

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Кафедра психології і туризму**

**Кваліфікаційна робота**  
**на тему: «ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ**  
**ГОСПОДАРСТВІ»**

*Допущено до захисту*  
*«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ року*

здобувача групи Т 01-18  
факультету туризму, бізнесу і психології  
освітньої програми Туристичне обслуговування  
за спеціальністю 242 Туризм

**Лавриновича Артема Дмитровича**

*Завідувач кафедри психології і*  
*туризму*  
\_\_\_\_\_ проф. Бондаренко О. Ф.  
*(підпис)*

Науковий керівник:  
кандидат економічних наук, доцент  
Кучай О.В.

Національна шкала \_\_\_\_\_  
Кількість балів \_\_\_\_\_  
Оцінка ЄКТС \_\_\_\_\_

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ.....	5
1.1. Сутність та значення інформаційних технологій.....	5
1.2. Основні складові інформаційних технологій.....	7
1.3. Особливості інформаційного забезпечення в готельній індустрії.....	9
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ.....	16
2.1. Роль інформаційних технологій в управлінні підприємством готельного господарства.....	16
2.2. Види сучасних інформаційних технологій в готельному комплексі.....	20
2.3. Інформаційний центр в готельному господарстві.....	24
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ..	28
3.1. Вдосконалення інформаційної системи в готельних комплексах	28
3.2. Вдосконалення формування комплексної інформаційної системи.....	32
3.3. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності.....	35
ВИСНОВКИ.....	39
РЕЗЮМЕ/RESUME.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	43

## ВСТУП

Вплив інформаційних технологій на управління готелем величезний, оскільки він безпосередньо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи кожного менеджера окремо та готелю в цілому. Вони безпосередньо впливають на конкурентоспроможність на сучасному ринку. Наскрізна автоматизація всіх бізнес-процесів у готелях з використанням комп'ютерних мереж, Інтернет та інтернет-технологій, програмних продуктів – це не лише питання лідерства та конкурентної переваги, а й питання виживання на ринку найближчим часом.

Інформаційно-технологічна революція змінила характер і методи ведення бізнесу. Використовуючи можливості сучасної технологічної комунікації, ви можете легше та швидше створювати та продавати пакети послуг споживачам, вирішуючи такі питання, як фінансове та операційне управління, маркетингове планування, підвищення конкурентоспроможності та продажів.

Для проведення комплексного аналізу поточного стану, швидкості та цілісності обслуговування клієнтів, а також для швидкого та безпомилкового контролю операцій, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та якісного обслуговування, запровадження автоматизованого контролю інформаційні системи стали неминучими і незамінними. Інформаційні технології відіграють надважливу роль не тільки в розвитку, але і в досягненні цілей діяльності готельних підприємств.

**Актуальність** теми даної роботи полягає в тому, що на сьогоднішній день в ІТ-структурі готелів важливе місце займає комплексна автоматизація процесу бронювання, розрахунку з гостями, агентами, туроператорами та загального управління бізнесом. На ринку вже є кілька систем автоматичного керування,

переважно іноземного виробництва, але вони не повністю адаптовані до умов українського ринку, відносно дорогі та обмежують можливості функціонування технічної підтримки. За таких умов деякі готелі були змушені вибрати свій власний шлях розвитку. Хоча ця сфера може вирішити поточні проблеми готелю, вона неефективна в довгостроковій перспективі, оскільки економічно невігідно розвивати та належним чином підтримувати впорядковану систему.

За інформаційну базу взятий теоретичний матеріал з розвитку інформаційних технологій туристичних підприємств, а також дані з нормативних документів, що регламентують результати діяльності інформаційних технологій в Україні. Виходячи з цього, метою цієї роботи є виявлення особливостей впровадження інформаційних технологій України в готельному секторі.

Актуальність дослідження визначило мету і завдання даної роботи.

**Мета** - дослідження інформаційних технологій в готельному господарстві

Поставлена мета закріплюється наступними **завданнями**:

- розглянути ІТ сферу як складову індустрії гостинності;
- дати загальну характеристику інформаційним технологіям в індустрії туризму;
- дослідити особливості діяльності інформаційних технологій в готельній сфері.

**Об'єктом** дослідження є ІТ діяльність в готельному господарстві.

**Предметом** дослідження є особливості управління інформаційними процесами в сфері індустрії гостинності.

**Ступінь вирішення проблеми і практична значущість** роботи полягає в тому, що основні теоретичні положення і висновки, що містяться у даній роботі, можуть бути використані для вдосконалення механізмів управління інформаційними технологіями в діяльності готельного господарства.

**Структура роботи.** Робота включає в себе вступ, три розділи, висновок, список використаної літератури, резюме та додатки.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ**

### **1.1. Сутність та значення інформаційних технологій**

Здійснення інформатизації у сфері управління господарською діяльністю готельних комплексів для підвищення продуктивності праці працівників за рахунок зниження витрат готельних послуг, підвищення кваліфікації та підвищення кваліфікації спеціалістів.

Інформаційні технології (ІТ) – це систематично організований набір методів та інструментів для вирішення завдань управління збором, реєстрацією, передачею, накопичення, отримання, обробки та захисту інформації на основі використання передового програмного забезпечення, використання комп'ютерних технологій та комунікацій, а також як надати інформацію тим, хто її потребує.

Інформаційні технології тепер можна класифікувати за рядом ознак, серед яких: спосіб впровадження в інформаційну систему, ступінь охоплення адміністративних завдань, тип технічних операцій, тип інтерфейсу користувача, варіанти використання комп'ютерних мереж, і більше.

Управління передбачає обмін інформацією між компонентами системи та між системою та середовищем. Отримувати інформацію про стан системи в будь-який момент процесу управління для досягнення (або не досягнення) цілей впливу на систему та забезпечення виконання управлінських рішень.

Автоматизована інформаційна система — це сукупність інформаційних, економіко-математичних методів і моделей, прийомів, програмного забезпечення, технічних засобів і спеціалістів, призначених для обробки інформації та прийняття управлінських рішень.

Тому інформаційну систему (ІС) можна технічно визначити як сукупність взаємопов'язаних компонентів, які збирають, обробляють, зберігають і поширюють інформацію, необхідну для прийняття рішень та управління готельним комплексом. Крім того, інформаційні системи можуть допомогти менеджерам аналізувати проблеми, надаючи можливості для аналізу складних об'єктів і створення нових сервісів. Крім того, інформаційні системи можуть допомогти менеджерам аналізувати проблеми, надаючи можливості для аналізу складних об'єктів і створення нових сервісів. Інформаційні системи містять інформацію про підрядників, розташування та об'єкти в готельному комплексі або середовищі.

Різноманітні типи інформації, необхідні для управління готельним комплексом, становлять інформаційну систему. Системи управління та інформаційні системи будь-якого рівня управління взаємопов'язані та взаємозалежні. Управління без інформації неможливе.

Три процеси в інформаційній системі використовуються для збору інформації, необхідної готельному комплексу для прийняття рішень, управління, аналізу проблем і виробництва нових готельних послуг - введення, обробка та вихід. У процесі впровадження неперевірена інформація була записана всередині готельного комплексу або в зовнішньому середовищі. Під час переробки цей сирий матеріал стає структурованим. На вихідному етапі оброблені дані передаються службам, які їх безпосередньо використовують.

Хоча комп'ютерні інформаційні системи використовують комп'ютерні технології для переробки неперевіреної інформації в значущу інформацію, між комп'ютерами та комп'ютерними програмами, з одного боку, та інформаційними системами — з іншого, існують суттєві відмінності. Електронно-обчислювальні машини та їх програми – технічні основи, засоби та матеріали для сучасних інформаційних систем. Комп'ютер забезпечує пристрій для зберігання та генерування інформації. Комп'ютерні програми або програмне забезпечення, призначені для обробки інформації та керування роботою комп'ютера. Але комп'ютери – це лише частина інформаційної системи.

Тому комп'ютери та програми – це лише інструменти та матеріали, призначені для спрощення та підвищення ефективності інформаційних систем. Щоб продемонструвати інформаційні системи, потрібно розібратися в їхніх проблемах проектування, визначити їх структуру та процеси, що відбуваються у внутрішньому та зовнішньому середовищі готельного комплексу. Сучасні менеджери повинні інтегрувати комп'ютерну техніку з інформаційними системами готельних комплексів.

Із зростанням потужності технологій її комп'ютери стали не тільки полегшувати роботу людини, але й дозволяти робити те, що було неможливо без ІТ. Оскільки менеджерам доводилося приймати рішення в умовах високої невизначеності та ризику, нові можливості інформаційних систем незабаром почали використовуватися в бізнесі.

Якщо говорити про «нові» можливості ІС в управлінні, то лише справедливіше буде називати деякі з них «новими» можливостями. Наприклад, система підтримки прийняття рішень використовується в розвинених країнах більше 20 років, але в моїй країні вона не була популяризована.

Стратегічне завдання інформаційних технологій — полегшити управління готельними комплексами, реагувати на динаміку ринку, а також створювати, підтримувати та поглиблювати конкурентні переваги. Для виконання цього завдання необхідно побудувати систему інформаційних технологій з такими властивостями:

а) максимальна доступність – ІТ-ресурси можуть бути доступні кожному в будь-який час і в будь-якому місці;

б) будь-який інформаційний об'єкт повинен бути доступним для кількох людей одночасно;

в) працездатність програми – необхідний перехід до архітектури мережі, що призвело до значних змін в організації та діяльності підрозділу.

