

ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВОМ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Дрогальцева Р.О., гр. МО-18

Науковий керівник – ст. викл. **Невечера С.М.**

Харківський державний університет харчовання та торгівлі

Готельний бізнес у наш час є досить прибутковим і привертає великий інтерес з боку підприємців. Можливість надати послуги більш оперативно, з меншими накладними витратами, більш високою якістю, а також контролювати ефективність роботи всього готелю в цілому - вагомий аргумент за використання систем комплексної автоматизації.

Ядром системи комплексної автоматизації є програмні рішення, призначені для управління готелем, - Property Management System (PMS). Саме в їх функції входить збір інформації від суміжних систем, обробка та надання даних про гостя. До такого програмного забезпечення пред'являються особливі вимоги, ключовим з яких є відкритість - здатність взаємодіяти з великою кількістю продуктів і рішень різних виробників.

Основними завданнями автоматизації різних готельних служб і об'єднання їх в єдиний інформаційний простір є: підвищення якості обслуговування клієнтів; здійснення контролю за роботою співробітників; створення єдиного розрахунково-платіжного простору; забезпечення взаємодії різних служб; отримання оперативної інформації про роботу готелю; надання аналітичної (статистичної) інформації.

Комплекс програмних продуктів Eritome призначений для автоматизації управління підприємств готельної галузі, інтеграції технологічних процесів, забезпечення комплексного аналізу бізнесу і розширення можливостей по обслуговуванню і залученню гостей. Ця програма відрізняється від інших систем своєю гнучкістю, швидкістю і кількістю модулів роботи.

Система Едельвейс користується великою популярністю на зарубіжних ринках і на території України, оптимально підходить для будь-яких організацій у сфері гостинності, до яких можна віднести готелі, будинки відпочинку, пансіонати і санаторії. Основою PMS-системи є автоматизація процесів бронювання номерів, прийому й розміщення гостей, розрахунків з ними, контроль за станом номерного фонду, розрахунки з контрагентами, управління взаємовідносинами з туристичними агенціями, ведення маркетингових програм для клієнтів і т.п.