

Тема 1. Історія розвитку інформаційних технологій у сфері гостинності



План лекції

1.1. Класифікація інформаційних технологій у системах управління підприємствами готельно-ресторанного господарства

1.2. Інформаційні технології у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу: роль та значення

1.1. Класифікація інформаційних технологій у системах управління підприємствами готельно-ресторанного господарства

- ▶ Історія сфери гостинності тісно пов'язана з розвитком культури, подорожей і туризму, відображаючи характерні культурні риси різних епох і народів, утілені в типах засобів розміщення, методах обслуговування і моделі гостей, які користувалися цими засобами.
- ▶ Історичний принцип у вивченні сфери гостинності дає змогу виявити основні етапи, особливості та тенденції її розвитку. Необхідно встановити вплив мотивів подорожей і туризму, культурних, економічних особливостей на розвиток системи гостинності, а також зворотний зв'язок — дію системи засобів гостинності на мотиви та характер подорожей, економічний і культурний розвиток поселень.



Назвемо основні чинники становлення та розвитку сфери гостинності :

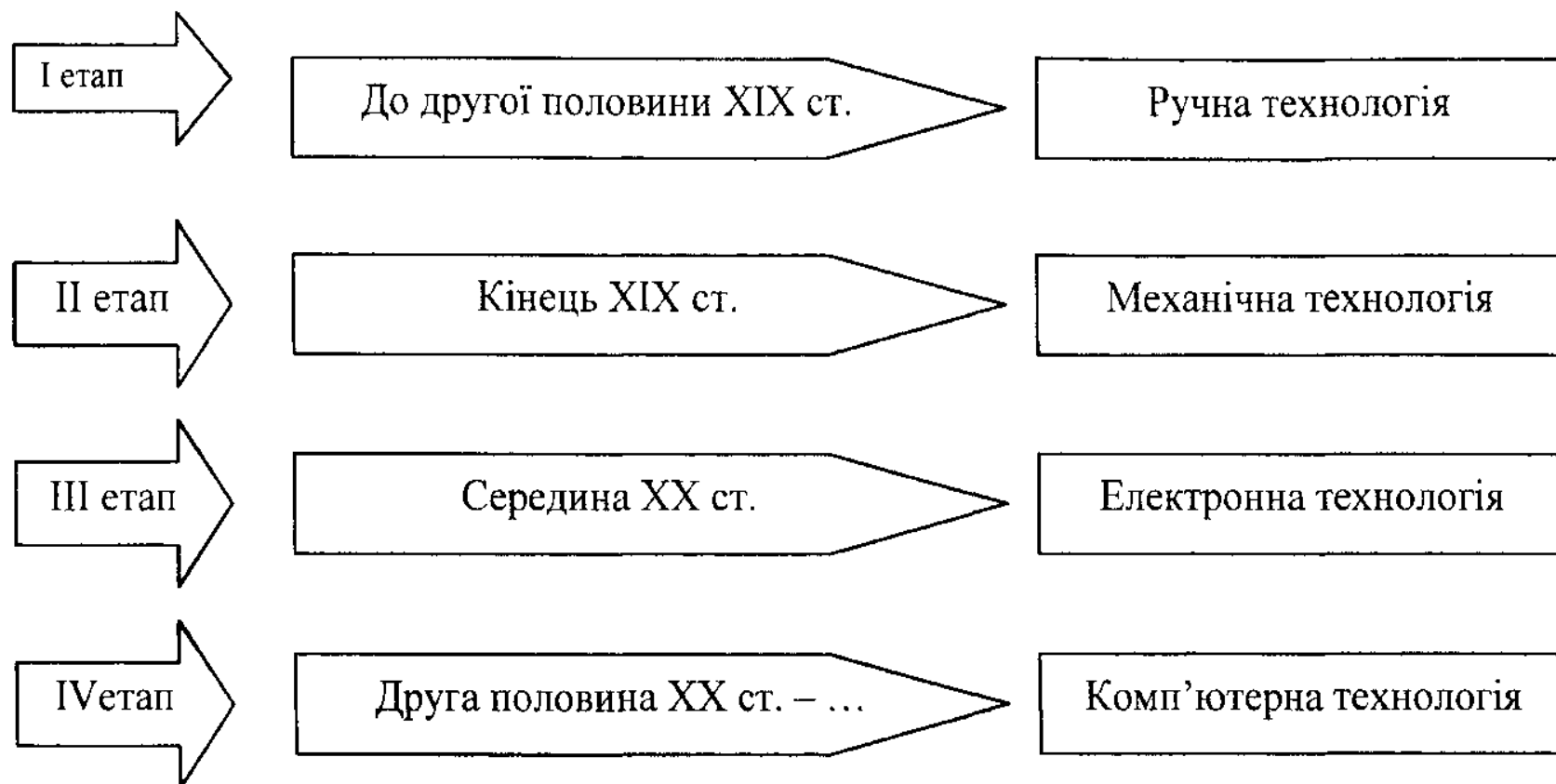
- ▶ 1. Соціальні. Розвиток суспільних відносин зумовив демографічні й міграційні процеси, необхідність системи засобів гостинності для їхньої реалізації.
- ▶ 2. Економічні. Збільшення доходів населення, значний економічний потенціал окремих регіонів і центрів зумовлює розвиток туристично-рекреаційних комплексів, насамперед розвиток сфери гостинності.
- ▶ 3. Культурні. Особливості ментальності, культури, релігії вплинули на потреби, мотиви, цінності подорожуючих, зумовили формування системи засобів гостинності, визначили профіль їхньої спеціалізації.
- ▶ 4. Науково-технічний прогрес. Використання досягнень науки і техніки зумовило зміну форм та методів діяльності засобів гостинності — використання новітніх технологій, технічних засобів, інформаційних систем.
- ▶ 5. Політичні. Система законодавчих і нормативних принципів держави зумовлює вплив на комплекс функціональних характеристик засобів гостинності, будівництво й умови оснащення засобів розміщення, створення корпоративних форм організації. Чинник освоєння або завоювання нових територій визначив геопросторове поширення принципів організації сфери гостинності тієї чи іншої держави.
- ▶ 6. Природно-ресурсні. Освоєння рекреаційно-туристичних природних ресурсів, ландшафтів зумовлює створення рекреаційно-туристичної інфраструктури, насамперед сфери гостинності.
- ▶ 7. Історичні. Відобразилися в еволюції форм і методів організації засобів та сфери гостинності загалом і зміні одних історичних форм засобів та методів гостинності іншими.

