

УДК 65.011.56: [338.48:640.4]

ІНФОРМАТИЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОСТИННОСТІ: ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ, ДОСВІД ДЛЯ УКРАЇНИ**Зайцева Н.В.**, к.е.н., доцент, Донецький національний університет, м. Вінниця**Зайцева Н.В. Информатизация діяльності підприємств розміщення: тенденції розвитку, досвід для України.**

Стаття присвячена дослідженню сучасних тенденцій в області інформатизації підприємств гостинності. Метою статті є дослідження сучасних тенденцій інформатизації діяльності готелів, як досвіду для українських підприємств гостинності. Охарактеризовані напрями впровадження сучасних інформаційних технологій в діяльність готелів. Означені чинники, що обумовлюють гостру необхідність інформатизації діяльності готелів в умовах інформаційного суспільства. Розглянуті переваги та структурні перебудови в діяльності готелів при використанні окремих інформаційно-технологічних рішень в процесах управління та надання послуг. Проведено аналіз представлених на ринку України інформаційних систем управління готелями з подальшим групуванням їх за схожими критеріями. Визначено фактори, які впливають на вибір системи інформатизації підприємствами гостинності. Наведено основні етапи інформатизації підприємств гостинності та ключові завдання, що вирішуються на кожному з них. Розглянуті нові технологічні рішення в області інформатизації діяльності готелів: з підтримки спілкування на різних мовах та платформа он-лайн просування та бронювання для малих та незалежних готелів. Обґрунтовано необхідність впровадження передових інформаційних технологій українськими підприємствами гостинності для забезпечення стійкого розвитку в сучасних умовах глобального інформаційного суспільства. Визначені головні тенденції розвитку інформаційних технологій для готельної індустрії.

Zaytseva N. Informatization of enterprises hospitality: development trends, experience for Ukraine.

The work deals with research of current trends in the field of informatization of enterprises of hospitality. The aim of the article is to study the modern trends of informatization activity of hotels for use as the experience for Ukrainian hotels. The direction of implantation of modern information technologies in the activity of hotels is characterized. The reasons of need informatization of activities of hotels in the information society are determined. The advantages and structural changes in the activity of hotels of using information technology solutions in the management and service are considered. The analysis of Ukrainian market of information management systems for hotels is done. The basic stages of informatization hotels and key tasks on each of them are determined. New technological solutions in the field of informatization activities hotels: to support communication in different languages and online platform for promotion and booking for small and independent hotels are characterized. The necessity of implementation of innovative information technologies by Ukrainian hotels for their sustainable development in conditions of global information society is proved. The main trends of development of information technologies for the hotel industry are determined.

Зайцева Н.В. Информатизация деятельности предприятий гостеприимства: тенденции развития, опыт для Украины.

Стаття посвящена дослідженню сучасних тенденцій в області інформатизації підприємств гостеприимства. Целью статті являється дослідження сучасних тенденцій інформатизації діяльності готиниц, как опыт для українських підприємств гостеприимства. Охарактеризованы направления внедрения

современных информационных технологий в деятельность гостиниц. Определены факторы, обуславливающие острую необходимость информатизации деятельности гостиниц в условиях информационного общества. Рассмотрены преимущества и структурные преобразования в деятельности гостиниц при использовании отдельных информационно-технологических решений в процессах управления и предоставления услуг. Проведен анализ представленных на рынке Украины информационных систем управления гостиницами с последующим группировкой их по сходным критериям. Определены факторы, влияющие на выбор системы информатизации предприятиями гостеприимства. Приведены основные этапы информатизации предприятий гостеприимства и ключевые задачи, решаемые на каждом из них. Рассмотрены новые технологические решения в области информатизации деятельности гостиниц: по поддержке общения на разных языках и платформа онлайн продвижения и бронирования для малых и независимых отелей. Обоснована необходимость внедрения передовых информационных технологий украинскими предприятиями гостеприимства для обеспечения устойчивого развития в современных условиях глобального информационного общества. Определены основные тенденции развития информационных технологий для гостиничной индустрии.