## **1.2. Основні складові інформаційних технологій**

Інформаційні ресурси у зв'язку із зростанням значення для всіх сторін життя людини привертають все більшу увагу та стають предметом наукових досліджень. Зрештою, здатність керувати своїм розвитком робить людей, суспільства та нації сильнішими з усіх боків. Сьогодні існує тенденція замінити інформацію багатьма іншими важливими ресурсами, доступними для людини. Тому ступінь розвитку інформаційних ресурсів країни визначає конкурентоспроможність країни в мінливому світі.

Використання міжнародного досвіду формування, використання та захисту національних інформаційних ресурсів слід розуміти як відображення справжнього рівня розвитку інформаційних технологій. Водночас з'являється новий напрямок мислення та реалізації, який сильно відрізняється від традиційних систем обробки даних (з використанням технології клієнт-сервер та реляційних моделей даних).

Все більш зрілим стає принцип організації інформаційних ресурсів типу «матриці», коли забезпечується гнучкий, безпечний і централізований розподіл ресурсів на користь так званих віртуальних організацій, створених для вирішення проблем, що виникають у складних динамічних ситуаціях.

Інформаційні ресурси – це інформаційні інфраструктури та інформаційні продукти, які циркулюють у них і можуть вирішувати пов'язані з ними завдання. Найважливіше розуміти, що дві складові інформаційного ресурсу взаємодоповнюють один одного і не можуть використовуватися окремо.

Розвиток планування інформаційних ресурсів стає важливим для оптимізації управління для підвищення його ефективності та скорочення державних витрат на підтримку діяльності уряду. Його слід проводити за такими основними напрямками:

- удосконалити правові, організаційні та економічні механізми використання інформаційних ресурсів;

- підвищити надійність доступу до інформаційних ресурсів та захистити їх від несанкціонованого використання;



– удосконалювати інформаційні технології та математичні моделі інформації, що використовується в системах прийняття рішень.

Аналіз формування та використання інформаційних ресурсів в Україні свідчить, що інформаційна політика залишається невирішеною, а тому її реалізація не є системною та непослідовною, що негативно впливає на процес удосконалення інноваційного менеджменту.

Частково це пов'язано з відсутністю єдиної системи думок щодо реалізації національної інформаційної політики та інформаційної безпеки на національному рівні, формування національної концепції національної інформаційної політики та інформаційної безпеки.

### **1.3. Особливості інформаційного забезпечення в готельній індустрії**

Найважливішим фактором підвищення ефективності готельних послуг є вдосконалення управління. Різноманітні інформаційно-технологічні інновації слід розглядати як засіб зниження та зменшення адміністративних витрат.

Покращена інформаційна підтримка може мати такі позитивні результати:

1) Потенційна економія коштів за рахунок зменшення оплати праці, комунальних послуг, програмного забезпечення, поштових витрат, контрактних витрат, перерозподілу витрат на ТМР;

2) Усунути можливі майбутні витрати, уникнути майбутнього зростання чисельності персоналу, зменшити вимоги до обробки даних та зменшити витрати на обслуговування;

3) Покращена якість інформації, підвищення продуктивності, покращене та швидше обслуговування, більш безпечні рішення, покращений контроль, зменшення прострочених платежів, повне використання нематеріальних переваг, які може принести програмне забезпечення.

Сьогодні поняття інформації є досить широким і широким. Сам термін info походить від латинського слова info - пояснювати, повідомляти, ілюструвати.

Процес відправлення та отримання інформації являє собою просту схему відправлення інформації в одному напрямку. Процес передачі інформації навіть в одному напрямку проходить через багатьох посередників, що означає затримку та спотворення передачі інформації. Крім того, інформація може бути перетворена відповідно до цільового об'єкта. Так, наприклад, коли інформація передається від підлеглих до керівника, вона узагальнюється, а коли передається вниз, від керівника до підлеглого, відбувається навпаки – конкретизується. Найважливішим у цьому процесі є максимальна швидкість передачі інформації та мінімально допустимі спотворення. Від цього в першу чергу залежить правильність прийняття рішення, а отже, збільшується прибуток готельного комплексу.

У процесі управління відбувається постійний обмін інформацією. Причому напрямок переміщення інформації може бути як вертикальним (зверху вниз, або знизу вгору), так і горизонтальним (між керівниками відділів і між підлеглими на одному рівні). Джерелами інформації можуть бути рівні ринкових цін, сума прибутку готельного комплексу за попередній квартал або найбільші замовлення.

На ефективність управлінських рішень впливає ряд передумов: якість, достовірність і ефективність інформації, знання, досвід і особисті якості керівників, кваліфікаційний склад підлеглих, кон'юнктура ринку.

Керівництво повною мірою використовує сучасні наукові методи та технічні засоби для збору, обробки, зберігання та поширення об'єктивної та своєчасної інформації. Зараз це є об'єктивною необхідністю, тим більше, що ринок вимагає адекватного вирішення проблем, що виникають у швидко розвивається середовищі. Не тільки мати своєчасну та достовірну інформацію, а й вміти її розуміти, робити необхідні висновки та ефективно впроваджувати в управлінські рішення. Тому необхідність наявності інформаційної складової в управлінні є очевидною, оскільки вона є основою всього процесу управління.

Суть інформації – це просто дані, які зменшують невизначеність щодо подій, які цікавлять керівників. Інформація в управлінні - кількість необхідної,

сприйнятої та сприйнятої інформації, необхідної для аналізу конкретної ситуації, що дозволяє всебічно оцінити причини її виникнення та розвитку, що дозволяє виявити багато альтернативних рішень, які дійсно знайдені (на основі ситуація) Найкраще управлінське рішення для контролю за його виконанням.

Вирішальну роль у забезпеченні ефективності управління відіграють склад, зміст і якість інформації, яку отримує відповідальний. Аналіз інформації не обмежується економічними даними, а широко використовує технічну, технологічну та іншу інформацію. Усі джерела даних класифікуються як планові, розглянуті та нерозглянуті.

Джерелами планування є розроблені в готельному комплексі всі види планів (очікувані, поточні, експлуатаційні, госпрозрахункові, технічні карти), а також нормативні матеріали, кошториси, цінники, проектні завдання тощо.

Джерелами інформації бухгалтерського характеру є всі дані, що містять документи бухгалтерського, статистичного та оперативного обліку, а також усі види звітності та первинні облікові документи. Провідна роль аналітичного інформаційного забезпечення належить бухгалтерському обліку та звітності, яка повно відображає економічні явища, процеси та їх результати, своєчасно та повно аналізує дані, що містяться в бухгалтерських документах (оригінальних та зведених) та звітах, та забезпечує необхідні заходи щодо покращити виконання планів для досягнення найкращого ефекту управління.

Дані статистичного обліку, що містять кількісну характеристику великої кількості явищ і процесів, використовуються для глибокого вивчення і розуміння взаємозв'язків, виявлення економічних закономірностей.

Оперативний облік і звітність допомагають надати необхідні дані для аналізу (наприклад, про виробництво готельних послуг, стан номерного фонду), тим самим створюючи умови для підвищення обґрунтованості аналітичних досліджень.

З розвитком комп'ютерних технологій з'явилися нові джерела машинної інформації. Це включало дані, що містяться в комп'ютерних операційних

наметах, дискетах і опубліковані в різних формах машинопису. До джерел інформації також належать:

- документи, що регулюють господарську діяльність;
- офіційні документи, які готельний комплекс зобов'язаний використовувати у своїй діяльності: закони держави, укази Президента, постанови уряду та місцевого самоврядування, розпорядження вищих державних органів, акти ревізії та перевірок, накази та розпорядження керівництва готельного комплексу;
- господарсько-правові документи: договори, угоди, арбітражні та судові рішення, скарги;
- рішення пленарного засідання колективу, ради колективу готельного комплексу або окремих його підрозділів;
- матеріал дослідження передового досвіду, отриманий з різних джерел інформації (Інтернет, радіо, телебачення, газети тощо);
- техніко-технічні документи;
- спеціальний оглядовий матеріал (час, фотографія тощо) щодо стану надання послуг на окремих робочих місцях.
- усна інформація, отримана під час зустрічей з персоналом або іншими представниками готельного комплексу.

За тематикою дослідження інформація буває внутрішньою і зовнішньою. Внутрішні інформаційні системи — це такі дані, як статистичний облік, оперативний облік і звітність, дані планування, нормативні дані тощо, розроблені готельним комплексом. Зовнішні інформаційні системи — це дані про статистичні збірники, періодичні та спеціальні випуски, конференції, ділові зустрічі, офіційні, господарсько-правові документи тощо.

Відносно теми дослідження інформація поділяється на основну та допоміжну, яка необхідна для більш повного опису досліджуваної зорової області.

За частотою отримання аналітичної інформації її поділяють на регулярну та нерегулярну. Джерелами загальної інформації є дані планування та обліку.

Час від часу формується інформація за потребою, наприклад інформація про нових конкурентів.

Регулярну інформацію далі поділяють на константи, різновид інформації, яка зберігає свою цінність протягом тривалого періоду часу (код, код, план рахунків тощо), умовні константи, різновид інформації, яка зберігає свою цінність протягом певного періоду часу (цілі, критерії) та характеризують події. Змінні, які часто змінюються (дані, які повідомляють про стан об'єкта аналізу на певну дату).

За обробкою інформацію можна поділити на первинну (первинний облік, інвентаризація, дані опитування) і вторинну, які проходять певні етапи обробки та перетворення (звітність, бізнес-опитування тощо).

