



**Василий ТКАЧЕНКО**

*Гостю надо не так уж много: поесть, отдохнуть, посмотреть новости. Иное дело отельеры. Чтобы удовлетворить их запросы, разработчики ПО чего только не придумают.*

# МОЗГ ОТЕЛЯ: системы управления в облачную эпоху

Система управления отелем (Hotel Management System — HMS) — это программный комплекс, без которого сегодня невозможно представить работу гостиничного бизнеса. HMS заведует буквально всем — от поселения гостя до отчетности и планирования, от стойки портье до склада и прачечной. Интеграция с глобальными системами бронирования, а также другими объектовыми программами управления (например, ресторанной) обеспечивает удобство пользования как гостю, так и персоналу гостиницы. В соответствии с веяниями времени с недавних пор появились и облачные HMS.

«СиБ» обратился к нескольким компаниям, которые занимаются внедрением и продажей HMS в Украине, и расспросил их об особенностях этих продуктов, о направлениях развития технологий и самого рынка.

## Гостиничная система: как это работает

HMS входит в класс программных решений под названием PMS (Property Management Systems — «системы управления объектами собственности»). Ближайшими их родственниками являются системы для автоматизации ресторанов, кафе,

стадионов, фитнес-центров и других заведений. Типичный состав HMS представлен на **рис. 1**.

В базовой комплектации HMS должна обеспечить простейшие функции: управление номерным фондом, бронирование, поселение и выписку счета гостю, организацию работы персонала, формирование отчетности. Для небольших гостиниц, хостелов, мотелей этого может быть достаточно, но требования по надежности, масштабируемости и дополнительной

функциональности зависят от типа объекта, на который программа рассчитана. Интерфейс HMS показан на **рис. 2** на примере программы «jПарус—Отель».

Для более эффективного управления гостиницей к ядру системы подключаются всевозможные модули и сторонние системы. Некоторые из них можно назвать де-факто стандартными для отеля. Например, стыковка с системой контроля доступа позволяет выписывать гостю ключ-карту



**Рис. 1.** Типичная схема HMS-системы

## Гостиничный рынок пережил нелегкое время

Гостиничный бизнес — это лакмусовый индикатор общей ситуации в стране. После революции 2013 года и последующих событий гостиничная отрасль в Украине сильно пострадала. Прекратился поток туристов и бизнесменов, заполняемость гостиниц упала и рынок, по сути, рухнул. Практически все проекты оказались заморожены, новые отели не строились, а международные операторы заняли выжидающую позицию. После событий в Одесе гостиничный рынок черноморского побережья тоже сильно пострадал. Многие посольства не рекомендовали своим гражданам посещать Украину, а страховые компании отказывались выдавать полисы для посещения страны, в которой идет война.

Кроме того, многие гостиницы были вынуждены очень гибко строить свою политику с точки зрения стоимости услуг. Еще совсем недавно Киев входил в число самых дорогих столиц мира по

стоимости проживания, соседствуя с Парижем и Москвой. Сегодня же лишь немногие отели могут себе позволить держать цены в евро, остальные гостиницы вынуждены испытывать существенное сокращение доходности из-за падения курса гривни.

Сейчас мы видим, как ситуация выравнивается, загрузка гостиниц стала понемногу расти. Нельзя сказать, что сейчас все хорошо, но положительная динамика явно прослеживается. Благодаря прошедшему конкурсу Евровидения привлекательность страны резко возросла, к нам стало приезжать все больше туристов. Особенно из Европы — после девальвации гривни Украина стала очень привлекательной. В этом году мы ожидаем открытие ряда отелей, среди которых есть и представители международных сетей. Это говорит о том, что иностранные инвесторы вернулись в Украину и в самое ближайшее



**Юрий АТАМАНИВ**,  
старший региональный директор  
компании HRS

время нас ждет много новых интересных проектов.

при поселении, отслеживать состояние номерного фонда, посещение гостями и персоналом различных зон. Взаимодействие с ресторанной системой, а также управляющим ПО других заведений при гостинице (как то: спа, боулинг и т.д.) обеспечивает начисление платы на единый счет гостя. А система управления связями с клиентами (CRM) позволит персоналу видеть предпочтения гостя на основе предыдущего визита и предложить ему услуги по его вкусу.

