

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЯМИ

Лужанська Ю.С.¹, Орлик О. В.²

1 — студент, кафедра Інформаційних систем в економіці,

2 — канд. екон. наук, доцент, кафедра Інформаційних систем в економіці
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

АНОТАЦІЇ

Лужанська Ю. С., Орлик О. В. Інформаційні технології управління готелями. Розглянуто переваги впровадження в практику роботи готелю автоматизованої інформаційної системи управління. Наведено структуру та функції найбільш поширених автоматизованих систем управління готельними комплексами. Загальними особливостями ІТ-готелів є автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю.

Ключові слова: інформаційні технології, автоматизовані системи, управління підприємством готельного бізнесу, програмний комплекс.

Лужанская Ю. С., Орлик О. В. Информационные технологии управления гостиницами. Рассмотрены преимущества внедрения в практику работы отеля автоматизированной информационной системы управления. Наведены структура и функции наиболее распространенных автоматизированных систем управления гостиничными комплексами. Общими особенностями ИТ-отелей является автоматизация процессов планирования, учета и управления основных направлений деятельности отеля.

Ключевые слова: информационные технологии, автоматизированные системы, управление предприятием гостиничного бизнеса, программный комплекс.

Luzhanskaya Y. S., Orlyk O. V. Information technology management of hotels. The advantages of implementation in practice of the hotel's automated information management system. Imposed by the structure and function of the most common automated control systems hotel complexes. General features of the hotel is the IT process automation planning, accounting and management of the main activities of the hotel.

Keywords: information technology, automated systems, management of hotel business enterprises, program complex.

ПОСИЛАННЯ НА РЕСУРС

Лужанська, Ю. С. Інформаційні технології управління готелями [Текст] / Ю. С. Лужанська, О. В. Орлик // Інформатика та інформаційні технології : студ. наук. конф., 20 квітня 2015 р. : матер. конф. — Одеса, ОНЕУ. — С. 12-15.

Донедавна українська готельна індустрія знаходилася в ізоляції від світових тенденцій розвитку і сьогодні переживає етап масштабної перео-

рієнтації з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих ІТ управління готелем. Для більшості готелів України (60 %), впровадження автоматизованих інформаційних технологій (АІТ) управління є необхідним і вже стало реальним фактом, вкрай важливим для успішного розвитку бізнесу. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, наскрізної автоматизації всіх бізнесів-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Автоматизована інформаційна технологія (АІТ) – системно організована для розв'язання задач управління сукупність методів і засобів реалізації операцій збору, реєстрації, передачі, нагромадження, пошуку, оброблення і захисту інформації на основі застосування програмного забезпечення, засобів обчислювальної техніки та зв'язку, а також засобів, за допомогою яких інформація пропонується клієнтам.

У результаті використання і впровадження автоматизованої інформаційної системи значно знижуються витрати на технічне обслуговування і поточний ремонт, витрати енергії тощо, скорочуються поточні витрати у результаті більш раціонального використання номерного фонду готелю і збільшення ефективності обслуговування гостей. Економічний ефект одержується також від надання послуг через Інтернет.

Інформаційна система готелю дозволяє у найкоротший термін виключити з асортименту послуги, що реалізуються погано, і замінити їх новими, отримати ефект за рахунок більш точного визначення того, які категорії гостей отримують конкретні послуги, у який час і як змінюються їхні смаки тощо. Впровадження автоматизованої інформаційної системи дозволяє скоротити витрати на робочу силу приблизно на 30%, знижуючи потребу в ній, а, отже, й підвищити продуктивність праці.

Таким чином, впровадження інформаційної системи відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних завдань готельного бізнесу. Експлуатація системи дозволяє готелю реалізувати програми ресурсозбереження шляхом зниження експлуатаційних витрат на утримання систем зв'язку, зниження енергоспоживання і водоспоживання, уникнути пікових навантажень, збільшити продуктивність праці, поліпшити якість послуг, виконуваних робіт і підвищити кваліфікацію працівників готелю.

