

*Дочинець І.В.*

*асистент*

*Національний університет харчових технологій*

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЯХ**

Підприємства індустрія гостинності в сучасному світі за останні роки зазнала значних змін і нововведень, це пов'язане з введенням нових комп'ютерних технологій для підняття престижу готелів, підвищення ефективності системи управління, забезпечення безпеки гостей та чіткості і оперативності обслуговування, налагодження контролю над діями персоналу, розширення клієнтської бази готелів та вирішення ряду маркетингових задач.

Інформаційні технології - це процес, що використовує сукупність методів і засобів реалізації операцій збору, передачі, накопичення та обробки інформації на базі програмно-апаратного забезпечення для вирішення управлінських завдань економічного об'єкта [1].

Готельне господарство в широкому масштабі не використовувало можливості автоматизації до початку 70-х років ХХ ст. Цей досить пізній початок комп'ютеризації дозволило готелям отримати більш досконалі і зручні комп'ютерні технології з меншими витратами. Незважаючи на численність комплексних систем автоматизації готельних господарств, основні принципи побудови аналогічних систем доволі схожі: всі системи являють собою інтегровані пакети програм, що автоматизують діяльність основних служб готелю: управління номерним фондом, адміністративної, інженерної, служби закладів ресторанного господарства. На сьогоднішній день існує кілька професійних розробок, які заслуговують на увагу при виборі автоматизованої системи управління.

Основні комп'ютерні системи, що застосовуються в найбільших готелях світу є комплексом найбільшої в світі компанії «Micros - Fidelio», що спеціалізується на створенні систем управління для готелів і ресторанів. Така система встановлена на підприємствах найбільших готельних мереж (Hilton, Marriott, Hyatt і ін.). Система Fidelio V8 - це система автоматизованого управління готелем, яка здатна вирішувати завдання продажів, бронювання, прийому та розміщення гостей, організації конференцій і банкетів, надання повних даних для фінансового контролю та обліку діяльності підприємства. Fidelio Front Office (FO) - це найбільш популярна в світі система автоматизації служби бронювання, прийому і розміщення. До переваг FFO відносять: легкість в

експлуатації, високий рівень безпеки, забезпечений суворим розмежуванням доступу користувачів, сучасною функціональністю [2].

Серед комп'ютерних технологій у всьому світі широкого поширення набули комп'ютерні системи управління готелями.

Система управління готелями «UCS Shelter». UCS Shelter - це система управління готелями, яка встановлена більш ніж в 30 готелях України. "Ukrainian Computer Laboratory" UCL - регіональний представник в Україні російської фірми Reksoft, яка розробила програмний продукт Едельвейс / Medallion автоматизації готелів. Едельвейс - це система управління готелем (Property Management System, PMS), яка дозволяє не тільки проводити бронювання номера, спростити процедуру оформлення гостя з урахуванням його переваг, але і планувати завантаження готелю, вести статистику, надавати дані для бухгалтерської та управлінської звітності [3].

На сьогодні до глобальних системи резервування (Global Distribution System - GDS) відносять чотири основні системи бронювання: Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan. Безсумнівним лідером в сфері комп'ютерного резервування є мережа Internet. Саме тому готелі створюють власні Internet - сервери, через які і здійснюється доступ до інформації і бронювання в GDS. Можливості Internet для готелів не обмежуються тільки роботою із GDS. Основними перевагами для готелю є широке охоплення аудиторії і невисокі витрати, в порівнянні з GDS. Internet - це реальний конкурент КСБ, так як робота через Internet може проводитися на будь-яких серверах, будь-яку кількість разів, будь-якою приватною особою, яка прагне заощадити на готелі, в той час як з GDS працюють тільки професіонали. А перевага GDS полягає в тому, що будь-який готель, завантаживши інформацію про себе, може бути впевненим, що цю інформацію побачить кожен турагент, а для розміщення даних про готелі в Internet потрібна клопітка робота по занесенню їх в різні пошукові системи, довідники і каталоги.

Існує ще одна не менш важлива програма - Horse-21. Екзотичне ім'я системи пояснюється просто - це аббревіатура назви Hotel Reservation Service. Horse-21 належить голландській компанії Hors BV і діє в Європі з 2000 року. Серед систем бронювання ця система має п'ять основних переваг: реальний online (підтвердження броні протягом декількох секунд); централізована система отримання комісійних; унікальна база даних готелів; можлива робота без абонентської плати, сегментних норм, депозитів; простота використання: не потрібно навчання, спеціального програмного забезпечення, обладнання.

Подання готелю в будь-який GDS обов'язково має включати в себе наступні позиції: загальний опис, опис номерного фонду, опис тарифів, ціни, інформацію про наявність місць.

Програма автоматизації готелів "ШТРИХ-М: Готель". Компанія "ШТРИХ-М" - це компанія, основними напрямками діяльності якої є розробка, виробництво і продаж торгового устаткування. У Києві знаходиться українська філія цієї компанії. Програма автоматизації готелів "ШТРИХ-М: Готель" - це масштабований інструмент для управління як маленькими і середніми готелями, так і великими готельними комплексами з розвиненою структурою додаткових послуг. Програма "ШТРИХ-М: Готель" дозволяє вести оперативний облік і контроль використання номерного фонду і додаткових послуг, отримувати дані про історію бронювання номерів і про стан взаєморозрахунків з гостями. Програма є інструментом для контролю, аудиту грошових операцій і дій персоналу готелів з метою запобігання можливим зловживанням [4].

Новаторство технології дозволяють туристам через Інтернет дізнаватися про готелі необхідну для себе інформацію, про послуги, які надаються підприємствами, оцінити готелі, як вони забезпечують безпеку гостей, оперативність обслуговування, таким чином допомагають керівництву готелів дізнаватися про рівень роботи підприємства та про зміни, які необхідні для поліпшення і правильного співвідношення ціни та якості послуг.

#### *Бібліографічний список:*

1. Горяев Ю.А. Информационные технологии управления. Курс лекций. - М.: Изд-во «МИЭМП», 2006. - 102 с.
2. <http://sdamzavas.net/1-51081.html> - Fidelio Software Documentation.
3. <http://www.ucs.ru> - Сайт компании UCS, система R-Keeper
4. Федосова Е.С. Современные системы автоматизации управления в гостинично-ресторанном бизнесе Украины // Економіка харчової промисловості. - 2010. - № 2. - С. 41-50. - Бібліогр.: 29 назв. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://dspace.nbu.gov.ua/bitstream/handle/123456789/19510/09-Fedosova.pdf?sequence=1>
5. Федосова К.С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / К.С. Федосова, Л.М. Тележенко. - Одеса, видавництво ТЕС, 2010. - 264 с.
6. <http://www.gaomoskva.ru/index.php?mid=304> - Автоматизация гостиниц.