

ОПТИМИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА ПРИ ПОМОЩИ OPENERP СИСТЕМ

А. О. Бабинский

*Учреждение образования «Белорусский государственный
экономический университет», г. Минск*

Научный руководитель Г. Н. Подгорная

Процессы, происходящие в туристском секторе, отражаются на основных показателях функционирования гостиниц, а последние определяют показатели туристской активности. Строительство новых гостиниц может существенно повысить привлекательность туристского направления, увеличив поток туристов, и наоборот, устаревшая гостиничная материально-техническая база может стать причиной снижения туристской активности и конкурентоспособности на рынке туристских услуг. Исходя из места и значимости гостиничной индустрии для данной отрасли исследование процессов, происходящих в этой сфере, имеет особую актуальность.

Целью данной работы является определение взаимосвязи и упорядочения выполнения оптимизации работы гостиницы при помощи внедрения Odoo (OpenERP) в информационную инфраструктуру.

Цель работы обусловила необходимость решения следующих задач:

- упорядочить и систематизировать понятия в области Odoo(OpenERP);
- определить взаимосвязь между оптимизацией работы гостиницы и внедрением Odoo (OpenERP) в информационную инфраструктуру гостиницы.

Число гостиниц и аналогичных средств размещения в Республике Беларусь в 2016 г. составило 540 ед. и увеличилось по сравнению с 2005 г. на 254 ед., или в 2 раза. Число мест в них за этот период увеличилось с 23,5 тыс. до 36,4 тыс., или на 12,9 тыс., что составляет прирост 54,8 %. Эти данные свидетельствуют о высоких темпах роста гостиничной индустрии. Численность гостей, воспользовавшихся услугами средств размещения, за 2005–2016 гг. возросла с 1,3 млн человек до 1,8 млн человек, или на 0,5 млн человек, что составляет прирост 30,8 %. Выручка, поступившая от средств размещения в 2016 г., составила 6940,3 млн р. и по сравнению с 2005 г. возросла в 11,7 раза. Гостиничный бизнес является прибыльным и рентабельным, в 2016 г. рентабельность продаж составляла 4,6 %, рентабельность активов 1,7 %, рентабельность текущих затрат 5,3 % [1].

В г. Минске значительное число новых гостиниц было построено к чемпионату мира по хоккею в 2014 г. Специально к чемпионату было открыто 13 гостиниц. Это были в основном четырех и трехзвездочные гостиницы («Ренессанс», «Виктория Олимп», «VonHotel», «Green City Hotel» и др.) и несколько гостиниц эконом-класса (Sport Time, Hotel Time и др.). На рынке гостиничных услуг г. Минска за последние годы увеличилось число отелей, входящих в крупнейшие гостиничные цепи. В 2015 г. открыт отель «Hilton», 10 отелей открытых в 2016 г., находятся под управлением международных операторов.

Изучая рынок гостиничных услуг, следует выявить некоторую проблему функционирования гостиниц. Одной из проблем является оптимизация управления с помощью внедрения новых информационных систем.

Для оптимизации управления гостиничного бизнеса можно использовать OpenERP систему. Платформа Odoo(OpenERP) – профессиональная система управления ресурсами предприятия (enterprise resource planning system). OpenERP – система ERP с открытым исходным кодом, используемая как большими, так и маленькими и средними предприятиями.

Odoo является модульной системой и состоит из более 200 приложений, решающих различные задачи: управление продажами; управление складом; бухгалтерия; финансовый учет; управление транспортом; подбор персонала; конструктор web-сайтов.

Все модули интегрированы между собой: единые справочники товаров; единые справочники контрагентов; единый интерфейс для всех модулей.

Установка приложений осуществляется настолько просто, что может выполняться обычным пользователем с правами администратора.

Для гостиничного бизнеса могут быть использованы следующие модули:

- Интегрированное управление запасами: получать информацию о продажах в режиме реального времени, иметь возможность мгновенно оценивать запасы и делать достоверные прогнозы и заказы поставщикам.

- Проект: общаться с командой и клиентами в режиме реального времени. Решать первоочередные вопросы в онлайн-чатах, обмениваться документами, комментировать задачи. Функция отслеживания поможет мониторить ход обсуждения и во время включиться в решение серьезного вопроса.

- Управленческий учет: модуль учета Odoo простой и понятный, в нем есть все необходимое для управления гостиниц. Менеджеры без помощи бухгалтеров получают информацию о расчетах с поставщиками и покупателями.

