

ВІРТУАЛЬНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

В умовах ринкової економіки, підприємства сфери гостинності перебувають під постійним впливом конкурентного середовища, яке вимагає від них більше зосереджуватись на проблемах якості. Участь України в Світовій організації торгівлі вимагає підвищення конкурентоспроможності продукції/ послуг вітчизняних підприємств. Для їх інтеграції у світову економічну спільноту необхідна корінна перебудова, насамперед, державної системи стандартизації, гармонізація з міжнародними нормами, що формують базу для виконання обов'язкових вимог до якості послуг, а також використання сучасних технологій, які дозволяють спростувати систему управління якістю послуг гостинності [4].

EQMS (Enigma Quality Management System- система менеджменту якості Енігма) - це система управління якістю нового покоління індустрії гостинності, розроблена на платформі Salesforce.com, яка дозволяє підприємствам гостинності встановлювати стандартизовані робочі процеси та системи для забезпечення надання якісних послуг, інфорсуючи та навчаючи працівників, незалежно від їх місцезнаходження. Платформа рішень EQMS, дозволяє готельним підприємствам керувати процесами управління якістю для задоволення гостей; управляти ланцюгами поставок продукції, зменшуючи ризики та забезпечуючи підвищення продуктивності, отримане завдяки налагодженими системою бізнес процесів. Набір рішень CQ (Creative Quarter) впорядковує ініціативи та стратегії управління якістю, безпекою, дотриманням вимог, співпрацювати з різноманітними готельними ланцюгами та мережами поставок на світовому рівні. Переваги CQ: включає найкращі світові практики щодо управління готелями; попередньо розроблені програми, які можна використовувати та підлаштувати під свій бізнес; використовує потужні системи Cloud і Social; пришвидшує впровадження мобільних технологій у компаніях, роблячи основні процеси мобільнішими та практичними; простота застосування та економічно ефективна, тощо [1].

Це хмарне рішення для управління якістю, забезпечує стабільну якість послуг, яка відповідає вимогам сертифікації URS, що включає сертифікацію ISO9001, ISO14001, OHSAS18001, HACCP, USFDA, ISO27001, HSEQ, ISO10002 та багато інших [3]. Компанія Salesforce була заснована в 1999 році, колишнім виконавчим директором Oracle Марком Беніоффом. Головна ідея створення - це побудова доступного програмного забезпечення і впровадження його в онлайн управління якістю послуг.

Salesforce уже давно вийшла за рамки просто CRM. Salesforce - це клауд-платформа, на базі якої, крім CRM частини, Salesforce дозволяє створювати та розгортати індивідуальні управлінські рішення, автоматизувати бізнес-процеси, інтегруватися із іншими додатками.

Багато світових компаній, є клієнтами Salesforce і використовують дану платформу як рішення для своїх бізнес-потреб. Серед них, такі відомі компанії, як: Adidas, AWS, Canon, Philips, Toyota, American Express, Western Union, Cisco, KLM і та багато інших. Також, послугами Salesforce користуються готельні підприємства. До прикладу, співпрацює з Salesforce компанія Libra Hospitality, яка займається автоматизацією готельних підприємств в Центральній та Східній Європі. Вона вже більше чотирьох років використовує CRM Salesforce для підтримки роботи своїх офісів, розміщених в багатьох країнах світу. Невдовзі, компанія розробила власне SaaS-рішення на базі платформи Salesforce - Libra OnDemand CRM, яка спеціально орієнтована на роботу готелів [1].

Salesforce, як компанія, є партнером різноманітних представників IT-світу і, відповідно, вони пропонують готові інтеграційні рішення, удосконалені сервіси для задоволення вимог кінцевих клієнтів і ще багато різних можливостей. Серед них - Apple, Microsoft, Google, Amazon. Також, багато готельних оацюгів використовують у своїй діяльності платформу Salesforce. Станом на 2019 рік Salesforce пропонує цілий набір продуктів: Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, e-Commerce Cloud, Heroku, Integration, Community Cloud, Einstein Analytics та інші.

Система керування якістю (Quality Management System - QMS) - це інструмент для керування й контролю кожного аспекту діяльності готелю з метою підвищення стандартів обслуговування в повній відповідності з усіма вимогами гостей. Із системою OPERA QMS, гості повністю впевнені, що номер, у якому буде поселитися, чистий і прибраний, немає ніяких несправностей. Система швидкої реакції на запити гостей дозволяє управлінському персоналу (менеджерам) перевіряти швидкість реакції співробітників відповідно до покладених завдань та стандартів. Система автоматично сповіщає про затримки або неякісне обслуговування, ще до того, як надійде скарга від гостя. Робота з OPERA QMS починається з Task Navigator, звідки у менеджера є доступ до всіх додатків системи. Task Navigator показує призначення завдань, статус завдань, різні замітки й примітки, а також їхню пріоритетність.

OPERA QMS дозволяє вводити інформацію не тільки з комп'ютера на робочому місці співробітника, але й віддалено за допомогою OPERAPalm, пейджера, телефону тощо [2].

