

Ілона СТАНДРІЙЧУК

здобувач вищої освіти ОС «магістр»,
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка,
м. Кам'янець-Подільський

Науковий керівник: **Марусей Т.В.**

канд. екон. наук, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка,
м. Кам'янець-Подільський

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Широке використання інформаційних технологій обробки та передачі інформації дозволяє створити сучасний та зручний продукт для підприємств готельного бізнесу, що спрямований не лише на збільшення прибутку, а й утримування конкурентних позицій на ринку та завоювання прихильності гостя.

Переважна більшість фахівців переконана, що жодне підприємство індустрії гостинності не може обійтися без застосування комп'ютерних систем. Перші готельні комп'ютерні системи з'явилися кілька десятків років тому, і за цей час пройшли великий шлях розвитку. В умовах сьогодення комп'ютерні системи охоплюють усі процеси функціонування готелю і його взаємин зі споживачами його послуг. Розвиток інформаційних технологій та їх значні функціональні можливості привели до появи цілком інтегрованих систем комп'ютерного управління готельними підприємствами. Нині широко використовуються системи, засновані на застосуванні мереж персональних комп'ютерів із розвиненим інтерфейсом. Такий інформаційний міст дозволяє обмінюватися управлінською і фінансовою інформацією. Сучасні системи дозволяють автоматизувати виконання щоденних задач персоналу і управління готелем. Водночас досягається взаємозв'язок між різними службами готелю, що значною мірою підвищує ефективність і дозволяє позбутися помилок. Керівництво одержує могутній інструмент контролю за станом готелю і фінансових потоків, а можливості зловживань персоналом готелю скорочуються до мінімуму [3].

До ІТ-технологій, які оптимізують менеджмент у готелі відносяться комп'ютерні системи центрального управління готелем, системи управління внутрішніми службами, які дозволяють ефективно обслуговувати гостей, технології оповіщення про готовність номерів, технологія замовлення їжі в ресторані. Найбільш поширеним

універсальним продуктом є комплекс найбільшої у світі компанії «Micros Fidelio», що спеціалізується на створенні систем управління для готелів і ресторанів упродовж 20 років. Така система встановлена на підприємствах більше 100 найбільших готельних мереж (Sheraton, Hilton, Marriott, Kempinsky, Hyatt тощо). Найбільшими комп'ютерними системами бронювання на міжнародному ринку туризму є системи Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan. Разом ці системи налічують близько 500 тис. терміналів, встановлених у готелях по всьому світу, що складає 90% ринку, не випадково їх називають «золотою четвіркою». 10% займають регіональні системи бронювання і системи, які знаходяться на стадії злиття з однією з вищевказаних систем [2].

З розвитком готельної індустрії та збільшенням кількості і різноманітності готелів їх відвідувачам стає важко зробити вибір, що є передумовою активного використання інтернет-маркетингу. Так, у боротьбі за клієнта у готелів все більше розвивається конкуренція, і щоб її виграти, необхідно бути в тренді і використовувати нові інформаційні технології. Інновації вважаються драйвером економічного зростання і джерелом конкурентної переваги компаній [3].

Готельна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним підприємством до застосування глобальних комп'ютерних мереж. На сьогоднішній день в готельній індустрії використовується досить багато новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту тощо. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту. Так, в області реклами широкого поширення набула пряма розсилка готельної інформації електронною поштою – direct mail, що дає можливість блискавично зв'язатися з компаніями. В останні роки готельні підприємства створили свої власні сайти в Інтернеті. Висока надійність і зручність комп'ютерних систем резервування CRS (Computer Reservation System) сприяли їх швидкому і широкому поширенню. Це дозволило прискорити процес резервування, здійснювати його в режимі реального часу і тим самим підвищити якість надаваних послуг за рахунок скорочення часу обслуговування гостей.

Досить актуальним є пошук нових прогресивних технологій та впровадження їх у закладах ресторанного господарства при готелях. Перспективними є інтерактивні технології, оскільки їх особливості застосування передусім полягають у відсутності необхідності очікування офіціанта для оформлення замовлення, виключаючи

помилки. Для цього на сенсорних панелях розміщується меню закладу з простою навігацією, що дозволяє не тільки отримати повну інформацію про страву, а також внести уточнення щодо її приготування, яке передається на виробництво. До використання також доступні сервіси погоди, соціальних мереж та ігор, кнопка виклику офіціанта і можливість розрахунку безконтактним способом.

У сучасному світі, при плануванні і побудові готельно-ресторанних комплексів основну увагу приділяють збереженню часу, грошей та енергії. Для збереження енергії створюють екологічні інноваційні технології. Готелем з такими технологіями можна рахувати Innovation Hotel – інноваційний еко-готель, що належить до ІНГ, включає сонячні панелі на даху для нагріву води, вітряні u1074 генератори для вироблення електроенергії, шибки з вторсировини, меблі повністю зроблено з перероблених матеріалів. В обробці використовуються нетоксичні фарби. Відпрацьоване масло з кухні використовуватиметься як біопаливо [1].

Отже, успішність та ефективність роботи провідних світових готельно-ресторанних комплексів, їх прагнення підвищити стандарти якості обслуговування, урізноманітнювати і оновлювати перелік послуг, знизити вартість і собівартість послуг, інтегрувати зусилля персоналу обумовлена, в першу чергу, тим, що такі комплекси у своїй повсякденній діяльності користуються сучасними високоефективними системами управління бізнесом на основі впровадження новітніх комп'ютерних інформаційних систем і технологій.

Перелік джерел інформації:

1. Портал гостиничного і ресторанного бізнесу. URL: <http://prohotelia.com.ua/>.
2. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2013. №16. С. 224-228.
3. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2012. Вип. 1(2). С. 331-338.