств готельного бізнесу мають різні можливості. На українських підприємствах цієї сфери використовуються як зарубіжні програмні застосунки, наприклад американські Opera, Fidelio, Epitome, так і вітчизняні розробки (SuperHotel, B52 Готель, Intellect Style Hotel тощо) [1], [2], [3].

Як правило, в інструментарій типового програмного забезпечення для автоматизації підприємства готельного бізнесу входять інформаційне сховище (база даних), засоби аналітичної обробки даних, бібліотека стандартних форм звітності та аналізу, засоби інтеграції з глобальними системами бронювання та іншими системами (енергозабезпечення, інженерних мереж, електронного доступу, відеоспостереження тощо). Функціональні можливості різного програмного забезпечення у цілому схожі, відмінності лише у підході до вирішення однакових завдань.

У таблиці 1 наведено відомості про програмне забезпечення для автоматизації діяльності підприємств готельного бізнесу від вітчизняних розробників. Аналіз даних таблиці показує, що на українському ринку є широкий спектр програмного забезпечення.

Для проведення порівняльної оцінки можливостей наведеного у таблиці програмного

забезпечення, авторами пропонується використовувати показник з умовною назвою "маркетингова привабливість"-М.

Запропонований показник розраховується на основі експертного оцінювання інформації, яка розміщена на сайті розробника відповідно до програмного застосунку: наявність демоверсії, опису основних, функціональних можливостей з демонстрацією у вигляді скріншотів прикладів роботи програм або коротких відеороликів, прикладів впровадження та їх варіантів, можливість технічного та методичного супроводження, навчання тощо. У таблиці 2 наведено параметри, що досліджуються експертом для розрахунку показника.

**Таблиця 1-Відомості про програмне забезпечення для автоматизації діяльності підприємств готельного бізнесу від вітчизняних розробників**

№	Назва програмного забезпечення	Розробник програмного забезпечення	URL-адреса сайту розробника програмного забезпечення
1	UNISYSTEM Готель	ТОВ Центр сервісу ОМЕГА, м. Київ	<a href="http://esomega.com/">http://esomega.com/</a>
2	Intellect Style Hotel	ТОВ ККС-Україна, м. Київ	<a href="https://www.ccrs.com.ua/katalog/spec-sistemy/avtomatizatsiya-gostinits-i-sanatoriev/intellect-style-otel-dlya-avtomatizatsii-gostinitsy.html">https://www.ccrs.com.ua/katalog/spec-sistemy/avtomatizatsiya-gostinits-i-sanatoriev/intellect-style-otel-dlya-avtomatizatsii-gostinitsy.html</a>
3	B52 ГОТЕЛЬ	ТОВ Студія ПЛЮС, м.Одеса	<a href="https://www.b52.ua/hotel.html">https://www.b52.ua/hotel.html</a>
4	MyHotel	ТОВ "Гамаюн Софт", м.Київ	<a href="https://triosoft.kiev.ua/index.html#rtriofront">https://triosoft.kiev.ua/index.html#rtriofront</a>
5	jSolutions (система управління готелем)	Компанія jSolutions. м. Київ	<a href="https://jsolutions.ua/ua/programa-upravleniya-otelem">https://jsolutions.ua/ua/programa-upravleniya-otelem</a>
6	ULTRA Готель	Компанія ULTRA, м.Тернопіль, Хмельницький	<a href="https://ultra-company.com/hotel/">https://ultra-company.com/hotel/</a>
7	SERVIO HMS	Компанія Expert Solution, м.Київ, Дніпро, Львів	<a href="https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms">https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms</a>
8	SuperHotel	ТОВ "АЛЬТИНЕТ", м. Київ	<a href="http://altinet.ua/pages/hotels_ua">http://altinet.ua/pages/hotels_ua</a>
9	OtelMS (система автоматизації готелів)	Компанія OtelMS, м. Київ	<a href="https://otelms.com/uk/hotel-automation/">https://otelms.com/uk/hotel-automation/</a>
10	MySoft (програмне забезпечення для готелю)	Компанія MySoft, м. Київ	<a href="https://my-soft.com.ua/hotel">https://my-soft.com.ua/hotel</a>
11	Логус HMS	Компанія "Прем'єр», м.Київ	<a href="http://xn--c1apjnj.xn--j1amh/logus-hms/">http://xn--c1apjnj.xn--j1amh/logus-hms/</a>

**Таблиця 2-Параметри показника «маркетингова привабливість» програмного забезпечення**

№	Назва параметра	Позначення параметра	Можливі значення
1	Наявність демоверсії	Мд	1 або 0
2	Наявність опису основних, функціональних можливостей з демонстрацією у вигляді: а) тексту, б) скріншотів прикладів роботи програми, в) відеороликів	Мт Мск Мвр	1 або 0
3	Наявність прикладів впровадження	Мпв	0...1
4	Наявність варіантів впровадження	Мвв	0...1
5	Можливість технічного, методичного супроводження	Мтс	1 або 0
6	Можливість навчання	Мн	0...1

Параметри показника можуть приймати значення:

0-при відсутності можливості оцінити параметр,

1-при реалізації параметру,

від 0 до 1-індивідуальна оцінка експерта повноти або якості реалізації параметру, де 0-відсутність можливості оцінити параметр, найнижча оцінка, 1-найвища оцінка.

Показник “маркетингова привабливість” М розраховується як середнє арифметичне значення всіх параметрів за формулою:

$$M = \frac{(M_d + M_t + M_{sk} + M_{vr} + M_{pv} + M_{vv} + M_{ts} + M_n)}{6}$$

Розрахунок показника М здійснюється за кожним із програмних застосунків, після чого здійснюється їх ранжування.

Як приклад, у таблиці 3 наведено параметри показника для трьох програмних застосунків із таблиці 1.

**Таблиця 3-Приклад порівняльної оцінки програмних застосунків**

№	Назва програмного забезпечення	Параметр								Показник М
		Мд	Мт	Мск	Мвр	Мпв	Мвв	Мтс	Мн	
1	UNISYSTEM Готель	1	1	1	1	0,5	0,5	1	0,5	6,5
2	Intellect Style Hotel	1	1	1	0	0,2	0,3	1	0,3	4,8
3	В52 ГОТЕЛЬ	1	1	1	1	1	0,8	1	0,8	7,6

Аналіз даних таблиці 3 дозволяє зробити висновок, що програмний застосунок *В52 ГОТЕЛЬ* має найвищий показник “маркетингова привабливість” і може бути рекомендований для впровадження на підприємствах готельного бізнесу.

Таким чином, за думкою авторів, використання запропонованого підходу для порівняльної оцінки програмного забезпечення для автоматизації діяльності підприємств готельного бізнесу дозволяє зробити попередні висновки, враховуючі інші характеристики (ціна, функціональність, масштабованість тощо), з прийняття рішення щодо остаточного вибору для його застосування (придбання).

### **Список використаних джерел**

1. *Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / За ред. М. К. Сукача, М. М. Скопеня. К.: Видавництво Ліра-К, 2017. 764 с.*
2. *Леміш К.М. Удосконалення управління готельним підприємством на основі інформаційних технологій. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/lemish.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/lemish.htm)*
3. *Бабіна Н. І., Леміш К. М., Токаренко О. І. Віртуалізація діяльності підприємств туристичної та готельної сфери. Науковий журнал "Інтелект XXI". 2020. №6 URL: [http://www.intellect21.nuft.org.ua/journal/2020/2020\\_5/4.pdf](http://www.intellect21.nuft.org.ua/journal/2020/2020_5/4.pdf)*