Історія розвитку інформаційних технологій може бути розбита на кілька етапів.

- ▶ **Перший етап** - це ручна технологія збору та обробки інформації, що панувала до другої половини XIX ст. Основними інструментами в той час були перо, чорнило і найпростіші лічильні апарати, а засоби комунікації були представлені у формі кур'єрської та поштового зв'язку. В кінці XIX ст. почався етап механічної технології. До цього часу відноситься створення друкарської машинки, телефону, які суттєво змінили технологію обробки інформації та організаційну структуру підприємств. З появою електронних друкарських машинок, копіювальних машин і диктофонів в 40-60-х рр.. XX ст. зв'язується етап електронної технології. Масове виробництво електронно-обчислювальних машин в 60-х рр.. та їх широке проникнення в усі сфери діяльності є початком нової комп'ютерної інформаційної технології. Особливо успішно ця технологія почала впроваджуватися з 70-х рр., Коли були створені персональні електронно-обчислювальні машини
-



Рисунок 1 - Етапи розвитку інформаційних технологій



-
- ▶ У системах організаційного управління найбільш поширені автоматизовані інформаційні технології, в яких вироблення керуючого впливу покладено на людину - особа, яка приймає рішення. До таких систем відносяться практично всі інформаційні системи, що використовуються в галузі гостинності.
 - ▶ Сучасні інформаційні системи складаються з кількох видів забезпечують підсистем, до яких відносяться: технічне, програмне, інформаційне, організаційне, правове та ергономічне забезпечення.
-



- ▶ Технічне забезпечення являє собою комплекс технічних засобів, що забезпечують функціонування інформаційної системи. У нього входять персональні комп'ютери, периферійне обладнання (принтери, сканери, плотери і т.д.), засоби комунікації та зв'язку (модеми, мережеві плати і т.д.), А також засоби оргтехніки (ксерокси, факси і т.д.).
- ▶ Засоби оргтехніки доцільно включати в технічне забезпечення інформаційної системи, оскільки вони органічно вбудовуються в систему збору, передачі та обробки інформації і є невід'ємним атрибутом сучасного офісу. Крім того, функції принтера, ксерокса, факсу виконує один пристрій.
- ▶ Вибір необхідного складу технічних засобів повинен визначатися насамперед функціональними завданнями інформаційної системи і відповідної предметної області.