У діяльності великого готельного комплексу передача інформації є основним і найважливішим фактором його нормального функціонування. При цьому особливо важливо забезпечити ефективність та достовірність інформації. Для багатьох готельних комплексів внутрішня інформаційна система вирішує організацію технологічного процесу і має промисловий характер. Це в першу чергу передбачає процес здачі готельного комплексу ТМР. Тут інформація відіграє важливу роль у інформуванні управлінських рішень і є одним із факторів зниження витрат і підвищення ефективності процесу надання послуг. Особливу роль відіграє процес прогнозування ринку.

Важливо, що необхідні оперативні рішення щодо інформації, яка відхиляється від запланованих показників при наданні послуг.

Науково-технічна інформація відіграє важливу роль у прийнятті рішень і містить нові наукові знання, інформацію про винаходи, нові послуги для готельних комплексів і конкурентів готельних комплексів. Це потенціал для постійного поповнення загального капіталу та знань і технічних рішень, практичне та своєчасне використання яких забезпечує високий рівень конкурентоспроможності готельного комплексу.

Зміст кожного конкретного повідомлення визначається потребами підрозділу управління та управлінськими рішеннями. Існують певні вимоги до інформації:

- стислі, чіткі формулювання та своєчасне отримання;
- задовольняти потреби керівників;
- Точність і надійність, правильний відбір первинної інформації, оптимальна систематизація та безперервність збору та обробки даних.

Методи реєстрації, обробки, накопичення та передачі інформації відіграють важливу роль у використанні інформації, систематичному зберіганні та розповсюдженні інформації в бажаних формах, виробництві нової цифрової, графічної та іншої інформації. Іншими словами, необхідно враховувати технологію інформаційної діяльності.

У всьому світі готельні комплекси є одними з найбільших споживачів телекомунікаційних технологій. Частково це пов'язано з характером інформації, яку використовує індустрія гостинності. По-перше, ця інформація дуже чутлива до часу, оскільки часто змінюються різні дати – події, розклади тощо. По-друге, інформацію про готельні послуги необхідно вчасно отримувати з усього світу.

Електронна мережа є важливим каналом передачі інформації, і все більше готельних комплексів використовують електронну мережу. Проте інформаційні системи готельних комплексів досі не використовують у повній мірі всі можливості, які пропонують електронні мережі. На відміну від традиційних інформаційних систем для готельних комплексів - Інформаційних систем (GDS), усі категорії споживачів і готельних комплексів можуть використовувати електронні мережі за умови наявності необхідного обладнання. Дія туристичного ринку поділяється на два етапи відповідно до процесу прийняття рішення: етап перед прийняттям рішення і етап після прийняття рішення. Традиційні системи з резервуванням надають частину інформації, необхідної для першого етапу, але припускають, що електронна мережа може підтримувати обидва етапи. Інформацію, яка потрібна туристам перед прийняттям рішення, можна розділити на статичну та динамічну.

Статична інформація:

- загальна інформація про передбачуваний район перебування, тобто географія, історія, транспортування тощо;
- загальні пропозиції від туристичних агентств та туроператорів тощо.

Динамічна інформація:

- новини (країна, регіон, місто); наявність місць; політична ситуація тощо;
- спеціальні пропозиції («гарячі путівки»);
- «каскадні пропозиції»;
- деталі окремих об'єктів нерухомості

### **Висновки до розділу 1**

У розділі проведений розбір сучасної наукової літератури, який демонструє сутність та значення інформаційних технологій, проведений аналіз смислового змісту терміна. Досліджені складові інформаційних технологій які запропонували зарубіжні автори та структура індустрії гостинності.

Розглянуті особливості інформаційного забезпечення в готельній індустрії.

## **РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ**

### **2.1. Роль інформаційних технологій в управлінні підприємством готельного господарства**

Інформаційні технології участі засновані на професійному використанні інформаційних ресурсів, що дає змогу менеджерам ефективно вживати заходів та мінімізувати ризики.

Залежно від поставлених адміністративних завдань доступні такі види інформаційних та управлінських технологій:

1) Економічні (економія витрат, матеріалів і фінансових ресурсів, але не суттєво впливає на зміни стану та рівня господарських операцій) - передача інформації від відправника до одержувача без відповідальності за характер переданої інформації та її використання людьми;

2) Раціоналізуючі – відповідає за використання інформації;

3) Творчі – «генерування» нових знань і передача їх для покращеного управління. Вимоги до експертів, які готують інформацію для керівників: базова підготовка з теорії та практики управління, розуміння характеру функціонального навантаження відповідних керівників, розуміння механізмів прийняття управлінських рішень;



4) Професійні – володіння навичками підготовки інформації. Керівники повинні дотримуватися таких принципів систематизації інформаційних потоків:

5) Забезпечення повноти та точності обліку всіх аспектів господарської діяльності;

6) Мінімізація інформаційного шуму і обмеження залишку інформації до вимог надійності;

7) Забезпечення безперервного зв'язку між зовнішньою та внутрішньою інформацією та рішеннями на всіх рівнях управління.

На даний момент існують такі проблеми впровадження інформаційних технологій (ІТ) у вітчизняну підприємницьку практику:

– зростання кількості технічних пропозицій, що вимагають значних інвестицій, а отже – зростання залежності від зовнішніх послуг (наприклад, постачальників програмного забезпечення);

– зміна ролі ІТ в економічній діяльності багатьох підприємств: ІТ-функції більше не є допоміжною функцією у реалізації внутрішніх процесів, а стають важливою частиною продукту чи виробничої потужності;

– збільшення витрат на ІТ.

Вирізняють шість заінтересованих груп, від яких залежить прийняття рішень у сфері ІТ:

– вище керівництво, яке повинне управляти ІТ як стратегічним потенціалом підприємства. Керівництво фірми на сьогодні має визначитися з таких питань: який вклад зобов'язана внести ІТ у процес виробництва товарів і послуг. На увагу заслуговують передусім найважливіші аспекти: ІТ як функція забезпечення виробничого процесу; ІТ як інтегральна складова продукту; ІТ як організаційний інструмент для створення віртуальних форм підприємства; хто повинен виконувати перелічені та інші функції. На передній план висувається питання про координаційний механізм для окремих видів інформаційно-технологічних послуг.

– спеціалісти, основним обов'язком яких є пошук системних рішень для оптимізації функціональних спеціальних завдань. Вони через обмеженість своєї сфери діяльності не завжди мають можливість конкретно уявляти процес виробництва товарів і послуг;

– менеджери окремих функціональних підрозділів, які мають використовувати ІТ з огляду на логіку своєї господарської діяльності і приділяти увагу аналізу можливих наслідків рішень, що приймаються, а також потенційним ризикам.

– менеджери бухгалтерсько-фінансових служб, які відповідають за чіткість і зрозумілість щодо очікувань клієнтів та користувачів, пов'язаних з інформаційно-технологічними послугами;

– постачальники ІТ, що повинні пропонувати послуги відповідно до проблемних установок своїх споживачів, виробивши стратегію, яка базується на орієнтації на клієнта, довгострокових зв'язках з клієнтурою на засадах взаємної довіри, гнучкості й готовності до ризику.

– власний інформаційно-технологічний підрозділ. На співробітників цього підрозділу покладається вирішення технологічних завдань у своїй сфері та соціальних проблем, пов'язаних із впровадженням та експлуатацією ІТ; координувати роботу з групами осіб та організаціями, заінтересованими у використанні потенціалу й визначенні проблематики ІТ. Вони спільно з керівництвом повинні шукати шляхи розвитку підрозділів та підприємства в цілому, завоювання конкурентних переваг для окремих господарських зон.

Роль інформаційних технологій в управлінні готельним і ресторанним бізнесом:

- а) забезпечити виробничий процес;
- б) складові послуги;
- в) Організаційні інструменти створення віртуальних форм бізнесу.

Як набір даних і знань, інформація представляє рівень організаційного розвитку системи і є основним елементом системи. Чим ефективнішим буде

процес збору, накопичення, зберігання, пошуку, передачі та обробки інформації, тим ефективнішою буде вся система управління виробництвом.

Компонентами інформаційної системи підприємства (виробничої) є база даних і пов'язані з нею бази даних, використовувана мова (набір символів і класифікаторів), а також набір моделей і програм, які обробляють дані. Банки та бази даних є основними складовими інформаційного сховища та інформаційної системи в багаторівневій інтегрованій автоматизованій системі управління підприємством.

База даних - комплекс, що складається зі спеціальних структур для організації інформації, алгоритмів, спеціальних мов, програмного та апаратного забезпечення, які разом забезпечують створення та функціонування системи збору інформації, яка надходить з багатьох джерел, оновлює, налаштовує та використовує для різних інтересів. Бізнес керує проектами та безпосередньо спілкується з користувачами у відповідь на певні запити.

Основні вимоги до баз даних: інтеграція бази даних та цілісність кожної бази даних; незалежність; мінімальна втрата збережених даних; масштабованість.

База даних є сховищем спеціально організованих та логічно пов'язаних інформаційних елементів. Вона складається із самих даних та їх опису. Між даними, що містяться в базі, підтримуються певні зв'язки. База даних зорієнтована на інтегровані вимоги й тим самим задовольняє інформаційні потреби будь-яких користувачів. Центральну роль у функціонуванні банку даних виконує система управління базами даних. Ця система усуває, додає, замінює старі записи даних на нові і являє собою ефективний інструмент обробки даних.

Його структура, каталоги та допоміжні програми для файлів, друку тощо створюються для програмного виконання роботи з використанням БД.

