

Тема 9. Технологія обслуговування гостей із застосуванням сучасних інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі

План лекції

1. Технології інформатизації індустрії гостинності
2. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу
3. Удосконалення управління готельним підприємством на основі інформаційних технологій
4. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі

1. Технології інформатизації індустрії гостинності

У сучасній економіці готельно-ресторанний бізнес є одним з важливих складових не тільки сфери гостинності, а й країни в цілому, оскільки це, в першу чергу дохід, створення робочих місць, а також, стимул для розвитку всіх регіонів країни. Дані тези розкривають важливість технологій інформатизації індустрії гостинності в розвитку сучасної економіки та бізнесу країни.

В даний час для розвитку та просування готельно-ресторанного бізнесу сфери гостинності виникає необхідність використання сучасних інформаційних технологій, що надають доступ до інформаційно-віртуальних ресурсів: пізнавальним, допоміжним та організаційним. Сьогодні застосування інформаційних та [Інтернет-технологій](#) розглядаються як майже не основним інструментом підвищення ефективності готельно-ресторанного бізнесу.

В умовах зростаючої конкуренції питання додаткових засобів підвищення рентабельності бізнесу стоять найгостріше. Пізнавальні ресурси мають на увазі собою спеціалізовані портали, віртуальні тури, сайти туроператорів й туристичних агентств. Портали, як і сайти, дають можливість туристичним фірмам заявити про себе, а кінцевому споживачеві - дізнатися про пропоновані послуги, тури та можливості конкретної туристичної фірми. До допоміжних ресурсів відноситься Інтернет-картографування, під яким розуміється, галузь картографії, суть якої полягає в інформаційно-картографічному моделюванні геосистем.

На сьогоднішній день в готельно-ресторанному бізнесі активно застосовуються такі інноваційні технології, як Інтернет-карти, які служать довідковим посібником та путівником для загального огляду, знайомства з

районом подорожі, орієнтування на місцевості, отримання необхідної інформації про розміщення пам'яток та ін.

Інтернет-карти класифікуються наступним чином:

- статичні карти;
- інтерактивні карти;
- електронні довідкові карти і атласи.

Сьогодні все більше з'являється карт другої групи, так званих інтерактивних карт, на сайтах різних організацій, діяльність яких так чи інакше пов'язана з просторовою прив'язкою. Такі карти дозволяють користувачеві відключати або підключати тематичні шари, що цікавлять користувача.

Третя група Інтернет-карт є геоінформаційні довідкові системи.

Такі карти дають користувачеві найбільш повну інформацію про цікаві об'єкти та в більшій мірі використовуються для досліджень. Організаційні ресурси включають електронні засоби резервування та електронні засоби оплати.

Взаємодія з інформаційними системами бронювання створює можливості:

- розширення ринку збуту туристичної продукції;
- формування списку споживачів;
- оперативного управління своєю діяльністю;
- аналізу попиту на туристичну продукцію;
- планування маркетингової діяльності та ін.

Для турагентств системи бронювання є незамінним інструментом, що дозволяє надавати клієнтам послуги високого класу. Інформаційні технології, безумовно, сприяють розвитку індустрії готельно-ресторанного бізнесу, зокрема його економічної складової.

Переваги при використанні інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі сфери гостинності наступні:

- розвиток інформаційних технологій в сфері готельно-ресторанного бізнесу сприятимуть підвищенню популярності туристичного попиту;
- популяризація та спрощення доступу до інформації щодо туристичних маршрутах;
- обґрунтування сприятливості умов для інвестицій в засоби розміщення у сфери гостинності;
- популяризація та просування перспективних проєктів в сфері гостинності.

Підприємства готельно-ресторанного бізнесу та підприємства громадського харчування - невід'ємна частина функціонування економіки в сучасному світі. Готельно-ресторанний бізнес відіграє невід'ємну роль в становленні економіки та бізнесу країни.

Важливість інноваційних процесів готельно-ресторанному бізнесі сфери гостинності пояснюється тим, що сучасні комп'ютерні технології прискорюють процес обслуговування в готелі набагато швидше.

Наприклад, на стійці прийому та розміщення гостей є комп'ютери з програмами для швидкої реєстрації та заселення гостей в номер, також принтери, факси та сканери. У ресторанах або на барах в готельних комплексах існують зручні програми для вбивання замовлення та розрахунку з гостями, наприклад R-keeper, Micros.



Сучасні тенденції в даний час - це залучення гостей в ресторани, для показу Теплан-шоу, коли на очах у здивованої публіки кухар віртуозно створює якусь фірмову страву. Але як би не було захоплюючим уявлення, подобається це далеко не всім.

Технологічний прогрес запропонував й Теплан-інновації ресторанного бізнесу: поруч з робочим місцем кухаря на кухні встановлюють камери, а по монітору на столику за його діями спостерігають лише ті відвідувачі, кому це цікаво. Інтерактивне меню - дозволяє гостям ресторану самим робити замовлення, що є досить зручним процесом. Гостю, не доводиться чекати поки офіціант звільниться й зможе підійти до нього. Виходячи з громадської

думки, клієнтам подобається таке нововведення в роботі більшості підприємств харчування. в очікуванні замовлення можна пограти в ігри, почитати новини, подивитися статті в Інтернеті.

Винахід QR-коду-двомірного штрих-коду - відкрило нові необмежені можливості для online взаємодії компаній та споживачів. У маленькому яскравому квадратному лабіринті QR-коду можна за допомогою смартфона відсканувати всі відомі інновації ресторанного бізнесу. У яскравому квадратику можна сканувати історію ресторану, походження, вік, авторство унікальних деталей інтер'єру та картин, а також меню страв і напоїв.

