

**О.В. Смігунова**, канд. екон. наук, доц. (*ХНТУСГ ім. П. Василенка, Харків*)

## **ІНФОРМАТИЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

Соціальна спрямованість сучасної ринкової економіки проявляється у створенні умов для забезпечення дозвілля та відпочинку населення. Готельне господарство як невід’ємна складова туристичної індустрії має всі передумови для реалізації цієї функції.

Інформатизація процесів управління, яка все більше охоплює підприємства національної економіки, безумовно, актуальна і для туристичної галузі. Завдяки мережі Інтернет споживачі можуть визначитися з туристичним послугами та, оформивши запит, у режимі реального часу отримати на нього відповідь.

На сьогодні готелі створюють власні інтернет-сервери, що дає можливість потенційним клієнтам ознайомитися з інформацією про готель та забронювати заздалегідь номер. Своєрідною візитівкою служать веб-сайти готелів, тому їх інтерфейс має бути простим та зручним, а підтримка – цілодобовою. На сайті готелю потенційні клієнти можуть ознайомитися із загальною інформацією про готель, про навколишні історичні та культурно-оздоровчі місця, переглянути фото номерів, місць побуту та відпочинку, а інколи – отримати й онлайн екскурсію готелем.

Високу ефективність при просуванні готельних послуг на ринку мають інтернет-маркетингові комунікації: контекстна реклама, e-mail маркетинг, е-купони, програми е-лояльності, форуми, блоги, сторінки у соціальних мережах, вірусна реклама тощо.

Особливо популярними на сьогодні є комп’ютерні інтернет-системи бронювання готельних послуг. Тому на сайті готелю має бути представлена детальна інформація, що включає опис номерів, їх цінову категорію, а також перелік додаткових послуг, які потенційні клієнти з різних куточків світу можуть отримати.

Централізована система продажів створює можливості для зберігання інформації в електронному особистому кабінеті готелю, з якого він може управляти продажами через всі канали. Обробка замовлень на бронювання номерів через власну інтернет-сторінку здійснюється службою резервування готелю. Стандартні запити обробляються автоматизованою системою управління, та у відповідь відправляються попередні підтвердження. Після здійснення попередніх гарантій від клієнта (передоплати, гарантійного листа

тощо) готель остаточно підтверджує бронювання місця та змінює статус номеру на інтернет-сторінці. Замовлення, розміщені на сайті готелю, повинні зніматися систематично і мати першочерговий пріоритет при бронюванні.

Проте через погану захищеність систем фінансових розрахунків в нашій країні сервіс онлайн-бронювання на сьогодні недостатньо розвинений. Тому готелі часто роблять знижку для клієнтів, що резервують місце в такий спосіб.

Отримуючи замовлення на бронювання номерів з різних джерел, готелі мають можливість охопити більшу кількість споживачів різних категорій. Однак, щоб інформація про бронювання оброблялася вчасно і ефективно, необхідно розробити зручні уніфіковані форми електронних документів та налагодити систему їх швидкої обробки.

Електронні дані мають бути представлені за певною формою, шаблоном, що має бути зручною для їх аналізу і коригування та обов'язково містити стандартні реквізити документу. Шаблон документу – це загальна структура (форма) окремого виду документа та його атрибутів (призначення, зміст, адреса, вихідний номер документа тощо).

Створенню електронного документу має передувати детальний аналіз туристичної інформації, що представлена у відкритому інформаційному просторі та вивчення запитів споживачів, які містяться у ньому.

В епоху інформаційного суспільства ефективне управління підприємствами готельного бізнесу неможливе без електронного адміністрування готельних послуг, що дозволяє налагодити швидкий доступ до інформації про послуги підприємства, а також вчасно обробляти замовлення споживачів.

Запровадження електронних документів створює можливості для автоматизованої обробки документації, інтеграції готелю в єдиний інформаційний простір. Все це сприяє прискоренню документообігу в туристичному сегменті, покращенню якості надання готельних послуг та підвищенню конкурентоспроможності готельного бізнесу в цілому.