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 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).

Бізнес-процеси, що підлягають автоматизації в готелі, можна поділити на два блоки: фронт-офіс (зовнішні бізнес-процеси) та бек-офіс (внутрішні бізнес-процеси) (рис.1). Під фронт-офісом готелів розуміють структурні підрозділи, співробітників, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами – служби маркетингу, прийому і розміщення, бронювання і продажів, супроводу та обслуговування.



Рис. 1. Автоматизація основних бізнес-процесів у готельному бізнесі

Конкурентна перевага підприємств індустрії гостинності залежить від нововведень в області інформаційних технологій. Для готелів питання комплексної автоматизації процесів бронювання місць, розрахунків з гостями, агентами і туроператорами, проблеми безпеки об'єктів та господарської діяльності стають все більш актуальними.

ЛІТЕРАТУРА

1. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст] / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. — К. : Центр учбової літератури, 2009. — 472 с.
2. Ухлічева, І. В. Інформаційні технології як спосіб формування і підвищення привабливості туристичного іміджу України [Текст] / І. В. Ухлічева, К. О. Слободянюк // Індустрія гостинності у країнах Європи : IV Міжнар. наук.-практ. конф., 16-18 грудня 2010 р. : матер. конф. — Сімферополь : ВіТроПринт, 2010. — С. 167–169.
3. Скопа, О. О. Інформаційні технології у професійній діяльності фахівця [Текст] / О. О. Скопа // Наукові праці УДАЗ. — 2000. — № 1. — С. 103-106.
4. Орлик, О. В. Сучасні інформаційні технології в системі управління підприємством [Текст] / О. В. Орлик, О. Г. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень. — 2002. — № 11. — С. 293–296.
5. Скопа, О. О. Роль телекомунікацій в сучасному бізнесі [Текст] / О. О. Скопа, Н. Ф. Казакова // Наукові праці УДАЗ. — Одеса : УДАЗ ім. О. С. Попова. — 1999. — №2. — С. 11-12.
6. Орлик, О. В. Економічна безпека підприємства: властивості, стратегія та методи забезпечення [Текст] / О. В. Орлик // Економічна безпека в умовах глобалізації світової економіки : [колективна монографія у 2 т.]. — Дніпропетровськ : «ФОП Дробязко С.І.», 2014. — Т. 2. — С. 176-182.
7. Скопа, О. О. Телекомунікації як рушійна сила економіки [Текст] / О. О. Скопа, Н. Ф. Казакова // Системи и средства передачи и обработки информации : III Междунар. науч.-практ. конф., 7-12 сент. 1999 г. : матер. конф. — Одесса, ОАО «Нептун», УГАС им.А.С.Попова. — С. 82-83.
8. Орлик, О. В. Факторы обеспечения и основные свойства экономической безопасности [Текст] / О. В. Орлик // Modern problems of regional development : Collection of scientific articles. — 2014. — Vol. 2. — P. 190-194.
9. Атанасов, М. Вплив інформаційних технологій на розвиток підприємства [Текст] / М. Атанасов, О. Йона // Гармонізація суспільства – новітній напрямок розвитку держави : Всеукр. наук. конф. аспірантів та молодих вчених, 25 березня 2014 р. : матер. конф. — Одеса, ОНЕУ. — С. 54-61.
10. Орлик, О. В. Система загроз економічній безпеці суб'єктів господарювання [Текст] / О. В. Орлик // Вісник соціально-економічних досліджень : зб. наук. праць. — Одеса : ОНЕУ. — 2014. — Вип. 1(52). — С. 250-257.
11. Буй, В. М. Інформаційні системи в економіці [Текст] / В. М. Буй, О. В. Орлик // Гармонізація суспільства – новітній напрямок розвитку держави : Всеукр. наук. конф. аспірантів та молодих вчених, 25 березня 2014 р. : матер. конф. — Одеса, ОНЕУ. — С. 109-116.