

Рогальчук Дмитро
Студент 3 курсу спеціальності «Туризм»,
Науковий керівник: **Марусей Т. В.**,
к.е.н., доцент кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи
Кам'янець-Подільський національний
університет імені Івана Огієнка,
м. Кам'янець-Подільський

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВАМИ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

В сучасних умовах ринкової економіки все актуальнішою стає проблема інформаційного забезпечення, особливо для підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Зараз на ринку готельних послуг можна спостерігати високий рівень конкуренції, розмаїття видів основних і додаткових послуг та підвищення рівня обслуговування. Зростання складності управління, необхідність введення контролю за усіма видами діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу зумовлює необхідність впровадження новітніх інформаційних технологій, з допомогою яких можна здійснювати фінансово-облікову і господарську діяльність, а також прискорити процес утворення та продажу пакетів послуг споживачам. Тому незалежно від розміру підприємства готельно-ресторанного бізнесу, його категорії, кількості місць, його номерного фонду та місця розташування процес автоматизації та інформатизації є дуже актуальним. Активне впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність підприємств гостинності є запорукою та необхідною умовою їх продуктивної роботи. В сучасних умовах забезпечити високий рівень ефективності рішень проблем управління підприємством готельно-ресторанного бізнесу можна тільки з допомогою інформаційних комп'ютерних систем та технологій, які гарантують велику швидкість обробки та передачі інформації, її надійність, оперативність, точність [1].

Широкомасштабне застосування комп'ютерних інформаційних

технологій управління бізнесом наразі є пріоритетним напрямом розвитку готельно-ресторанного бізнесу в нашій країні з обов'язковим урахуванням та вивченням досвіду аналогічних підприємств в інших країнах. Інформаційні технології – це процес використання сукупності методів та засобів збору, структурування та передачі даних для отримання нової якісної інформації про явище, стан об'єкта або процес [3].

Всі види інформації, необхідної для управління готельно-ресторанним комплексом, є складовими інформаційної системи. На будь-якому рівні управління інформаційна система та система управління залежать одна від одної та взаємопов'язані. А ресурсом, який визначає якість та ефективність роботи різноманітних служб підприємства гостинності, стає інформація.

Головною метою інформаційних технологій є утворення, поглиблення та підтримка конкурентних переваг, сприяння більш ефективному управлінню готельно-ресторанним комплексом і швидке реагування на динаміку ринку. Щоб досягти цієї мети, необхідно збудувати інформаційну комп'ютерно-технологічну систему за наступними ознаками:

- доступність системи для кожного споживача з будь-якого місця у будь-який час;
- доступність будь-якого об'єкта інформації до необмеженої кількості споживачів одночасно;
- гнучкість та маневреність програм для здійснення переходу до інформаційної мереживної архітектури [5].

Сучасний готель є складним комплексом функціональних ланок, від злагодженості роботи якого залежить успішність існування підприємства на ринку. Враховуючи сучасні тенденції у сфері гостинності та конкуренцію, що посилюється, підвищується необхідність забезпечення оперативності і точності роботи персоналу та готельного комплексу в цілому. Рішення даної проблеми можливе лише за рахунок впровадження систем автоматизації роботи готелю, тобто впровадження Автоматизованих Систем Управління (АСУ) готелем (в англійському варіанті - Property Management System

(PMS)).

АСУ для готельних комплексів є комплексом інтегрованих підсистем, що створюють ефективне середовище взаємодії співробітників, клієнтів і ділових партнерів - туристичних агентств, корпоративних клієнтів і туроператорів. І хоча ціна таких систем висока, згідно з дослідженнями корпорації Microsoft, більшість готелів на Заході (особливо мережевих) періодично встановлюють нову систему управління. Це викликано темпами зростання конкурентної боротьби і технологічного прогресу - якщо раніше готелі змінювали технічне оснащення в середньому кожні 7-9 років, то сьогодні - кожні 3- 5 років, і тенденція скорочення цього терміну зберігається [5].

