

Вашенко Н.Ю., Козуб Д.С., студентки
Науковий керівник – Чайкіна А.О., к.е.н., доцент
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
(м. Полтава, Україна)

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРИ УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ

Сьогодні, на сучасному етапі розвитку готельного бізнесу, інформація є ключовим стратегічним ресурсом. Саме вона здійснює безпосередній вплив на конкурентоспроможність та майбутнє всієї індустрії гостинності. Важко переоцінити роль інформації в управлінні, адже вона виступає предметом управлінської праці, засобом аргументування управлінських рішень, без яких процес впливу управляючої системи на керовану та їх взаємодія неможливі.

Організувати роботу суб'єкта готельного бізнесу як складної системи організації та управління згідно з сьогоденними умовами розвитку сфери гостинності можливо лише за допомогою впровадження та використання інформаційних технологій. Саме вони у сукупності з інформацією є рушійною силою кожного підприємства готельного бізнесу [1].

Нині існують безліч підходів щодо визначення поняття «інформаційні технології». Відповідно до визначення, прийнятого ЮНЕСКО, інформаційні технології – це комплекс взаємозалежних наукових, технологічних, інженерних дисциплін, що вивчають методи ефективної організації праці людей, зайнятих опрацюванням і збереженням інформації; обчислювальну техніку і методи організації її взаємодії з людьми і виробничим устаткуванням, а також пов'язані з усім цим соціальні, економічні і культурні проблеми. Таким чином, інформаційні технології – це своєрідний процес використання сукупності методів і засобів збору, структурування та передачі даних для отримання нової якісної інформації про явище, стан об'єкта або процес [2].

ІТ містять у собі певну сукупність матеріальних засобів, а саме: носії інформації, технічні засоби їх вимірювання, передачі, обробки, зберігання тощо, а також способи їх взаємодії, і, головне, методи організації роботи з інформацією. Інформаційні технології мають властивості, які визначають їх ефективність.

ІТ підвищують ефективність роботи готелю не тільки у процесах бронювання, зв'язку та реклами, а й у ході управління, обліку, маркетингової діяльності, економічного та фінансового аналізу роботи підприємства. У цьому і проявляється їхня багатофункціональність.

Інформаційні технології управління призначені для інформаційного обслуговування усіх працівників підприємства, безпосередньо пов'язаних з прийняттям управлінських рішень. Саме тут інформація представлена у вигляді постійних і спеціальних звітів, в яких міститься дані про минуле, теперішнє та майбутнє суб'єкта бізнесу. Головною метою ІТ є створення, удосконалення, підтримка та збереження конкурентних переваг, сприяння більш ефективному управлінню підприємства й швидке реагування на динаміку індустрії. Сьогодні вкрай важко уявити діяльність готельного підприємства без застосування інформаційних технологій, адже вони використовуються в усіх його аспектах [3].

Автоматизовані системи управління (АСУ) для суб'єкта готельного бізнесу – спеціалізований комплекс програм, який забезпечує ефективну роботу персоналу готелю на своїх робочих місцях і оперативне прийняття рішень на всіх етапах технологічного циклу, від резервування до отримання звітності по діяльності підприємства. Однією з

основних їхніх функцій є отримання інформації про стан номерного фонду, зайнятість кожної кімнати з метою здійснення поточного контролю за діяльністю засобів розміщення, а також планування продажів номерів та бронювання на майбутнє. Не менш важливим є те, що за допомогою АСУ значно легше вести усю необхідну документацію та забезпечувати ефективне прогнозування припустимих помилок, скоротити людський фактор, який найчастіше стає причиною надмірних дій та додаткових матеріальних затрат з боку керівництва [4].

Таким чином, сьогодні АСУ – один із основних факторів підвищення ефективності у готельному бізнесі.

Найпопулярнішими АСУ сьогодні є «Micros Fidelio», «Lodging Touch LIBICA», «Eritome PMS», «Amadeus PMS», «Opera», «Optima», «Senium», «Nimeta», «Едельвейс», «Готель 3», «KEI Hotel», «UCS Shelten», «Парус-Готель», «Галактика». Вони відрізняються один від одного своїми функціональними можливостями, набором модулів та споживчими характеристиками. Не зважаючи на відмінності, усі АСУ мають модулі: бронювання, управління номерним фондом, розрахунків з клієнтами та загального управління [5].

Готелі висувають чимало вимог до АСУ, а саме: ефективні можливості управління номерним фондом та інших елементів, потужний фінансовий контроль та аудит, якісне управління структурними підрозділами, підтримка 24/7, організація event-заходів тощо. Вищенаведені задачі з'ясовуються та врегульовуються засобами автоматизованих систем. Саме тому, кожному підприємству готельного бізнесу необхідно провести чіткий, якісний та розгорнутий аналіз усіх необхідних характеристик, дослідити структурні особливості «фаворитів» та розглянути відгуки та коментарі тієї чи іншої автоматизованої системи управління перед їх безпосереднім впровадженням [6].

Отже, інформаційні технології є важливою складовою функціонування готельного бізнесу, яка відкриває нові можливості у сфері управління та сервісу. Вони підвищують ефективність роботи підприємства в усіх процесах: від бронювання до аналізу та звітності. Автоматизація управління інформацією сприяє забезпеченню якісного нового підходу до прийняття управлінських рішень. Застосування АСУ дозволяє зменшувати витрати суб'єкта готельного бізнесу, тримати контроль над структурними підрозділами та значно полегшувати роботу, пов'язану з документообігом. Уся система менеджменту може цілком вийти на новий якісний рівень, який дозволить готелям покращити свою ефективність, обслуговування та залучити якомога більше гостей.

Список використаних джерел

1. Юдкова К. В. Особливості визначення поняття "інформаційні технології". *Інформація і право*. 2015. № 1. С. 63-67. URL. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Infpr_2015_1_9
2. Буйницька О. П. Інформаційні технології та технічні засоби навчання: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 240 с.
3. Шаповалов А. Л. Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі / А. Л. Шаповалов, О. Б. Костенко, К. В. Кузьмичова; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2012. 53 с.
4. Мельниченко С.В., Кудлай Т.В. Інноваційні технології в управлінні готельними мережами. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі. *Всеукраїнська науково-практична конференція*. Київ : НУХТ, 22-23 березня 2017. С. 148-149.
5. Danylenko M., Senenko I., Tkachuk T. Ukraine and the world: The tourism system collective monograph/ ed. A. Mazaraki; T. M. Tkachuk and others. Prague. 2019. 324p.
6. Кучер Д.Б., Замятіна Н.В. Автоматизовані системи управління як інструмент підвищення ефективності функціонування вітчизняних підприємств готельного господарства. Ч.: ЧТЕІ, 2012. С. 194-198.