База знань містить інформацію про практичний досвід, накопичений експертами з управління для підготовки управлінських рішень, і є невід'ємною частиною експертної системи для забезпечення рішень в автоматизованому (або автоматичному) режимі.

При експлуатації багаторівневої системи управління виробництвом в умовах АСУ, з розвиненою комп'ютерною мережею, в цеху та на виробничій дільниці створюється комп'ютерна система (ОК) з автоматизованими робочими місцями (АРМ) для спеціалістів з управління виробництвом. Робоча станція — це проблемно-орієнтований апаратно-програмний комплекс, що включає апаратні, програмні та інформаційні засоби, які спілкуються з комп'ютером безпосередньо на робочому місці для вирішення проблем користувача.

Ефективність інформаційного забезпечення управління багато в чому залежить від спроможності долати інформаційні бар'єри: комунікаційні, мовні, часові, екологічні, психологічні, організаційні, методичні.

Створення інформаційної інфраструктури — важливе завдання, яке вимагає чіткого розуміння ролі інформації, що є цінним ресурсом, необхідним для вдосконалення сучасного виробництва.

Для визначення ефективності внутрішньо-фірмової системи управління виробництвом використовується показник співвідношення отриманого прибутку з витратами на технічні засоби й забезпечення функціонування інформаційної системи.

Основні принципи забезпечення ефективності інформаційної системи виробничого процесу:

- Визначити вимоги до змісту та характеру інформації за напрямком;
- Розробити системи зберігання, які використовують «централізоване та децентралізоване управління подачею інформації»;
- Розробка програмного забезпечення, створення та використання баз даних;
- Автоматизація адміністративно-управлінської роботи на основі використання обчислювальної техніки тощо.

## **2.2. Види сучасних інформаційних технологій в готельному комплексі**

Інформаційна технологія обробки даних у готельному комплексі призначена для виконання завдань, які потребують введення даних та алгоритмів та інших стандартних процедур обробки. Ця технологія використовується на рівні оперативної (виконавчої) діяльності низькокваліфікованого персоналу для автоматизації деяких повторюваних повсякденних операцій. Впровадження інформаційних технологій та систем на цьому рівні значно підвищує продуктивність працівників, звільняючи їх від повсякденних операцій, що часто призводить до необхідності скорочення чисельності працівників.

На оперативному рівні вирішуються такі завдання:

- обробка оперативних даних готельного комплексу;
- Створення регулярних контрольних звітів про стан готельного комплексу;
- Отримувати відповіді на різноманітні поточні запити та відповідати у вигляді паперових документів або звітів.

Прикладом є щоденний залишок коштів банку, який використовується для контролю залишків готівки, або запити до бази даних персоналу, що дозволяє отримати дані, запитані кандидатом на посаду.

Існує кілька властивостей, пов'язаних з обробкою даних, які відрізняють цю технологію від усіх інших:

- виконувати необхідні завдання з обробки даних для готельного комплексу. Згідно з українським законодавством, кожен готельний комплекс зобов'язаний зберігати дані про свою діяльність, які можуть бути використані як засіб забезпечення та підтримання контролю над бізнесом. Тому готельний комплекс повинен мати інформаційну систему обробки даних, розроблено відповідну інформаційну технологію;
- вирішувати лише добре структуровані задачі, для яких можна розробити алгоритми;
- виконати стандартний обробник. Існуючі стандарти визначають стандартні процедури обробки даних і вимагають від готельних комплексів дотримання цих процедур;

- виконувати основні роботи в автоматичному режимі з мінімальною кількістю персоналу;

- звести до мінімуму допомогу експертам іншого рівня у вирішенні проблем;

- зберігати данні. Багато даних на операційному рівні необхідно зберігати для майбутнього використання тут або на інших рівнях. Створити базу даних для зберігання;

- створювати звіти (документів). В інформаційній технології обробки даних необхідно створювати документи для керівництва та працівників готельного комплексу, а також для зовнішніх партнерів. При цьому документи можуть створюватися як за запитом, так і щодо операцій, які здійснює готельний комплекс, і можуть створюватися періодично в кінці кожного місяця, кварталу або року.

Метою управління інформаційними технологіями в готельному комплексі є задоволення інформаційних потреб усіх без винятку працівників готельного комплексу та опрацювання рішень. Їх можна використовувати на будь-якому рівні управління.

Якщо порівняти ці методики із завданнями, що вирішуються інформаційними технологіями обробки даних, то ці методи зосереджені на роботі в контексті систем управління інформацією і використовуються для найгірших структур завдань.

Інформаційні технології управління добре підходять для задоволення подібних інформаційних потреб співробітників різних функціональних підсистем (підрозділів) або рівнів управління готельним комплексом. Інформація, яку вони надають, містить інформацію про минуле, сьогодення та можливе майбутнє готельного комплексу. Ця інформація має форму періодичних або спеціальних управлінських звітів.

Для прийняття рішень на рівні управлінського контролю інформація має бути представлена в узагальненому вигляді, щоб у даних були видимі тенденції,

причини відхилень та можливі рішення. На цьому етапі вирішуються наступні завдання обробки даних:

- оцінка планового стану підконтрольного об'єкта;
- оцінка відхилень від запланованого стану;
- виявлення причини відхилення;
- аналіз можливих рішень та дій.

Методи управління інформацією призначені для створення різних типів звітів. Періодичні звіти формуються за встановленим графіком, який визначає час їх створення, наприклад, щомісячний аналіз рекламних акцій і продажів готельних послуг.

Спеціальні звіти створюються за бажанням керівника або в разі несподіваної ситуації в готельному комплексі. Його звіти та інші види звітів можуть мати форму підсумкових звітів, порівняльних звітів та спеціальних звітів.

У підсумкових звітах дані розділені на різні групи, відсортовані та представлені в різних полях як проміжні та кінцеві результати. Звіти про порівняння містять дані, отримані з різних джерел або класифіковані за різними характеристиками, і використовуються для цілей порівняння. Спеціальні звіти містять дані особливого (надзвичайного) характеру.

Використання звітів для підтримки менеджменту є особливо ефективним при впровадженні так званого управління відхиленнями. Управління відхиленнями передбачає, що основним змістом отриманих менеджерами даних має бути відхилення стану господарської діяльності готельного комплексу від деяких встановлених критеріїв (наприклад, його планового стану). При використанні принципів управління відхиленнями готельного комплексу встановіть такі вимоги до створюваних звітів:

- звіти повинні створюватися тільки при виникненні відхилень;
- інформація у звіті повинна бути впорядкована за значенням ключового показника для цього відхилення;

– бажано, щоб усі відхилення відображалися разом, щоб менеджери могли фіксувати наявні зв'язки між ними;

– у звіті повинні бути відображені кількісні відхилення від стандарту.

Вхідна інформація надходить від системи операційного рівня. Вихідна інформація формується у вигляді управлінських звітів для полегшення прийняття рішень. За допомогою відповідного програмного забезпечення зміст бази даних перетворюється на регулярні та спеціальні звіти, які отримують експерти, які беруть участь у прийнятті рішень готельного комплексу. База даних, яка використовується для отримання цієї інформації, повинна містити два елементи:

- 1) Дані, накопичені на основі оперативної оцінки готельного комплексу;
- 2) Плани, стандарти, бюджети та інші нормативні документи, що визначають плановий стан об'єктів управління.

### **2.3. Інформаційний центр в готельному господарстві**

Необхідною особливістю готельного комплексу до цього часу була його пристосованість у середовищі видимої невизначеності та випадковості. Висока надійність і стабільність є одним з основних принципів його роботи. Враховуючи специфіку кожного готельного комплексу, необхідно розробляти та впроваджувати складні автоматизовані системи, орієнтовані на комплекс організаційних, інституційних, технічних та інших можливостей, покликаних досягти належного рівня економічної ефективності та експлуатаційної безпеки.

Швидкий розвиток інформаційних технологій призвів до появи різноманітних інформаційно-технологічних рішень, які широко використовуються в економіці послуг протягом останніх кількох років. Управління інформацією пов'язане зі стрімким розвитком технологій, які забезпечують швидкі та ефективні методи передачі, обробки, зберігання та отримання інформації. Автоматизація різних процесів досягається шляхом інтеграції різних інформаційних технологій для цієї мети. Підвищує



ефективність і продуктивність персоналу готелю та відкриває великий потенціал для покращення управління готельними комплексами. Важливим елементом, від якого залежить надійна робота всієї операційної системи готельного комплексу, є інформаційний центр, який об'єднає процеси постачання, споживання та надання послуг, перетворивши їх в єдину ефективну систему. Це дозволить швидко і гнучко налаштувати операційну систему (потік робочої сили, інформації, матеріалів та капіталу) відповідно до індивідуальних потреб різних сегментів клієнтів. Час обслуговування, прискорений Впровадження різноманітних сервісів Процес отримання інформації та підвищення рівня обслуговування.

Інформаційний центр являє собою складний людино-машинний комплекс з інформаційно-комп'ютерною системою, спрямований на досягнення таких цілей: відстеження стану готельного комплексу та його оточення; оперативний аналіз; виявлення, ідентифікація та оцінка стану готельного комплексу. Несприятливі зміни (потенційні небезпеки та загрози клієнтам тощо), оперативні та стратегічні рішення щодо підтримки управління готельним комплексом з урахуванням мінливих умов та умов.