Досить популярною інноваційною технологією став інтерактивний бар, який представляє собою вбудовану в барну стійку інформаційно-розважальну систему. Фактично, мова йде про інтерактивному екрані, службовцям для відображення відеоефектів, характер й інтенсивність яких продиктовані наявністю предметів на стійці та людською поведінкою.

Технологія робить все для розваги клієнта й утримання його у бару якомога триваліший термін. Створення спеціальних додатків для ресторану, зажадає більших витрат (потрібно буде як мінімум оплатити роботу програміста), але в той же час власникам не потрібно буде самостійно здобувати будь-яку техніку. Додаток може бути завантажено з будь-яких доступних джерел в гаджет відвідувача, і з його допомогою він зможе забронювати столик, вибрати вино або інший напій, дізнатися про новинки.

У ряді випадків такі додатки можна будувати в режимі гри. У деяких готелях Японії, тепер гостей замість живих порт'є, зустрічають електронні роботи. Звичайно, реєстрація проходить швидко, але дана інновація поки знаходиться на ступені розробці, т. як. не всі згодні, що роботи можуть замінити живе спілкування людей.

Таким чином, без інформаційних технологій неможливо уявити діяльність сучасної готельно-ресторанного бізнесу сфери обслуговування сфери гостинності, вона стала одним з динамічно розвиваються сфер послуг. Інновації використовуються в усіх основних бізнес-процесах всередині туристичної компанії, починаючи від пошуку та залучення клієнтів в якості комунікаційного та маркетингового інструменту й закінчуючи формуванням туристичного продукту.

Також можна зробити висновок, що інновації в готельно-ресторанній сфері потрібні, в першу чергу для того щоб готель міг змагатися з конкурентами, так як сфера послуг дуже вразлива до конкуренції. Більшість гостей привертають саме готелі з хорошим набором послуг. Особливо інновації потрібні для бізнес-туристів, які просто не уявляють свого життя без комп'ютеризації та інформаційних технологій.

2. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу

Розглянемо проблеми і тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу на сучасному етапі. Розкрито значення впровадження інновацій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Визначено сфери впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі.

Інноваційність є основною характеристикою сучасної економіки. У наш динамічний час торжества науково-технічного прогресу інновації в готельному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі готелів за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій готельного бізнесу дозволяють готельєрам підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони номерів і майна гостей, надання нових послуг.

Світова індустрія гостинності протягом останніх років впевнено утримує пальму першості за популярністю як у великих інвесторів, так і у дрібних і навіть підприємців-початківців. Адже головна особливість готельного бізнесу полягає в тому, що зростання його не припиняється навіть під час глобальної економічної кризи. Як би не йшли справи в економіці, а середній клас в усьому світі не відмовляє собі в подорожах під час літніх і різдвяних канікул. До того ж, завдяки глобалізації економіки, розвиваються і міцніють економічні зв'язки між країнами, галузями і компаніями. Ці основні тренди і визначають перспективи готельного бізнесу, як розвиток існуючого готельного господарства та освоєння його нових сегментів.

Однак, розвиток інноваційної складової економіки, сучасних інформаційних технологій вимагає додаткових досліджень впливу інновацій на готельно-ресторанне господарство.

Впливу інноваційних технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу.

Для підприємств готельно-ресторанного бізнесу важливим є надання послуг максимально високої якості.

Готель - це живий організм, що функціонує цілодобово, і якість його роботи безпосередньо пов'язана з тим, наскільки грамотно організована робота з надання основних та супутніх послуг.

Сьогодні стає все складніше залучити клієнта зручними апартаментами з міні-кухнею і красивим видом з вікон, оскільки такий набір послуг, як

супутникове телебачення, безкоштовний бездротовий Інтернет Wi-Fi, спра-салон, масажний кабінет і басейн став звичним і майже обов'язковим.

Потенційний гість готелю - це людина, яка вже не вміє жити без мобільного телефону та Інтернету, а інформаційні технології дозволяють їй, не виходячи з дому, вивчити інформацію про готелі на сайтах, забронювати номер on-line, а потім замовити залізничний або авіаквиток і вирушити у подорож.

Якщо раніше готельна сфера була орієнтована переважно на туристів, які «диктували» готелям умови роботи, то сьогодні ставка часто робиться на представників бізнесу - як великого, так і дрібного. Їхні вимоги до комфортного розміщення на порядок вище, ніж у туристів, адже готель для ділової людини - це не тільки місце проживання, а й місце роботи. Сучасні готелі все частіше пропонують гостям організацію бізнес-конгресів, зали для прес-конференцій, допомогу в організації переговорів з клієнтами та партнерами. Для цих цілей створюються не тільки конференц-зали, але і лобі-бари і просто вестибюлі, де може бути організована кава-брейк. При цьому «ділові» готелі ще й вибирають особливе розташування, зручне з точки зору транспортних розв'язок.

Інші тенденції готельного бізнесу враховують прагнення все більшої кількості гостей вести здоровий спосіб життя. Саме тому багато готелів роблять ставку на відкриття фітнес-центрів, спра-салонів і навіть басейнів. Більше того, в багатьох з них відкриваються додаткові ресторани (або створюється додаткове меню) з дієтичними стравами. Також широко поширене відкриття ресторанів з якою-небудь національною кухнею. До речі, національне питання у сфері готельно-ресторанного бізнесу дуже важливе і сучасні готельєри, розміщуючи гостей, намагаються враховувати його.

Наприклад, залежно від уподобань тієї чи іншої нації пропонуються номери з певним температурним режимом, особливим меблюванням, наявністю тих чи інших предметів, відповідних культурі гостя.

Найяскравіша тенденція на сучасному ринку гостинності - поява бутик-готелів. Це особливі готелі зі ставкою на ексклюзивність, які мають безліч дивовижних особливостей - наприклад, кімнати мають не номери, а назви, меблі групуються за кольорами, в номерах є власний обслуговуючий персонал, що працює тільки для конкретних гостей та ін.

