

СУЧАСНІ ІННОВАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ В ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

М'ячина О.В., студ.

Державний вищий навчальний заклад «Український державний хіміко-технологічний університет», м. Дніпро

Сучасні підприємства готельно-ресторанного бізнесу не можуть рентабельно існувати без використання новітніх інформаційних систем і процесів. Сучасні підприємства у сфері послуг гостинності використовують широкий набір типових або спеціалізованих програмних засобів, які з різним ступенем ефективності забезпечують роботу як підрозділів підприємства, так і підприємства в цілому.

На підприємствах готельно-ресторанного бізнесу звичайний інформаційний процес здійснюється за ланцюгом «відправник → канал → одержувач».

На підприємствах готельно-ресторанного бізнесу зазвичай здійснюються два основних види процесів: міжрівневі та між підприємствами та зовнішнім середовищем. Основні недоліки в організації інформаційних процесів на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу визначаються нечітким розподілом службових обов'язків між персоналом підприємства та надходженням зайвої інформації. До основних складових сучасних інформаційних систем на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу відносять такі:

- Property Management System (PMS) – системи управління підприємствами;
- Central Reservation System (PMS) – централізовані системи бронювання;
- Internet Distribution System (IDS) – інтернет-системи бронювання;
- сайти підприємств готельно-ресторанного бізнесу;
- глобальні дистрибуторні системи бронювання;
- системи туристичних агенцій і туристичних операторів.

Основною складовою інформаційних систем готельно-ресторанного бізнесу є системи управління підприємствами (PMS).

Зараз спостерігається бурхливий розвиток інформаційних систем та інформаційних технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу, які розраховані на готелі різних розмірів і розробляються як вітчизняними, такі закордонними розробниками.

Серед інформаційних систем, створених вітчизняними розробниками, найбільш відомі такі, як «Парус-Готель» (корпорація «Парус», м. Київ), «UNISYSTEM Отель» (компанія «Центр Сервісу ОМЕГА», м. Київ), «B52 Отель» (компанія «Студія ПЛЮС», м. Одеса, та компанія «Альт-Таб», м. Київ), «proHotel» (ТОВ «Торговий дім БІЗНЕС КЛАС», м. Львів). У готельно-ресторанних комплексах, мережних готелях, готелях міського типу найбільшого розповсюдження набули інформаційні системи «Fidelio Suite 8», «Opera Enterprise Solution», «Едельвейс», «Shelter v.2» російських розробників.

У мініготелях поширеними є такі інформаційні системи, як «Shelter Lite», «Мой Отель», «Отель» та ін.

Основними інноваційними програмними рішеннями сучасних інформаційних систем готельно-ресторанного бізнесу є налагодження системи поселення-виселення, розрахунки з гостями, видача рахунків, видача фіскальних документів, отримання звітів, тарифікація дзвінків із номерів за тарифами готелю, занесення в картку гостя, тарифікація інтернету за тарифами готелю, бронювання номерного фонду з сайта об'єкта розміщення, бронювання послуг конференц-залів, банкетних залів, розважальних центрів, облік стану номерів, облік білизни, мийних засобів, контроль продуктів і напоїв у мінібарах, а також їх споживання, автоматизована робота медичної частини санаторію, будинку відпочинку, складання розкладу прийомів, запис на прийом, автоматизація роботи фітнес-клубу, спа-салону, перегляд розкладу тренувань, особистий кабінет тощо.

Окрім системи управління підприємством (PMS), у структуру управління сучасним підприємством готельно-ресторанного бізнесу входить також веб-сайти, які є найпоширенішою формою присутності підприємства в мережі.

Зараз вироблений загальний стандарт вимог до створення та наповнення контентом сайтів підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Зміст типового веб-сайта виглядає таким чином:

- пропозиції підприємства (послуги, ціни, каталоги, умови надання послуг);
- інтерфейс для замовлення послуг;
- лічильник кількості відвідувачів;
- реєстраційна форма для відвідувачів, постійних клієнтів тощо;
- історія створення підприємства готельно-ресторанного бізнесу, відомі клієнти, відгуки клієнтів і партнерів;
- технічна підтримка клієнтів, рекомендації, консультації, знижки, спілкування з клієнтами в чаті, поточні новини.