-
- ▶ Програмне забезпечення - це сукупність програм і документації на них, що реалізують основні функції інформаційної системи. Ринок програмного забезпечення, призначений для реалізації завдань у гостинності, досить великий. Необхідність розробки власного програмного забезпечення виникає тільки при вирішенні унікальних завдань.
 - ▶ Інформаційне забезпечення являє собою сукупність інформаційної бази предметної області та засобів і методів її обробки. Створення інформаційної бази в галузі гостинності є однією з найскладніших проблем. Перш за все постає питання проектування інформаційної бази, які є визначальною умовою успішної роботи всієї системи в майбутньому. Не менш трудомістким завданням є наповнення інформаційної бази конкретними даними.
-



-
- ▶ Організаційне забезпечення являє собою комплекс методів і правил організації роботи з інформаційною системою, а також опис посадових інструкцій користувачів інформаційної системи. У складних інформаційних системах цей вид забезпечення відіграє дуже важливу роль, так як він визначає порядок функціонування інформаційної системи. Недотримання правил користування інформаційною системою і невиконання посадових інструкцій можуть привести до неадекватності бази даних і, як наслідок, до прийняття неправильних управлінських рішень.
 - ▶ **Наприклад.** У системах управління готельними комплексами несвоєчасне введення інформації про стан номерного фонду може призвести до зниження ефективності роботи всього готелю.
-



- ▶ Правове забезпечення включає в себе комплекс правових норм і прав користувачів інформаційної системи. Ця підсистема забезпечує обмеження доступу до даних різних категорій користувачів, як правило, шляхом організації парольного доступу. Крім того, в даний час одними з найважливіших питань стають проблеми захисту інформації від несанкціонованого доступу
- ▶ До сучасних технічних засобів реалізації інформаційних технологій відносяться: персональні комп'ютери; локальні та глобальні обчислювальні мережі; комунікаційні засоби; телефонна техніка; відеоінформаційні системи та ін. Сучасні інформаційні системи передбачають, як правило, інтеграцію різних програмних продуктів.
- ▶ До складу інформаційної системи входять засоби для документаційного забезпечення управління, інформаційної підтримки предметних областей, зокрема готельно-ресторанного бізнесу, комунікаційне програмне забезпечення, засоби організації колективної роботи співробітників та інші допоміжні технологічні продукти. Впровадження інформаційних технологій передбачає не тільки автоматизацію основних інформаційних бізнес-процесів, але іноді і їх суттєву зміну. Це пов'язано з удосконаленням документообігу в системі, а підвищення надійності та оперативності надання інформації дозволяє більше часу приділяти її аналізу, а не рутинної обробці.