Интеграция с системами тарификации телефонных разговоров также дает возможность включать плату за разговоры в общий счет гостя, при этом администратор может настраивать тарифные планы и просматривать статистику вызовов. Впрочем, телефония в номере в последнее время теряет актуальность в связи с повсеместным распространением мобильной связи — удобнее и дешевле звонить, например, с помощью Skype. То же самое касается

тарификаторов Интернета, которые попросту не нужны, так как Wi-Fi в местных гостиницах в основном бесплатный. Практически не пользуются спросом услуги интерактивного телевидения, поскольку телеканалы удобнее и дешевле смотреть с помощью интернет-сервисов. Телевизор в номере используется для демонстрации приветствия, визитки отеля и другой информации, бесплатного пакета каналов.

Среди востребованных дополнительных функций опрошенные участники рынка называют модули онлайн-бронирования для сайта гостиницы, которые обеспечивают увеличение ее загрузки. Для маломагически солидной гостиницы важно включение в международные системы бронирования.

Не менее существенную роль играет функциональность для поддержки хозяйственных служб. Так, интеграция с бухгалтерской программой обеспечивает выгрузку данных из системы управления для дальнейшей обработки и начисления счетов за услуги. Одной из важных дополнительных функций является составление отчетов в различных форматах в зависимости от запросов заказчика.



Рис. 2. Управление номерным фондом в «Парус-Отель»

## У отелей разные запросы



**Игорь ГРЕЧКО,**  
директор Expert Solution

Гостиничный рынок можно разделить на две части. Для маленьких отелей актуальны SaaS-решения. Таким заказчикам достаточно отправить запрос, авторизоваться и начать работать с системой, которая обеспечит поселение гостей, выставление счетов, отчетность. С другой стороны, большинство

клиентов все-таки предпочитают использовать систему локально.

Совершенно другие запросы имеют корпоративные клиенты. Для них, например, актуальна интеграция с электронными каналами продаж. Важна работа с группами, вплоть до возможности подключить к системе компанию-туроператора и не тратить время на формирование счетов, выписку подтверждений, ответы по телефону о наличии доступных номеров. ИТ-сервисы позволяют экономить человеческие ресурсы, закрывая большую часть работы. Например, бухгалтерская система самостоятельно начисляет агентские вознаграждения и формирует задолженность отеля перед агентом для выплат.

Если говорить о ситуации на рынке в целом, то динамика очень хорошая: количество клиентов увеличивается, переговоры ведутся постоянно. Мы потеряли часть курортного региона, но рынок перераспределился. Очень активно развивается отельный рынок Одессы и местного побережья. Великолепные масштабные проекты появились в западном регионе – развиваются загородные отели, рекреационные зоны.

С недавних пор появились облачные версии PMS-систем. Некоторые, боясь от провала интернет-канала, используют модель с репликацией данных, когда система работает параллельно — в облаке и локально. Однако, как объясняют в компании *Expert Solution*, такой вариант особого смысла не имеет: риск отсутствия Интернета при расчете гостя нивелируется тем, что эту операцию можно без потерь провести с небольшой задержкой. Как это обычно бывает с облачными сервисами, заказчики пока не слишком спешат переходить на новую модель, предпочитая держать все данные при себе. Однако SaaS-решение хорошо подходит для маленьких отелей и хостелов, которые таким образом могут снизить расходы на систему управления.

Отелей существует великое множество, у каждого из них могут быть свои особенности и требования к системе управления. Можно выделить две стратегии адаптации HMS-решений под потребности

заказчика. Первая состоит в том, что продукт дописывается и «допиливается» в соответствии с индивидуальными предпочтениями и пожеланиями клиента — так делают, в основном, небольшие компании-разработчики. Противоположный подход имеет место, если система существует давно и успела «обрасти» всевозможными модификациями и дополнениями — в этом случае можно ожидать, что нужные заказчику возможности найдутся среди существующей функциональности, тогда как доработка ведется в направлениях, интересующих наибольшее число клиентов. Далее рассмотрим возможности систем управления отелями на примере нескольких продуктов.

