

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Бердін Н.С.

Науковий керівник – Гордієнко Т.В.

Вплив інформаційних технологій (ІТ) на управління готелем величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому та прямо впливають на конкурентоздатність готельного підприємства.

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 питання виживання на ринку.

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.

Сьогодні будь-який готельний комплекс має справу з потоками різної інформації, які погребують швидкої і оперативної обробки. Кількість інформації залежить в основному від розміру готельного комплексу - чим більший готельний комплекс, тим більший обсяг і рівень складності оброблюваної інформації. Величезну допомогу тут надають сучасні комп'ютерні інформаційні технології. Професійно розроблена комп'ютерна інформаційна система істотно полегшує роботу бухгалтерії, керівників та інших працівників, дозволяє вести оперативний облік в готельному комплексі швидко і точно, надає широкі можливості для аналізу, автоматизувавши облікові операції, позбавляє від величезної кількості зайвого паперу, дозволяє уникнути безліч людських помилок, що допомагає поліпшити контроль над фінансовим станом готельного комплексу, дозволяючи керівникам приймати своєчасні та правильні рішення.

В готельних комплексах є різні рівні управління, для яких необхідні свої типи інформаційних систем. У свою чергу, співвідношення ролей менеджерів і комп'ютерів у прийнятті рішень також залежить від типів інформаційних систем.

Інформаційні системи та готельні комплекси мають взаємний вплив один на одного. З одного боку ІС необхідні готельному комплексу для забезпечення необхідною інформацією. В той же час готель-

ний комплекс повинен слідкувати за розвитком інформаційних систем і освоювати нові технології в цій області.

З економічної точки зору технології інформаційних систем розглядаються як засоби виробництва готельних послуг, які можуть вільно замінювати персонал готельного комплексу. Оскільки вартість інформаційних технологій надає, вони замінюють найманих працівників, вартість яких зростає. Таким чином, інформаційні технології повинні призвести до зниження числа середніх менеджерів і службовців, оскільки інформаційні технології замінюють їх. Інформаційні технології також зменшують собівартість готельних послуг внаслідок зниження операційних витрат.

Інформаційні технології обробки даних у готельних комплексах призначені для виконання завдань, щодо яких необхідні вхідні дані та алгоритми та інші стандартні процедури їх обробки. Ця технологія застосовується на рівні операційної (виконавчої) діяльності персоналу невисокої кваліфікації з метою автоматизації деяких рутинних операцій, що постійно повторюються. Впровадження інформаційних технологій і систем на цьому рівні істотно підвищує продуктивність праці персоналу, звільняє його від рутинних операцій, часто приводить до необхідності скорочення чисельності працівників.

Нарівні операційної діяльності розв'язуються наступні завдання:

- обробка даних про операції, які здійснюються готельним комплексом;
- створення періодичних контрольних звітів про стан справ у готельному комплексі;
- отримання відповідей на всілякі поточні запити та оформлення їх у вигляді паперових документів або звітів.

Метою інформаційних технологій управління у готельної індустрії є задоволення інформаційних потреб всіх без виключення співробітників готельного комплексу, що мають справу з прийняттям рішень. Вони можуть бути корисні на будь-якому рівні управління.

Інформаційні технології управління ідеально підходять для задоволення схожих інформаційних потреб співробітників різних функціональних підсистем (підрозділів) або рівнів управління готельним комплексом. Інформація, що постачається ними, містить відомості про минуле, теперішнє і вірогідне майбутнє готельною комплексу. Ця інформація має вигляд регулярних або спеціальних управлінських звітів.

Таким чином, найбільш правильно, на мій погляд, розглядати інформаційні технології як невід'ємну частину управління готельним господарством в даний час.