Діяльність інформаційного центру спрямована на вдосконалення управління готельним комплексом і включає в себе наступні напрямки: просування складського господарства, інвентаризації, управління людськими ресурсами, організація та впровадження інформаційних систем для різних обслуговуючих відділів і підрозділів готельного комплексу. , відділ маркетингу шляхом збору та обробки важливої інформації для прийняття оперативних та стратегічних рішень, надання допомоги бухгалтерії в моніторингу та контролі потоків позабалансових рахунків клієнтів, обробки даних, інформації, формування необхідних форм звітності та передачі даних. Крім того, робота інформаційного центру спрямована на комплексне управління матеріально-інформаційним потоком у сферах інформаційного забезпечення, таких як послуги прийому та розміщення, ресторани, обслуговування номерів, охорона, протипожежний захист, інвентаризація приміщень тощо.

У світовій практиці інформаційний центр забезпечує цілодобовий моніторинг діяльності готельного комплексу (господарського, промислового), а також роботи всіх підрозділів, які займаються підготовкою можливих варіантів оперативних і стратегічних рішень.

Інформаційний центр у готельному комплексі входить до структури управління готельним комплексом і підпорядковується технічному директору. Взагалі, він складається з шести технічних співробітників, що забезпечують цілодобову підтримку та інформаційне забезпечення різних служб і відділів готельного комплексу. Постійно чотири співробітники здійснюють контроль. До їхніх обов'язків входить:

- обслуговування і технічна підтримка автоматизованої інформаційної системи;
- ремонт, диспетчеризація, контроль за вхідною інформацією;
- забезпечення онлайн-зв'язку, програмне забезпечення, контроль і забезпечення безпеки готельного комплексу;
- контроль за номерним фондом і фінансовими зловживаннями, попередження різноманітних загроз;
- оперативне управління персоналом готельного комплексу;
- реєстрація і управління інформаційними та матеріальними потоками готельного комплексу;
- обслуговування і підтримка сервера, електронної пошти та забезпечення зв'язку з Інтернетом;
- обслуговування і підтримка в робочому стані комп'ютерної техніки, встановлення, налаштування;
- обслуговування і супроводження придбаних програмних продуктів; підтримка і ведення бази необхідних даних;
- виявлення задач у сферах діяльності різних відділів готельного комплексу та адміністрації для подальшої їхньої автоматизації, проектування подальших шляхів розвитку інформаційної системи;
- розробка і поновлення офіційного веб-сайту готельного комплексу;

- впровадження інформаційних технологій у виконавську практику, створення і поновлення баз даних;
- консультативна допомога співробітникам з питань використання інформаційних технологій у їхній роботі;
- програмно-технічне обслуговування мережі;
- передання інформації, здійснення поточного спостереження, аналіз інформації і представлення результатів керівнику відділу;
- контроль витрат води, тепла, електроенергії та ін.;
- управління та обслуговування дверної автоматики.

Інформаційна система автоматизації управління послугами готельного комплексу побудована на архітектурі клієнт-сервер. Сервер містить базу даних, що містить всю поточну та архівну інформацію, необхідну для обслуговування готельного комплексу. Він має модульну структуру, яка дозволяє налаштувати та розширити систему на кожному робочому місці для кожної служби відповідно до її функціональної спрямованості. Всі робочі місця взаємодіють з базою даних через локальну мережу готельного комплексу. Автоматизована інформаційна система централізує всі результати системи моніторингу та запобігання подіям та відображає узагальнені, а також багаторівневі та багатогранні детальні дані та інформацію для ефективного управління готельними комплексами.

## **Висновки до розділу 2**

В цьому розділі розглянуто інформаційні системи в готельному бізнесі які є економічно доцільними та ефективними за умови, якщо вони приносять готелю додаткові доходи, забезпечують конкурентні переваги на ринку, підвищують частку ринку, знижують витрати, вдосконалюють процес обслуговування, підвищують ефективність роботи окремих підрозділів та готелю в цілому. Також впровадження даних систем може кардинально змінювати методичну, інформаційну та технологічну складові управлінських процесів і здійснювати їх

на якісно новому, більш ефективному рівні, що значно підвищує якість надання послуг у готелі.

### РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

#### **3.1. Вдосконалення інформаційної системи в готельних комплексах**

Інформаційна система — це чітка бізнес-модель, втілена в комплексі технологій та програмних рішень. Необхідними умовами є її вимірність, тимчасова визначеність і конкретність.

Впровадження ІС вимагає зусиль, які коштують. Комісійні можна отримати лише з прибутку. Усі витрати пов'язані з ризиком, тому для покриття ризику потенційних збитків необхідний прибуток. Тому інновація може здійснюватися лише в стабільному стані готельного комплексу, тобто за умови стабільного прибутку.

Критеріями для визначення досягнення цілей є:

- Усі оригінальні файли записуються за допомогою ПК;
- миттєве отримання достовірної інформації про розрахунки з клієнтами;
- миттєве отримання інформації про клієнтів (співробітників, телефонів, адрес, листів);

– На 30% менше операторів при виконанні того ж обсягу роботи.

Проаналізувавши варіанти дизайну в готельному комплексі, можна зробити висновок, що для вирішення цієї проблеми необхідно створити єдину інформаційну систему. Це дозволить досягти всіх цілей.

Тепер процес проектування спрощено до вибору програмного забезпечення, необхідного для впровадження інновації, та розрахунку оптимальної вартості реалізації проекту на основі різних програмних продуктів.

Для проектування та вибору варіанту в готельному комплексі необхідно задати параметри системи. Оптимальна система для готельного комплексу середнього розміру (10-100 робочих місць) повинна базуватися на технології клієнт-сервер, інакше при такій кількості користувачів неминучі витрати на апаратне та програмне забезпечення неминучі. Розглянемо програмний продукт такого типу, який зараз існує на українському ринку. Їх можна розділити на дві групи: українці та іноземці.

Готельний комплекс, розроблений даним проектом, розрахований на тривале існування на ринку, при цьому слід зазначити, що розробниками програмних продуктів повинні бути досить великі компанії з метою розвитку та зайняття певного ринку. виставити на ринок. Прогрес не стоїть на місці, щороку випускаються нові версії програмного забезпечення, а споживачі постійно переходять з однієї версії на іншу, що набагато простіше, ніж переносити інформацію з одного програмного продукту на інший, що часто неможливо. Однак, коли розробники залишають ринок, рано чи пізно через відсутність сервісів і морального старіння програмних продуктів виникає необхідність зробити такий перехід або створити нову інформаційну систему на базі іншого провайдера, що призводить до втрати інформації, паралічу обміну інформацією всередині готельного комплексу і повторне вкладення значних грошових коштів.

Для прийняття ефективних управлінських рішень обсяг інформації, який необхідно обробити, настільки великий, що вже давно перевищує можливості людини. Труднощі управління сучасними великими готельними комплексами зумовило широке використання обчислювальної техніки, розвиток

автоматизованих систем управління, що вимагало створення нових математичних приладів та економіко-математичних методів.

Є багато вимог до організацій, які підкріплюються аналітичною інформацією. Це аналітична інформація, її об'єктивність, єдність, ефективність, раціональність тощо.

Наслідком першої вимоги є те, що вся економічна інформаційна система, незалежно від джерела доходу, повинна задовольняти потреби відповідальних осіб, тобто забезпечити отримання даних про ці види діяльності, а розпорядники детальної інформації повинні в цей час комплексно вивчати економічні явища та процеси, ключові Вплив факторів та визначення внутрішніх резервів підвищення ефективності готельного обслуговування. Тому всю систему інформаційного забезпечення необхідно постійно вдосконалювати.

Це помітно в обліковій, плановій та статистичній практиці сучасного готельного комплексу. Є організація форми, змісту документа, документообігу під постійним контролем, принципово нові форми накопичення та зберігання даних (тобто комп'ютерні технології). Всі зміни залежать не тільки від реальних вимог бухгалтерського обліку або планування. Вони значною мірою обмежені інформацією, необхідною для прийняття управлінських рішень.

Економічна інформація повинна точно і об'єктивно відображати досліджувані явища і процеси. Інакше висновки, зроблені за результатами аналізу, будуть невірними, а рекомендації аналітиків не тільки не принесуть користі готельному комплексу, але й можуть зашкодити.

Наступною вимогою до організації інформаційного потоку є однорідність інформації з різних джерел (планових, облікових та неврахованих). Відповідно до цього принципу необхідно усунути сегрегацію та дублювання різних джерел інформації. Це означає, що кожне економічне явище, кожна господарська дія повинні бути зареєстровані лише один раз, результати яких можуть бути використані для обліку, планування, контролю та аналізу.

Достовірність аналізу може бути гарантована лише в тому випадку, якщо за результатами аналізу можна швидко втрутитися в процес надання готельних

послуг. Це означає, що інформація має надходити до аналітиків якомога швидше. У цьому суть ще однієї вимоги до інформації про ефективність. За допомогою новітніх методів зв'язку, обробки на комп'ютері тощо можна підвищити ефективність інформації.

Однією з вимог до якості інформації є забезпечення її порівнянності за темами та об'єктами дослідження, періодами часу, методами розрахунку показників та багатьма іншими характеристиками.

І нарешті, інформаційна система повинна бути розумною (ефективною), тобто вимагати найменших витрат на збір, зберігання та використання даних. З одного боку, для всебічного аналізу будь-якого економічного явища чи процесу потрібна вичерпна інформація. Без цього аналіз був би неповним. З іншого боку, занадто багато інформації може подовжити процес відкриття, збору та прийняття рішень. Виходячи з цієї вимоги, необхідно вивчити корисність інформації, і на основі цього можна покращити потік інформації, усунувши зайві дані та запровадивши введення погрібних.