Актуальність дослідження. В сучасних умовах формування глобального інформаційного суспільства підвищується роль науково-інноваційних та інформаційних факторів в процесі економічного росту та розвитку. Сфера послуг є найбільш динамічною та важливою складовою світової економіки, про що свідчить стрімке збільшення частки послуг у світовому торговельному балансі в останні десятиріччя. В свою чергу, в сфері послуг готельний бізнес показує невинне зростання та удосконалення свого інфраструктурного забезпечення. Сучасний стан ринку готельних послуг характеризується високим рівнем конкуренції, різноманітністю надання видів основних і додаткових послуг, підвищенням рівня обслуговування.

Управління будь-яким бізнесом сьогодні потребує активного використання інформаційних технологій. Світові тенденції використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у функціонуванні готелів характеризуються активним запровадженням найновітніших розробок не тільки у напрямку автоматизації управління та бронювання, а також для налагодження комунікацій з гостями, оптимізації маркетингу тощо. Тому нехтування світовими тенденціями є загрозою конкурентоспроможності для українських готелів, які й так стикаються з сильною конкуренцією з боку міжнародних готельних мереж, які останнім часом зайшли на вітчизняний ринок. Особливої актуальності проблема набуває в період глибокої кризи, коли українські готелі вимушені функціонувати в умовах нестачі матеріальних, фінансових і кваліфікованих трудових ресурсів. Отже, українським підприємствам гостинності потрібно шукати інноваційні підходи в організації роботи та обслуговуванні клієнтів.

Проблемам функціонування готельної індустрії присвячено багато робіт вітчизняних та закордонних вчених, таких як: Дж. Уокер, Н.І. Кабушкін, М.А. Морозов, Р.А. Браймер, Н.М. Кузнєцова. Питання використання інформаційних технологій у готелях висвітлені в наукових працях О.Д. Чудновського, Д.О. Козлова, Н.І. Плотнікової, В.Г. Гуляєва, Л.А. Родігіна та інших вчених. Але стрімкі темпи науково-технічного прогресу потребують безперервного аналізу існуючих досягнень з метою їх подальшого впровадження в готельну індустрію.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження сучасних тенденцій розвитку технологій інформатизації діяльності готелів, як досвіду для українських підприємств готельного господарства.

Результати дослідження. Активне формування в Україні інформаційного суспільства потребує пришвидшення процесів інформатизації в усіх сферах національного

господарства, розбудови відповідної інформаційної інфраструктури та підвищення навичок персоналу по роботі з сучасними інформаційними технологіями.

Використання інформаційних технологій в готельній індустрії бере свій початок ще з кінця ХХ ст. Так, поява глобальних систем бронювання та мережі Інтернет кардинально змінили процедуру замовлення та продажу готельних послуг. Значного впливу на якість надання готельних послуг та управління підприємствами гостинності здійснило широке використання автоматизованих систем управління.

Впровадження інформаційних технологій в діяльність готелів надає багато стратегічних і вкрай важливих для довгострокового успіху переваг [1]:

- скорочуються витрати часу на надання послуг за рахунок підвищення продуктивності праці та залучення більш кваліфікованого персоналу;
- з'являється можливість швидкого реагування на зміни попиту – у найкоротший термін виключити з асортименту послуги, що реалізуються погано, і замінити їх новими;
- розширюється асортимент надаваних готелем послуг;
- підвищується якість обслуговування – можливість отримати ефект за рахунок більш точного визначення того, які категорії гостей отримують конкретні послуги, у який час і як змінюються їх смаки тощо;
- скорочуються витрати на робочу силу приблизно, адже знижується потреба в ній;
- знижуються витрати на технічне обслуговування і поточний ремонт, витрати енергії, експлуатаційних витрат на утримання систем зв'язку тощо за рахунок впровадження програм ресурсозбереження;
- скорочуються поточні витрати у результаті більш раціонального використання номерного фонду готелю за рахунок можливостей точного прогнозування завантаження.

