

36. СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СУЧАСНИХ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

І. В. Свірська, О. Г. Розметова

Національний університет харчових технологій

Перехід суспільства до нових технологій дає змогу істотно покращити якість надання послуг в готелях. До основних завдань діяльності готелю можна зарахувати: розселення клієнтів, надання різних послуг, бронювання номерів тощо. Такі технології дають можливість виконати ці завдання не тільки якісно, але й швидко і з малими витратами ресурсів. Використання комп'ютерних

мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Особливої уваги заслуговують сучасні системи бронювання, як перша ланка, що пов'язує майбутнього клієнта з готелем. Система бронювання дозволяє готелю внести інформацію про себе в довідкову систему, і вона стає доступною всім турагентам, що зайняті реалізацією послуг цього готелю, а також всім потенційним клієнтам. На сьогодні існують різні глобальні мережні системи бронювання (CRS – computerreservationsystems). Усі вони відрізняються одна від одної як набором пропонованих послуг, так і технологією роботи. Такі системи, як Сирена, Амадеус, Габріель, працюють в основному через спеціальні термінали, які необхідно встановити в готелі, дуже часто користуються послугою online-бронювання. Глобальні системи бронювання дозволяють за декілька хвилин, а іноді й секунд підібрати номери, що максимально задовольняють запити клієнтів. Працюючи із системою пошуку, клієнт задає регіон, період, ціну, кількість місць, відстань до моря, наявність басейну, наявність сауни тощо, а система за поставленими умовами підбирає варіант. Клієнтові залишається лише вибрати із запропонованих варіантів. Після вибору послуг бронювання здійснюється за кілька хвилин. Найвідомішими фірмами, що пропонують комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готелів, є: «InterHotel», «LodgingTouchLibica» – (Лібра Інтернешнл), «IntellectService» (Вест Про) «UCS-UKR», «Галактика», «СІТЕК». Ці фірми пропонують свій програмний продукт і сервісне обслуговування.

Значне місце в автоматизації окремих елементів діяльності готелю займають системи управління продажами. Це сучасний підхід до управління відділом продажів і вирішення завдань з організації і проведення заходів у готелі, що ефективно управляє діяльністю комерційного відділу, здійснює групові продажі, аналізує прибутковість заявок, що надходять, формує цінову політику, складає контракти і контролює їхнє виконання, здійснює бронювання,

продаж і оренду конференц-приміщень, допомагає організовувати банкети і заходи. Створення пакета необхідних послуг для клієнтів при організації заходів різного характеру відбувається за лічені хвилини – користувач має доступ до необмеженої кількості категорій імен, описів, опцій. А інвентарний модуль здійснює чіткий контроль за додатковими послугами та обладнанням, пропонує інформацію про наявність кожного виду обладнання в будь-який час і день. На сьогоднішній день практично кожен готель з ланцюгів «Sheraton», «Hyatt», «Inter-Continental», «Kempinski», «BestWestern», «Ramada», «ChoiceInternational» та ін. мають виділений канал зв'язку з «GDS» (системи Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan). Такий зв'язок дає можливість об'єднати систему розподілу номерного фонду із системами управління готелів.

Отже, впровадження та використання ІТ-технологій є дуже важливим та необхідним фактором в роботі готелю, що спрощує процес користування послугами і дає можливість покращити їх якість.

ЛІТЕРАТУРА

1. <http://prohotelia.com.ua>
2. <http://realt.aviso.ua/news>
3. http://novostimira.com/novosti_mira_25970.html