

УДК 167:001.895:338.46

Готельно-ресторанна справа

Давидова Оксана Юріївна

*доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій
Харківський національний економічний університет імені Симона Кузнеця*

Davydova Oksana

*Doctor of Sciences in Economics, Professor,
Head of the Department of Hotel, Restaurant Business and Craft Technologies,
The Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics,
ORCID: 0000-0003-3045-9464*

Сисосєва Світлана Ігорівна

*кандидат наук з державного управління, доцент,
доцент кафедри готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій
Харківський національний економічний університет імені Симона Кузнеця*

Sysoieva Svitlana

*PhD of Public Administration, Associate Professor,
Associate professor of the Department of Hotel,
Restaurant Business and Craft Technologies
The Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics
ORCID: 0000-0003-0790-0581*

Михайлишин Андрій Вікторович

*аспірант кафедри готельного, ресторанного бізнесу і крафтових технологій
Харківського національного економічного університету
імені Симона Кузнеця*

Mykhailyshyn Andrii

*Graduate Student of the Department of Hotel,
Restaurant Business and Craft Technologies
The Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics*

**СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК АДАПТИВНО-
ОРІЄНТОВАНИЙ МЕХАНІЗМ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**
**MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES AS AN ADAPTIVE-
ORIENTED MECHANISM OF MANAGEMENT OF THE HOTEL AND
RESTAURANT INDUSTRY ENTERPRISE**

***Анотація.** Вступ. Сьогодні підприємства готельно-ресторанного господарства змушені активно вдосконалюватись та пристосовуватись до змін, викликаних подіями глобального характеру, використовуючи різноманітні внутрішньо-організаційні та технологічні інновації, застосовуючи їх як найефективніші механізми підвищення конкурентоспроможності. В умовах жорсткої конкуренції, постійно зростаючих вимог споживачів щодо якості та оперативності надання послуг успішне функціонування підприємства готельно-ресторанного господарства не можливо без використання сучасних Автоматизованих Систем Управління (АСУ).*

Стрімкий розвиток інформаційних технологій, їх розширення та застосування у всіх сферах людської діяльності призвели до того, що значна частина працездатного населення у процесі здійснення своєї трудової діяльності має освоювати та використовувати різні інформаційні технології під час формування, обробки, зберігання та передачі інформації.

Мета. Метою дослідження є аналіз сучасних інформаційних технологій, їх особливостей та переваги від застосування у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Матеріали і методи. У статті використано загальнонаукові та прикладні методи дослідження: методи наукової абстракції – для обґрунтування значення інформаційних технологій у готельно-

ресторанному господарстві; методи порівняння, аналізу й синтезу – для визначення проблем та основних тенденцій застосування інформаційних технологій у підприємствах готельно-ресторанного господарства; методи логічного узагальнення, наукової абстракції – для обґрунтування заходів щодо впровадження інформаційних технологій для покращення функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства в умовах зростаючої конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг.

Результати. У науковій статті розкриті етапи розвитку автоматизації у світі. Наведені найбільш актуальні завдання автоматизації роботи підприємства готельно-ресторанного господарства. Проведений аналіз сучасних трендів використання автоматизованих систем управління підприємствами готельно-ресторанного господарства.

Доведено, що основною ресурсною базою підприємства готельно-ресторанного господарства є номерний фонд, і, відповідно, для ефективного його використання необхідно грамотно керувати процесом бронювання номерів. Визначено, що бізнес-процеси, що підлягають автоматизації в готелі, поділяють на два блоки: фронт-офіс та бек-офіс.

Розкрито особливості базових елементів АСУ готелю - Модуля номерного фонду (АРМ-портъє). Наведено схему автоматизованого управління підприємством готельно-ресторанного господарства. Розкрито вимоги до автоматизованих систем, що застосовуються у готельно-ресторанному господарстві. Вивчено особливості та специфіка найбільш поширених систем управління підприємствами готельно-ресторанного, конкретизована їхня роль та ефективність використання, які застосовуються у світі на практиці. Визначено параметри вибору автоматизованої системи для застосування у підприємстві готельно-ресторанного господарства. Доведено доцільність інвестицій в АСУ підприємствами готельно-ресторанного господарства у сучасних умовах.

Вирішено питання надійності та безпеки автоматизації підприємств готельно-ресторанного господарства. Наведено конкурентні переваги підприємства готельно-ресторанного господарства від застосування автоматизованих систем.

Доведено, що на сучасному етапі розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства використання інформаційних технологій значною мірою сприяє оптимізації всіх бізнес-процесів та дозволяє сформувати споживчу лояльність, посилити власний імідж та підвищити показники доходу.

Перспективи. В подальших наукових дослідженнях пропонується зосередити увагу на визначенні економічної ефективності від впровадження інформаційних технологій у діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства. Це дасть змогу обґрунтувати та довести доцільність інвестицій в автоматизовані системи управління підприємствами готельно-ресторанного господарства у сучасних умовах.

Ключові слова: *підприємство, готельно-ресторанне господарство, автоматизовані системи управління (АСУ), інформаційні системи, технології, якість, конкурентоспроможність, послуга, обслуговування.*

Summary. *Introduction. Today, hotel and restaurant enterprises are forced to actively improve and adapt to changes caused by global events, using a variety of internal organizational and technological innovations, using them as the most effective mechanisms for increasing competitiveness. In the conditions of fierce competition, constantly growing consumer requirements for the quality and efficiency of service provision, the successful functioning of the hotel and restaurant industry is impossible without the use of modern Automated Control Systems (ACS).*

The rapid development of information technologies, their expansion and application in all spheres of human activity have led to the fact that a significant

part of the able-bodied population in the process of carrying out their labor activity must master and use various information technologies during the formation, processing, storage and transmission of information.

Purpose. The purpose of the study is to analyze modern information technologies, their features and benefits from their use in hotel and restaurant enterprises.

