

**Баришникова В.П.**, студентка  
Науковий керівник: Огієнко М.М.,  
к.т.н., доцент, ВП «МФ КНУКіМ»,  
м. Миколаїв

## **СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЯМИ МІСТА МИКОЛАЄВА**

Вплив інформаційних технологій на управління готельним бізнесом величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому. Інформаційні технології прямо впливають на конкурентоспроможність сьогоdnішнього ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету, інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю є сьогодні не просто питанням лідерства та створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Готельні системи дозволяють автоматизувати всі етапи обслуговування гостя, починаючи від бронювання квитків, заселення і закінчуючи остаточним розрахунком, а також основні бізнес-процеси – від праці покоївок до організації звітності на підприємстві. Крім того, вони забезпечують управління всіма послугами і системами готелю, доступними в номері.

Питання аналізу інформаційних технологій та автоматизованих систем управління готелями й ресторанами розглядали у своїх роботах Л. Агафонова, О. Оліфірова, М. Скопень, К. Федосова.

*Метою роботи* є дослідження, розгляд та аналіз сучасних інформаційних технологій в управлінні готелями міста Миколаєва.

Донедавна готельна індустрія м. Миколаєва знаходилася в ізоляції від світових тенденцій розвитку. Сьогодні вона переживає етап масштабної переорієнтації з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих ІТ управління готелем.

Для більшості готелів м. Миколаєва (60%), впровадження автоматизованих інформаційних технологій (АІТ) управління є необхідним і вже стало реальним фактом, вкрай важливим для успішного розвитку бізнесу.

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 автоматизованих інформаційних систем міста Миколаєва 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 систем 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 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);

На ринку сьогодні є більше десятка систем автоматизації управління готелями. Представлені на ринку інформаційних технологій комп'ютерні програми автоматизації роботи підприємств готельної індустрії мають різні можливості. На українських підприємствах цієї галузі використовуються як зарубіжні програмні продукти (американські Opera, Fidelio та Eritome, російські «Отель-2.3», «Едельвейс», Servio), так і вітчизняні розробки (ProHotel, SuperHotel, B52 та інші) [3; 4]. Усі автоматизовані системи управління готелем мають більш-менш схожу структуру, що складається з модулів служби реєстрації і обслуговування гостей (Front Office), модулів служби обліку і управління (Back Office) і інтерфейсів до зовнішніх систем 1 (рис.1). Кожна HMS має свій набір функціональних модулів, але типовий склад служб у складі HMS такий.

Проаналізуємо можливості впровадження інформаційної системи «Отель-2.3», що спеціалізується на розробці і впровадженні комплексних систем автоматизації й управління в готельному господарстві (готелі, санаторії,

пансіонати) та сфері громадського харчування (ресторани, Fast-food, розважальні комплекси, клуби).