Таким чином, формування та вдосконалення інформаційної системи готельного комплексу має враховувати вищезазначені вимоги, що є необхідною умовою підвищення ефективності та результативності управління.

Інформаційна система управління готельним комплексом – це його кровоносна система, яка забезпечує досягнення цілей шляхом надання добре організованої, чітко структурованої та своєчасної інформації.

Інформація є найважливішим стратегічним ресурсом готельного комплексу. Відсутність необхідної інформації створює невизначеність. В умовах невизначеності точність прийняття рішень знижується.

Бізнес на певному етапі розвитку стає недостатньо керованим. При відсутності необхідної інформації в зручній формі раптом виявляється безліч незрівнянної інформації з різних підсистем. Виявляється, що в управлінні окремими підрозділами готельного комплексу відсутній механізм оперативної оцінки ефективності кожного підрозділу. Крім того, часто не вистачає стратегічного планування та ефективного контролю.

Практика показала, що нова інформаційна технологія може бути реалізована на об'єктах управління двома способами: в локальній інформаційній структурі на основі адаптації нової інформаційної технології до існуючої організаційної структури, вдосконалення фундаментальної оперативної організаційної структури управління.

Перший спосіб впровадження нової інформаційної технології — часткове вдосконалення методу обробки інформації для об'єкта управління без зміни існуючої структури організації управління. Через нерозвиненість комунікацій методи збору та обробки інформації на робочих місцях спеціалістів лише раціоналізуються шляхом організації індивідуальних автоматизованих робочих місць. У цьому випадку розподіл обов'язків між операторами (техніками) ПК та спеціалістами. При цьому основні операції збору та обробки об'єднуються (іноді з умовно-інваріантною інформацією, а в деяких випадках з функціями для прийняття управлінських рішень.

Другий спосіб впровадження нових інформаційних технологій покращує організаційну структуру управління таким чином, що технологія забезпечує максимальну ефективність управління виробництвом. У цьому контексті розвиваються комунікації, розвиваються нові інформаційні та організаційні зв'язки, створюються комплекси взаємопов'язаних робочих місць для керівників і спеціалістів усіх рівнів, впроваджуються розподілені бази даних. Таким чином, завдяки раціональному розподілу обробки інформації підвищується продуктивність організаційної структури управління, зменшується обсяг інформації, що проходить через канали зв'язку, оброблювана інформація наближається до користувачів на різних рівнях, а вихідна інформація стає доступною. збираються та обробляються у виробничому ритмі, у цьому ж ритмі передаються відповідному користувачеві.

Таким чином, перший спосіб впровадження нової інформаційної технології орієнтований на діючу організаційну структуру управління. При цьому ступінь ризику від впровадження цієї технології зводиться до мінімуму, так як зроблені затрати незначні і організаційна структура не змінювалась. Другий



спосіб спрямований на принципова зміна організаційної структури управління в бік її удосконалення. Однак для обох способів принципово змінюються методи використання обчислювальної, периферійної і організаційної техніки : замість централізованого впроваджується децентралізований збір і первинна обробка інформації і, тобто ці процеси наближається у першу чергу до місць, де виникає і використовується первинна (фактична) інформація. На практиці і в літературі ці методи використання одержали назву розподілених обчислювальних систем, в яких поряд з централізованою обробкою інформації на великих і середніх ЕОМ застосовується децентралізована, тобто розосереджена (розподілена) обробка інформації з використанням мікро-ЕОМ (ПЕОМ).

### **3.2. Вдосконалення формування комплексної інформаційної системи**

У міру розвитку готельний комплекс може зіткнутися з серйозними проблемами:

- старі методи управління приносять все більше невдач;
- контроль вимагає більшої кількості персоналу, додаткових витрат і складності управління;
- узгодження рішень займає все більше часу, дані рішення або втрачені, або дуже пізно;
- кількість фінансових операцій і рішень перевищує межі, коли причини певних кінцевих результатів вже не зрозумілі.

При виборі та впровадженні системи необхідно вирішувати технічні, адміністративні та організаційні завдання.

Система повинна проектувати схему взаємодії між модулями та робочими станціями автоматизації відповідно до вимог і технічних можливостей користувача. Найважливішими параметрами інформаційної системи є надійність, масштабованість, безпека, тому при створенні таких систем використовують архітектуру клієнт-сервер. Ця архітектура дозволяє розділити роботу між

клієнтською і серверною частинами системи, забезпечуючи розвиток і вдосконалення залежно від характеру завдання. Останніми роками спостерігається постійне зростання попиту на клієнт-серверні програми з більшими можливостями обліку та управління, ніж файлові серверні системи в обробці великих даних, здатністю створювати розподілені системи та адекватною інтеграцією.

Наявність мережі дозволяє працівникам готельного комплексу витратити менше часу на повсякденну роботу, тим самим підвищуючи їх продуктивність. Надсилайте ділові нотатки електронною поштою, щоб менеджерам не довелося їх друкувати, копіювати та розповсюджувати. Електронна пошта забезпечує майже миттєве спілкування та відповіді.

Використовуючи веб-додатки, такі як системи керування базами даних і електронні таблиці, співробітники можуть працювати разом, не залишаючи робочого місця, незалежно від того, де знаходиться користувач або програма. Це може значно пришвидшити роботу.

Наявність мережі дозволить співробітникам готельного комплексу спільно використовувати досить дорогі периферію, таку як лазерні принтери, резервне обладнання, комунікаційне обладнання. Це знижує витрати на одного користувача та забезпечує доступ до великої кількості співробітників.

Об'єднання персональних комп'ютерів у мережу значно знижує адміністративні витрати. Наприклад, якщо менеджер вирішує оновити програму до нової версії, він повинен лише внести зміни до її спільної копії, а не вносити зміни на кожному робочому місці. Простота управління мережею означає підвищення продуктивності персоналу, відповідального за її операції. Це особливо важливо для невеликих підрозділів готельних комплексів, оскільки управління часто поєднується з іншими обов'язками. Це особливо важливо для невеликих підрозділів готельних комплексів, оскільки управління часто поєднується з іншими обов'язками. Чим менше часу керівник витрачає на повсякденні операції, тим більше часу він може присвятити вирішенню завдань,

важливих на даний момент для підрозділу, що в кінцевому підсумку підвищує прибутковість готельного комплексу.

Для керівників однією з найважливіших функцій інформаційної системи підприємства є модуль управлінського обліку та фінансового контролю. Кожен функціональний відділ можна визначити як центр фінансового обліку, керівник якого несе відповідний рівень фінансової відповідальності. Це, в свою чергу, збільшує відповідальність цих керівників і надає керівникам вищого рівня ефективні інструменти для чіткого контролю за виконанням індивідуальних планів і бюджетів.

За наявності інформаційної системи відповідальна особа може без тимчасових затримок та зайвих зв'язків передачі отримувати актуальну та достовірну інформацію про всі частини готельного комплексу. Крім того, інформація подається керівнику «з листа» у зручній формі за відсутності людських факторів, які можуть упереджено або суб'єктивно інтерпретувати інформацію, що передається.

### **3.3. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності**

Впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління готелем вимагає великих інвестицій. Оцінка економічної доцільності інвестицій є дуже складним завданням, тим більше, що нові технології набуваються не лише для зниження витрат на оплату праці, а й для покращення якості та обсягу послуг, скорочення термінів виконання нових послуг та підвищення гнучкості сервісу. Враховуючи, що деякі з цих переваг безпосередньо не зменшують витрати на оплату праці, важко виправдати їхній вибір. Крім того, швидкий розвиток нових технологій призводить до того, що придбане обладнання стає «старим» протягом кількох місяців, що ускладнює оцінку витрат і вигод.

Розглянемо переваги впровадження автоматизованої інформаційної системи управління в готельну практику.

Маркетингові переваги. Зменшення тривалості робочого циклу дозволяє готелям скоротити години обслуговування та забезпечити можливість швидкого реагування на зміни попиту. При цьому зросла кількість послуг, що надаються готелями, покращилась якість послуг. Однак усі ці прибутки важко оцінити чи точно спрогнозувати, оскільки вони сильно залежать від дій конкурентів, які майже непередбачувані. Але, тим не менш, їх не варто ігнорувати, оскільки за своєю природою ці переваги є стратегічними і надзвичайно важливими для довгострокового успіху будь-якої компанії.

Інформаційна система готелю дозволяє швидко відсівати низку неякісно виконаних послуг і замінювати їх новими, отримувати результати, точніше визначаючи, які категорії гостей отримують ту чи іншу послугу, коли і як змінюються їхні смаки.

Впровадження автоматизованої інформаційної системи дозволяє знизити витрати на оплату праці приблизно на 30%, тим самим зменшуючи потребу в ній, тим самим підвищуючи продуктивність. Тобто робочий час і витрати на оплату праці будуть нижчими за ті самі показники за старим методом.

Завдяки використанню та впровадженню автоматизованих інформаційних систем значно зменшуються витрати на технічне обслуговування та ремонт, витрати на електроенергію тощо, знижуються поточні витрати за рахунок ефективнішого використання готельних номерів та підвищення ефективності обслуговування клієнтів. Економічний ефект також приносить надання послуг через Інтернет.

Тому впровадження інформаційних систем відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних завдань готельного бізнесу. Операції дозволяють готелям впроваджувати програми ресурсозбереження за рахунок зниження витрат на експлуатацію систем зв'язку, зниження споживання енергії та води, уникнення пікових навантажень, підвищення продуктивності, підвищення якості обслуговування, виконання робіт та підвищення кваліфікації персоналу готелю.

