

РЕГУЛЮВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ ГЛОБАЛЬНОГО ЕКОНОМІЧНОГО ПРОСТОРУ

А. С. Перепелиця,
старший викладач

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
anna_perepelytsia@karazin.ua

У статті розглянуто вплив інформаційних технологій на управління готелем, оскільки він прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як окремо взятого менеджера, так і готелю в цілому, а також вплив на конкурентоспроможність на сьогоднішньому ринку. Проаналізовано використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю, які на сьогодні є не просто питанням лідерства і створення конкурентних переваг, але й виживання на ринку в найближчому майбутньому. Зроблено висновок про необхідність застосування інформаційних технологій як інструменту регулювання бізнес-процесів готельного господарства.

Ключові слова: інформаційні технології, Інтернет-технології, готельний бізнес, Інтернет-бронювання, туристи, електронна комерція, туристичні послуги, web-сайт, Інтернет-ресурси, автоматизація, комп'ютерні мережі, економічна ефективність, маркетинг.

РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОТЕЛЬНОГО БИЗНЕСА В УСЛОВИЯХ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ГЛОБАЛЬНОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО ПРОСТРАНСТВА

В статье рассмотрено влияние информационных технологий на управление гостиницей, поскольку оно связано с повышением эффективности работы как отдельно взятого менеджера, так и гостиницы в целом, а также влияние на конкурентоспособность на сегодняшнем рынке. Проанализировано использование компьютерных сетей, Интернета и интернет-технологий, программных продуктов сквозной автоматизации всех бизнес-процессов гостиницы, которые на сегодня являются не просто вопросом лидерства и создания конкурентных преимуществ, но и выживания на рынке в ближайшем будущем. Сделан вывод о необходимости применения информационных технологий как инструмента регулирования бизнес-процессов гостиничного хозяйства.

Ключевые слова: информационные технологии, Интернет-технологии, гостиничный бизнес, Интернет-бронирование, туристы, электронная коммерция, туристические услуги, web-сайт, Интернет-ресурсы, автоматизация, компьютерные сети, экономическая эффективность, маркетинг.

REGULATION OF HOTEL BUSINESS IN CONDITIONS OF GLOBAL ECONOMIC SPACE INFORMATION

The article studies the influence of information technologies on a management by a hotel, as it is related to the increase of work of both every manager separately and hotel on the whole and influence on a competitiveness at the today's market. The article analyzes the use of computer networks, Internet and internet-technologies, programmatic foods of through automation of all hotels business processes, that for today not simply question of leadership and creation of competitive edges, but also survival at the market in the near future. Drawn conclusion about the necessity of application of information technologies, as an instrument of adjusting of hotel economy.

Keywords: Information technologies, Internet-technologies, hotel business, Internet-reserving, tourists, economic commerce, tourist services, web is a web-site, Internet-resources, automation, computer networks, economic efficiency, marketing.

Постановка проблеми. У сучасних умовах бурхливий розвиток індустрії туризму обумовлює високий рівень конкуренції у готельному бізнесі. Великі готельні мережі складають серйозну конкуренцію власникам невеликих незалежних готелів у завоюванні та збереженні споживачів, в укладанні контрактів з постачальниками, у вправному та ефективному вирішенні проблем управління персоналом, відповідним чином відгукуватися на нові виклики конкурентного середовища. Особливо це стосується технологічних інновацій, що стають складовою продукту [6, с. 49]. Застосування різноманітних і складних типів управління готельним господарством, поява сучасних технологій, вихід на готельний ринок України міжнародних готельних мереж, розвиток національних готельних комплексів, які є серйозними конкурентами незалежних готелів, зумовили необхідність дослідження

процесу формування та розвитку закордонного готельного бізнесу. Тому дослідження світового досвіду розвитку готельного господарства з метою посилення позицій національного готельного бізнесу на ринку туристичних послуг стає ще більш актуальним.