Materials and methods. The article uses general scientific and applied research methods: methods of scientific abstraction – to substantiate the importance of information technologies in the hotel and restaurant industry; methods of comparison, analysis and synthesis – to identify problems and main trends in the use of information technologies in hotel and restaurant enterprises; methods of logical generalization, scientific abstraction – to substantiate measures for the introduction of information technologies to improve the functioning of hotel and restaurant enterprises in the conditions of growing competition in the market of hotel and restaurant services.

Results. The scientific article reveals the stages of development of automation in the world. The most urgent tasks of automating the work of a hotel and restaurant enterprise are given. The analysis of modern trends in the use of automated management systems for hotel and restaurant enterprises has been carried out.

It has been proved that the main resource base of the hotel and restaurant industry enterprise is the number of rooms, and, accordingly, for its effective use, it is necessary to competently manage the process of booking rooms. It is determined that business processes subject to automation in a hotel are divided into two blocks: front office and back office.

The features of the basic elements of the hotel's automated control system of the Room Fund Module (AWP-porter) are revealed. A scheme of automated management of a hotel and restaurant enterprise is presented. The requirements for automated systems used in the hotel and restaurant industry are disclosed.

The features and specifics of the most common management systems of hotel and restaurant enterprises are studied, their role and efficiency of use, which are used in the world in practice, are specified. The parameters of the selection of an automated system for use in the hotel and restaurant industry enterprise have been determined. The expediency of investments in automated control systems by hotel and restaurant enterprises in modern conditions has been proved.

The issue of reliability and safety of automation of hotel and restaurant enterprises has been resolved. The competitive advantages of the hotel and restaurant enterprise from the use of automated systems are given.

It has been proved that at the present stage of development of hotel and restaurant enterprises, the use of information technologies significantly contributes to the optimization of all business processes and allows you to form consumer loyalty, strengthen your own image and increase income.

Discussion. In further scientific research, it is proposed to focus on determining the economic efficiency of the introduction of information technologies in the activities of hotel and restaurant enterprises. This will make it possible to substantiate and prove the feasibility of investing in automated management systems for hotel and restaurant enterprises in modern conditions.

Key words: *enterprise, hotel and restaurant industry, automated control systems (ACS), information systems, technologies, quality, competitiveness, service, service.*

Постановка проблеми. Сучасні підприємства гостинності є складним комплексом функціональних елементів, організована взаємодія яких визначає конкурентоспроможність підприємства.

Сьогодні підприємства готельно-ресторанного господарства змушені активно вдосконалюватись та пристосовуватись до змін, викликаних подіями глобального характеру, використовуючи різноманітні внутрішньо-

організаційні та технологічні інновації, застосовуючи їх як найефективніші механізми підвищення конкурентоспроможності.

В умовах жорсткої конкуренції, постійно зростаючих вимог споживачів щодо якості та оперативності надання послуг успішне функціонування підприємства готельно-ресторанного господарства не можливо без використання сучасних Автоматизованих Систем Управління (АСУ).

Стрімкий розвиток інформаційних технологій, їх розширення та застосування у всіх сферах людської діяльності призвели до того, що значна частина працездатного населення у процесі здійснення своєї трудової діяльності має освоювати та використовувати різні інформаційні технології під час формування, обробки, зберігання та передачі інформації.

Інформаційні технології є основою автоматизації систем управління.

Можна виділити кілька етапів розвитку автоматизації у світі.

1 етап, 1950-ті роки. Засобами автоматизації в цей час були різноманітні електромеханічні лічильні машинки, які використовувалися для розрахунку заробітної плати та обробки рахунків. Результатом таких дій стало певне скорочення витрат та економія часу під час роботи з документами на паперових носіях.

2 етап, 1960-ті роки. Для цього періоду характерна зміна ставлення людей до інформаційних технологій. Цьому сприяла поява комп'ютерів та можливість їх використання для роботи з документами. Комп'ютерне обладнання дозволяло як обробляти рахунки і розраховувати зарплатню, а й виконувати складніші операції.

3 етап, початок 1970-х – 1980-і роки. Характеризується широким впровадженням інформаційних технологій у сферу управління. Автоматизуються облік та контроль, прискорюється процес прийняття управлінських рішень.

4 етап, кінець 1980-х. У концепції застосування інформаційних технологій відбуваються серйозні зміни. Інформаційні та комп'ютерні технології перетворюються на стратегічне інформаційне джерело та застосовуються в господарюючих суб'єктах різних сфер на всіх рівнях управління.

Завдяки інформаційним системам підприємства здійснюють успішну діяльність, розробляють та впроваджують нововведення, знаходять нові сегменти збуту, забезпечують конкурентоспроможність своїм товарам та своїй компанії. Родоначальником практики застосування інформатизації у готельно-ресторанній сфері є Сполучені Штати Америки. У шістдесятих роках минулого століття три найбільші готельні мережі: Hilton, InterContinental і Sheraton спільно з компанією IBM вклали кошти в розробку першої інформаційної системи управління готелями, і дали їй назву HIS (Hotel Information System).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню застосування інформаційних технологій у готельно-ресторанному господарстві присвячені роботи багатьох вітчизняних та зарубіжних учених: Батьковець Г. А. [1], Тарасюк Г. М. [2], Чепурда Г. М., Андронович Г. М., Басалаєв Р. О. [3], Олійник О. М., Сапельнікова Н. Л., Тонких О. Г. [4], Юдіна О. І. [5], Баженова С., Пологовськ Ю., Канцур І. [6], Кирилюк І. М., Нещадим Л. М., Благополучна А. [7], Мельниченко С., Лосіцька Т., Беляєва Н. [8], Жуков В. В. [9], Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л. [10], Прохорова В. В. [11], Шталь Т. В. [12], Доценко В. Ф., Шидловська О. Б., Медвідь І. М. [13], Бедусенко Л. С., Подлепіна П. О. [14], Bora Dedeoğlu, Halil Demirel [15] та ін.