Найбільш популярними на цьому ринку є західні системи – «Micros Fidelio», «Lodging Touch LIBICA», Hospitality Enterprise Resource Planning «Cenium», Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA; російські розробки – «Nimeta», «Едельвейс», «Готель 3», «KEI Hotel», «UCS Shelter», відповідні модулі корпоративних систем Галактика і Парус.

На сьогоднішній день найбільш поширеними автоматизованими готельними системами, що застосовуються в світовій практиці, є:

- Система управління готелем (PMS - Property Management System);
- Система управління рестораном (Point Of Sales);
- Система управління заходами (Sales & Catering);
- Система телефонного сервісу (Telephone Management System);
- Система електронних ключів (Key System);
- Система електронних мінібарів (Mini bar System);
- Система інтерактивного телебачення (Video Services System);
- Система енергозбереження (Energy Management System);
- Система обробки кредитних карт (Credit Card Authorization System);
- Система складського обліку та калькуляції (Food & Beverage);
- Система фінансово бухгалтерського обліку (Accounting System);

- Система центрального бронювання (Central Reservation System);
- Система інтернет бронювання (Web Reservation System);
- Система кадрового обліку (Human Resource System);
- Система безпеки (Security System).

На сьогоднішній день більшість вітчизняних готелів впроваджують системи автоматизації, які відповідають сучасним вимогам. Функціональна частина різних систем схожа, відмінності лише в підході до вирішення однакових завдань. При цьому особлива цінність АСУ полягає в інтеграції засобів автоматизації в глобальні системи бронювання (GDS). До них належать чотири основні світові системи бронювання: Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan. Разом ці системи нараховують приблизно 500 000 терміналів, встановлених в готелях по всьому світу, що складає близько 90 % ринку: не випадково їх називають «золотою четвіркою». В Україні найпоширенішою з цих систем є Amadeus[5].

Отже, індустрія гостинності – важлива складова економіки багатьох країн світу. Сучасну індустрію гостинності характеризують швидка змінюваність економічних умов, підвищення якості послуг, безперервний вступ на ринок нових учасників, у тому числі іноземних. Ці зміни мають сильний вплив на фінансове становище українських підприємств індустрії гостинності. Конкурентна перевага підприємств індустрії гостинності залежить від нововведень в області інформаційних технологій, таких як: по-перше, комплексних систем автоматизованого управління, а по-друге - систем, пов'язаних зі зберіганням та інтелектуальною обробкою даних. Для готелів питання комплексної автоматизації процесів бронювання місць, розрахунків з гостями, агентами і туроператорами, проблеми безпеки об'єкту та господарської діяльності стають все більш актуальними.

Список використаних джерел

1. Информационные системы управления гостиничными комплексами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/02.pdf

2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : ЦУЛ, 2010. – 472 с.
3. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме: учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2002. – 345 с.
4. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. пос. / П. Р. Пуцентейло. – К.: ЦУЛ, 2007. – 344 с. 7. Роглев Х. Р. Основи готельного менеджменту [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// www.library.tneu.edu.ua](http://www.library.tneu.edu.ua)
5. Скопень М.М. Інформаційні технології та системи в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі / [М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя та ін.]. – Київ: Ліра-К, 2017. – 766 с.

Родимюк Тетяна
студентка 3 курсу спеціальності «Туризм»,
Науковий керівник: **Марусей Т. В.**,
к.е.н., доцент кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи
Кам'янець-Подільський національний
університет імені Івана Огієнка,
м. Кам'янець-Подільський

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМСТВ З НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Питання розроблення та впровадження нових методів, практичних інструментів управління є актуальним для суб'єктів господарювання в туристичній галузі. Звертаючи увагу на те, що за останні роки туризм характеризується позитивною динамікою туристичних потоків, особливої уваги потребують туристичні оператори з надання послуг міжнародного туризму, як основні суб'єкти туристичного ринку, що спеціалізуються на формуванні туристичних продуктів. В основі функціонування підприємств