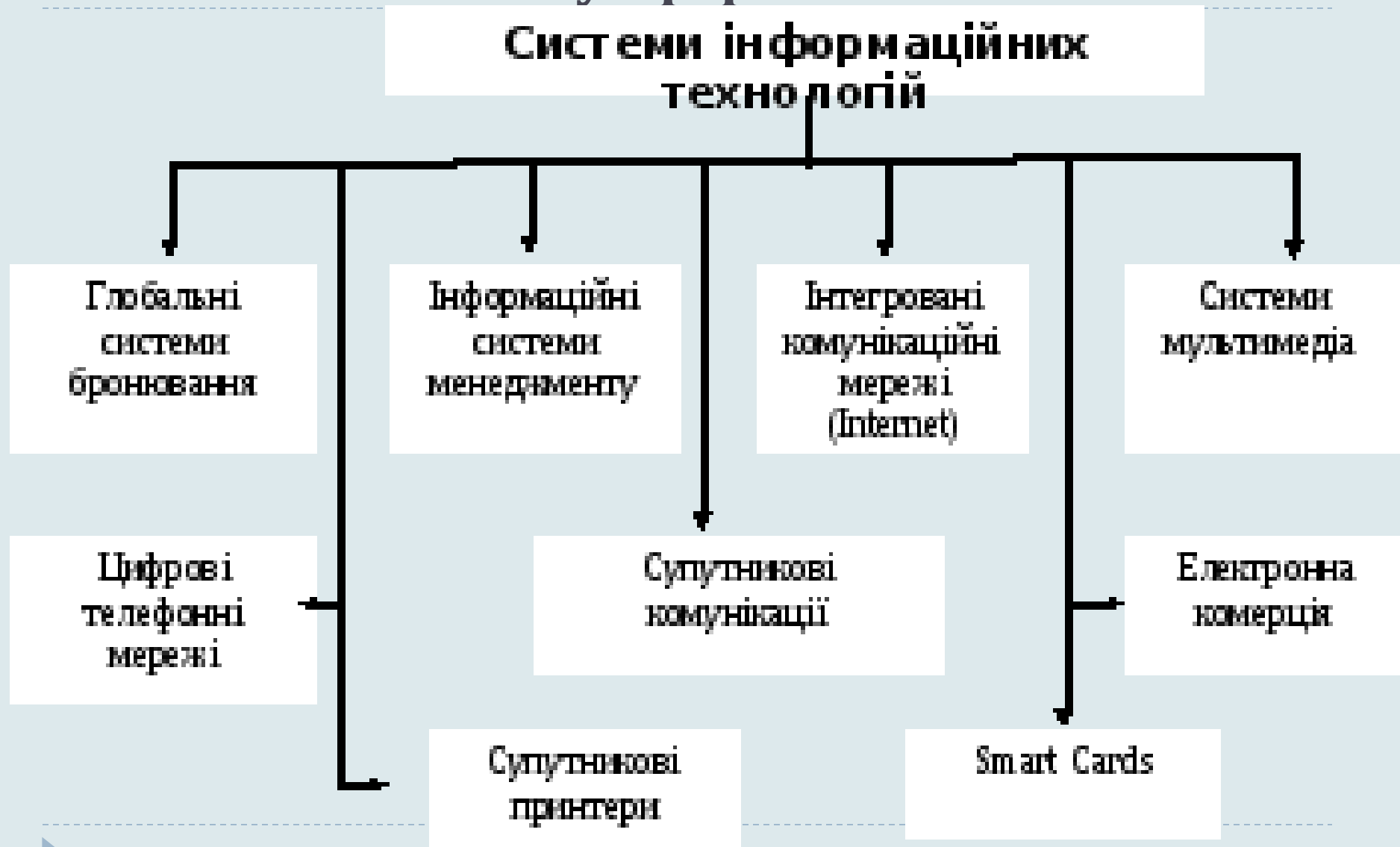
-
- ▶ Сучасна індустрія гостинності за останні роки зазнала дуже серйозні зміни у зв'язку з впровадженням нових комп'ютерних технологій. Успішне функціонування будь-якої фірми на ринку готельно-ресторанного бізнесу практично немислимо без використання сучасних інформаційних технологій.



- ▶ Індустрія гостинності настільки багатолика і багатогранна, що вимагає застосування найрізноманітніших інформаційних технологій, починаючи від розробки спеціалізованих програмних засобів, що забезпечують автоматизацію роботи окремого готелю та ресторану, до використання глобальних комп'ютерних мереж.
- ▶ Різноманіття вживаних в сфері гостинності інформаційних технологій наведено на рис. 2.



Рисунок 2 – Системи інформаційних технологій у сфері гостинності



Таблиця 1 - Класифікація інформаційних технологій за різними ознаками

➤ Ознака

➤ Характеристика

Ступінь централізації технологічного процесу

- Централізовані - обробка інформації здійснюється на центральному сервері.
- Децентралізовані - базуються на локальному застосуванні засобів обчислювальної техніки користувачів. Комбіновані - вирішення функціональних завдань на місцях із використанням спільних баз даних і концентрацією інформації в авто-матизованих банках даних.