Система оптимізації прибутку на базі OPUS 2 (Revenue Management). Дана система оптимізації прибутку, повністю інтегрована з OPERA ORS й PMS, дозволяє управляти доходами як окремих готелів, так і здійснювати централізоване керування декількома готелями (ланцюгом) в одній базі даних. Серед основних функцій слід зазначити складний груповий аналіз, що дозволяє здійснювати керування тарифами, а також керування прибутковістю за принципом „готель в готелі”. До того ж, у системі є інтерфейс із системою OPERA S&C для аналізу ефективності наданих послуг та їх рентабельності.

Система керування заходами (OPERA Activity Scheduler). Тепер всі послуги й діяльність готелю перебуває повністю під повним контролем менеджерів. Дана система дозволяє відстежити всю інформацію про клієнтів, включаючи перелік послуг, якими вони скористалися, а також дозволяє скласти й надати кожному гостеві по приїзду свого роду віртуальну "програму". А в тому випадку, якщо гість скасує свою бронь, всі інші завдання також будуть скасовані.

OPERA MULTI-PROPERTY. Система дозволяє управляти відразу декількома готелями в єдиній базі даних, бронювати номери відразу в декількох готелях, що перебувають у різних куточках земної кулі, перекладати броні з одного готелю в інший. Таким чином, можна створити єдиний інформаційний центр і здійснювати контроль відразу по декількох готельних підприємствах у єдиній базі даних.

Система централізованого бронювання OPERA (OPERA Reservation System - ORS) - нове покоління систем бронювання. Це єдина система контролю всіх готелів, що входять у готельну мережу. OPERA ORS дозволяє менеджеру, а також гостям, мати повну картину завантаження у всіх готелях, а також здійснювати бронювання відразу в декількох готелях. Причому, забронювати номер в готелі або конференц-зал зможе, як співробітник відділу бронювання, що перебуває в центральному офісі, так і менеджер по продажах, що перебуває у відрядженні в будь-якій точці світу. Також такі традиційні функції системи PMS як = робота з депозитом, призначення номера кімнати, тепер можна здійснити в OPERA ORS. Сполучаючи в собі переваги централізованого бронювання з передовим функціоналом системи, ORS є наймогутнішим інструментом для менеджерів по продажах і бронюванню, що дозволяє збільшити число броней й відповідно вийти на новий рівень прибутковості .

Централізована інформаційна система клієнтів (Customer Information System - CIS) - повністю інтегрована із системою централізованого бронювання, збирає й обробляє дані про всіх гостей, туроператорів, туркомпаній, створюючи єдину базу даних. CIS автоматично обмінюється інформацією, що акумулюється в профайлах, між всіма готелями й центральним сховищем даних, у такий спосіб надаючи користувачам доступ до будь-якої необхідної інформації. CIS пропонує гнучкі інструменти роботи з постійними клієнтами, а також дозволяє централізовано розрахувати тарифи і застосувати їх до обраних готелів [3]. OPERA Xpress - це спрощена версія системи керування готелем. Дана система повністю відповідає потребам і фінансовим можливостям готелю. Всі необхідні опції й функціонал системи можна вибрати з опцій OPERA PMS. Таким чином, менеджер може істотно знизити витрати та час, вибравши ті опції, які відповідають бізнес-процесам, що проходять в готелі, а також використовувати одну систему для декількох готелів одного ланцюга.

Система OPERA Enterprise Solution підтримує більше 350 інтерфейсів, включаючи інтерфейс із системою керування ресторанами, телефонними системами й системами тарифікації телефонних дзвінків й Інтернет-послуг, системою автоматичних міні барів, системою керування рахунками клієнтів, системами платного телебачення, системами електронних замків, системою авторизації кредитних карт, бухгалтерськими системами які використовуються готелем. Система продовжує функціонувати у звичному режимі навіть у нічний час, а менеджер може формувати звітність у будь-який час. Модуль "Звітів" системи OPERA Enterprise Solution, створений на основі потужної бази даних Oracle Report Writer, пропонує як власні приклади управлінських звітів, так і різноманітні нестандартні звіти.

Інструментом удосконалення систем управління якістю послуг гостинності є соціально-орієнтована концепція загального управління якістю QMS, який об'єднує ресурси, методи управління і технічні засоби в віртуальну систему, метою якої є постійне удосконалення управлінської діяльності підвищення якості надання послуг гостинності.

Література:

1. Lisenko, O.M. Quality management systems: features of implementation in accordance with the new version of the ISO 9001 standard, Visnik Schidnoyevropeyskoho universitetu ekonomiki i menejmentu. Seriya: Ekonomika i menejment, vol. 1, pp. 27-34, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/V_suem2016 (the date of application: 16.03. 2018).
2. Salesforce: Website/ URL: <https://www.salesforce.com/> (the date of application: 16.03. 2018).
3. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015 IDT). К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 21 с.
4. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.