Аналіз останніх публікацій. У працях як вітчизняних, так і закордонних фахівців приділяється багато уваги вивченню питань регулювання туристичної галузі. Вагомий внесок у дослідження проблем функціонування, управління та проблем розвитку готельного господарства зробили такі вчені, як С. Байлик, І. Балабанов, Ю. Волков, В. Герасименко, В. Гуляев, А. Дурович, І. Зорін, К. Каспар, Ф. Котлер, А. Кох, Й. Кріпендорф, М. Мальська, Г. Мунін, Л. Нечаюк, Г. Папірян, П. Пуцентейло, Х. Роглев, Н. Телеш, В. Фреєр, В. Цибух, С. Цьохла, О. Шаблій, І. Школа,

Л. Шматько та ін. Але все ще існує велика кількість невирішених питань, не досить ретельно розглянуто можливості використання зарубіжного досвіду розвитку підприємств готельного бізнесу для України, незважаючи на всебічне і постійне вивчення проблем розвитку підприємств гостинності.

Мета статті. Виявлення особливостей регулювання готельного бізнесу за допомогою інформаційних технологій.

Вклад основного матеріалу. Готельне господарство є матеріально-технічною базою туристичної галузі, отже, великою мірою визначає якість, вид та особливості туристичного продукту, а також впливає на формування туристичної інфраструктури та рівень туристичного сервісу [3, с. 23]. Ефективне функціонування готельного господарства певною мірою залежить від позитивних або негативних змін в економіці країни. В свою чергу від нього залежить розвиток сфер бізнесу, відпочинку та культури [4, с. 82].

На практиці доведено, що основними факторами гальмування подальшого розвитку сфери туристичного бізнесу є політична та економічна нестабільність у країні; відсутність належної легітимної стратегії та нормативно-правової бази розвитку галузі; непрозорість процедур землевідведення під будівництво об'єктів; нестача інвестиційних ресурсів; недосконалість реклами українських готелів та туристичних центрів за кордоном; довго тривалість та складність процедур узгодження проектів (в Україні цей процес може тривати від півтора до двох років, а у країнах Європи – не більше двох місяців) та ін. [2, с. 30]. Згідно з даними Всесвітньої організації туризму, у світі зареєстровано більше ніж 308 тис. підприємств готельного бізнесу. В Європі зосереджена основна їх кількість – 171 тис. готелів, причому найбільше – в Італії, у Сполучених Штатах Америки – 88 тис. Кількість готельних місць на одну тисячу жителів країни є показником забезпеченості готелями. Так, у Австрії цей показник складає 86, у Швейцарії – 42, а в Україні лише 2,3 [10]. Коефіцієнтзавантаженості готелю є показником якості та рівня готелів країни. На теперішній час у країнах Європи його середній показник досягає 66 – 75%, тоді як в Україні – 32%. Щоб забезпечити достатньо високу рентабельність готелів та галузі туризму в цілому, цей показник оптимально повинен бути на рівні 60 – 80%. Завантаженість готелю на 40% вважається межею виживання готелю [8, с. 287].

Важливим фактором, який значно впливає на розвиток туристичної індустрії, є ефективність готельних мереж та наявність висококласних готелів, що мають гостинний і високопрофесійний обслуговуючий персонал, системи безпеки, сучасну інфраструктуру та ін. На сучасному етапі в Україні функціонує 1 731 готель, однак з них лише 16 п'ятизіркових. Це «Опера», «Хаятт Рідженсі», «Прем'єр Палац», «Флотель Фараон»,

«Інтерконтиненталь» у Києві; «Палас Дель Мар», «Отрада», «Марістелла Клуб», «Аркадія Плаза» в Одесі; «Нобіліс», «Леополіс» у Львові; «Ріксос-Прикарпаття» у Трускавці; «Україна» у Дніпрі [10]. Але з 79 833 номерів у цих готелях відповідають міжнародним стандартам лише близько 5% [10]. Щодо рівня обслуговування, то він переважно нижчий, а вартість послуг є значно вищою за європейську. Важливо також прийняти до уваги, що завантаження готелів усіх категорій дорівнює приблизно 60%, а у чотирьох- та п'ятизіркових готелях може сягнути 72% [7, с. 87]. Пошук нових сегментів ринку, заострення конкуренції між готелями, поширення та урізноманітнення туристичного попиту, зростання кількості всесвітніх подорожей та туристів різного рівня, з одного боку, бурхливий розвиток нових технологій будівництва, поява нових оздоблювальних і будівельних матеріалів, застосування новітніх комп'ютерних технологій та електроніки – з другого, обумовлюють появу нових сучасних тенденцій розвитку всесвітнього готельного господарства, з-поміж яких:

- поширення інтересів готельного бізнесу на послуги і продукти, які раніше надавалися підприємствами інших галузей;
- екологізація готельних послуг;
- посилення спеціалізації готельного бізнесу, що дозволяє чіткіше орієнтуватися на певні сегменти споживачів з урахуванням різних обставин;
- глобалізація та концентрація готельного бізнесу;
- повна концентрація на потребах та запитих клієнтів з подальшою персоніфікацією обслуговування;
- системна і глибока економічна діагностика з допомогою впровадження новітніх інформаційних технологій та засобів комунікації;
- концептуалізація діяльності;
- широке використання мережі Інтернет з метою просування на ринок готельних продуктів та послуг, упровадження нових технологій у ділову стратегію підприємств готельного бізнесу [5, с. 124].

Українська готельна індустрія сьогодні знаходиться на етапі масштабного переходу з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих ІТ управління готелем, хоча донедавна знаходилася в ізоляції від світових тенденцій розвитку. Вкрай важливим і вже реальним фактом для успішного розвитку бізнесу для 60% готелів України стало впровадження автоматизованих інформаційних технологій (АІТ). Дуже важливим для отримання лідерства і створення конкурентних переваг, а також існування та виживання на ринку готельних послуг, є використання комп'ютерних мереж, Інтернету та Інтернет-технологій, застосування наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю. Автоматизована інформаційна технологія (АІТ) – це системно організована для розв'язання задач управління сукупність методів і засобів реалізації операцій збору, реєстрації, передачі, нагромадження, пошуку, оброблення і захисту

інформації на основі застосування програмного забезпечення, засобів зв'язку та обчислювальної техніки, а також засобів пропонування інформації до клієнтів.

Впровадження і використання автоматизованої інформаційної системи сприяє значному зниженню витрат. Вона дозволяє скоротити витрати на поточний ремонт, технічне обслуговування, електроенергію, значно зменшити поточні витрати завдяки оптимізації використання готельного номерного фонду та підвищенню ефективності обслуговування клієнтів. Послуги, надані через мережу Інтернет, також приносять економічний ефект. З допомогою інформаційної системи можна також проаналізувати кількість та якість наданих послуг. В найкоротші строки можна виключити з переліку послуги, що реалізуються мало і погано, замінивши їх новими, а також отримати економічний ефект та прибуток більш точного визначення того, як змінюються уподобання гостей, які категорії гостей отримують послуги і які саме та ін. Завдяки впровадженню і застосуванню автоматизованої інформаційної системи можна підвищити продуктивність праці та знизити потребу в робочій силі, при цьому скоротивши витрати на неї приблизно на 30%. На нинішній день у світовій практиці найчастіше використовуються такі автоматизовані готельні системи:

1. Система управління готелем (PMS – Property Management System);
2. Система управління рестораном (PointOfSales);
3. Система телефонного сервісу (Telephone Management System);
4. Система електронних ключів ((KeySystem);
5. Система електронних мінібарів ((MinibarSystem);
6. Система інтерактивного телебачення (VideoServicesSystem);
7. Система енергозбереження (Energy Management System);
8. Система обробки кредитних карт (Credit Card Authorization System);
9. Система складського обліку та калькуляції (Food&Beverage);
10. Система фінансово-бухгалтерського обліку (AccountingSystem);
11. Система центрального бронювання (Central Reservation System);
12. Система Інтернет-бронювання (Web Reservation System);
13. Система кадрового обліку (Human Resource System);
14. Система безпеки (Security System).

Автоматизація бізнес-процесів у готелі стоїть як зовнішніх бізнес-процесів (фронт-офіс), так і внутрішніх бізнес-процесів (бек-офіс).

