

УДК 004.9-048.78:005.93]:640.412

Буртак О.В.

студентка гр. ГРС м–21

Полтавський університет економіки і торгівлі

м. Полтава, Україна

наук. кер. – д.т.н., професор Капліна Т.В.

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ

Сучасне суспільство переживає значні зміни, які є наслідком широкого впровадження інформаційних технологій та революційних змін у соціально-економічному середовищі.

Останнє десятиріччя сформувало стійку тенденцію щодо удосконалення управління підприємствами в готельній галузі за допомогою інформатизації. Розширення застосування інформаційних технологій у готелях стало необхідною складовою успішності таких підприємств. Завдяки точності, надійності, швидкості обробки інформації вони суттєво впливають на процеси управління в готельній сфері.

Використання передових мультимедійних технологій, включаючи Інтернет, дозволяє створити доступну та інформаційно насичену інфраструктуру. В Україні зростає інтерес до процесу глобальної інформатизації завдяки впровадженню Інтернет-технологій, які розширюють аудиторію користувачів та різноманітність цікавих веб- сторінок [1].

Інформаційні системи посідають важливе місце в управлінні підприємствами готельного господарства, тому їх удосконалення відіграє важливу роль у забезпеченні ефективного функціонування готельного бізнесу і задоволення потреб клієнтів. Нами запропоновано напрями покращення таких систем (рис. 1):



Рис. 1. Напрями першої групи покращення інформаційних систем (авторська розробка)

Представлені на рис.1 напрями спрямовані на покращення якості обслуговування гостей, зменшення операційних витрат та підвищення конкурентоспроможності ринку готелю.

Зважаючи на сучасні тенденції в готельній галузі доцільно враховувати наступну групу напрямів для подальшого удосконалення інформаційних систем управління готелями (рис.2).



Рис. 2. Напрями другої групи удосконалення інформаційних систем (авторська розробка)

На рис. 2 об'єднано десять напрямів удосконалення, кожний з яких наповнений певним змістом. Так розробка мобільних додатків для гостей дозволить скористатися інформацією про готель та регіон і отримати спеціальні

пропозиції.

Для оперативного обліку і звітності передбачено використання системи автоматизації та бухгалтерської звітності, щоб готель міг ефективно відстежувати прибуток, витрати та інші фінансові показники.

Застосування віртуальної і розширеної реальності дозволяє покращити маркетинг та залучити гостей, а також забезпечити показ номерів та готельних послуг у більш привабливий спосіб.

Ефективну комунікацію з гостями забезпечує використання чат-ботів та інших засобів для спілкування з гостями, відповіді на їхні питання та запити, надання рекомендацій та забезпечення послугами «24/7».

Співпраця з екосистемою розглядає можливості інтеграції готелю з іншими партнерами, як-от транспортні компанії, ресторани, туристичні агентства, щоб надавати комплексні послуги.

Захист даних та конфіденційності забезпечить високий рівень захисту особистих даних гостей та дотримання вимог законодавства щодо конфіденційності (наприклад, GDPR).

Stale update system передбачає постійне оновлення апаратного та програмного забезпечення для підвищення ефективності, безпеки та сумісності з сучасними технологіями.

Екологічна відповідальність дозволить забезпечити впровадження зелених технологій та практики для зменшення екологічного впливу готелю, наприклад, ефективне використання відновлювальних джерел енергії та роздільний збір відходів.

Навчання персоналу передбачає подальший його розвиток для правильного використання нових технологій і взаємодії з гостями.

Концентрація уваги готелю на задоволенні потреби та побажаннях клієнтів, їх відгуків та постійного вдосконалення послуг.

Отже, запропоновані напрями спрямовані на створення більш комфортного та зручного доступу для гостей, забезпечення ефективності проведених операцій, підвищення конкурентоспроможності готелю та зростання

рівня ринку гостьового обслуговування.

Література:

1. Федосова К.С., Тележенко Л.М. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі : монографія. Одес. нац. акад. харч. технологій. Одеса : ТЕС, 2010. 264 с.