Отже, інформаційні технології відкривають широкі можливості для оптимізації роботи готелів. Сьогодні готелями активно та результативно використовується великий спектр інформаційних технологій. В першу чергу, це локальна автоматизація офісу та впровадження прикладних програм автоматизації, які сприяють оперативному управлінню бізнес-процесами в готелях. Найбільш досконалим інструментом управління є комплексна інформаційна система готелю, яка являє собою спеціалізований пакет програм, що забезпечує роботу готельного персоналу на своїх робочих місцях і оперативне прийняття рішень на всіх етапах технологічного циклу, від резервування місця до одержання звіту про діяльність готелю для керівників вищої ланки.

Перші готельні комп'ютерні системи з'явилися у 1975 р. на Заході і з тих пір невпинно вдосконалюються, набуваючи значного досвіду впровадження та експлуатації по всьому світу. В Україні готельні системи з'явилися в середині 90-х років ХХ століття. Сьогодні на національному ринку присутні близько десятка продуктів від різних виробників, більшість з них – зарубіжні (американські OPERA, Fidelio и Epitome, російські «Інтеротель», «Едельвейс», Servio, R-Keeper, InStyle), хоча є і вітчизняні розробки (ProHotel, SuperHotel, B52 та ін.). Багато зарубіжних виробників працюють через дистриб'юторів, які одночасно можуть і самі виступати в якості інсталяторів [2].

Більшість українських готельєрів зводять інформатизацію лише до придбання зарубіжної системи автоматизації, яка на жаль не завжди відповідає реальним запитам готелю та не враховує регіональних особливостей. Інші замовляють розробку індивідуальної системи, витрачаючи чималі гроші та час, а на виході зазвичай отримуючи негнучке рішення [3]. Представлені в Україні продукти можна умовно розділити на 3 групи, порівняння яких наведено у таблиці 1.

Основними факторами, що впливають на прийняття рішення готелю щодо вибору тієї або іншої системи автоматизації діяльності виступають досвід інших готелів, оптимальна ціна, широка функціональність, невисокі технічні вимоги, адаптація до національного законодавства, простота у використанні, надання технічної підтримки, корпоративний стандарт, особисті переваги або знайомства. У першу чергу при виборі

системи автоматизації керівники готелів орієнтуються на корпоративний стандарт, тобто яка система використовується в мережі, до якої входить готель. Іншими словами, якщо готель виходить на ринок під відомою франшизою або контрактом на управління, то обирає систему несамостійне. Наступний по важливості критерій – це особисті переваги або знайомства, що особливо актуально для національного ринку. Звичайно неабияку вагу має ціна продукту, можливість покупки окремих модулів [4].

Таблиця 1 – Групи систем управління готелями, представлені в Україні

| Група готельних ПП | Приклади готельні ПП | Переваги | Недоліки |
|---|---|--|---|
| ПП провідних світових виробників ПЗ | Micros-Fidelio, Opera, Epitome від SoftBrand | – світовий досвід – багаторічна робота – «західний» підхід до організації бізнес-процесів – Висока надійність | – висока вартість – деяка повільність в адаптації ПЗ під клієнта – не врахування специфіку локального ринку |
| Якісні розробки компаній з країн СНД | «Едельвейс», «Готель-2.3» / «Інтеротель», Intellect Style, 1С | – накопичений досвід (у деяких більше 15 років) – середній ціновий сегмент – адаптація до національного ринку | – пропонують різноманітний набір модулів і не завжди враховують наявність основних модулів |
| Нове ПЗ, що з'явилося в останні 3-5 років | Індивідуальні розробки | – низька ціна – готовність реалізувати будь-які побажання клієнта – втілити в доопрацювання свого програмного продукту | – погане знання предметної області – побудовані на базі ПЗ для суміжних областей – бухгалтерії, торгівлі та ін. – низька надійність – відсутність опрацьованого системного підходу |

