

АВТОМАТИЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Рівень прийому гостей, обсяг і якість послуг, які надаються їм, свідчать про ділові та моральні якості народу й суспільства, яке їх приймає. Звідси ті різнобічні вимоги, які висувуються до готелів, і передусім високий рівень розвитку матеріально-технічної бази та використання сучасних прогресивних форм і методів управління й організації господарства.

Останнім часом головним напрямком перебудови менеджменту і його радикального поліпшення, адаптування до сучасних, різко ускладнених умов внутрішнього і зовнішнього ринку, стало масове використання комп'ютерної і телекомунікаційної техніки, формування на її основі високоефективних інформаційно-управлінських технологій.

Засоби і методи прикладної інформатики використовуються насамперед у менеджменті. Нові технології, засновані на комп'ютерній техніці, вимагають радикальних змін організаційних структур менеджменту, його процедур, регламентів, кадрового потенціалу, всієї системи документації, фіксування і передачі інформації.

На базі розвитку індустрії інформатики, а також використання традиційних технічних засобів у поєднанні з новими комп'ютерними комплексами все ширшою стає автоматизація управлінської діяльності готельного господарства.

Створення організаційної автоматизованої системи управління (АСУ) – це шлях до впровадження нової інформаційної технології. Одним з головних завдань поряд з розробкою основ економіко-організаційного моделювання апарату управління є раціоналізація організаційних зв'язків і приведення структури апарату управління у відповідність з реальними умовами, характерними для даного підприємства готельного господарства [1].

Повна інтегрована автоматизація менеджменту містить у собі такі інформаційно-управлінські процеси: зв'язок, збір, збереження і доступ до необхідної інформації, аналіз інформації, підготовка тексту, підтримка індивідуальної діяльності, програмування і вирішення спеціальних завдань.

Для створення інформаційного середовища необхідно поєднати всі шість функцій системи автоматизації як в управлінському апараті центру, так і на кожному робочому місці.

Основними напрямками автоматизації інформаційно-управлінської діяльності у готельному комплексі є:

– автоматизація обробки текстів завдяки введенню електронних друкарських машин і систем для обробки тексту, автоматизація обміну інформацією (комунікації), які містять внутрішню АТС, «електронну пошту», відеотермінальні системи, локальну мережу, телекопіювальні апарати, відеоінформаційні системи;

– автоматизація діяльності керівників на базі комп'ютерних систем, які надають допомогу в прийнятті рішень, електронних секретарів, створення і впровадження інтегрованої системи підприємств, які входять до складу готельного комплексу і потребують докорінної перебудови організації робіт керівників усіх рівнів.

Управлінський апарат готелю, безумовно, привабить наявність могутнього модуля звітності, що дозволяє формувати різноманітні звіти і складати за допомогою майстра запитів довільні вибірки за будь-якими критеріями, наприклад, за рівнем завантаження, станом номерів, кількістю броні, що поступає, тощо.

Деякі готелі та готельні комплекси України мають добре організовану комплексну систему централізації та управління [2].

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: підручник. Київ : Київ, нац. торг.- екон. ун-т, 2006. 448 с.
2. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник Київ : центр учбової літератури, 2012. 472 с.