У світі головною проблемою у сфері готельно-ресторанного бізнесу є величезна конкуренція. Ринок дуже агресивний, пропозиція випереджає попит, тому готелям важко відстоювати свої інтереси. У цьому випадку тільки поліпшення якості обслуговування і пропозиція особливих послуг

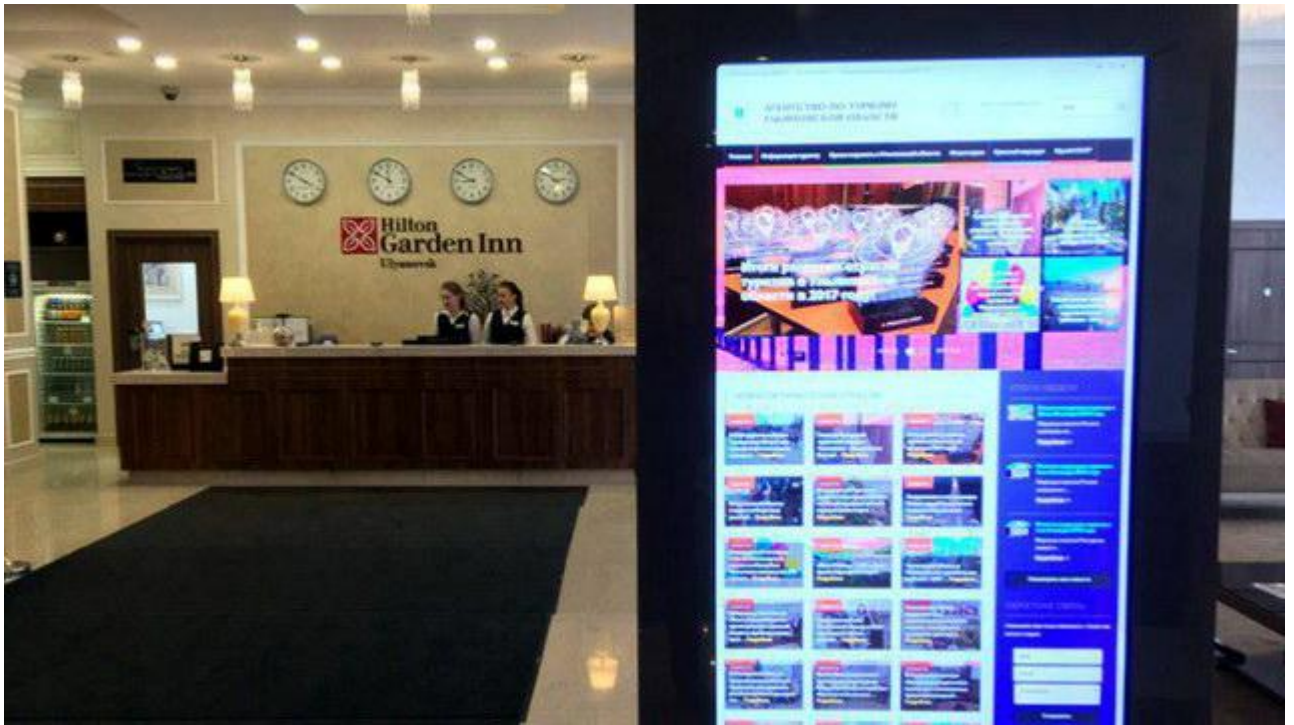
можуть врятувати становище, однак дрібним готелям часто доводиться виживати і працювати собі у збиток.

Ще одна проблема - непередбачуваність повернення інвестицій. Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу припускають окупність вкладень за 5-6 років, проте на ділі може виявитися, що невеликий готель просто не зможе впоратися за цей термін. Все тому, що ризики прораховуються не до кінця, власники бізнесу не завжди можуть відразу вгадати вірний напрямок роботи, а клієнти з яких-небудь причин вибирають конкурентів.

Вітчизняні готелі, як правило, намагаються розвиватися відповідно до світових тенденцій, однак у них є власні особливості. Серед них: активне освоєння ринку західними мережами, які переважно «захоплюють» висококласні сегменти і пропонують свої послуги статусним гостям; відсутність чіткої «зірковості» готелів - незважаючи на ту чи іншу кількість «зірок», готелі можуть не відрізнятися один від одного за якістю. В цілому, готельна сфера в Україні розвивається повільно і це обумовлено тим, що основну ставку інвестори роблять на будівництво торгових і розважальних комплексів, офісних і житлових центрів. Готелі ж відкладаються на потім, оскільки терміни їх окупності вище. Однак, ці проблеми в готельному бізнесі Україна поступово долає, і якщо вона як і раніше буде орієнтуватися на європейські тенденції, їй вдасться вийти з багатьох проблемних ситуацій без втрат.

Разом з тим існуюча інфраструктура галузі ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів. У більшості готелів відсутні сучасні засоби зв'язку та комунікацій, конференц-зали з відповідною аудіовізуальною технікою та технічними засобами для синхронного перекладу.

Подальший розвиток готельно-ресторанного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій. Це стосується насамперед інформаційних технологій, ефективних і надійних систем захисту, без чого неможливо досягти високого рівня якості послуг.



Дослідження тенденцій розвитку готельно-ресторанного бізнесу показує, що компанії, які зробили інновації частиною свого життя, створюють нові або заново відкривають старі ринки, продукти, послуги й моделі бізнесу, що, у свою чергу, веде до ще більш швидкого росту. Особливих успіхів готельне і ресторанне господарство досягло за останні 30 років за рахунок впровадження ефективних систем управління з використанням інновацій.