Однак низка питань залишається вивченою недостатньо. Розвиток інформаційних технологій, питання можливості їх застосування у підприємствах готельно-ресторанного господарства, їхньої ефективності потребують подальшого вивчення.

Метою статті є аналіз сучасних інформаційних технологій, їх особливостей та переваги від застосування у підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Матеріали і методи. У статті використано загальнонаукові та прикладні методи дослідження: методи наукової абстракції – для обґрунтування значення інформаційних технологій у готельно-ресторанному господарстві; методи порівняння, аналізу й синтезу – для визначення проблем та основних тенденцій застосування інформаційних технологій у підприємствах готельно-ресторанного господарства; методи логічного узагальнення, наукової абстракції – для обґрунтування заходів щодо впровадження інформаційних технологій для покращення функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства в умовах зростаючої конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг.

Виклад основного матеріалу. Готель - складна багатофункціональна організація, що надає широкий спектр різноманітних послуг. Насамперед, це послуги з розміщення, харчування, організації дозвілля, побутового обслуговування споживачів. Для того, щоб готель працював як єдиний організм і споживачі були задоволені якістю послуг, від усіх структур і служб готелю потрібна ефективна робота, якої неможливо досягти без координації процесів. У зв'язку з цим дуже важливим стає питання автоматизації підприємства гостинності.

У сучасному світі бурхливо розвиваються комп'ютерні та інформаційні технології, що дозволяє максимально удосконалити роботу підприємств сфери гостинності в режимі реального часу. Особливо активно інформатизація у готельних процесах стала використовуватися з появою інтернету та інших програмних технологій, які дозволили автоматизувати різні служби та процеси (склад, ресторан, бухгалтерія, реєстрація гостей тощо) [16].

Однак сучасним готелям необхідна комплексна автоматизація всіх процесів та служб. Особливо це стосується великих готелів, які приймають велику кількість гостей та надають широкий спектр послуг.

Завдяки сучасним автоматизованим системам підприємство готельно-ресторанного господарства стає керованим об'єктом, здатним адаптуватися до умов ринку, гнучко змінювати свою політику просування та збуту, внаслідок чого інвестиції, вкладені в сучасні технології, повністю окупають себе [17].

Але жодна програма не дозволяє враховувати широке розмаїття завдань, які бажать бачити гості, і тому під кожне готельне підприємство доводиться формувати індивідуальний пакет послуг.

До найбільш актуальних завдань автоматизації роботи підприємства готельно-ресторанного господарства можна віднести:

- використання інтернет-технологій для залучення споживачів;
- ведення обліку споживачів;
- калькуляція вартості послуг, що бронюються;
- обробка послуг;
- взаєморозрахунки з гостями та постачальниками;
- облік виконання замовлень;
- взаємодія спеціального програмного забезпечення з бухгалтерськими програмами;
- підготовка звітних документів.

Організацію налагодженої взаємодії функціональних підрозділів готелю має забезпечити АСУ готелю. Її елементами мають бути:

- база даних на сервері;
- модуль номерного фонду (модуль портъє);
- модуль адміністрації;
- бухгалтерія;

- ресторанний модуль;
- інші додаткові модулі.

Для прискорення процесу необхідна як традиційна база даних з основних складових пакета, так і база даних, що містить готові варіанти. Така база даних має формуватися автоматично, тобто програмно. За її допомоги гості можуть вибрати послуги, що цікавлять, за певними критеріями пошуку. Чим більше критеріїв, тим ефективнішим є пошук готових пакетів послуг, тим повніше будуть задоволені побажання гостей. Саме в індивідуалізації обслуговування полягає успіх сфери гостинності [18].

За кордоном на основі багаторічного досвіду розвитку та використання програмних продуктів розроблено достатньо досконалі автоматизовані системи. Вартість таких програмних продуктів висока, але дослідження корпорації Microsoft показують, що більшість готельних підприємств у західних країнах із певною періодичністю впроваджують нову, досконалішу систему управління. Наразі спостерігається тенденція до скорочення терміну технічного оновлення готелів. Раніше це було 7-9 років, зараз – 3-5 років, у прогнозах – 2-3 роки.

Інформаційні технології дозволяють споживачам самостійно бронювати готельні номери через офіційний інтернет-сайт, різноманітні українські та міжнародні туристичні інтернет-сайти, глобальні системи бронювання (наприклад, Booking.com), власні call-центри та callцентри туристських операторів.

Інформаційні системи дозволяють обробляти та зберігати великий обсяг інформації та формувати різного виду звітності. Вони є основою прийняття управлінських рішень. База даних споживачів дозволяє проводити їх сегментацію з метою виявлення найбільш важливих, з точки зору, можливого їх прибутку, вивчати зміну динаміки попиту, їх переваги тощо. Завдяки цьому з'являється можливість розробки індивідуальних

пропозицій для кожного гостя, що найкраще позиціонує підприємство готельно-ресторанного господарства [19].

Для надання послуг зв'язку в готелях використовуються автоматичні програмовані телефонні станції, такі як Ericsson, Siemens, Meridian, Bosch, Panasonic та інші.

Все більшого поширення набуває електронні системи контролю доступу - електронні замки. До найвідоміших систем замків належать американська VingCard, шведська Timelox, італійська CISA.

Основною ресурсною базою підприємства готельно-ресторанного господарства є номерний фонд. І, відповідно, для ефективного його використання необхідно грамотно керувати процесом бронювання номерів. Основу готельної АСУ складає PMS (система управління номерним фондом). Сучасні PMS містять всю інформацію про поточний стан справ: очікуваних гостей, проживання та їх рахунки [20].

Бізнес-процеси, що підлягають автоматизації в готелі, поділяють на два блоки: фронт-офіс та бек-офіс.