### Крупная рыба: OPERA и Fidelio

Сегмент крупных сетевых гостиниц фактически занят решениями компании *MICROS Systems*, которая в 2014 году была приобретена корпорацией Oracle (сумма сделки составила \$5,3 млрд) и теперь носит название

Oracle Hospitality. Компания имеет несколько подразделений, которые выпускают оборудование и ПО для точек продаж (POS), а также программные решения для управления гостиницами, ресторанами, круизными лайнерами, спортивными объектами и казино.

Для гостиничного бизнеса Oracle Hospitality предлагает две системы PMS, которые, в общем-то, в особом представлении не нуждаются. Однако по назначению они несколько отличаются.

Решение Fidelio (теперь оно носит название Oracle Suite 8) исторически появилось первым и предназначено для гостиниц разного типа — от отелей и бутик-отелей до сетевых гостиниц (при этом система является стандартом и для некоторых международных брендов). Среди базовых модулей программы есть и система CRM, которая хранит информацию о гостях, турагентствах и компаниях, с которыми отель работает, при этом интеграция с базой данных Oracle позволяет оперировать большими объемами данных.

Решение OPERA было разработано с учетом потребностей сетевых отелей и является корпоративным стандартом у многих международных гостиничных операторов. Система оснащена различными модулями, обеспечивающими разные аспекты централизованного управления несколькими объектами. Например, модуль централизованного бронирования консолидирует информацию о наличии номеров в отелях сети, а модуль OPERA Multi-Property позволяет управлять единой базой клиентов, осуществлять перекрестное бронирование и вести централизованную отчетность. OPERA имеет и другие дополнительные модули, обеспечивающие анализ данных, контроль показателей работы отдельной гостиницы или сети в целом и т.д.

В силу статуса обоих решений другие разработчики в сфере отельно-ресторанного бизнеса стараются обеспечить взаимодействие своих программ с OPERA и Fidelio, а не наоборот. Как нам сообщили в компании HRS, которая является партнером Oracle и занимается внедрением обоих решений, в том числе и на территории Украины, в нашей

## Отельному бизнесу хорошо в сытой стране

Отельный бизнес в Украине переживает не лучшие времена. Здесь нет такого быстрого роста, как среди развлекательных центров, поскольку в основном объекты давно построены. Регион с более-менее стабильным ростом — это Западная Украина, где количество проектов довольно значительно. А вот в Одессе такого роста не наблюдается, хотя, казалось бы, туристический «центр тяжести» переместился в Затоку. Наверное, это объясняется тем, что основная масса отельных услуг предлагается малым бизнесом, частными предпринимателями. Кроме того, загрузка на юге сезонная, а приобретать программу управления на три-четыре месяца готовы не все. Тамашние предприниматели обходятся либо таблицами в Excel, либо

вообще не уверены, будут ли развивать бизнес в следующем сезоне. В Карпатах же много заведений, которые работают круглый год: зимой — лыжи, летом — зеленый туризм, а если отель находится в курортной зоне, то минеральные воды, термальные источники и прочее.

В ближайшие год-два, в лучшем случае, мы будем наблюдать стабилизацию рынка — возможно, с умеренным ростом. Для развития отельного бизнеса нужна определенная сытость потребителя и региона, чтобы люди не только ездили в Затоку и Карпаты, но и путешествовали по стране, а для этого нужны какие-то инфраструктурные изменения, поводы для посещения других городов. А они будут появляться по мере того, как будет расти благосостояние населения и государства.



**Артур ФЕДОРЕНКО,**  
директор по развитию бизнеса  
группы компаний «Парус»

стране Fidelio является более востребованным продуктом. Это объясняется большей универсальностью системы и гибким ценообразованием, тогда как количество международных отелей, которые здесь открываются и используют OPERA, относительно невелико. В то же время, по статистике HRS, в мире число проектов с использованием обеих систем примерно одинаково, с небольшим перевесом в пользу Fidelio. Всего же в мире решения Oracle Hospitality используются более чем в 20 тыс. гостиниц. Развитие обеих систем связано с обеспечением надежности и защиты данных клиентов, расширением аналитики (в Fidelio сейчас около 600 печатных форм), а также с внедрением мобильных приложений как для гостей, так и для персонала.