Сучасні інновації коштують недешево, проте власники готелів все одно витрачаються на них, тому що тільки так можна забезпечити власне виживання на ринку. І однією з найпопулярніших нині розробок є електронне управління готелем - для готелю під замовлення створюється спеціалізована система, до якої підключаються всі співробітники. За допомогою веб-ресурсу вони можуть отримувати всю необхідну інформацію про готель в будь-який момент; в режимі on-line бачити усі зміни що у ньому відбуваються; бронювати номери для гостей; отримати доступ до максимально широкого комплексу каналів продажів.

Прагнучи запропонувати клієнтам ексклюзивний сервіс, багато готелів замовляють розробку особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю. Серед них, наприклад, можна виділити наступні:

- *Система автоматизації праці працівників відділу продажів.* Дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, вести календар і розклад роботи менеджерів, а також полегшує виконання різних завдань.
- *Система роботи з клієнтами.* Це нові технології в готельному бізнесі, які проводять повний аналіз розміщення гостей в готелі і видають

повну аналітику по кожному з них. Ця система дозволяє побачити, які посередники і турагентства краще за всіх забезпечують «доставку» клієнтів до готелю, а також допомагає прорахувати статистику клієнтів за віком, статтю, соціальним статусом, прибутковістю тощо.

- *Система управління програмами лояльності для клієнтів.* Дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати та ін.
- *Система управління заходами готелю.* За допомогою цієї технології можна планувати завантаження різних приміщень готелю - її конференц-залів, ресторанів, банкетних залів. Також ці інновації в готельному бізнесі дозволяють створювати оптимальні графіки заходів, забезпечуючи повне завантаження готелю і даючи йому додаткові можливості для заробітку.

Крім електронного управління, сучасні готелі також потребують впровадження нововведень в ресторанній сфері. Це не тільки саме управління рестораном - коли він перетворюється фактично в окрему «державу» на території готелю. **Це ще й безліч зручностей для клієнтів:**

- *інтерактивне меню* - відвідувачі користуються екраном, вбудованим в стіл, вибираючи з його допомогою страви і кличучи офіціантів;
- *екрани-планшети на столах* - поки замовлення готується, відвідувач може почитати свіжі новини, дізнатися про ресторан побільше, замовити таксі тощо;
- *сенсорні дисплеї*, встановлені в холі готелю - актуальні для великих готелів з декількома ресторанами. Skorиставшись ними, гості можуть побачити меню всіх точок харчування в готелі, вибрати кращу з них і заздалегідь прорахувати свій середній чек.

Автоматизація ресторану і кафе - це шлях до успіху. Встановивши подібну програму, власники практично відразу відзначають позитивну динаміку в роботі закладу. Персоналу стає легше працювати, скорочується час на облік продуктів і калькуляцію блюд. Зловживання співробітників припиняються.

І, звичайно ж, інновації в ресторанній сфері стосуються не тільки інформаційних технологій. Готелі широко використовують практику «відкритих кухонь», коли страви готуються прямо на очах у клієнтів. Такі кухні відмінно вписуються в сучасні інтер'єри, не доставляють гостям будь-яких незручностей (поширення запахів, жар від плити, бруд в залі тощо) і стають відмінним засобом реклами для готелю, який йде в ногу з часом.

Готельно-ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем насичення інформації і його успіх безпосередньо залежить від швидкості передачі й обміну інформацією, від її актуальності, своєчасності отримання. Розвиток

готельно-ресторанного бізнесу передбачає широке використання новітніх інформаційних технологій як в сфері введення нових готельних послуг, так і в їх просуванні на ринок. Цілком очевидно, що введення інноваційних технологій стало невід'ємною умовою підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства, а також сприяє поліпшенню якості обслуговування.

Готельна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним підприємством до застосування глобальних комп'ютерних мереж. **На сьогоднішній день в готельній індустрії використовується досить багато новітніх інформаційних технологій:**

глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту та ін. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту.

Так, в області реклами широкого поширення набула пряма розсилка готельної інформації електронною поштою - direct mail, що дає можливість блискавично зв'язатися з компаніями. В останні роки готельні підприємства створили свої власні сайти в Інтернеті. Висока надійність і зручність комп'ютерних систем резервування CRS (Computer Reservation System) сприяли їх швидкому і широкому поширенню. Це дозволило прискорити процес резервування, здійснювати його в режимі реального часу і тим самим підвищити якість надаваних послуг за рахунок скорочення часу обслуговування гостей.

У розвинутих країнах спостерігається поширення і розвиток електронної комерції. У сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу це дає можливість будь-якому власникові кредитної картки придбати тур, забронювати місця в готелі, на літак, придбати квитки на культурно-видовищні заходи, замовити напрокат автомобіль в будь-якому місті земної кулі. Переваги електронної комерції для готелів очевидні - це економія на виплаті агентських комісійних, зменшення витрат на видання рекламно-інформаційних матеріалів, створення нетрадиційних збутових каналів та ін. За оцінками експертів Всесвітньої туристської організації близько 25-40% всіх продажів туристичних послуг в найближчому майбутньому буде реалізовано через електронну комерцію.

Одним з основних напрямків інноваційних технологій в готельному бізнесі є впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників, буклетів, каталогів. Сьогодні готелі розміщують електронні довідники і каталоги в мережі Інтернет. Електронні каталоги готелю дозволяють віртуально подорожувати номерами різних категорій, залами ресторанів, конгрес-центрів, вестибюлю, подивитися повну інформацію про готельне

підприємство, ознайомитися зі спектром послуг, що надаються, системою пілг і знижок. Використання мультимедійних технологій дає можливість оперативно надавати потенційному гостю інформацію про готель і, тим самим, дозволяє швидко і безпомилково вибрати той готельний продукт, якого потребує гість.