Фронт-офіс готелю – це структурні підрозділи, персонал готелю, що безпосередньо взаємодіють з гостями, служби: бронювання та продажу, прийому та розміщення, супроводу та обслуговування, маркетингу.

Однак, без внутрішніх процесів неможливо зробити перебування тих, хто проживає в готелі, комфортним, тому бек-офіс важливий не менш ніж фронт-офіс. Бек-офісні процеси реалізуються структурними підрозділами готелю, які безпосередньо не взаємодіють з гостями, але задіяні у забезпеченні функціонування готелю: служба виробництва готельних послуг, бухгалтерський відділ, відділ персоналу, відділ постачання, а також організація логістики.

Важлива роль із залучення гостей готелів належить міжнародним туристським компаніям, які працюють у глобальних системах бронювання GDS і не мають прямих договорів з готельними підприємствами.

Робота з туристичними компаніями також потребує налагодженого процесу розрахунків та сплати комісійної винагороди. У цих випадках інформаційні системи управління дозволяють упорядкувати ці процеси в автоматичному режимі, розрахувати комісійну винагороду з кожного заброньованого номера, а сформувати всі необхідні звіти та файли розвантаження даних для процесингових компаній [21].

Найбільш вигідним для готелю способом бронювання є бронювання через власний інтернет-сайт.

За останні кілька років світовий обсяг бронювання за допомогою електронних каналів збільшився у сотні разів. А зростання використання інтернету в електронній торгівлі у сфері гостинності перебувають на третьому місці за популярністю у світі [22].

Під час розміщення через зовнішні системи бронювання гостро постає проблема синхронізації вільного номерного фонду підприємства готельно-ресторанного господарства з даними, які представлені в базах зовнішніх систем бронювання. За відсутності інтеграції між керуючою системою підприємства та зовнішнім сервісом інтернет-бронювання, готель змушений вручну підтримувати виділену кількість номерного фонду у зовнішніх системах. Виходячи із ситуації, коли не налаштовано синхронізацію номерного фонду між системами бронювання, такі номери можуть залишатися непроданими, тому що всі зовнішні канали закриваються для виключення ситуації «подвійного бронювання». Саме з цією проблемою найчастіше стикаються вітчизняні підприємства готельно-ресторанного господарства. Сучасні автоматизовані системи дозволяють вирішити цю проблему в умовах зовнішніх та внутрішніх каналів реалізації.

Програмні продукти для підприємств готельно-ресторанного господарства розробляє велика кількість спеціалізованих компаній. Зазвичай такі системи дозволяють автоматизувати діяльність усередині підприємства, вести бази даних по споживачам та партнерам, послуг,

готелів, посольств, перевезень, займатися обліком платежів, прийомом замовлень, роботою зі споживачами, формувати вихідні документи. Майже всі програмні комплекси взаємопов'язані зі спеціалізованими бухгалтерськими програмами.

Типова архітектура АСУ включає систему зберігання інформації, систему бізнес-аналітики (MOLAP), бібліотеку стандартних форм аналізу та звітності [21]. Система бізнес-аналітики проводиться за допомогою багатовимірної аналізу, що дозволяє своєчасно отримувати інформацію для маркетингового та стратегічного аналізу діяльності готелю з метою збільшення прибутку та підвищення ефективності діяльності.

Ключовими показниками діяльності готелю є середній відпускний тариф (ADR) та середній дохід від номеру (RevPAR).

Базовим елементом АСУ готелю є Модуль номерного фонду (АРМ-портъє), який має:

- керувати інформацією із запитами про бронювання (дані про гостя, терміни та параметри броні, її ідентифікатор);
- здійснювати пошук номерів, що задовольняють запити споживача, та їх резервування;
- ідентифікувати та реєструвати споживача;
- забезпечувати контроль обслуговування (прибирання, доставку їжі до номера тощо);
- формувати інформацію про оплату проживання та послуг (вести баланс рахунку споживача);
- попереджати про закінчення терміну проживання, проводити процедури виселення та розрахунку.

Для підприємства готельно-ресторанного господарства одним із завдань стоїть організація продажів номерного фонду за найвигіднішими цінами. Це складне завдання, що потребує створення грамотної стратегії збуту. Завдяки сучасним системам управління готелю мають можливість

визначати кількість та клас номерів, які реалізовуватимуться за певними тарифами.

На кожний конкретний майбутній період керівництво готелю визначає на основі аналогічних періодів минулих років кількість номерів за найбільш високими тарифними ставками, яку можна очікувати. Після чого визначається квота продажів за цінами на основі очікуваного попиту, а за низькими тарифами або зі знижками реалізується частина готельних номерів, що залишилася.

Співробітники готелю мають можливість постійно відслідковувати зміни у бронюванні номерів. Моніторинг бронювання розглядається за схемою: час між розміщенням заявки на бронювання та датою заселення споживача. Моніторинг дозволяє формувати гнучку цінову політику на номерний фонд з урахуванням сезону, характеристики номера, попит та інші фактори.

Для оптимізації завантаження готельних номерів бронюються лише окремі одиниці номерного фонду певного типу (люкс, стандарт тощо). Вручну вести своєчасний облік завантаженості номерного фонду практично неможливо, але сучасні системи управління допомагають виконати це завдання достатньо ефективно.

Для максимізації віддачі номерного фонду можливо на основі його оцінки за кожною споживацькою категорією або ринковим сегментом визначити прогнозований відсоток можливих відмов гостей. На цій основі формується певний заділ для перебронювання номерів та вводиться лист очікування. Звичайні втрати готелю від відмови (не заїзду) гостей коливаються не більше 3-5%. Використання системи управління дозволяє значно скоротити цей показник [22].

Усі зазначені можливості системи управління показують, що впровадження інформаційних технологій у практику готелю сприяють збільшенню обсягів продажу, формуванню лояльності споживачів,

підвищенню конкурентоспроможності та ефективному розподілу робочого часу працівників.