Сьогодні існують різні глобальні системи онлайн-бронювання (CRS - Computer Reservation System). Усі вони відрізняються за послугами, які вони пропонують, і технікою своєї роботи. Найстаріші системи, такі як Sirena, Amadeus, Gabriel, працюють переважно через спеціальні термінали, які доводиться встановлювати в готелях. Технологія побудована на складних командах, а довідка, вбудована в систему, – це простий текст. Ці системи не мають фотографій, карт чи іншої графічної інформації.

Ці системи в основному продають авіа та залізничні квитки, оскільки розробниками цих систем є авіакомпанії. Зараз такі системи в основному використовуються у великих готелях, які бронюють квитки для гостей.

Багато компаній, що відповідають за експлуатацію класичних CRS, розробляють програми, які дозволяють використовувати ці системи через Інтернет. Нові системи бронювання, зокрема Sabre, Galileo, Wordspan тощо, використовують Інтернет як засіб зв'язку між своїми базами даних та клієнтами, а як термінали використовують звичайні комп'ютери. Вартість їх роботи настільки низька, що ними можуть скористатися навіть невеликі готелі.

Щоб проілюструвати поступове використання електронного бронювання, необхідно розглянути основні процедури взаємовідносин між різними суб'єктами туристичного ринку.

Система бронювання дозволяє готелю вводити інформацію про себе в довідкову систему, і ця інформація доступна всім туристичним агентствам, які беруть участь у реалізації послуг готелю, а також усім потенційним клієнтам. Це дозволяє уникнути спотворення інформації, а також забезпечує своєчасне виправлення, коли відбуваються зміни.

Працюючи з системою бронювання, готель отримує єдину довідкову систему, організовану за єдиною схемою, що спрощує його використання та його підрядників. Сучасні системи бронювання мають довідкову систему з великою кількістю фотографій і детальним описом готельних номерів.

У співпраці з глобальною системою бронювання готелі можуть запропонувати своїм клієнтам широкий спектр послуг. Глобальна система

бронювання дозволяє вибрати номер, який найкраще відповідає вимогам вашого клієнта, за хвилини або навіть секунди. За допомогою пошукової системи замовник вказує район, період часу, ціну, кількість місць, відстань до моря, наявність басейнів, саун і т. д. Система підбирає варіанти виходячи з умов. Клієнти просто вибирають із запропонованих варіантів. Вибравши послугу, ви можете забронювати її за лічені хвилини.

### **Висновки до розділу 3**

Отже, інформаційний центр за сучасних умов стає невід'ємною частиною ефективної системи управління обслуговуванням клієнтів.

Розвиток Інтернету дозволяє не лише здешевити засоби зв'язку, але й отримати реальну можливість налагодити працю всіх учасників ринку готельних послуг як єдиного офісу. Робота з глобальними системами бронювання через Інтернет дозволяє готелю не лише надавати всім учасникам ринку оперативну і достовірну інформацію про ціни і кількість вільних місць у будь-який момент часу, але і надає можливість стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення.

## **ВИСНОВКИ**

Готельне господарство, як одна з основних складових туристської індустрії, є високодохідною галуззю економіки України, що динамічно розвивається. Готельний сервіс містить у собі цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму в Україні.

Його розвиток впливає на розвиток індустрії туризму загалом, виробництво туристських послуг і решту ключових секторів економіки, і як транспорт, зв'язок, торгівля, будівництво, сільське господарство та ін. Таким чином, створення розвинених готельних комплексів, що визначено в якості одного з пріоритетів у „Державній програмі розвитку туризму на 2002-2010 роки“, затвердженій постановою Кабінету міністрів України від 29 квітня 2002 року № 583, має велике значення і як один з ефективних напрямів структурної перебудови економіки України.

Готельні комплекси, окрім послуг з проживання, можуть також надавати послуги харчування (ресторани, бари, кафе), торгово-побутового обслуговування

(перукарня, хімчистка, пральня, фотографія, ательє та ін.); спеціалізованих приміщень для занять спортом (фітнес-центр, басейн, сауна, спортивні зали, кегельбан та ін.), для розваг (кіноконцертні програми, організація та проведення банкетів, дискотека, казино та ін.), для бізнесу (проведення ділових зустрічей, семінарів, надання послуг багатофункціонального бізнес-центр, проведення виставок, надання банківських послуг) тощо.

Проблема впровадження в системах управління вітчизняними готельними комплексами сучасних ефективних моделей управління, що відповідають світовим стандартам, обумовлена необхідністю надання високоякісних послуг клієнтам та необхідністю забезпечення безпеки клієнтів та обслуговуючого персоналу. Серед ряду заходів з поліпшення вітчизняного готельного сервісу можна виділити будівництво нових готельних комплексів, модернізацію старих, а також поліпшення якості обслуговування в них.

Особливо важливим, є так званий людський чинник у сфері готельного обслуговування, отже необхідно приділяти особливу увагу управлінню структурою та підбором персоналу готельного комплексу. Співробітники готельних комплексів повинні бути добре підготовлені та мати відповідну професійну підготовку, особисті та ділові якості.

При переході до ринку відбувається повільний відхід від ієрархічного управління, жорсткої системи адміністративної дії, практично необмеженої виконавчої влади до ринкових взаємовідносин, відносин власності, що базуються на економічних методах. Тому необхідна розробка принципово нових підходів до управління готельним комплексом. Головне всередині готельного комплексу — працівники та споживачі готельних послуг - гості.

Успіхи провідних світових готельних комплексів у забезпеченні високої якості готельних послуг, їх швидкому оновленні, зниженні витрат й інтеграції зусиль персоналу пов'язані з тим, що в них створені високоефективні системи управління.

Велике значення для ефективної управлінської політики має аналіз характеристик як туристського ринку, так і світових досягнень у теорії та



практиці управління. Ці тенденції були враховані у практиці управління готельним комплексом.

## **РЕЗЮМЕ**

**Лавринович Артем Дмитрович**

### **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню інформаційних технологій в готельному господарстві. Мета роботи – дослідити інформаційні технології в готельному господарстві. Завдання роботи: розглянути ІТ сферу як складову індустрії гостинності, дати загальну характеристику інформаційним технологіям в індустрії туризму, дослідити особливості діяльності інформаційних технологій в готельній сфері. Об’єктом дослідження є ІТ діяльність в готельному господарстві, а предметом дослідження – особливості управління інформаційними процесами в сфері індустрії гостинності. В процесі написання курсової роботи використовувались метод аналізу інформації та метод порівняння.

В кваліфікаційній роботі розкрита сутність інформаційних технологій та інформаційних процесів як в готельному секторі, так і в туризмі загалом, вказані різні типи їх класифікацій, їх застосування в Україні та інших країнах. В роботі

висвітлені проблеми та шляхи розвитку діяльності інформаційних технологій в Україні.

*Ключові слова:* туризм, готельне підприємство, готельний сектор, ІТ, інформаційний процес, туристи.

## **RESUME**

**Lavrynovych Artem Dmytrovych**

### **INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE HOTEL INDUSTRY**

Qualification work is devoted to the study of information technology in the hotel industry. The purpose of the work is to investigate information technologies in the hotel industry. Objectives: to consider the IT sector as part of the hospitality industry, to give a general description of information technology in the tourism industry, to explore the features of information technology in the hotel industry. The object of research is IT activities in the hotel industry, and the subject of research - the features of information management in the hospitality industry. In the process of writing the course work, the method of information analysis and the method of comparison were used.

The qualification work reveals the essence of information technologies and information processes both in the hotel sector and in tourism in general, indicates the different types of their classifications, their application in Ukraine and other countries.

The paper highlights the problems and ways of development of information technology in Ukraine.

Key words: tourism, hotel enterprise, hotel sector, IT, information process, tourists.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів/ Людмила Агафонова, Ольга Агафонова,; Київський ун-т туризму, економіки і права. — К.: Знання України, 2002. — 351 с.

2. Виноградська А. Технологія комерційного підприємництва: Навчальний посібник/ Алла Виноградська,; М-во освіти і науки України, Київ. економ. ін-т менеджм. (екомен). — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 778 с.

3. Виноградська А. Стратегія готельного бізнесу в Україні // Діловий вісник. — 1999. — № 11. — С. 24-25

4. Карсекін В. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні // Економіка України. — 1997. — № 9. — С. 41-47

5. Кияниця А. Стратегія і тактика управління підприємствами готельного господарства та туризму в Україні // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. — 1999. — № 3. — С. 149-159.

6. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. — К.: ЦУЛ, 2004. — 272 с.

7. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник для студ. вузів/ Лідія Нечаюк, Наталія Телеш,; Центр навчальної літ., М-во освіти і науки України, Київський нац. ун-т культури і мистецтв. — К.: Центр навчальної літератури, 2003. — 346 с.

8. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах: Збірник наукових праць/ Київський нац. торговельно-економічний ун-т; Ред. кол.: М.І. Пересічний, Н.Я. Орлова, Т.І. Ткаченко. — К., 2002. — 168 с

9. Роглев Х. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник / Христо Роглев,; Київський ун-т туризму, економіки і права. — К.: Кондор, 2005. — 405 с.

10. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник для студ. вузів/ КІЕП; Ред. В.К.Федорченко. — К.: Вища школа, 2001. — 236 с.

11. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник / Георгій Мунін, Андрій Змійов, Георгій Зінов'єв та ін.; За ред. С. І. Дорогунцова; НАНУ, Рада по вивченню продуктивних сил України, Укр. гуманіт. ін-т. — К.: Ліра-К, 2005. — 514 с.