У сучасному світі, при плануванні і побудові готельно-ресторанних комплексів основну увагу приділяють збереженню часу, грошей та енергії. Для збереження енергії створюють екологічні інноваційні технології. Готелем з такими технологіями можна рахувати Innovation Hotel - інноваційний еко-готель, що належить до IHG, включає сонячні панелі на даху для нагріву води, вітряні генератори для вироблення електроенергії, шибки з вторсировини, меблі повністю зроблено з перероблених матеріалів.

В обробці використовуються нетоксичні фарби. Відпрацьоване масло з кухні використовуватиметься як біопаливо.

Винахід QR-коду - двомірного штрих-коду - відкрив нові необмежені можливості для on-line взаємодії компаній і споживачів. У маленькому яскравому квадратному лабіринті QR-коду можна запрограмувати всі відомі інновації готельно-ресторанного бізнесу, а також безліч нових можливостей.

Абревіатура QR перекладається з англійської як «швидкий доступ», а сам матричний код здатний утримати величезний обсяг інформації у вигляді тексту, цифр, URL-адрес, календарів, схем, зображень. Швидкість розпізнавання QR-коду дуже висока, його можна розміщувати на будь-яких носіях, починаючи від касових чеків і меню і закінчуючи різними вивісками. Сканувати його можна мобільним телефоном або відеокамерою ноутбука.

QR-код, розміщений на врученому клієнту рахунку, - це дивовижний рекламний хід. У яскравому квадратику можна закодувати історію готелю (ресторану), походження, вік, авторство унікальних деталей інтер'єру і картин. Відвідувачі із задоволенням вивчать меню закладу з докладною інформацією по кожній страві: склад і походження інгредієнтів, етапах і способах обробки, поживності й калорійності. Завдяки розміщеній в QR-коді інформації про час роботи закладу і контакти, обов'язково збільшиться кількість замовлень в офіси і додому. За допомогою QR-коду ресторан може сповіщати своїх клієнтів про акції, лотереї, розіграші, активізувати програми лояльності, влаштовувати голосування, інтерактивні опитування і швидко отримувати відгуки про ресторан від клієнтів. Відвідувач, відсканувавши QR-код ресторану і ввівши в календар свого телефону інформацію про цікаві події або призначені зустрічі, вже ніколи про них не забуде.

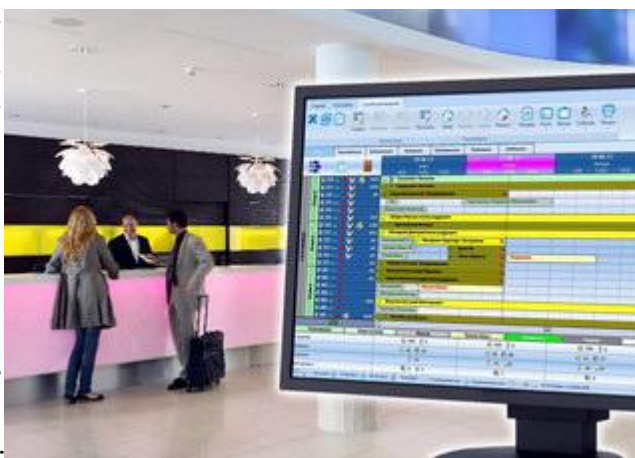
Необхідність впровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу стимулює конкурентна боротьба і цілий ряд інших вимог ринку. Важливість їх використання також обумовлюється мінливими вимогами

споживачів. Впровадження і дифузія інновації стає об'єктивною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємства. Сучасний розвиток індустрії гостинності спрямований на створення інноваційних технологій, які сприятимуть залученню якомога більшої кількості клієнтів, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри гостя, формуванню позитивного іміджу підприємства.

Тож, В умовах безперервних економічних змін інновації стають основним чинником, що сприяє динамічному розвитку і підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства. Міжнародний досвід успішної діяльності підприємств готельного господарства свідчить, що безальтернативний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції побудований на інноваційній основі при активному використанні сучасних науково-технічних досягнень, а також готовності готелів до інновацій та нововведень.

3. Удосконалення управління готельним підприємством на основі інформаційних технологій

Розглянемо можливості застосування інформаційних технологій в управлінні суб'єктами готельної сфери в умовах переходу до інформаційного суспільства. основні програмні продукти з автоматизації роботи готелів, представлених на українському ринку. Обґрунтовано доцільність використання комплексної системи управління в діяльності готельного підприємства.



В умовах ринкової економіки все актуальнішою стає проблема інформаційного забезпечення підприємств готельного бізнесу. Сучасний стан ринку готельних послуг характеризується високим рівнем конкуренції, різноманітністю видів наданих основних і додаткових послуг, підвищенням рівня обслуговування.

Зростання складності управління та необхідність ведення контролю за усіма видами діяльності готельного підприємства зумовлює необхідність

впровадження та використання інформаційних технологій, які дозволяють прискорити процес створення та продажу пакетів послуг споживачам, здійснювати маркетингове планування, фінансово-облікову й господарську діяльність та інше. У зв'язку з цим процес автоматизації підприємств готельної індустрії є актуальним для будь-якого готелю незалежно від кількості номерів, його категорії та місця розташування.

Активне впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність готелів є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері.

Враховуючи динамізм розвитку інформаційних технологій, невизначеність ступеня їх впливу на ефективність функціонування підприємств готельної сфери, актуальним є здійснення комплексного дослідження застосування інформаційних технологій в управлінні суб'єктами готельної сфери в умовах переходу до інформаційного суспільства.

У зв'язку із зростанням значення ролі інформаційних технологій у діяльності готельних підприємств зростає кількість наукових досліджень цього характерного явища сучасного розвитку суспільства є доцільності використання сучасних інформаційних технологій в управлінні готельним підприємством.