Комплексне управління всіма структурними підрозділами готелю забезпечується внутрішньою локальною мережею, що об'єднує АРМ окремих працівників.

Схема автоматизованого управління підприємством готельно-ресторанного господарства наведена на рис. 1.

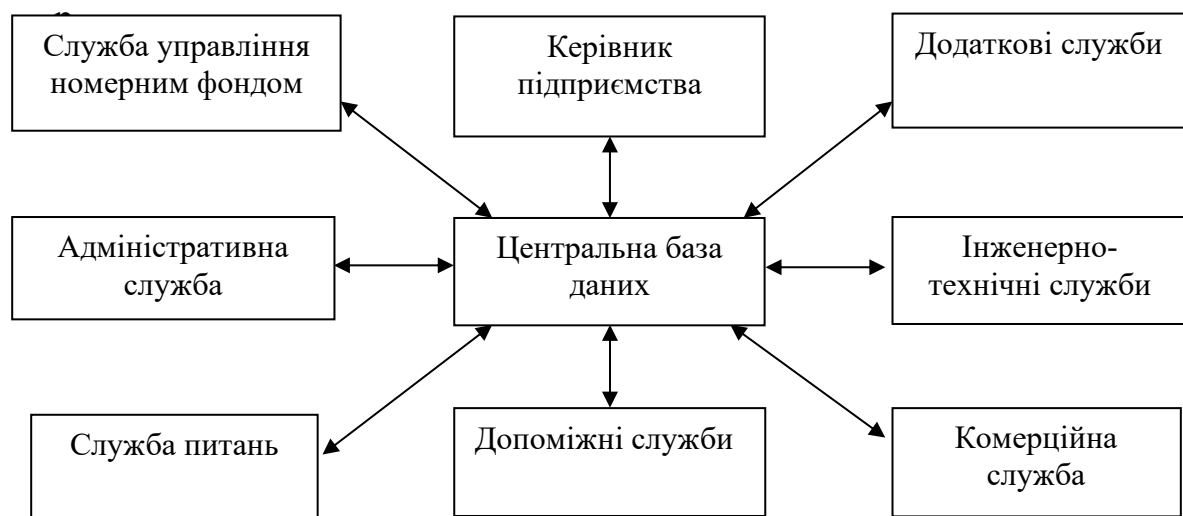


Рис. 1. Схема автоматизації підприємства готельно-ресторанного господарства

Джерело: систематизовано автором на основі [22]

Автоматизовані готельні системи повинні відповідати таким вимогам:

- забезпечувати ефективне управління номерним фондом та тарифною політикою;
- забезпечувати можливість реалізації всіх можливих каналів продажу готельних послуг;
- здійснювати фінансовий контроль та аудит;
- дозволяти управління центрами прибутку (ресторан, бар, фітнес тощо);

- включати можливості проведення заходів (конференція, конгрес, тимблдінг, банкет тощо);
- містити інтерфейси з функцією авторизації кредитних карток;
- містити інтерфейси з периферійними системами;
- включати програми лояльності та участі у бонусних програмах;
- дозволяти проводити розрахунки комісійних платежів, призначених турагентствам;
- дозволяти здійснення групового бронювання із гнучкою системою індивідуальних розрахунків зі споживачами;
- мати надійність і відмовостійкість;
- забезпечувати супровід та цілодобову підтримку;
- припускати можливість постійного вдосконалення системи.

Все частіше запроваджуються CRM (Customer Relationship Management). Серед таких програмних продуктів виділяються розробки компаній Rate Gain, ReviewPro, Rate Tiger, Reinvenate, Parity Rate [8]. Дані програмні моделі легко інтегруються у готельні продажі та цінову політику та дозволяють аналізувати співвідношення між ними.

На практиці найбільш поширеними готельними системами є системи управління:

- готелем (PMS – Property Management System): Amadeus PMS, OPERA, Галактика, Парус-готель;
- обробки кредитних карток (Credit Card Authorization System): Mercury Payment Systems, Heartland Payment Systems;
- Інтернет бронювання (Web Reservation System): Genares, Pegasus IDS Systems;
- фінансово-бухгалтерського обліку (Accounting System): Scala, 1C;
- Ресторан (Point Of Sales): Epitome POS, 1C: Підприємство 8: Ресторан, Парус-Ресторан;

- заходами (Sales & Catering): Sky ware Hospitality Solutions Sales and Catering, OPERA Sales & Catering Full Service;
- інтерактивним телебаченням (Video Services System): General Satellite, GuestLink.

Із закордонних готельних інформаційних систем (IC) найбільш відомими є системи Fidelio та Lodging Touch.

Великий набір програмних продуктів представлений компанією "ІС". Наприклад, програма "ІС-Рарус: Готель" на платформі "ІС:Підприємство 8". Компанією Micros-Fidelio розроблено програмний комплекс Opera Enterprise Solution з повнофункціональним рішенням управління, призначеним як для невеликих готелів з обмеженим набором послуг, так і для елітних п'ятизіркових засобів розміщення. Комплекс складається з модулів, які можуть бути налаштовані та додані відповідно до побажань конкретного підприємства [5].

Спеціально для невеликих засобів розміщення розроблено спрощену версію системи «Opera Xpress» з мінімально необхідним для невеликого готелю функціоналом.

Компанія Libra Hospitality представлена на ринку програмного забезпечення засобів розміщення сімейством програмних продуктів «Epitome PMS» з великим спектром функцій, що реалізуються, включаючи бізнес-аналітику. Вона призначена як для невеликих готелів рівня дві-три зірки, так і великих готельних комплексів класу VIP.

Комплексне рішення щодо автоматизації засобів розміщення «Fidelio» – одне з найпопулярніших в Україні та за кордоном. Різні версії цього комплексу використовують понад п'ятнадцять тисяч готелів у різних країнах світу, у тому числі і провідні світові готельні мережі: «Radisson», «Kempinski», «Marriott», «Sheraton», «Hilton» та інші [22].