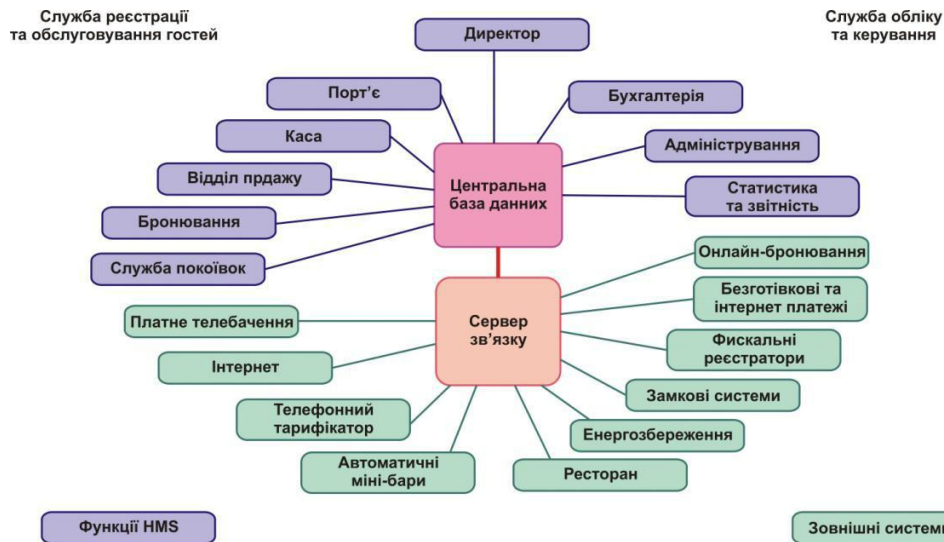


Рис. 1. Інтерфейс зовнішньої системи управління готелем

Ця система відповідає вимогам міжнародних стандартів до рівня сервісу, що надається, і враховує особливості українського готельного бізнесу.

Заснована на сучасній, поширеній, надійній та універсальній платформі управління даними СУБД MS SQL 2000, система «Отель-2.3» гарантує простоту обслуговування і надійність роботи [5].

Система автоматизації «Отель-2.3» працює цілодобово і в реальному часі (гості заселяються, оплачують послуги, виїжджають, отримують повернення), тобто база готельної системи постійно відображає поточний стан реального об'єкта.

Система забезпечує зберігання даних тривалий час (7-10 років). Аналіз застосування комплексної системи управління в готельному підприємстві «Гостинний двір» (м. Миколаїв, вул. Свиридова, 37 -а ( ріг пр. Миру)) показав, що автоматизацію всіх бізнес-процесів готелю здійснює спеціальне програмне забезпечення – комплексна система управління готелем «Отель-2.3».

Стандартний пакет системи являє собою набір модулів: модуль «Порт'є», модуль «Бронь», модуль «Каса», модуль «Господарські служби», модуль «Звіти», модуль «Налаштування». Комплексна система управління «Отель-2.3» надає такі можливості адміністраторові: резервувати місця й поселяти як окремих осіб, так і групи; наочно відображати на плані поселень стан номерів і місць у них; формувати рахунки на проживання, харчування, додаткові послуги; формувати звіти за зміну про поселення й оплати; бухгалтерові – контролювати оплати як поточні, так і за заданий період; вносити й корегувати

тарифи за проживання, харчування й послуги, знижки для гостей; одержати звіти по оплатах і заборгованостях; старшому адміністраторові, керівникові – одержати звіти щодо поселень, оплати, стану й завантаження номерів.

Зважаючи на результати проведеного дослідження, можна констатувати, що при використанні комплексної системи управління, готель «Гостинний двір» отримує ряд переваг:

- управління готелем здійснюється в режимі реального часу;
- процес роботи з клієнтами оптимізований таким чином, що займає за часом, як правило, не більше 1-2 хвилин, створюючи комфортні умови для гостей;
- продуманий і функціональний блок розрахунків мінімізує помилки персоналу, виключає втрати від неврахованих послуг;
- блок бронювання дозволяє максимально ефективно використовувати номерний фонд і значно збільшити завантаження готелю;
- система дозволяє у найкоротший термін виключити з асортименту послуги, що не користуються популярністю, і замінити їх новими;
- повна персоналіфікація роботи з системою дає можливість адміністрації готелю контролювати та аналізувати роботу персоналу;
- упровадження системи дозволяє скоротити витрати на робочу силу приблизно на 30%, знижуючи потребу в ній, а отже й підвищити продуктивність праці;
- автоматизація роботи господарських служб дає можливість готелю планувати та систематизувати ремонтні та профілактичні роботи, запобігаючи втрат від непередбачуваних капітальних витрат.

Аналіз показників фінансово-господарської діяльності готелю «Гостинний двір» показав, що впровадження інформаційних технологій сприяє покращенню економічних показників.

