

СЕКЦІЯ 7.

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ В УПРАВЛІННІ ТУРИСТИЧНИМ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ.

УДК 338.48:330.341.1.(477)

Г.Г. Білак
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту та управління економічними процесами,
[Мукачівський державний університет](#),
м. Мукачево

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ

Готельно-ресторанний бізнес в Україні є високодохідною галуззю, що динамічно розвивається. Успіхи провідних світових готельно-ресторанних комплексів полягає у забезпеченні високої якості послуг, їх швидкому оновленні, зниженні витрат й інтеграції зусиль персоналу пов'язані з тим, що в них створені високоефективні системи управління. Аналіз характеристики як туристського ринку, так і світових досягнень у теорії та практиці управління має велике значення для ефективної управлінської політики готелю. Ці загальні тенденції повинні враховуватися у вітчизняній практиці управління готельно-ресторанним бізнесом. На думку Х.Й. Роглева, вплив інформаційних технологій на управління готельним підприємством величезний, оскільки безпосередньо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому. Вони прямо впливають на конкурентоздатність на сьогоднішньому ринку [1].

Сучасне готельне підприємство являє собою складний комплекс функціональних ланок, від злагодженості роботи якого залежить успішність існування підприємства на ринку. Враховуючи сучасні тенденції в сфері гостинності і конкуренцію, яка посилюється, виникає необхідність забезпечення оперативності і точності роботи персоналу і готельного комплексу в цілому. Рішення даної проблеми можливе лише за рахунок введення систем автоматизації роботи готелю, тобто введення Автоматизованих Систем Управління (АСУ) готелем (в англійському варіанті – Hotel Management System (HMS)). Питання аналізу інформаційних технологій та автоматизованих систем управління готелями розглядали у своїх роботах вітчизняні та зарубіжні науковці. Проте єдина концепція формування управлінських технологій в Україні відсутня, потребують окремих досліджень та уточнень методичні підходи до визначення сутності, мети автоматизованих систем, методики їх використання та оцінки їх якості. Економія і раціональне використання матеріальних ресурсів є одним з істотних чинників підвищення прибутковості готельного підприємства. Головними джерелами економії, застосування яких дозволяє зменшити витрати таких дорогих матеріальних ресурсів, як вода та електроенергія, є впровадження у господарську діяльність нових інформаційних технологій.

Наявність у складі АСУ готелю програмного модулю дає додаткові переваги: програма об'єднує в собі як систему управління готелем, так і систему автоматизації ресторану з єдиною системою управлінського обліку. Адже практично на території будь-якого готельного комплексу знаходиться ресторан, бар, кафе або їдальня. Введення окремої системи автоматизації ресторану і окремої системи автоматизації готелю не є оптимальним і економічно обґрунтованим. Слід відмітити, типова інформаційна технологія управління, зокрема і АСУ готелю, повинна відповідати наступним вимогам:

- 1) відповідати нормам українського законодавства;
- 2) охоплювати всі сторони виробничо-господарської, фінансової діяльності готелю;
- 3) бути сучасним і конкурентоспроможним інформаційним продуктом;

- 4) мати можливість модернізації програм у зв'язку;
- 5) забезпечувати надійність і безпеку зберігання даних, мати захист від несанкціонованого доступу як по окремим технологічним операціям, так і по системі управління в цілому, а в разі несанкціонованого доступу вміти виявляти його;
- 6) мати гнучке і швидке налаштування параметрів відповідно до особливостей конкретного готельного підприємства;
- 7) мати фірмову технічну підтримку (проведення консультацій, семінарів, тощо);
- 8) володіти потужним статистичним і аналітичним блоками для оперативного аналізу діяльності готельного комплексу і прийняття стратегічних рішень;
- 9) використовуватися на базі архітектури «Клієнт-сервер», забезпечуючи обробку інформації, що знаходиться в різних місцях, без втрат продуктивності.

Інформаційні технології в на ринку готельних послуг призначені для автоматизації діяльності з реалізації готельних послуг споживачеві. Автоматизована система управління або АСУ готелю – це спеціалізований пакет програм, що забезпечує роботу готельного персоналу на своїх робочих місцях і оперативне прийняття рішень на всіх етапах технологічного циклу, від резервування місць до отримання звіту по діяльності готелю. Термін «автоматизована», на відміну від терміна «автоматична» підкреслює збереження за людиною-оператором деяких функцій, або найбільш загального, стратегічного характеру, або тих, які не піддаються автоматизації.

Автоматизація готелю – це спосіб зберегти гроші та ресурси за рахунок автоматичного виконання більшості рутинних процесів, який забезпечує швидше повернення витрат та встановлення централізованого управління. Системи управління готелями відносяться до класу особливого програмного забезпечення, так званої PMS (Property Management Systems – системи управління об'єктами нерухомості). Крім власне HMS, до них відносяться програми для інших об'єктів індустрії гостинності (ресторани, бари, спортивні та розважальні комплекси і т.д.), а також системи управління магазинами, складами, державними установами і т.п. Таким чином, автоматизовані системи управління для готельних підприємств є комплексом інтегрованих підсистем, що створюють ефективне середовище взаємодії співробітників, клієнтів і ділових партнерів (туристичних агентств, корпоративних клієнтів і туроператорів).

Отже, для більшості готелів України, впровадження автоматизованих систем управління є необхідним і вже стало реальним фактором, вкрай важливим для успішного розвитку бізнесу. Як в усьому світі, так і в Україні, використання сучасних АСУ стає засобом конкурентної боротьби готелів. На думку О.О. Гудзоватої, їх цінність можна розглядати у двох площинах:

- 1) у процесах, які автоматизуються. Автоматизація процесів функціонування систем дозволяє активувати виконання щоденних завдань персоналу і керівництва готелю. При цьому досягається взаємозв'язок між різними підрозділами готелю і можливості зловживань персоналу скорочуються до мінімуму. Контроль може здійснюватися в режимі реального часу, тому керівник має можливість приймати коректні і своєчасні рішення;

- 2) у даних, які акумулюються під час роботи. Крім функцій управління, системи пропонують додаткові можливості підвищення рівня сервісу для клієнтів [2].

На нашу думку, використання готельними комплексами автоматизованих систем управління сприяє підвищенню ефективності обслуговування, посиленню оперативності та інтенсивності операційно-технічних процесів господарської діяльності готелю. Беззаперечними є економічна вигода від їх впровадження та економічний ефект від їх використання.

1. Роглев Х.Й. *Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник.* – К.: Кондор, 2005. - 408 с.
2. Гудзовата О.О. *Автоматизовані системи управління готелями.* О.О. Гудзовата / *Торгівля, комерція, підприємництво.* – 2013. – Випуск 15. – с. 94-98.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>