Головна перевага системи Fidelio у тому, що вона дозволяє створювати різні форми звітності: щоденні, щомісячні статистичні та аналітичні звіти про діяльність готелю, складати прогнози.

Для кожного користувача системи існує набір модулів, які забезпечують конфіденційність під час роботи з інформацією. "Fidelio" зазвичай використовується спільно з іншими продуктами компанії "MicrosFidelio". Наприклад, з програмою «Financial Management», що є ефективним інструментом аналізу фінансово-господарської діяльності, що дозволяє в режимі реального часу отримувати інформацію про діяльність готелю у вигляді звітів з розрахунком показників ефективності та рентабельності.

Вибір системи залежить від різних параметрів готелю:

- обсяги номерного фонду;
- наявність додаткового набору послуг (електронні ключі, SPA-процедури, боулінг тощо);
- місця розташування підприємства гостинності;
- контингенту користувачів готелю.

Доцільність інвестицій в АСУ підприємствами готельно-ресторанного господарства у сучасних умовах визначається необхідністю:

- досягнення конкурентних переваг;
- підвищення ефективності діяльності;
- оптимізації використання та розподілу ресурсів.

Конкурентна перевага – це максимальне збільшення обсягів реалізації з розрахунку на одного гостя на основі формування їхньої споживчої лояльності. Цей показник характеризує якість роботи працівників готелю із сформованою базою постійних відвідувачів.

Аналіз ринкових сегментів дозволяє грамотно формувати політику просування бренду готелю у кожному з вибраних сегментів та оптимально

спланувати стратегію позиціонування готельних продуктів з метою отримання найкращого ефекту.

Використання інформації про те, які переваги характерні для того чи іншого постійного гостя дозволяє застосовувати підприємству готельно-ресторанного господарства індивідуальний підхід до кожного з них. Це проявляється у наданні споживачам ексклюзивного персонального сервісу, попередження їх побажань, розробки для них додаткових послуг. І відповідно, це приносить підприємству готельно-ресторанного господарства постійний дохід [16].

Важливим фактором підвищення ефективності функціонування підприємства готельно-ресторанного господарства є оптимізація використання готельних ресурсів, економія витрат під час обробки даних та продуктивна організація основних виробничих процесів.

Сучасна система управління підприємством готельно-ресторанного господарства, побудована на інтегрованій інформаційній мережі, дозволяє мінімізувати дублювання інформації, що вводиться, і значно скоротити кількість помилок, які виникають під час введення даних у ручному режимі.

Автоматизація інформаційної мережі дозволяє:

- значно економити на заробітній платі;
- виключити помилки в роботі, які можуть призвести до додаткових витрат;
- підвищити ефективність ухвалення управлінських рішень.

Посилення конкуренції серед підприємства готельно-ресторанного господарства підштовхує розширення застосування автоматизованих технологій серед вітчизняних готелів різного типу.

Ключовими чинниками розробки програмних продуктів для автоматизації підприємств готельно-ресторанного господарства є системний підхід, який враховує: ефективність, надійність, безпеку та стійкість.

Програмний продукт має бути зручним та гнучким інструментом для опису готельної послуги, автоматично формувати пакети послуг, розраховувати вартість та формувати бази даних за цінами, підтримувати динамічне ціноутворення, здійснювати бронювання в режимі реального часу, не вимагати встановлення додаткового програмного забезпечення від агентів та постачальників.

Питання надійності та безпеки автоматизації підприємств готельно-ресторанного господарства можна вирішити лише в рамках єдиної системи, яка дозволяє запроваджувати готельні ресурси, компонувати, шукати, бронювати, продавати, обробляти всю поточну інформацію та формувати статистичні звіти.

Для забезпечення безпеки єдиної автоматизованої системи необхідне дотримання стандартів та правил розробки (забезпечення надійності програмного забезпечення), суворе дотримання нормативної бази, кваліфікований аналіз ризиків, розробка та впровадження адекватної безпекової політики.

У процесі розвитку та експлуатації АСУ для підприємств сфери гостинності та їхнього постійного вдосконалення постійно розробляються нові, удосконалені програмні продукти для готелів з різними умовами експлуатації та з різними ціновими категоріями.

Під час вибору автоматизованої системи необхідно вважати такі критерії: технічні характеристики, функціональний потенціал, простота експлуатації та ефективність роботи, надійність та безпека, можливість модернізації, вартість.

Необхідна технічна характеристика програмного засобу визначається видами послуг та масштабами діяльності. Вони мають бути включені до програмного забезпечення комплексного підприємства готельно-ресторанного господарства (ресторан, бар, салон краси, SPA салон тощо).

Захист інформації від несанкціонованого доступу є одним із пріоритетних завдань під час проектування будь-якої ІС. Під час розробки модуля безпеки ІС необхідно враховувати такі аспекти інформаційної безпеки, як конфіденційність, цілісність та доступність. Мають бути враховані опції авторизації користувачів, забезпечений простий і комфортний доступ до управління та результатів функціонування ІС з використанням сучасних графічних засобів та наочних інтерфейсів користувача.

Під час вибору ІС важливо визначитися з форматом бронювання на необхідність зв'язку із зовнішньою системою бронювання готельних мереж або використовувати неприєднану систему бронювання. Кожен тип має свої переваги та недоліки. Багато програмних систем автоматизації підприємств готельно-ресторанного господарства, представлених на ринку, добре зарекомендували себе на практиці. Крім того, вони постійно вдосконалюються та оновлюються відповідно до вимог користувачів. Більшість програмних продуктів допускають на етапі інсталяції налаштування параметрів під умови та потреби конкретного готелю.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Проведене дослідження дозволяє констатувати, що сучасні комплекси АСУ поєднують усі критично важливі елементи управління в єдиний процес, що дозволяє мінімізувати втрати, здійснювати ефективний контроль діяльності персоналу, підвищувати якість надання послуг і, як наслідок, максимізувати прибуток.