HRS занимается автоматизацией отелей, ресторанов, торговых точек, фитнес-центров и других заведений. Компания обеспечивает локализацию продуктов Oracle Hospitality, в ее портфеле есть и собственные разработки. Клиентами HRS являются как международные гостиничные операторы, так и независимые объекты, однако наиболее сложные проекты в Украине были реализованы не в гостиницах, а на стадионах (НСК «Олимпийский» и «Донбасс Арена»), где компания установила по несколько сотен POS-терминалов — особенностью таких объектов явля-

ется пиковый характер нагрузки и, соответственно, необходимость обеспечить высокую надежность работы, поскольку сбои чреваты большими финансовыми потерями.

### Servio: универсальная альтернатива

Кроме Oracle, украинский рынок гостиничных систем занят программами в основном российского производства или с российскими корнями, есть и отечественные разработки. О них подробно было рассказано в предыдущем обзоре («Гостиничные системы: функции и возможности», «СИБ», 2011 г. №2). К российским продуктам можно отнести, например, систему «Эдельвейс», разработанную компанией «Рексофт» (украинский представитель — UCL) и продвигаемую предприятием «Эделинк» (представитель в Украине — POS-Trade). Программа в свое время была разработана с учетом специфики постсоветского рынка (возможность оформления раздельного проживания гостей в номере и внесение дополнительных гостей, тесная взаимосвязь с бухгалтерской системой 1С, формирование отчетности для проверяющих органов и т.д.).

Также из России пришла программа Shelter от компании UCS, автора хорошо известной ресторанной системы R-Keeper. Shelter доступен в полной и бюджетной версиях,

сильной стороной является интеграция с R-Keer и ее базой данных.

Примером отечественной разработки является система ProHotel, созданная компанией «ТонПоинт АйТи», также существующая в полной и упрощенной версиях.

Автоматизацией объектов сферы услуг на основе семейства решений Servio в Украине занимается компания Expert Solution. В ее состав входят программные наработки для предприятий общественного питания, аквапарков, спортивно-развлекательных комплексов, магазинов. Кроме того, компания предлагает специализированное оборудование: сейфы, мини-бары, электронные замки, гостиничные телефоны, POS-терминалы и т.д.

Решение Servio HMS компания позиционирует как универсальное (от хостелов до крупных гостиниц). Ядро системы реализует такие функции, как бронирование номеров, поселение гостей и создание ключей-карточек, управление персоналом и ряд других необходимых для работы отеля сервисов. Дополнительные модули обеспечивают интеграцию с бухгалтерскими программами, поддержку работы с компаниями-партнерами, управление тарифами, ведение статистики и отчетности, взаимодействие со сторонними системами (СКУД, телефония, интерактивное телевидение и т.д.) и многое другое. Модульный характер системы обеспечивает ее

гибкость — заказчик может установить Servio в минимально необходимой комплектации, тогда как другие функции активируются отдельно по мере потребности. Существует и облачная версия (SaaS) с предоставлением программы в аренду, ее заказывают небольшие отели, а также хостелы (есть возможность расчета по койко-местам). Облачная Servio HMS может работать и с периферийным оборудованием, таким как кодировщики замков и фискальные регистраторы.

О Servio «Сиб» писал в предыдущем обзоре. С тех пор система пополнилась новыми функциями, среди них — модуль лояльности Servio Loyalty Program, который позволяет использовать единую дисконтную или бонусную карту на всех объектах заказчика. Это дает возможность увеличить поток посетителей и избежать злоупотреблений со стороны персонала. Разработан модуль для смс и e-mail рассылки, появилась связка с IP-телефонией. Также были добавлены модули для работы с международными системами онлайн-бронирования, а программа управления электронными каналами продаж Channel Manager позволяет управлять всеми системами бронирования из одной точки. В модуле Servio HMS Corporate реализовано обслуживание корпоративных клиентов и поиск оптимального решения для групп. Решение Servio Back Office дает возможность напрямую связать бухгалтерию с HMS.