Служби прийому та розміщення, маркетингу, бронювання та продажів, обслуговування та супроводу – всі структурні підрозділи і співробітники, задачею яких є безпосередня взаємодія з гостями, – і називаються фронт-офісом готелю. Впровадження останніх досягнень в області інформаційних технологій обумовлюють появу конкурентної переваги у підприємств готельної індустрії. Тому для підприємств індустрії гостинності все більш актуальними стають питання комплексної автоматизації процесів діяльності готелю, тобто процесів бронювання місць, розрахунків з клієнтами, турагентами і туроператорами, процеси управління та господарської діяльності, безпеки об'єктів, збереження ресурсів та ін.

Висновки. При дослідженні сучасного стану розвитку індустрії гостинності у світі треба визнати незаперечний факт, що в переважній більшості країн світу цей сектор економіки досить давно сформувався і стабільно розвивається, маючи велику матеріальну базу та забезпечуючи роботою мільйони працездатних людей, що, в свою чергу, робить позитивний вплив на економіку країни. Перетворення готельного господарства в галузь економіки, яка розвивається на індустріальній основі і сприяє поширенню іноземного туризму, економіка країни отримує значні валютні надходження. Таким чином, після проведеного дослідження визначаємо такі пріоритетні напрями розвитку готельного бізнесу:

- поглиблення концептуалізації та спеціалізації об'єктів готельного бізнесу;
- створення консорціумів та міжнародних готельних ланцюгів внаслідок глобалізації світового господарства;
- цілковита концентрація на потребах і запитах клієнтів, персоніфікація обслуговування;
- диверсифікація послуг;
- впровадження новітніх інформаційних комп'ютерних технологій на підприємствах готельного бізнесу.

Таким чином, для ефективного вирішення невідкладних завдань готельного бізнесу необхідно впроваджувати автоматизовані інформаційні системи управління. Це відкриє нові можливості в реалізації програм ресурсозбереження та енергозбереження, знизивши споживання електроенергії та води шляхом уникнення пікових навантажень. Упровадження системи безпосередньо в роботу готелю дозволить підвищити кваліфікацію обслуговуючого персоналу та продуктивність його праці, покращити якість виконуваних робіт і послуг, скоротити час надавання послуг, підвищити якість обслуговування гостей.

Література:

1. Вишневська О. О. Туристичне країнознавство : підручник / О. О. Вишневська, А. Ю. Парфіненко, В. І. Сідоров. — Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2011. — 594 с.
2. Гладуняк Ю. В. Державне регулювання розвитку готельного господарства: проблеми та перспективи / Ю. В. Гладуняк // Наук. вісн. Нац. ун-ту держ. податкової служби України (економіка, право). — 2009. — № 3. — С. 29-36.
3. Козлова Т. «Лицо» сетевых отелей / Т. Козлова // Новости турбизнеса. — 2005. — № 22. — С. 23.
4. Мунін Г. Б. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. / Г. Б. Мунін, А. О. Змішов, Г. О. Зінов'єв, С. В. Самарцев, О. О. Гаца; за ред. С. І. Дорогунцова. — К. : Ліра, 2005. — 156 с.
5. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. — К. : ЦУЛ, 2009. — 344 с.
6. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посіб. / П. Р. Пуцентейло. — К. : ЦУЛ, 2007. — 344 с.
7. Рентч М. С. Преимущества брендиования отелей / М. С. Рентч // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2008. — № 3. — С. 48-50.
8. Цьохла С. Ю. Економічні основи курортної індустрії й перспективи розвитку / С. Ю. Цьохла // Учёные записки ТНУ им. В. И. Вернадского. Серия: Экономика. — 2008. — Т. 21 (60). — № 1. — С. 286-294.
9. Юр'єв А. П. Формування ціни та цінової політики на підприємствах туристичного бізнесу : монографія / А. П. Юр'єв, К. В. Єрмілова ; Донецький ін-т туристичного бізнесу. — Донецьк, 2004. — 200 с.
10. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.2.unwto.org/en>
11. Офіційний сайт Державного агентства України з туризму та курортів [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/>
12. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
13. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави : міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / кол. авт., за ред. А. Ю. Парфіненка. — Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. — 280 с.