Так, за період 2015– III кварталу 2016 роки прибуток від основного виду діяльності збільшився на 21,25%, витрати на реалізацію послуг зменшились на 10,6%, чистий прибуток збільшився на 43%, рентабельність підвищилась на 20%. Отже, ці показники свідчать про покращення фінансового стану підприємства, а це в свою чергу підвищує конкурентоспроможність готелю на ринку готельних послуг.

Не менш важливим інструментом оцінки діяльності готелю є підрахунок коефіцієнтів завантаження. Цей коефіцієнт вимірює ступінь успіху основної діяльності готелю – продажу номерів, а також характеризує привабливість готелю для клієнта. Динаміку завантаження номерного фонду готелю «Гостинний двір» надано у таблиці 1. Отже, аналіз динаміки завантаження

готелю «Гостинний двір» після впровадження у лютому 2015 року автоматизованої системи управління готелем «Отель-2.3» за 2015– III кварталу 2016 рр. показав, що протягом досліджуваного періоду коефіцієнт завантаження збільшувався, і в 2016 році становив 51%, що є хорошим показником для готелю в регіоні.

Таблиця 1

**Динаміка завантаження номерного фонду готелю «Гостинний двір»**

<b>Місяць</b>	<b>2015 рік</b>	<b>III квартал 2016 року</b>
Лютий	18%	19,5%
Березень	30,8%	43,2%
Квітень	20,8%	29,4%
Травень	25,9%	30,7%
Червень	51,7%	62,2%
Липень	66,9%	89,3%
Серпень	73,3%	75,6%
Вересень	50,6%	58,5%

Встановлено, що впровадження автоматизованої системи управління «Отель-2.3» у діяльність готелю забезпечує:

- 1) досягнення конкурентної переваги;
- 2) підвищення продуктивності роботи;
- 3) максимальне використання наявних ресурсів готелю.

Проведене дослідження показало, що в умовах сучасного ринку неможливо забезпечити якісне ведення готельного бізнесу без застосування новітніх інформаційних технологій.

Таким чином, інформаційний і туристичний ринки повинні задовольняти потреби всіх категорій споживачів, які бажають отримати туристичну послугу, а держава – підтримувати і сприяти розвитку як традиційних туристичних підприємств, що орієнтуються на клієнтів, які надають переваги особистому спілкуванню під час придбання послуги, так і віртуальних фірм, які можуть задовольнити потреби клієнтів, що надають переваги Інтернет-технологіям.

**Список використаних джерел:**

1. Вендров А.М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем / А.М. Вендров. – М. : Финансы и статистика, 2014. – 544 с.
2. Лутай А.П. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі / А.П. Лутай // Торгівля і ринок України. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. – Вип. 30, т. 1. – С. 143-148.
3. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст] / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. — К. : Центр учбової літератури, 2014. — 472 с.
4. Миронов Ю.Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств / Ю.Б. Миронов // Вісник Львівської комерційної академії. Серія : Економіка. – 2013. – Випуск 26. – С. 193-200.
5. Оліфіров О.В. Інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі: навч. посіб. / О.В. Оліфіров, А.П. Лутай. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2012. – 235 с.
6. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М.М. Скопень. – К.: Кондор, 2015. – 301 с.
7. 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 2015 р.
8. Федосова К.С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / К.С. Федосова, Л.М. Тележенко. – О.: ТЕС, 2015. – 264 с.

**Бачинська К.Г.**, студентка

Науковий керівник: Кітченко А. С.

**ПОПУЛЯРИЗАЦІЯ ОСВІТНЬОГО ТУРИЗМУ СЕРЕД МОЛОДІ В  
СУЧАСНОМУ ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПРОСТОРІ**

Сучасний туризм визначається як суспільне явище, суттю якого є самовдосконалення в процесі освоєння культурного та природного різноманіття під час відпочинку та дозвілля. Ознайомлення з природою, культурною спадщиною і традиціями різних народів під час туристичних подорожей є важливим чинником забезпечення миру і збереження життя на нашій планеті.