

**УДК 338.488**

**Жилінський О.О., Гейдарова О.В.**

Хмельницький національний університет

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ЗАКЛАДАМИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

**Zhilinsky O., Heidarova O.**

### **INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE MANAGEMENT OF HOSPITALITY INDUSTRY INSTITUTIONS**

Індустрія гостинності сьогодні – це один із провідних напрямків соціально-економічної діяльності більшості держав. Стрімкий розвиток міждержавних контактів сприяв тому, що сфера послуг вийшла за рамки окремих країн і перетворилася в одну з найважливіших сторін зовнішньоекономічних зв'язків, фінансові результати якої все більше впливають на підсумки платіжних балансів окремих країн.

Вплив інформаційних технологій на управління готельно-ресторанним бізнесом величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і закладів в цілому. Вони прямо впливають на конкурентоздатність на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та Інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів суб'єктів господарювання сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Для швидкого і безпомилкового контролю операцій повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя у фронт-офісі, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та високої якості послуг, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем управління.

Інформаційні технології (ІТ) – це системно організована сукупність методів і засобів реалізації операцій збирання, реєстрації, передачі, накопичення, пошуку, обробки і захисту інформації на базі застосування розвинутого програмного забезпечення, використання засобів обчислювальної техніки і зв'язку, а також способів, за допомогою яких інформація надається тим, хто її потребує, для вирішення завдань управління [1].

Інформаційні технології готельного управління з'явилися у світовій індустрії гостинності давно – біля двадцяти п'яти років тому, і пройшли великий шлях розвитку. На українському ринку ІТ управління готелем присутні відносно недавно. Експерименти з упровадження даних систем в готельно-ресторанному господарстві України стали проводитися з середини 90-х років.

Вперше поняття «Комп'ютерна Система Бронювання» з'явилося в Європі та США. На справжній момент до глобальних відносять чотири основні системи бронювання: Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan. Разом ці системи налічують приблизно 500 тисяч терміналів, встановлених в готелях по всьому світу, що складає більше 90 % ринку, не випадково їх називають «золотою четвіркою» [2].

В Україні впровадження комп'ютерних систем управління закладами індустрії гостинності (Property Management System/PMS) на основі західних технологій почалося з появою висококласних готелів, багато хто з яких працює відповідно до корпоративних правил, що диктують «відданість» тій або іншій системі.

Інформаційні технології в даний час можна класифікувати за рядом ознак, зокрема: за способом використання засобів обчислювальної техніки; за видом предметної області, що обслуговується; за рівнем охоплення завдань управління; за способом реалізації в інформаційних системах; за завданнями, на які вони орієнтовані; за способом побудови мереж; за типом користувацького інтерфейсу; за класом технологічних операцій, що виконуються; за моделями обчислювального процесу; за способом об'єднання; за підходом до проектування інформаційних систем тощо [3].

На сучасному етапі функціонування підприємств у будь-якій галузі бізнесу виникають об'єктивні фактори, що ускладнюють процеси прийняття управлінських рішень, в умовах прискореного темпу суспільно-політичного життя. Збільшується обсяг "фахової" інформації, яку слід опанувати й використовувати у повсякденній діяльності, бурхливо розвивається наука й техніка, що спонукає до впровадження більш продуктивних і якісно нових технологій, новітніх інформаційних технологій та надання широкого спектра послуг.

Усі економічно розвинуті країни світу використовують переваги інформаційних технологій у виробничій, комерційній та банківських сферах. Це пояснюється тим, що традиційні методи не дозволяють зорієнтуватись в сучасному інформаційному потоці і проаналізувати динамічні процеси економічної діяльності підприємства. Швидше за все розвиваються технології, по'язані з глобальною комп'ютерною мережею Інтернет, що призвело до появи таких нових категорій, як електронна торгівля, електронний бізнес, електронний уряд та ін.

Переваги при використанні інформаційних технологій в індустрії гостинності наступні:

- розвиток інформаційних технологій в сфері індустрії гостинності сприятимуть підвищенню популярності попиту на готельно-ресторанні послуги;
- актуалізація та спрощення доступу до інформації щодо пропозиції послуг готельно-ресторанного господарства;
- актуалізація та просування перспективних проектів в сфері гостинності.

Говорячи про можливі перспективи застосування сучасних інформаційних технологій у галузі індустрії гостинності фахівці зазначають, що поширення інформаційних технологій буде залежати від ряду додаткових соціокультурних, економічних і політичних факторів. Самі по собі інформаційні технології не можуть створювати нові конкурентоспроможні готельно-ресторанні продукти та послуги і лише поєднання технологій із рядом соціальних, інституціональних, соціальних, політичних і культурних факторів приведе до створення нових комбінацій товарів і послуг, методів, ринків тощо.

#### **Список використаних джерел:**

1. Кожухівська Р.Б. Напрями застосування інформаційних технологій в комунікаційних стратегіях українських туристичних підприємств та підприємств індустрії гостинності // URL: [https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/4695/1/Napriamy%20zastosuvannia%20infor matsiinykh%20tekhnohii.pdf](https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/4695/1/Napriamy%20zastosuvannia%20infor%20matsiinykh%20tekhnohii.pdf).

2. Гейдарова О.В. Сучасні технології в індустрії гостинності України// V МНПК «Актуальні проблеми економіки та менеджменту: теоретичні і практичні аспекти», Хмельницький, 12-13 травня, 2017 р.

3. Гейдарова О.В. Інформаційно-комунікаційні технології у забезпеченні бізнес-процесів організації// Міжнародна науково-практична конференція «Актуальні проблеми економіки, фінансів, менеджменту і права», 2 грудня 2022. – Житомир.