Одним із основних напрямів розвитку готельного бізнесу в Україні слід вважати широке впровадження інформаційних комп'ютерних технологій управління на основі вивчення та застосування досвіду розвинутих країн у цій області.

Інформаційна технологія – це процес, що використовує сукупність засобів і методів збору, обробки та передачі даних для отримання інформації нової якості про стан об'єкта, процес або явище.

У сучасних умовах розвитку господарства інформація стає стратегічним ресурсом, який напряму впливає на можливості та конкурентоспроможність готелів.

З точки зору організації та управління, готельні комплекси – складні системи, що включають різноманітні взаємозв'язані служби.

Організувати роботу готельного комплексу з максимальною ефективністю і у відповідності з сучасними світовими вимогами можливо тільки з використанням сучасних комп'ютерних технологій.

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 **Epitome**, російські «**ОТЕЛЬ-2.3**», «**Едельвейс**», **Servio**),

так і вітчизняні розробки (**ProHotel, SuperHotel, B52** та інші).

Аналіз основних програмних продуктів з автоматизації роботи готелів, представлених на українському ринку, наведено у таблиці 1.

Таблиця 1. Комп'ютерні програми автоматизації роботи підприємств готельної індустрії

Продукт	Виробник	Споживачі	Можливості
OPERA	MICROS-Fidelio (США)	сітьові готелі	Система автоматизації служби прийому та розміщення гостей; система автоматизації відділу продажів і маркетингу; система управління якістю обслуговування; система оптимізації прибутку; система управління заходами; система централізованого бронювання; модуль бронювання через Інтернет; централізована інформаційна система по клієнтах.
Fidelio	MICROS-Fidelio (США)	усі типи готелів: мережеві та незалежні, заміські клуби, мотелі і бізнес-готелі	Бронювання і заселення гостей; нарахування за проживання та інші послуги, що надаються готелем; організація конференцій і банкетів; акумулювання інформації про неоплачені рахунки клієнтів, що надійшли з різних точок продажів; виставляння проміжних і остаточних рахунків для розрахунків з клієнтами; облік інформації про безготівкові розрахунки; отримання фінансових і

			статистичних звітів.
Epitome PMS	SoftBrands (США)	для готелів будь-якого типу, категорії і розміру – від невеликих готелів до великих готельних комплексів і мереж	Базовий модуль (бронювання, портъє, гостьові рахунки, управління номерним фондом); групове бронювання; модуль по роботі з туристичними агентствами; історія гостя/історія компанії; управління тарифами і додатковими послугами; модуль по роботі з дебіторами; модуль звітності; модуль реєстрації паспортів; контрольна панель.
Отель–2.3	Інтеротель (Росія)	самі різні готелі: від двох- до п'ятизіркових, від десяти до тисяч номерів	Управління номерним фондом; бронювання номерів; управління розміщенням і виїздом гостей, розрахунками з ними; ведення програм лояльності гостей (історія гостя); управління тарифами та договірною політикою; планування та реєстрація надання додаткових послуг; надання послуг і розрахунок по ним для сторонніх осіб; автоматична процедура нічного аудиту.
Едельвейс	Рексофт (Росія)	трьох- і чотирьохзіркові готелі	Система управління готелем; системи телекомунікаційних послуг (система тарифікації телефонних переговорів, управління АТС); система автоматизації підприємств індустрії розваг і ресторанів.
Servio HMS	НКТ (Росія)	сітьові готелі, чотирьох- і тризіркові готелі.	Базовий модуль (реєстрація та поселення, врахування побажань гостя, бронювання номерів, відстеження гостей, створення електронних карток-ключів, фіксація повідомлень, управління персоналом і інше для самої оптимальної роботи портъє); модуль продажів

			(робота з компаніями-партнерами, перегляд статистики, редагування курсів валют, встановлення тарифів); модуль бухгалтерія; модуль звітність і статистика; модуль адміністрування (ведення історії гостя / компанії, управління тарифами, робота з контрагентами і турагентствами, програма лояльності, розгорнута звітність); модулі зовнішніх систем (автоматизація ресторану, системи бронювання, електронні замки).
Shelter	UCS (Росія)	двох-чотирьохзіркові готелі	Автоматизація служб бронювання і розміщення, управління внутрішніми ресурсами готелю, підтримка єдиної системи безготівкових платежів для гостей і клієнтів, автоматизація поточної діяльності, ведення бази даних гостей, багатофакторний аналіз діяльності готелю, взаємодія з іншими системами.
Intellect Style (InStyle)	ККС (Росія)	міні-готелі, великі готельні комплекси, санаторії, пансіонати	Система портьє; система Інтернет-бронювання «Tourlink»; система бухгалтерський облік; система управління.
ProHotel SimpleHotel	Торрpoint (Україна)	міні-готелі і готелі з невеликим номерним фондом (до 30 номерів)	Багатовимірний аналіз OLAP; модуль експорту даних в бухгалтерські системи; системи контролю доступу (електронні замки); модуль зв'язку з системами управління рестораном; модуль зв'язку з фіскальними реєстраторами; SMS-розсилка; телефонний тарифікатор; Інтернет тарифікатор; тарифікація

			більярду; медичний модуль; модуль управління сауною; модуль управління заходами; платне телебачення; складський облік; міні-бари; резервне збереження даних; віддалене керування системою; Інтернет-звітність; Інтернет-бронювання.
B52. Отель	Студія Плюс (Україна)	невеликі готелі, великі розподілені готельні комплекси	Бронювання; управління групами; реєстрація та поселення гостей; реєстрація паспортів; розрахунки з гостями; клубна система; управління номерним фондом; інженерна служба; історія гостя/історія компаній; консьєрж/телефонний оператор; управління тарифами.
SuperHotel	Альтінет (Україна)	двох-, чотиризіркові готелі	Бухгалтерський облік; врахування складу; планування закупівлі та оплати; підключення додаткових послуг; контроль роботи і отримання звітності віддалено; контроль потоку гостей у готелі; збереження інформації про клієнтів та впровадження бонусних програм; онлайн-бронювання номерів.