Сучасні ІС дозволяють суттєво скоротити паперовий документообіг та час на роботу з документами, мінімізувати технічні помилки під час роботи з документами. Вони зводять до мінімуму «людський фактор» і всі поточні чинники: помилки, незручності та додаткові витрати. Під час вибору автоматизованої системи необхідно вважати такі критерії: технічні характеристики, функціональний потенціал, простота експлуатації та

ефективність роботи, надійність та безпека, можливість модернізації, вартість.

Таким чином, значна кількість українських підприємств готельно-ресторанного господарства активно впроваджує системи автоматизації, що повністю відповідають сучасним вимогам і дозволяє підвищити конкурентні переваги на ринку послуг.

Перспективи. У подальших наукових дослідженнях пропонується зосередити увагу на визначенні економічної ефективності від впровадження інформаційних технологій у діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства. Це дасть змогу обґрунтувати та довести доцільність інвестицій в автоматизовані системи управління підприємствами готельно-ресторанного господарства у сучасних умовах.

Література

1. Батьковець Г. А., Батьковець Н. О. Ефективність інформаційної підтримки управлінської взаємодії підприємств готельного бізнесу. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2016. Вип. 51. С. 182–187. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2016_51_35 (дата звернення: 01.03.2025).
2. Тарасюк Г. М. Індустрія гостинності України: становлення та розвиток. *Науковий вісник Ужгородського національного університету: серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. Ужгород: Видавничий дім «Гельветика», 2022. Вип. 43. С. 140–14.
3. Чепурда Г.М., Андронович Г.М., Басалаєв Р.О. та ін. Стан та перспективи розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: колективна монографія. Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси, 2019. 157 с.

4. Олійник О.М., Сапельнікова Н.Л., Тонких О.Г. Сучасні тенденції розвитку ринку готельно-ресторанних послуг. *Актуальні проблеми економіки*. 2021. № 2 (236). С. 40–46. <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2021-1-236-40-46>.
5. Юдіна О. І. та ін. Ринок готельних послуг в Україні: оцінювання сучасного стану та динаміки розвитку. *Системи та технології*. 2023. № 2 (66). С. 140–150. <https://doi.org/10.32782/2521-6643-2023.2-66.16>.
6. Баженова С., Пологовськ Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. № 38. С.18-26.
7. Кирилюк І. М., Нещадим Л. М., Благополучна А. Г. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності в умовах сучасних викликів. *Middle East*. 2019. № 10. С. 219-226.
8. Мельниченко С., Лосіцька Т., Беляєва Н. Digitalization of the hr-management system of the enterprise in the context of globalization changes. *Financial and credit activity problems of theory and practice* 2021. 6.41. Р. 534-543.
9. Жуков В. В. Управління ризиками в готельно-ресторанному бізнесі. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності*. 2022. URL: <https://sportscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/1314/0> (дата звернення: 02.03.2025).
10. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному бізнесі. Київ: Ліра-К, 2018. 764 с.
11. Прохорова В.В., Давидова О.Ю. Об'єктивні умови формування інноваційного управління розвитком підприємств: науково-історичне підґрунтя подолання наслідків криз. *Бізнес Інформ*. 2018. № 3(482). С. 449–458.
12. Shtal, T., Davydova, O., Sysoieva, S., Logvinkov, S., Zhukov, V. Innovative risk management in the hotel and restaurant business: Scientific and practical aspect. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series*

Economics, 2024, 11(2), pp. 116–125. URL: <http://surl.li/fpjcaу> (дата звернення: 02.03.2025).

13. Доценко В. Ф., Шидловська О. Б., Медвідь І. М., Бедусенко Л. С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 1. С. 51–57.

14. Подлепіна П.О. Тенденції розвитку готельного господарства в Україні. *Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна*. 2016. С. 154-159.

15. Bora Dedeoğlu, Halil Demirer. Differences in service quality perceptions of stakeholders in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2015. Vol. 27 (1). pp. 130-146.

16. Давидова О.Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 448 с.

17. Давидова О.Ю. Соціально-економічні передумови ефективного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економічний форум*. ЛНТУ, 2018. № 3. С. 98–104.

18. Давидова О. Ю., Колесникова В.Д. Диджиталізація як драйвер зростання конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу. *Бізнес Інформ*. 2022. № 12. С. 113–120.

19. Жуков В. В., Гончаров О. С. Перспективи розвитку комп'ютерних технологій у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка, облік, фінанси, управління і право: теоретичні підходи та практичні аспекти розвитку: матеріали міжнародної науково-практичної конференції*. 15 червня 2023 р.: тези допов. Житомир: ЦФЕНД, 2023. С. 17-18.

20. Давидова О.Ю., Сисоєва С.І. Сучасна парадигма управління якістю послуг підприємств готельного господарства. *Журнал з менеджменту, економіки та технологій*. 2024. № 4. С. 19-36.

21. Давидова О.Ю., Михайлишин А.В. Стратегічні напрями використання штучного інтелекту в готельному і ресторанному бізнесі. *Бізнес Інформ*. 2025. № 1. С. 43-52.

22. Давидова О.Ю., Сисоєва С.І. Сучасні тенденції розвитку ІТ-технологій в індустрії гостинності. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: «Економічні науки». 2023. № 4 (72). Т. 1. С. 67-73. <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2023-4-8699>.

References

1. Batkovets H. A., Batkovets N. O. (2016). Efektyvnist informatsiinoi pidtrymky upravlinskoi vzaiemodii pidpriemstv hotelnoho biznesu. *Visnyk Lvivskoho torhovelno-ekonomichnoho universytetu. Ekonomichni nauky*. Vyp. 51. S. 182–187. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2016_51_35 [in Ukrainian].

2. Tarasiuk H. M. (2022). Industriia hostynnosti Ukrainy: stanovlennia ta rozvytok // *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu: seriia: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove hospodarstvo*. Uzhhorod: Vydavnychiy dim «Helvetyka», Vyp. 43. S. 140–14 [in Ukrainian].

