

## ПРОБЛЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГИБКОГО ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Егупова И.Н.

Одесский государственный экономический университет

Важнейшим инструментом успешного функционирования предприятий индустрии гостеприимства в современных условиях является механизм гибкого ценообразования. Задача определения разумных и привлекательных для клиентов тарифов проживания находится в самом центре внимания владельцев и менеджеров не только крупных гостиничных цепей, но и средних и мелких частных гостиниц. В условиях мирового финансового кризиса и экономического спада данная проблема существенно актуализировалась.

На сегодняшний день в мировой практике сложились три основных подхода (метода) к установлению тарифов на проживание в гостиницах: затратный, целевой и аналоговый. В основе затратного метода лежит информация о величине полных затрат на 1 комнату-ночь (в разрезе категорий номерного фонда) и планируемом уровне рентабельности. Целевой метод основывается на информации о затратах и величине целевой прибыли гостиницы. Аналоговый метод предполагает наличие информации о рыночных ценах на аналогичные виды гостиничных услуг.

На наш взгляд установление тарифов на проживание в гостинице не может ограничиваться только одним из рассмотренных выше методов. Процесс ценообразования должен носить комплексный характер. Так, формируя гибкую ценовую политику, необходимо учитывать множество разнообразных факторов, обрабатывать значительный массив статистических данных. В первую очередь, информацию о существующих рыночных ценах, постоянных и переменных затратах гостиницы в разрезе отдельных категорий номерного фонда, ожидаемой загрузке номеров, величине целевой прибыли и др.

Механизм гибкого ценообразования требует систематического сбора и оперативной обработки указанной выше информации.

В решении этой задачи определяющее значение имеет комплексная автоматизация управления отелем, достигаемая применением автоматизированных систем управления (АСУ) отелем (в английском варианте – Property Management System (PMS)).

В настоящее время на украинском рынке гостиничных услуг используется несколько таких систем. Они применяются как в средствах размещения, действующих

в составе зарубежных гостиничных цепей, так и на передовых украинских предприятиях. Наибольшей популярностью пользуются такие западные системы, как «Micros-Fidelio», «LodgingTouch LIBICA», «Senium», а также российские разработки: «Nimeta», «Синимекс:Гостиница», «Эдельвейс», «Отель-3», «KEI-Hotel», «UCS-Shelter». Их использование существенно облегчает планирование продаж номеров и текущий контроль за деятельностью гостиницы.

В частности, указанные системы позволяют осуществлять оперативное получение и анализ информации о бронировании, количестве проданных номеров, занятых койко-мест, среднем количестве гостей на один номер, средней цене номера, общем доходе от номерного фонда и т.п.

Данные показатели формируют информационное поле механизма гибкого ценообразования. Их анализ позволяет оперативно определять цены с учетом сезонного колебания потребительского спроса, сроков проживания, статуса клиента, а также с учетом особенностей маркетинговой политики гостиницы.

Использование инструментов гибкого ценообразования на основе АСУ обеспечивает существенное повышение загрузки номерного фонда и улучшение финансовых результатов от основной деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

Несмотря на это, большая часть мелких предприятий украинской гостиничной индустрии отличается слабой оснащенностью специальными программными продуктами. Это связано, прежде всего, с высокой стоимостью отмеченного выше программного обеспечения. Помимо высоких единовременных затрат, внедрение такого рода систем обуславливает значительное повышение накладных расходов гостиницы, так как требует постоянного присутствия квалифицированного системного администратора.

В этой связи давно назрела необходимость в разработке специальных недорогих программных продуктов (систем) для мелких и средних предприятий индустрии гостеприимства. Каждая из указанных систем должна быть адаптирована к условиям конкретной гостиницы, а также иметь повышенную степень надежности, поскольку в ней осуществляется работа не только с финансовой информацией, но и с реальными денежными потоками.