12. Управління інформаційною базою управління готелем // Король С. Я. Економіка і підприємництво: стан та перспективи. — К., 2003. — С.220–224.

13. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарств: навч. посібник. 2-ге вид. К.: Центр учбової літератури, 2012. — 242 с.

14. Гаврилов В.П. Інформаційні системи та технології в туризмі: навч. посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. — 168 с.

15. Інформаційні системи в сучасному бізнесі: навч. посібник / В.С. Пономаренко, І.О. Золотарьова, Р.К. Бутова та ін. Х.: ХНЕУ, 2011. — 484 с.

16. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: опорний конспект лекцій / авт.: С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. К.: КТНЕУ, 2010. – 30 с.
17. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навч. посіб. – Київ: Центр навчальної літератури, 2019. – 472 с.
18. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник / За заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2008. – 408 с.
19. Плескач В.Г., Рогушина О.В., Кустова Н.П. Інформаційні технології та системи: підруч. для студ. екон. спец. вищ. навч. закл. К.: Книга, 2014. – 520 с.
20. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
21. Федосова К.С., Тележенко Л.М. Сучасні інформаційні технології у готельному та ресторанному бізнесі. О.: ТЕС, 2016. – 264 с.
22. Шаховська Н.Б., Литвин В.В. Проектування інформаційних систем: навчальний посібник / Н.Б. Шаховська, В.В. Литвин. – Львів: «Магнолія-2006», 2011. – 360 с.
23. Гужва В.М. Інформаційні системи і технології на підприємствах: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2013. – 400 с.
24. Дубчак Л.В. Інформаційні системи та технології на підприємствах. Ірпінь: Нац. акад. ДПС України, 2015. – 84 с.
25. Мінаєв Ю.М., Бочарников В.П., Філімонова О.Ю. Інформаційні системи в менеджменті: навч. посіб. К.: Європ. ун-т, 2003. – 191 с.
26. Пілюшенко В.Л., Словенко Е.І., Полякова Л.П. Інформаційні технології у маркетингу та рекламі. Донецьк: ДонДУУ, 2013. – 204 с.
27. Кузьмін О.Є. Формування і використання інформаційної системи управління економічним розвитком підприємства: монографія. Вид-во нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2016. – 386 с.
28. Новак В.О. Макаренко Л.Г., Луцький М.Г. Інформаційне забезпечення менеджменту: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Кондор, 2007 – 462 с.

29. Оксанич П.А., Петренко В.Р., Костенко О.П. Інформаційні системи і технології маркетингу: навч. посіб. К.: Професіонал, 2018. – 320 с.
30. Пінчук Н.С., Галузинський Г.П. Інформаційні системи і технології в маркетингу: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 328 с.
31. Пономаренко В.С. Інформаційні системи і технології в економіці: посібник. К.: Академія, 2015. – 685 с.
32. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1994. №31. – Ст. 286.
33. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537-V /Постанова Верховної Ради України.
34. Програма «Електронна Україна». Київ: Комітет держкомзв'язку та інформатизації України, 2000. – 26 с.
35. Про телекомунікації Закон України 1834-VIII від 07.02.2017. Відомості Верховної Ради України. 2017. №11. – ст. 101.
36. Про національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 №74/98-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1998. №27-28 – Ст. 181.
37. Інвестиційний консалтинг та рішення для розвитку бізнесу. – Режим доступу: <https://www.expert-systems.com>
38. Євстрат Д. І. Способи розв'язання проблем впровадження інформаційних технологій для підвищення ефективності роботи системи державного управління / Д. І. Євстрат. // Державне будівництво.2008.№ 2. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu\\_2008\\_2\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2008_2_8)
39. Комплексна автоматизація бізнесу підприємства. Режим доступу: <https://www.netsoft.com.ua/avtomatyzatsiya-biznesu.html>
40. Можливості Е-бізнесу. Режим доступу: <http://ukr.vipreshebnik.ru/elcomerc/1461mozhlivosti-e-biznesu.html>

41. Програмний комплекс «Парус-Готель». – Режим доступу:  
<http://parus.ua/ua/170/>
42. Ресторанний консалтинг. – Режим доступу: <http://restaurant-consulting.com.ua>
43. Теоретичні основи реінжинірингу бізнес-процесів. – Режим доступу:  
<http://www.management.com.ua/bpr/bpr003.html>
44. Project Expert – программа для разработки бизнес-планов и оценки инвестиционных проектов. – Режим доступу: <https://www.expert-systems.com/financial/pe/>

## Додаток А

Таблиця 1.1

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 автоматизованих 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 технологічних операцій, які реалізуються	Текстові та графічні редактори, табличні процесори, системи управління базою даних (СУБД), мультимедійні системи, гіпертекстові системи.
Тип користувачького 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 попередметні технології. Поопераційним характерно закріплення робочого місця за кожною операцією з відповідними технічними засобами. Попередметній - виконання всіх операцій на одному робочому місці.

Класифікація інформаційних технологій за різними ознаками

Таблиця 2.1

Показники ефективності інформаційного сервісу готельного бізнесу

Основні складові інформаційного сервісу готелю	Важливість для споживачів компонентів		Оцінка якості					Загальна сума	Середнє значення оцінки якості	Індекс споживчої задоволеності, %
	Бі	$\frac{Бі}{\sum Бі} \cdot 100$	5	4	3	2	1			
Відділ рецепції, бронювання	5,0	10,06	22	21	10	3	0	56	4,10	77,65
обслуговування, управління номерним фондом	4,3	9,01	21	28	7	0	0	56	4,25	81,25



прийому і розрахункова частина	4,1	8,60	37	19	0	0	0	56	4,66	91,5
Надання телекомунікаційних послуг	4	8,39	30	23	3	0	0	56	4,42	87,0
експлуатації номерного фонду	4,2	10,06	40	12	4	0	0	56	4,64	91,07
служба безпеки	4,5	7,34	21	32	3	0	0	56	4,19	83,0
Служба організації харчування	4,7	9,22	28	24	4	0	0	56	4,42	85,7
Інженерно-технічна служба	3,5	7,34	1	7	24	15	9	56	2,57	39,2
Підсумок (абсолютне значення суми чисел у стовпці)	47,7	100,00	261	241	83	21	10	616	48,83	928,15
Середнє значення чисел відповідних компонентів			23,73	21,91	7,55	1,91	0,91	56,00		
Накопичене (інтегральне) значення середнього			33,17	45,64	53,18	55,09				
Середнє значення оцінки роботи та ступеня споживчої задоволеності									4,44	84,38

## Додаток Б

### 3. Характеристика видів інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі

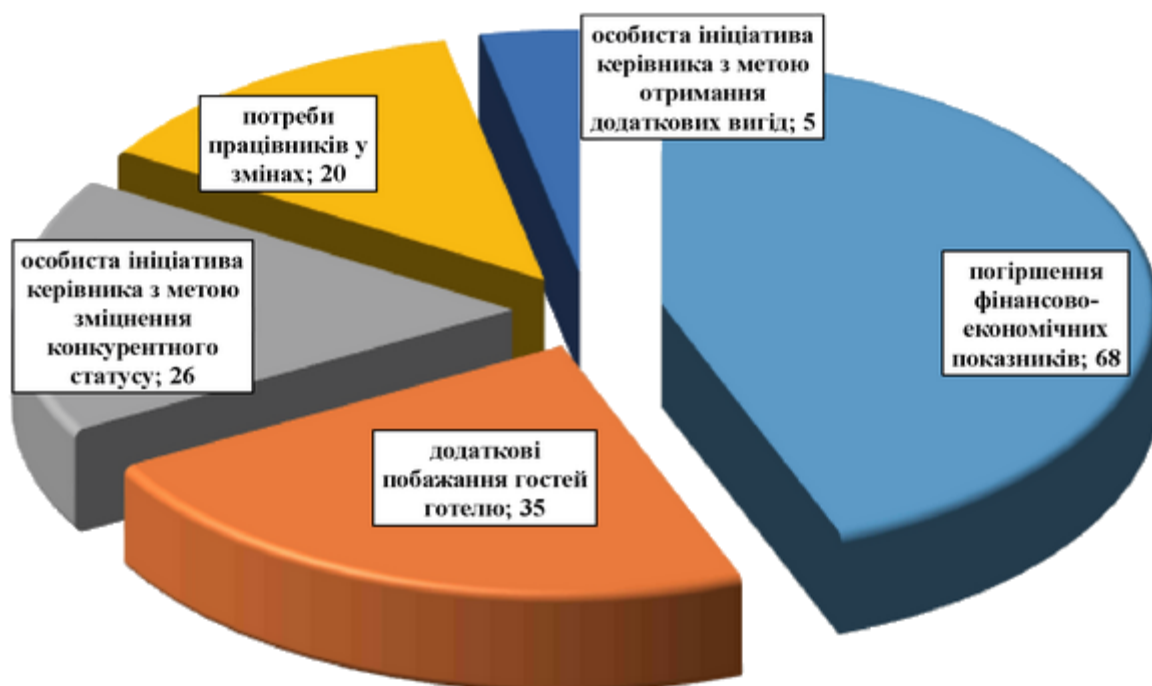


#### Види інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі

##### 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

Рис. 2.1 Характеристика видів інформаційних технологій в готельному бізнесі та їх глобальні розподільчі системи



*Рис 3.1* Причини проведення змін у структурі інформаційного забезпечення готелю