В гостиничном сегменте компания активно работает в Одессе и в Карпатском регионе, система управления установлена в сетях отелей «Рейкарц» и «Турист», а также в других гостиницах. Одним из направлений деятельности является организация безналичных платежей на различных мероприятиях с хранением информации непосредственно на карте посетителя — например, такая система действовала на недавнем Евровидении.

## jПарус: отель в облаке

Группа компаний «Парус» занимается разработкой и внедрением ПО для управления предприятием. Среди заказчиков числятся как государственные организации, так и коммерческие

компании разного уровня. Отельное направление — лишь один из видов деятельности компании.

Для гостинично-ресторанного бизнеса компания несколько лет назад вывела на рынок платформу jПарус. Это облачное решение, для которого возможны варианты поставки: в виде коробочной версии, по модели SaaS (с арендной платой) или как полностью облачный сервис. Система управления отелем, носящая название «jПарус—Отель», обеспечивает учет номерного фонда (по комнатам или койкам), управление тарифами, бронирование, регистрацию гостей, кассовый учет, аналитику и другие базовые функции. Программа интегрируется с другими элементами платформы jПарус, в которую также входят системы для автоматизации ресторанов, спортивных клубов, коворкингов и антикафе, а также модули управления складом, документооборотом, пропускным режимом и т.д.; есть в составе jПарус и своя CRM. Отельная программа может работать и со сторонними системами управления смежными объектами. В компании подчеркивают, что в любом проекте ПО может быть доработано под нужды конкретного заказчика.

Система «jПарус—Отель» рассчитана на отели разного масштаба, но на данный момент автоматизированы лишь небольшие. Самый крупный на данный момент проект — сеть частных хостелов, построенная компанией «Эпицентр» для проведения корпоративных мероприятий. В ряде гостиниц используется предыдущее, не облачное решение «Парус—Отель».

Некоторые юридические лица, имеющие отношение к группе «Парус», попали в санкционный список, введенный Указом Президента Украины от 15 мая 2017 года. В корпорации это считают неправомерным и подчеркивают, что сами программные продукты под запрет не попали.

Как будут дальше развиваться отельные системы? Представители бизнеса видят пути движения по-разному, поскольку различаются потребности заказчиков. По-видимому, еще большее внимание будет уделяться расширению отчетности, вовлечению в социальные сети,

взаимодействию с международными системами бронирования. Важное направление связано с внедрением мобильных приложений как для гостей (например, постоялец сможет со своего устройства делать заказы, получать дополнительную информацию, направлять запросы в инженерную службу), так и для персонала (горничные с помощью планшетов могут менять статус комнаты после уборки и т.д.). Сыграет свою роль использование смартфонов и других устройств, таких как «умные» часы, в качестве платежных средств. Очевидно, будет развиваться и облачное направление. В «Парусе» отмечают спрос на возможность работы с несколькими юридическими лицами, гибкую систему скидок и акций, прием дисконтных и клубных карт. В остальном функциональность систем управления уже достаточно устоялась, а запросы постояльцев сами по себе весьма консервативны. Куда уж тут развиваться? Разве что заменить портье роботом.

Если говорить об экономической составляющей, то тут перспективы пока осторожно-оптимистичные. Украинский отельный бизнес серьезно пострадал после начала войны на востоке и особенно после аннексии Крыма, поскольку страна потеряла целый курортный регион. Также к тому времени прошел чемпионат Европы по футболу, к которому было сдано немало объектов (для сравнения: Евровидение никакого влияния на отельную сферу не оказало просто в силу своей скоротечности). Новое строительство идет в Одесской области, которая взяла на себя крымскую нагрузку, и особенно в западных регионах.

Скорее всего, выстрадавший безвизовый режим с Евросоюзом не опустошит местные гостиницы. Хотя Госпограслужба прогнозирует увеличение пассажиропотока на треть, но в силу финансового состояния вряд ли можно ожидать, что наши сограждане массово ринутся отдыхать за рубеж, забыв о родных Карпатах. Понятно, что развитие отельного бизнеса пойдет активнее, если у людей будет стимул путешествовать по своей стране.

Василий ТКАЧЕНКО, СИБ