

УДК 640.4

Семенов М. С., Островська Г. Й.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Semenov M., Ostrovska H.

IMPROVEMENT OF INFORMATION TECHNOLOGIES TO ENSURE THE INNOVATIVE DEVELOPMENT OF HOTEL ENTERPRISES

Швидкий розвиток підприємств, неухильно зростаюча складність і масштаби виробничих процесів викликають адекватне збільшення функцій управління та посилення їх взаємодії. Щоб упоратися з неминучим зростанням числа операцій та рівня їх складності, підприємству доцільно провадити інноваційну діяльність на підґрунті системного підходу. Вказаний підхід, як загальнонауковий, дає змогу найповніше досліджувати інноваційні процеси, підвищити організованість, якість та ефективність керованих об'єктів. Водночас суб'єкт управління може більш ефективно інтегрувати свої дії щодо впливу на інноваційну діяльність.

Забезпечення інноваційного розвитку висуває нові вимоги до сучасних готельних підприємств. Використання технологій набуває повсюдного характеру, вони постійно відкривають нові можливості для підвищення рівня задоволеності клієнтів та внутрішньої ефективності. У цьому контексті перед готельними підприємствами стоїть завдання вдосконалення інформаційних технологій з метою підвищення якості обслуговування гостей, реалізації інноваційного розвитку та підвищення конкурентоспроможності. Розглянемо докладніше кожен пропозицію:

1. Удосконалення технологій у сфері онлайн-бронювання. Найбільш очевидним використанням технологій на готельних підприємствах є бронювання готелів. Удосконалена електронна аналітика дасть змогу гостям вибирати готельні підприємства зі зручностями, які найкращим чином відповідають їх перевагам та інтересам.

2. Удосконалення технологій з метою підвищення якості обслуговування готельних послуг. Новітні технологічні досягнення значною мірою сприяють тому, щоб усі процеси в готелі були більш простими, зручними та швидкими. Слід зазначити важливість удосконалення системи Інтернету речей (IoT) та її застосування для забезпечення високої якості діяльності готельних підприємств. Також корисним є використання комп'ютерних 3D- і 5D-турів.

3. Удосконалення технологій з метою підвищення забезпечення безпеки як персоналу, так і гостей готельних підприємств та підвищення забезпечення захисту від усіх загроз, на які можуть наражатися готельні підприємства, зокрема природних, техногенних, екологічних, терористичних тощо.

4. Удосконалення зелених технологій, що гарантують безпеку впливу готельних підприємств на довкілля та збереження наявних ресурсів. Можна виділити такі, що потребують більш ефективного розвитку шляху вдосконалення технологій з метою збереження довкілля у діяльності готельних підприємств: використання екологічних будівельних технологій у готельних підприємствах; впровадження системи енергоменеджменту, яка враховує кількість споживаної енергії; впровадження зелених транспортних засобів у діяльності готельних підприємств; запровадження зеленого маркетингу, а також залучення постачальників екологічно чистих товарів.

5. Удосконалення технологій у сфері антикризового управління готельними підприємствами. У цьому контексті інформаційні технології сприяють підвищенню ефективності вказаного управління. Для автоматизації антикризового управління призначені спеціалізовані прикладні програми, такі як: EXCO, COMBI-PC; програми аналізу та прогнозування фінансової діяльності організації, що застосовуються для управління кризами – від прогнозування кризи до реалізації антикризових стратегій. Ці спеціалізовані програми, як правило, засновані на таких принципах: спеціалізована діагностика оцінки підприємницького ризику; спеціалізована діагностика можливого банкрутства організації.

6. Удосконалення технологій з метою моніторингу рівня реалізації інноваційного розвитку готельних підприємств Під моніторингом інноваційного розвитку готельних підприємств розуміємо цілеспрямований процес контролю, що дає змогу готельним підприємствам та державним органам управління ефективно функціонувати та розвиватися протягом тривалого періоду часу. Цей процес включає збір даних, що відстежують динаміку зміни стану готельних підприємств та виявлення їх тенденцій з метою реалізації сталого розвитку.

На думку авторів, моніторинг інноваційного розвитку підприємств має базуватися на інформаційній системі, яка буде відстежувати ступінь функціонування всіх аспектів інноваційного розвитку на рівні підприємства, а також регіону та країни. Враховуючи важливість інформаційно-комунікаційних технологій, пропонується створення єдиної інформаційної системи моніторингу інноваційного розвитку готельних підприємств.

Таблиця 1

Єдина інформаційна система моніторингу інноваційного розвитку готельних підприємств

Функції	Перелік функцій
Технічні функції	Онлайн моніторинг баз даних Надання даних з реєстру Зміна даних у разі зміни стандарту
Функції контролю якості	Перевірка готелів на відповідність стандартам Оновлення оцінної системи Оновлення даних у реєстрі (базі даних)
Функції інноваційного розвитку	Аналіз інформації в базі даних Вплив на готельний бізнес Постановка завдань на покращення системи

Усі зазначені вище функції спрямовані на:

– - забезпечення технічної підтримки моніторинговою системою баз даних готелів відповідно до системи, що використовується як стандарт для показника якості готельних підприємств;

– надання даних про готельні підприємства на території країни;
– захист від збоїв системи, забезпечення безпечної передачі без втрати якості даних;

– оновлення даних про готелі за зміни стандарту та адаптації нового стандарту до загальної системи; внесення змін до реєстру баз даних інформації про готелі;

– перевірку готельних підприємств на відповідність стандартам;

– оновлення стандарту якості;

– використання інформації для покращення показників бізнесу з допомогою правових (законодавчих) та інших інструментів впливу на готельний бізнес;

– постановку завдань на поліпшення оцінної системи.

Таким чином, пропозиції в контексті вдосконалення інформаційних технологій сприяють забезпеченню інноваційного розвитку готельних підприємств.