3. Chepurda H.M., Andronovych H.M., Basalaiev R.O. ta in. (2019). Stan ta perspektyvy rozvytku turystychnoho ta hotelno-restorannoho biznesu: kolektyvna monohrafiia. Cherkas. derzh. tekhnol. un-t. Cherkasy. 157 s. [in Ukrainian].

4. Oliinyk O.M., Sapelnikova N.L., Tonkykh O.H. (2021). Suchasni tendentsii rozvytku rynku hotelno-restorannykh posluh. *Aktualni problemy ekonomiky*. № 2 (236). S. 40–46. <https://doi.org/10.32752/1993-6788-2021-1-236-40-46> [in Ukrainian].

5. Yudin O. I. ta in. (2023). Rynok hotelnykh posluh v Ukraini: otsiniuvannia suchasnoho stanu ta dynamiky rozvytku. *Systemy ta tekhnolohii*. № 2 (66). S. 140–150. <https://doi.org/10.32782/2521-6643-2023.2-66.16> [in

Ukrainian].

6. Bazhenova S., Polohovsk Yu., Kantsur I. (2022). Rozvytok hotelno-restorannoho biznesu v umovakh sohodennia. *Ekonomika ta suspilstvo*. № 38. S.18 26 [in Ukrainian].

7. Kyryliuk I. M., Neshchadym L. M., Blahopoluchna A. H. (2019). Didzhytalizatsyia yak osnovnyi faktor rozvytku industrii hostynnosti v umovakh suchasnykh vyklykiv. *Middle East*. № 10. S. 219-226 [in Ukrainian].

8. Melnychenko, S., Lositska T., Bieliaieva N. (2021). Digitalization of the hr-management system of the enterprise in the context of globalization changes. *Financial and credit activity problems of theory and practice*. 6.41 534-543 [in Ukrainian].

9. Zhukov V. V. (2022). Upravlinnia ryzykamy v hotelno-restorannomu biznesi. *Suchasni tendentsii rozvytku industrii hostynnosti*. URL: <https://sportscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/1314/0> [in Ukrainian].

10. Artemenko O., Sukach M., Khrushch L. (2018). Informatsiini systemy i tekhnolohii v hotelno-restorannomu biznesi. Kyiv: Lira-K, 764 s. [in Ukrainian].

11. Prokhorova V.V., Davydova O.Iu. (2018). Obiektivni umovy formuvannia innovatsiinoho upravlinnia rozvytkom pidpriemstv: naukovo-istorychne pidgruntia podolannia naslidkiv kryz. *Biznes Inform*. № 3(482). S. 449–458 [in Ukrainian].

12. Shtal, T., Davydova, O., Sysoieva, S., Logvinkov, S., Zhukov, V. (2024). Innovative risk management in the hotel and restaurant business: Scientific and practical aspect. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series Economics*. 11(2). pp. 116–125. URL <http://surl.li/fpj cay> [in Ukrainian].

13. Dotsenko V. F., Shydlovska O. B., Medvid I. M., Biedusenko L. S. (2020). Informatsiini tekhnolohii v hotelnii industrii Ukrainy: realii ta perspektyvy. *Investysii: praktyka ta dosvid*. № 1. S. 51–57 [in Ukrainian].

14. Podleпина P.O. (2016). Tendentsii rozvytku hotelnoho hospodarstva v

Ukraini. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu im. V.N. Karazina*. S.154-159 [in Ukrainian].

15. Bora Dedeoğlu, Halil Demirer. (2015). Differences in service quality perceptions of stakeholders in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 27 (1). pp. 130-146.

16. Davydova O.Iu. (2018). Innovatsiine upravlinnia rozvytkom pidpriemstv hotelno-restorannoho hospodarstva: metodolohiia, teoriia i praktyka: monohrafiia. Kharkiv: Vyd-vo Ivanchenka I.S., 448 s. [in Ukrainian].

17. Davydova O.Iu. (2018). Sotsialno-ekonomichni peredumovy efektyvnoho rozvytku pidpriemstv hotelno-restorannoho hospodarstva. *Ekonomichnyi forum*. LNTU. № 3. S. 98–104 [in Ukrainian].

18. Davydova O. Yu., Kolesnykova V.D. (2022). Dydzhytalizatsiia yak draiver zrostannia konkurentospromozhnosti pidpriemstva hotelno-restorannoho biznesu. *Biznes Inform*. № 12. S. 113–120 [in Ukrainian].

19. Zhukov V. V., Honcharov O. S. (2023). Perspektyvy rozvytku kompiuternykh tekhnolohii u hotelno-restorannomu biznesi. *Ekonomika, oblik, finansy, upravlinnia i pravo: teoretychni pidkhody ta praktychni aspekty rozvytku: materialy mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii*, 15 chervnia: tezy dopov. Zhytomyr: TsFEND, 2023. S. 17-18 [in Ukrainian].

20. Davydova O.Iu., Sysoieva S.I. (2024). Suchasna paradyhma upravlinnia yakistiu posluh pidpriemstv hotelnoho hospodarstva. *Zhurnal z menedzhmentu, ekonomiky ta tekhnolohii*. № 4. S. 19-36 [in Ukrainian].

21. Davydova O.Iu., Mykhailyshyn A.V. (2025). Stratehichni napriamy vykorystannia shtuchnoho intelektu v hotelnomu i restorannomu biznesi. *Biznes Inform*. № 1. S. 43-52 [in Ukrainian].

22. Davydova O.Iu., Sysoieva S.I. (2023). Suchasni tendentsii rozvytku IT-tekhnolohii v industrii hostynnosti. *Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal «Internauka». Seriya: «Ekonomichni nauky»*. № 4 (72). T. 1. S. 67-73. <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2023-4-8699> [in Ukrainian].