Отже, індустрія гостинності використовує все різноманіття інформаційних технологій.

Розглянемо можливості впровадження інформаційної **системи «Отель-2.3»**, яка розроблена російською компанією «Interhotel», 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).

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.

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 «Ніка» 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 «Портъе», 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:* проконтролювати 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 по поселеннях, оплатах, стану й завантаженню номерів.

Зважаючи на результати проведеного дослідження, можна констатувати, що при використанні комплексної системи управління, готель «Ніка» 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 персоніфікація 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 «Ніка» показав, що впровадження інформаційних технологій сприяє покращенню економічних показників.

Так, за період 2008–2013 роки доход 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 «Ніка» надано у таблиці 2.

Таблиця 2. Динаміка завантаження номерного фонду готелю «Ніка»

Місяць	2015 рік	2020 рік
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%
Жовтень	30,8%	43,2%
Листопад	18%	19,5%

Отже, аналіз динаміки завантаження готелю «Ніка» після впровадження у квітні 2015 року автоматизованої системи управління готелем «Отель-2.3» за 2015–2020 роки показав, що на протязі

досліджуваного періоду коефіцієнт завантаження збільшувався і в 2020 році становив 51%, що є хорошим показником для готелю в регіоні.

Тож, 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.

Тож, в умовах сучасного ринку неможливо забезпечити якісне ведення готельного бізнесу без застосування новітніх інформаційних технологій.

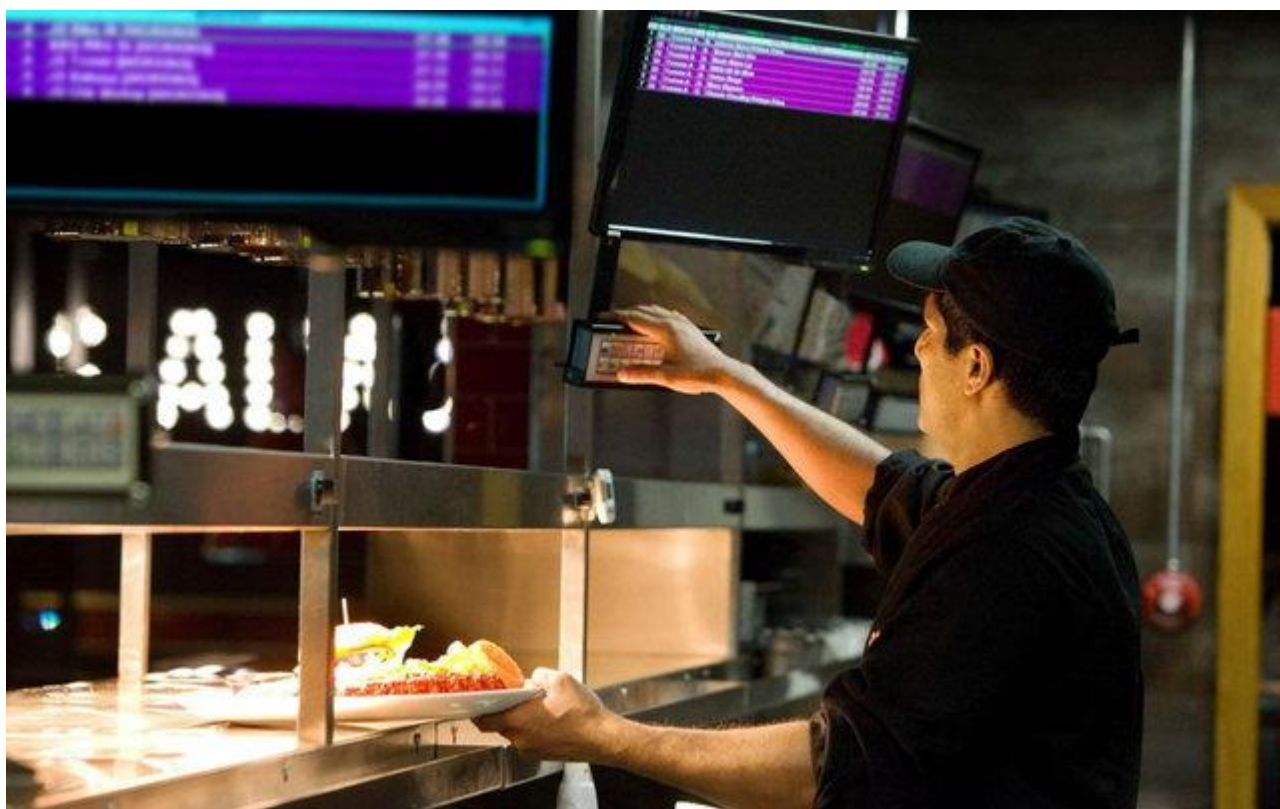
4. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі

Ресторанний бізнес - це одна з галузей індустрії гостинності, що перспективно розвивається в світі і Україні зокрема. Люди приходять до ресторану не тільки скуштувати вишукані страви, а й відпочити, отримати естетичне задоволення і просто поспілкуватися один з одним.

Досягнення успіху у розвитку будь-якого бізнесу, у тому числі і ресторанного, залежить від безлічі факторів, одним з яких є використання інформаційних технологій.

Застосування сучасних інформаційних комп'ютерних технологій в ресторанному бізнесі.

