

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВ

**Н. Гончарова
В.С. Ковешніков**

Національний університет харчових технологій

м. Київ

У сучасному світі інформаційні технології займають провідну роль у багатьох сферах діяльності. Вони напряду впливають на автоматизацію роботи готельних і ресторанних закладів, допомагають вести облік роботи, а також ефективно направити їх трудові ресурси.

При проведенні дослідження були використані наукові методи, а саме методи аналізу і прогнозування. За основу використовувались матеріали, опубліковані на профільних Інтернет-ресурсах, у періодичних виданнях і наукових роботах інших дослідників.

Із появою мережі Інтернет, новітніх технологій і профільного програмного забезпечення, менеджери отримали можливість оптимізувати свою роботу і пришвидшити її за рахунок швидкого доступу до інформації. Роглев Х.Й пишепроте, що застосування ІТ є засобом конкурентної боротьби готелів адже для більшост іготелів України (60%) це є вкрай важливим засобом для успішного розвитку бізнесу.

Професіоналізм менеджера визначається вмінням синхронізовувати роботу різних служб за допомогою ІТ. Плаксієнко В.Д. і Литвинець Л.Ф., досліджуючи дану тему, прийшли до висновків, що для ефективного управління готельно-ресторанними закладами, для швидкого реагування на динамікуринку і на підтримку рівня конкурентних переваг, потрібні інформаційні системи, що мають такі ознаки: а) доступність – кожен менеджер має доступ до ІТ в будь-який час і в будь-якому місці, б) маневреність ПЗ – мережева структура із зручним доступом до неї, в) будь-яка інформація доступна одночасно багатьом. Таким чином, топ-менеджер має змогу

координувати злагоджену роботу своїх підлеглих, а підлегли мають більше інструментів і простору для виконання поставлених завдань.

Оскільки, як ми визначили раніше, в основу інформаційних технологій покладено автоматизацію роботи закладів, їх впровадження впливає на швидкість виконання замовлень. Отже, інформаційні системи (ІС) – це сукупність даних, процесів, програмних процесів, які збирають інформацію, опрацьовують її і видають відповідно до запитів.

Найбільшими системами-гігантами є Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan. Разом ці системи налічують близько 500 тис. терміналів, встановлених в готелях по всьому світу, що складає 90% ринку, не випадково їх називають “золотою четвіркою”. 10% займають регіональні системи бронювання і системи, які знаходяться на стадії злиття з однією з вищевказаних систем. Ресурс prohotelia.com допомагає готельєрам слідкувати за новинками на ринку технологій, повідомляє про нові вдосконалення, про проблеми і переваги тих чи інших систем. Наприклад, Sabre Corporation (NASDAQ: SABR) опублікував новий технологічний прогноз Emerging Technology Report, підготований дослідницькими підрозділами Sabre Labs. В ньому розглядаються перспективи розвитку технологій і їх вплив на туризм у наступному десятилітті. Головними трендами в 2018-му році стали автоматизація, аутентичність і блокчейн.

Висновок. Інформаційні технології є економічно доцільні у закладах, оскільки вони підвищують ефективність його роботи, вдосконалюють процес обслуговування, пришвидшують роботу персоналу. Впровадження ІТ впливає на управлінські процеси, допомагає правильно розподіляти трудові ресурси, а також здійснювати їх на новому, більш сучасному рівні, що вплине на конкурентноспроможність закладів. Існує великий потенціал до розвитку ІТ в Україні і світі, що пов’язаний із розвитком готельно-туристичної сфери, а також розвитком світових технічних процесів.

Література:

1. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
2. Плаксієнко В.Д. і Литвинець Л.Ф. Інформаційні технології в управлінні підприємством готельно-ресторанного бізнесу
3. Школа А.М. Менеджмент туристичної індустрії: навчальний посібник / За ред. проф. І.М. Школи. - Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. - 662 с.
5. Звіт Sabre Labs «Автоматизация, аутентичность, блокчейн», 11.04.2018, [Електронний ресурс] <http://prohotelia.com/2018/04/three-technological-trends/>