Тип предметної області

- Функціональні завдання підприємств (бухгалтерський облік, аудит, маркетинг, виробництво тощо) і організацій, для вирішення яких використовуються сучасні інформаційні технології.

Ступінь охоплення завдань управління

- Обробка даних; функції управління; підтримка прийняття рішень; експертні системи; електронний офіс.

Клас техноло-гічних опера-цій, які реалізуються

- Текстові та графічні редактори, табличні процесори, системи управління базою даних (СУБД), мультимедійні системи, гіпертекстові системи.

Тип користу-вацького інтерфейсу

- Пакетні, діалогові та мережеві інформаційні технології.
- Мережеві - надають користувачу телекомунікаційні засоби доступу до територіально віддалених інформаційних і обчислювальних ресурсів.



Спосіб побудови мережі

- ▶ Локальні, розподільчі, багаторівневі ІТ. Локальні забезпечують
- ▶ Розподільчим характерно
- ▶ Багаторівневі (ієрархічні) ІТ забезпечують

За інструментарієм

- ▶ Ручні - збирання, обробка, передання інформації здійснюється вручну (інструменти: книга, олівець, перо). Механічні (друкарська машинка, телефон, диктофон). Електричні (ксерокси, портативні диктофони, електричні друкарські машинки тощо). Електронні (великі ЕОМ, інформаційно-пошукові системи). Комп'ютерні (ПЕОМ, локальні, глобальні комп'ютерні мережі та ін.).

Тип носія інформації

- ▶ Паперові технології, у вигляді паперових документів. Безпаперові -електронні документи, електронна пошта, електронний підпис, електронний офіс і т.д.

Тип операції

- ▶ Поопераційні та попредметні технології.
- ▶ Поопераційним характерно закріплення робочого місця за кожною операцією з відповідними технічними засобами. Попредметній -виконання всіх операцій на одному робочому місці.



1.2. Інформаційні технології у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу: роль та значення

- ▶ Вплив інформаційних технологій на управління готелем величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому. Вони прямо впливають на конкурентоздатність на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнесів-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.
-



-
- ▶ Інформаційно-технічна революція змінила характер і методи ведення бізнесу. Використання можливостей технічного обміну сьогодні дозволяє легше і швидше створювати і продавати пакети послуг споживачам, вирішувати завдання фінансово-операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентоздатність і кількість продажів.



Фази використання інформаційних технологій:

- ▶ автоматизації - важливі інфраструктури знаходяться в стані розвитку, і за конверсію існуючих систем і конструкцію інформаційних рішень несе відповідальність тільки технічний персонал;
- ▶ інформатизації - характеризується спрямованістю на особисте володіння або вико-ристання інструментів комп'ютеризації, і суттєвим впливом користувача на конструкцію автоматизованих систем;
- ▶ комунікації - найбільш прогресивна фаза, коли комп'ютери об'єднані в мережі, їх використання характеризується співпрацею між користувачами, а інформатика стає частиною існуючої інфраструктури.