Ще одним ефективним інструментом інформатизації, який широко використовується в готельній індустрії є мультимедійні маркетингові системи. Впровадження мультимедійних маркетингових систем підвищує ефективність просування готельних послуг за рахунок використання більш інформативних та наочних засобів відображення та прийому-передачі повідомлень, а під'єднання до глобальних систем бронювання – підвищує продажі за рахунок виходу на глобальний ринок.

Більшість готелів в процесі інформатизації своєї діяльності проходять однакові основні етапи (рис. 1). Спочатку автоматизуються внутрішні бізнес-процеси готелю: системи управління номерним фондом, розрахунками гостей, звітності, організація роботи обслуговуючого персоналу тощо. Далі будується зовнішня інформаційна система взаємовідносин з контрагентами (туроператорами, постачальниками обладнання, державними установами тощо) та клієнтами, отримання зовнішньої інформації про стан ринку (події, заходи). І вже потім відбувається поєднання внутрішньої та зовнішньої систем в комплексне інформаційне бізнес-середовище.

Найсучасніші інформаційні технології швидко впроваджуються в готельний бізнес та дозволяють максимально розширювати можливості задоволення найрізноманітніших потреб гостей та підвищувати рівень якості. Наприклад, недавно з'явилась програма Skype Translator, яка спрощує спілкування людей, що говорять різними мовами. Використання Skype Translator в готельному бізнесі може відкрити необмежені можливості для

спілкування, взаємодії з гостями і спільної роботи по всьому світу, незалежно від географічного регіону та мови. Дана технологія може розширити клієнтську базу готелю без додаткових витрат на носіїв інших мов та підвищити рівень лояльності гостей до готелю [5].

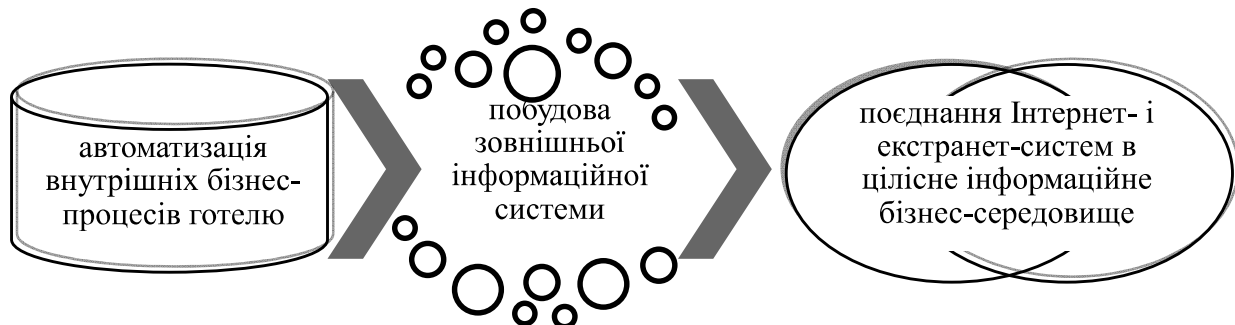


Рисунок 1 – Етапи інформатизації готелю

Впровадження сучасних інформаційних технологій не лише полегшує роботу персоналу готелю, але й відіграють важливу роль в формуванні позитивного іміджу готелю. Якщо на перших етапах інформатизації впровадження сучасних інформаційних технологій не було відчутно для гостей готелю, то зараз спостерігаються тенденції поширення технологій, які орієнтовані на таку пряму взаємодію з клієнтами готелів. Серед таких технологій вагомого значення мають: додавання пропускнуої здатності інформаційних систем, перехід на технологію “чип і PIN”, мобільні додатки по бронюванню, платіжні системи оплати безпосередньо з мобільних пристроїв клієнтів, перехід на «хмарні» формати готельних сервісів по взаємодії з клієнтами, розрахунків та бронювання, токенизація пристроїв з метою підвищення безпеки електронних платежів та багато інших.