Сучасні інформаційні комп'ютерні технології, розроблені спеціально для підприємств громадського харчування, дозволяють значно спростити, оптимізувати і прискорити цілий ряд рутинних, специфічних для цього бізнесу операцій. В даний час для автоматизації підприємств громадського харчування використовують такі системи автоматизації: «R-Keeper», «IikoChain», «1С-Рарус», «UNISYSTEM Ресторан», «X - КАФЕ», «Microinvest Склад Pro» та інші.



Сучасний ресторан, кафе, бар, клуб, готель - це, перш за все, красивий і комфортний спосіб проведення часу, один з основних елементів дозвілля.

Організація подібного процесу вкрай складна за своїм змістом та наповненням і вимагає:

- дотримання санітарних і технологічних норм;
- контроль за стилем і культурою поведінки обслуговуючого персоналу, за обліковим процесом;
- аналіз транзакцій;
- облік надходження продуктів;
- формування вартості страв і напівфабрикатів;
- процедури списання продуктів.

Вимога автоматизації всіх цих процесів впливає, перш за все, з необхідності врахування великої кількості деталей, які узагальнимо до: неможливості наочного контролю керівниками кожного технологічного процесу за умов диверсифікації та відокремленості технологічних процесів; необхідності швидкого прийняття рішень і високої мобільності людських кадрів.

Зручність автоматизації та інформатизації процесів на підприємстві громадського харчування очевидна не тільки з точки зору «ведення справ», але і з позицій клієнтів, так як інформаційні системи дозволяють більш оперативно здійснювати розрахунки з відвідувачами, черговість обслуговування, забезпеченість пропонованого меню усіма необхідними інгредієнтами.

Наприклад, впровадження систем оплати пластиковими картами та депозитно-дисконтними системами, дозволяє різко розширити можливості закладу ресторанного господарства, разом з організацією спільних акцій з провідними банками. Системи не просто підтримують безготівкову форму оплати, а й ведуть облік постійних та корпоративних клієнтів, дозволяють управляти системою знижок і бонусів, підтримувати віддалений доступ клієнтів для формування заявок і замовлень. Великий потенціал отримують всякого роду програми з підвищення лояльності клієнтів (знижки, бонуси, спеціальні пропозиції тощо), формування постійної клієнтської бази.

Метою автоматизації ресторанного бізнесу є підвищення ефективності управління підприємством харчування, прискорення швидкості і якості обслуговування гостей, мінімізація зловживань персоналу.

Програми для автоматизації ресторану повинні бути багатофункціональними системами для підвищення прибутковості та зниження витрат підприємства, легкими у впровадженні та простими в обслуговуванні.

Автоматизація ресторану за допомогою програм компанії **«1С-Рарус»** дозволяє оптимально поєднувати всі функції, необхідні для ефективного управління рестораном, надаючи високу надійність і якість.

Програма **«R-Keeper»** призначена для автоматизації продажу, обслуговування клієнтів, роботи кухні і барів, накопичення та аналізу даних з продажу і сервісу за різні проміжки часу на підприємствах громадського харчування та центрах індустрії розваг. Накопичені дані використовуються в системах складського обліку та бухгалтерського обліку.

Продукт **«1С:Підприємство 8. Ресторан»** призначений для автоматизації процесів обслуговування відвідувачів на підприємствах індустрії харчування та гостинності. За допомогою цього рішення можуть бути автоматизовані одиночні і мережеві підприємства будь-яких форматів і концепцій: ресторани, кафе, бари, їдальні, готельно-ресторанні комплекси, розважальні центри та інші підприємства харчування.

Програмний продукт **«IikoChain»** - це рішення для успішного управління як окремим рестораном чи кафе, так і ресторанної мережею і корпорацією в цілому. Дана програма дозволяє здійснювати звітність в розрізі по ресторанах і загальну звітність ресторанної мережі з продажу, виробництва, персоналу та фінансів, а також управління залишками та складськими запасами на рівні всіх підрозділів.

Програмний комплекс **«UNISYSTEM Ресторан»** здійснює централізований товарний і фінансовий облік підприємства, орієнтований на глобальний контроль руху товару та грошових коштів. Система моніторингу торгового залу дозволяє відстежувати всі операції з обслуговування клієнтів офіціантами.

Автоматизація ресторанного бізнесу дозволяє виключити втрати прибутку з причини людського фактора, збільшити швидкість обслуговування клієнтів і навіть виробити маркетингову стратегію бізнесу.

Попри громіздкість, як може здатися на перший погляд, кожний програмний продукт використовує мінімум ресурсів, оскільки вже на першому етапі проектування повністю спрямований для використання на ПК невеликої потужності. Таким чином, така перевага дає змогу пересічним користувачам швидко та зручно освоїти певний програмний комплекс у власних цілях.

Таким чином, тільки при формуванні грамотно розробленої концепції і послідовного комплексного впровадження всіх складових ресторанного бізнесу, однією з яких є інформаційні технології, гарантований успіх у розвитку діяльності підприємств ресторанного господарства.

Бібліографічний список

Література

1. Портал гостиничного и ресторанного бизнеса. URL: <http://prohotelia.com/>.
2. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. №16. С.224-228.
3. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2012. Вип.1(2). С.331-338.
4. Лутай А.П. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі // Торгівля і ринок України. 2010. Вип.30. Т.1. С.143-148.
5. Вендров А.М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем. М.: Финансы и статистика, 2006. 544 с.
6. Миронов Ю.Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств // Вісник Львівської комерційної академії. Серія: Економіка. 2007. Вип.26. С.193-200.
7. Ткаченко В. Гостиничные системы: функции и возможности // Сети и бизнес. 2011. №2(57). С.74-84.
8. Inter Hotel. Комплексная система управления и контроля гостиницы, санатория, ресторана, клуба. URL: <http://interhotel.ua>.