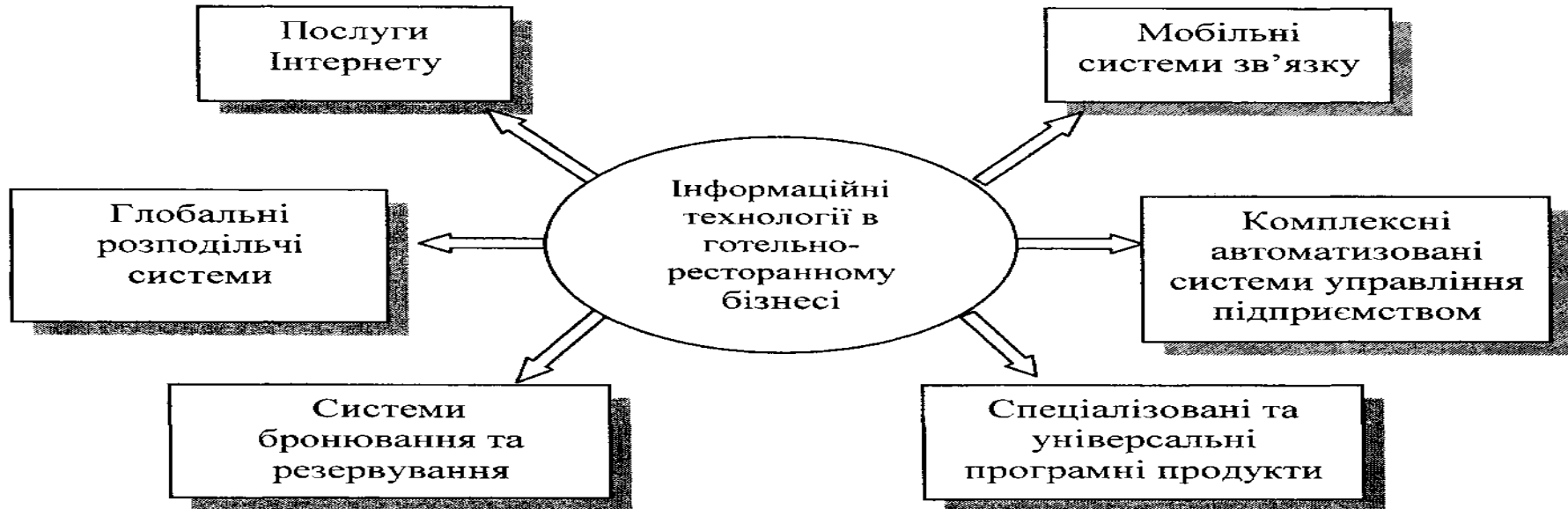
- ▶ **Інформаційна технологія** - це комплекс взаємопов'язаних наукових, технологічних, інженерних дисциплін, що вивчають методи ефективної організації праці людей, зайнятих обробкою та зберіганням інформації, обчислювальну техніку, методи організації взаємодії з людьми та виробничим обладнанням, їх практичне застосування, а також пов'язані з цим обробленням соціальні, економічні та культурні проблеми.
- ▶ **Інформаційна технологія** - це сукупність технологічних елементів для збору, зберігання, обробки, передання та представлення інформації з метою забезпечення ефективного функціонування інформаційних систем.
- ▶ **З практичної точки зору ІТ** - це сукупність автоматизованих процесів циркуляції і переробки інформації, опису цих процесів, пов'язаних із конкретною предметною галуззю, і таких, що реалізуються за допомогою сучасних техніко-економічних засобів.

Види інформаційних технологій

- ▶ **обробка даних** - застосовує на операційному рівні з метою автоматизації рутинних операцій управлінської праці, які постійно повторюються;
- ▶ **управління** - застосовує на будь-якому рівні управління для задоволення інформаційних потреб персоналу, який приймає рішення;
- ▶ **автоматизований офіс** - характеризується організацією і підтримкою комунікаційних процесів як усередині підприємства, так і з зовнішнім середовищем за допомогою сучасних засобів передання інформації;
- ▶ **підтримка прийняття рішень** - новий метод організації взаємодії людини і комп'ютера;
- ▶ **експертні системи** - надають можливість отримати консультацію експертів з проблем у межах накопичених знань.



3. Характеристика видів інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі



Види інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі Глобальні розподільчі системи

Показники	<i>Sabre</i>	<i>AMADEUS</i>	<i>Galileo</i>	<i>Worldspan</i>
Кількість працівників	9000	3654	Дані відсутні	3200
Розподіл	Більше 59000 турагентств	54405 турагентств в 198 країнах	Більше 52000 турагентств в 116 країнах	20210 турагентств в 60 країнах
Доходи	2,5 млрд дол. США	1,6 млрд євро	1,6 млрд дол. США	Дані відсутні
Кількість бронювань	467,1 млн	393,9 млн	345,1 млн	Дані відсутні
Постачальники	450 авіакомпаній, 53000 готелів, 54 компаній по прокату автомобілів	480 авіакомпаній, 54641 готелів, 47 компаній по прокату автомобілів	425 авіакомпаній, 60000 готелів, 23 компаній по прокату автомобілів, 430 туроператорів	533 авіакомпаній, 47000 готелів, 45 компаній по прокату автомобілів