Готельні інформаційні технології динамічно розвиваються, активно пристосовуючись до сучасних тенденцій у підприємницькій діяльності в умовах інформаційного суспільства. Розробляється все більше додатків та мережевих рішень, за допомогою яких готельний бізнес адаптується до нових умов ведення бізнесу. Суб’єкти підприємницької діяльності швидко оцінили комерційний потенціал Інтернету, і електронний бізнес перетворився в один із пріоритетних напрямів діяльності.

В протизвагу глобальним системам бронювання, приєднання до яких коштує немалих грошей та практично є недосяжним для малих готелів та готелів, які не входять у міжнародні мережі, недавно з’явився новий сервіс для невеликих і незалежних готелів – BookingSuite. Завдяки цьому сервісу готелі зможуть отримати новий веб-сайт без будь-яких попередніх витрат, оплата від готелів складатиме лише 10% комісії за кожне бронювання, здійснене за допомогою сервісу. Для порівняння у крупних глобальних систем бронювання комісія складає 25 % від суми бронювання, а стандартна комісійна ставка Booking.com – 15%. Сервіс BookingSuite допоможе невеликим і незалежним готелям отримати свій власний сайт і вибудувувати свою он-лайн присутність без ряду додаткових витрат, розробити та реалізувати план он-лайн маркетингу, просування та підвищення значимості готелю в рейтингу Google та інших пошукових системах. Крім того, сайти BookingSuite оптимізовані для мобільних пристроїв, а це важливий фактор в умовах активного використання смартфонів і планшетів для планування подорожей [6].

Інформаційні технології розвиваються у бік розширення доступності, здешевлення вартості, соціалізації, інтерактивності та глобальної присутності. Тому інформатизація вже давно не є синонімом великих затрат, які в довгостроковому періоді принесуть відчутні переваги та прибутки. А отже українські підприємства гостинності мають

активувати свої зусилля по адаптації до нових умов інформаційної економіки, підвищити якість обслуговування та переорієнтувати свою діяльність на людину, на задоволення його різноманітних потреб.

Висновки.

Таким чином, використання сучасних інформаційних технологій у діяльності підприємств гостинності є необхідною умовою втримання конкурентних позицій на ринку в умовах глобального інформаційного суспільства. Використання закордонного досвіду з інформатизації діяльності є одним із шляхів підвищення ефективності українських готелів.

Список використаних джерел:

1. Кузнецова Н.М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: монографія / Н. М. Кузнецова, С. Г. Нездоймінов. – О.: Астропринт, 2010. – 252 с.
2. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2011. – 104 с.
3. Зайцева Н. В. Інформатизація діяльності українських готелів як шлях адаптації до умов інформаційної економіки / Н. В. Зайцева // Збірник наукових статей „Управління розвитком” науково-практичної конференції “Інформатизація бізнесу очима молодих: прогресивні технології, наука, підприємництво” – Харків, 2007. – №3. – С. 60-61.
4. Козлов Д. А. Информационные системы в индустрии гостеприимства и туризма / Д.А. Козлов. – М., 2011. – 130 с.
5. Сайт компанії Skype (Microsoft) [Електронний ресурс]. – www.skype.com/ru/translator-preview.
6. Сайт компанії Booking.com B.V. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.booking.com.
7. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О.М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2013. – № 16. – С. 224–228.

Ключові слова: готельний бізнес, автоматизовані системи управління, глобальні системи бронювання, інформатизація, інформаційна система

Ключевые слова: гостиничный бизнес, автоматизированные системы управления, глобальные системы бронирования, информатизация, информационная система

Keywords: hospitality, automated control systems, global reservation system, information, information system