Склад: Уменьшение временных затрат на операции, автоматические транзакции, уменьшение и оптимизация складских запасов, полная отслеживаемость всех операций – доля возможностей системы управления складом Odoo.

- Автопарк: OpenERP позволяет управлять всеми автомобилями на протяжении всего цикла: от первого контакта с лизинговыми компаниями до обслуживания, ремонта и учета назначений как для собственного, так и для арендованного транспорта. Мы можем учитывать элементы при помощи интерфейса: топливные журналы, затраты, техосмотры, что необходимо для эффективного управления транспортными средствами.

- Сотрудники: обмен знаниями, подбор персонала, учет рабочего времени, договоры с сотрудниками, посещаемость, расчет заработной платы, Odoo предоставляет различные способы контроля важной информации о сотрудниках. Вся необходимая информация о коллегах всегда под рукой. Кроме того, можно управлять договорами с сотрудниками и устанавливать напоминания об окончании срока их действия.

- Продажи (CRM). Данный модуль позволяет управлять клиентами, контактами, сделками, каталогами товаров, прайс-листами гостиницы.

- Онлайн-поддержка: В OpenERP встроенный онлайн-помощник и чат, позволяющий общаться с посетителями в реальном времени. Не требуется покупать услуги, ставить дополнительный сервер, интегрировать одно с другим. Окно помощника появится при входе посетителя на сайт гостиницы. Предоставляется посетителям информация самым оптимально быстрым и простым способом – в ходе непосредственного общения.

- План мероприятия и список выступлений: разработанная программа для каждого мероприятия автоматически публикуется на его странице. Посетителям будет легко найти в ней нужное выступление или докладчика, используя фильтры по докладчикам, темам, тегам, расположению, времени.

- Заметки: работа становится эффективнее при помощи списков дел и заметок: от личных дел и до совместных заметок на совещании. Мы можем повышать производительность труда сотрудников гостиницы, давая им правильные инструменты, для того, чтобы определить приоритеты работы, поделиться идеями.

- Многоязычность: сайт гостиницы представлен на разных языках. Для каждого клиента будет показываться наиболее подходящий вариант перевода. Профессиональный перевод будет создаваться автоматически с использованием интеграции с сервисом Gengo. Когда мы будем вносить изменения на Мастер-странице, они автоматически отразятся в переводах в течение некоторого времени.

- Автоматическое выставление счетов: мы можем задать правила, по которым автоматически будут выставляться счета клиентам на основе трудозатрат сотрудников в определенном проекте.

Odoo выглядит привлекательнее конкурентов, так как:

1. Обширное количество модулей, которые уже интегрированы между собой. Можем найти в каталоге приложений все, что требуется.

2. Быстрый старт. Установка и первичная настройка Odoo может занять не более 1 дня.

3. Есть локализация на русском языке.

4. Открытый код. Это преимущество для тех гостиниц, которые не будут затрачивать много денежных средств для найма профессионального программиста.

Внедрение Odoo:

- обследование процессов Заказчика, формирование команды проекта;
- разработка Технического задания, документирование требований к проекту внедрения;

- установка и настройка Odoo довольно быстрая;

- доработка и кастомизация модулей, подготовка данных к миграции;

- описание новых процессов, создание инструкций и нормативных документов;

- подготовка пользователей к работе с ERP;

- пробное внедрение, учет ошибок;

- перенос данных, запуск новых процессов.

Сформулируем основные выводы: для лучшего управления объектом гостиничного бизнеса можно предложить внедрение OpenERP-системы. Данная система позволит оптимизировать управление персоналом гостиницы, включить средства управления взаиморасчетами, финансами, складом, автопарком, временем, корпоративным сайтом. За счет открытого программного кода OpenERP дает возможность пользователям выбрать предпочитаемый способ ее использования. OpenERP-система является хорошей альтернативой известным ERP-системам для управления малым и средним предприятием гостиничной сферы, в первую очередь за счет своей относительно не высокой стоимости, предоставляя полностью автоматизированные переходы и обновления системы.

Л и т е р а т у р а

1. Статистический сборник Республики Беларусь : стат. сб. // Нац. стат. ком. Респ. Беларусь. – Минск, 2015. – 435 с.
2. Актуальные проблемы и перспективы развития индустрии гостеприимства // Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства на современном этапе : сб. науч. тр. по материалам X междунар. науч.-практ. конф. – СПб. : СПбГЭУ, 2014. – 159 с.