



Федосова, К. С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі [Текст] : монографія / Федосова Катерина Сергіївна, Тележенко Любов Миколаївна ; Одес. нац. акад. харч. технологій. - Одеса : ТЕС, 2010. - 264 с. : табл., рис. - Бібліогр.: с. 213-220. - ISBN 978-966-2389-00-5.

У монографії розглянуті актуальні питання впровадження сучасних інформаційних технологій на підприємствах готельно-ресторанного профілю. Розглянуті особливості автоматизації готелів і ресторанів, проаналізовані наявні в даний час системи автоматизації і бронювання.

Книга призначена для фахівців, що працюють в області готельного і ресторанного бізнесу, управляючих готелями і ресторанами, власників цих закладів. Вона може бути корисна аспірантам і студентам, що спеціалізуються в області туризму, готельного і ресторанного бізнесу.

Вступ

Сучасне суспільство характеризується швидким розповсюдженням інформаційних технологій і радикальними змінами соціально-економічного життя під впливом цих процесів. Останнє десятиріччя ознаменувалися стійкою тенденцією розвитку інформатизації процесів управління підприємствами готельно-ресторанної галузі. Активне впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність підприємств є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері. Крупні капітальні вкладення у нові технології приведуть до вертикальної, горизонтальної та діагональної інтеграції готельно-ресторанних підприємств. Інформаційні технології забезпечують значне зростання продуктивності у сфері послуг.

Зупиняючим фактором для якісного розвитку готельно-ресторанної галузі в Україні є низька інформаційна грамотність та слабкі комунікації. Саме тому питання розвитку інформаційних технологій є дуже актуальним для готелів і ресторанів в умовах глобалізації економіки. Вітчизняні

підприємства, стикаючись з проблемами забезпечення конкурентної спроможності послуг, ще не досить ефективно використовують вироблений зарубіжними фірмами інструментарій сучасних інформаційних технологій.

Менеджмент, персонал та автоматизація — все це дає шанс обійти конкурента, та забезпечити успіх в умовах ринкових відносин. Використовуючи переваги комп'ютерних технологій, сучасна компанія упевнено та успішно працює сьогодні, закладаючи фундамент завтрашнього процвітання.

Останні десятиліття ніщо так не сприяло успішному розвитку економіки в усьому світі як різні технологічні інновації. Сьогодні інформаційні технології в індустрії гостинності застосовуються повсюдно. Завдяки вдосконаленню комп'ютерних технологій інформаційні системи стали точними, надійними і багатофункціональними. Комп'ютери й різні комп'ютерні системи дозволяють збільшити ефективність системи управління, підвищити безпеку гостей, розширити клієнтську базу готелю та вирішити низку маркетингових задач.

Глобалізація суспільних процесів, а також інтеграція України у світову економічну систему обумовлює потреби використання прогресивних інформаційних систем в її інноваційному розвитку. У сфері готельно-ресторанного бізнесу використання інформаційної інфраструктури є необхідною умовою успішного просування продукту на національний та міжнародний ринок послуг.

Унаслідок входження України у світову мережу інформаційних комунікацій поступово вдосконалюються умови функціонування інформаційних систем, зокрема, розроблена державна програма інформатизації, формується нормативно-правова база, збільшується кількість підприємств інформаційної інфраструктури, поліпшується якість каналів зв'язку, урізноманітнюються технічні засоби та інформаційні технології активізації інформаційних систем.

Особливо актуально сьогодні використання найпотужнішої мультимедійної складової - мережі Інтернет, яка дає змогу створювати загальнодоступну, надзвичайно інформаційно містку та порівняно з іншими інформаційно-технологічними системами дешеву й швидку інформаційну інфраструктуру.

В Україні постійно зростає інтерес готелів до глобальної інформатизації із залученням сучасних Інтернет-технологій, які значно розширюють коло потенційних клієнтів та зацікавлених у співпраці осіб. Ринок продавців туристичних послуг в Україні функціонує сьогодні переважно в режимі електронного каталогу. Це обумовлено недостатнім використанням порівняно з економічно розвиненими країнами переваг інформаційних технологій. Туристичні сайти у Європі відвідує близько 60 % користувачів мережі, 10—15 % усіх турів продають через Інтернет. Загальний обсяг комерції туристичних послуг через електронні комунікації становить близько 20-25 млрд. дол. США щорічно, туристичні послуги за обсягом реалізації є у першій п'ятірці реалізованих товарів і послуг.

Останніми роками український готельний бізнес динамічно розвивається. Старі готелі реконструюються, їх оснащують сучасним устаткуванням,

з'являються нові приватні готелі. Щоб менеджери мали оперативну інформацію, яка необхідна для управління, доцільно залучити до роботи програми, призначені для автоматизації готелю. Існує кілька таких програм, як самостійних, так і адаптованих стандартних.

У сучасному інформаційному суспільстві підвищується значення інформації як товару. Це є наслідком загального росту інформаційних потреб і вираженням розвитку галузі інформаційних послуг. Свідчення тому - збільшення внеску інформаційного сектора в створення національного багатства. Черговий революційний етап інформатизації суспільства зв'язаний з надзвичайним ростом використання глобальних комп'ютерних мереж. Всесвітня комп'ютерна мережа Internet розвивається настільки стрімко, що щорічно число її передплатників і обсяг інформаційних ресурсів практично подвоюються. Не залишається осторонь від цього буму і готельно-ресторанний бізнес. Забезпечення високого рівня обслуговування в готелі в сучасних умовах неможливо досягти без застосування нових технологій, які передбачають автоматизацію багатьох готельних процесів, електронне резервування, введення технологій, що сприяють поліпшенню якості обслуговування одночасно при скороченні персоналу.

Автоматизовані системи спрямовані на підвищення продуктивності праці, підняття рівня знань у вищих управлінських працівників. Стає усе більш звичайним сполучення професій, тому зростає потреба в більш фундаментальній підготовці персоналу, у навчанні його декільком професіям. Комп'ютери широко використовують у центральних інформаційно-обчислювальних центрах готелів. З їхньою допомогою відбувається управління резервуванням, облік клієнтів, розподіл кімнат, облік інвентарю і контроль за постачаннями харчування.

Жодне підприємство індустрії гостинності не може обійтися без застосування комп'ютерних систем. Перші готельні комп'ютерні системи з'явилися кілька десяти років тому, і за цей час комп'ютерні системи пройшли великий шлях розвитку. Зараз комп'ютерні системи охоплюють усі процеси функціонування готелю і його взаємин з гостями. Розвиток інформаційних технологій і їх значні функціональні можливості привели до появи цілком інтегрованих систем комп'ютерного управління готельними підприємствами. В даний час широко використовуються системи, засновані на застосуванні мереж персональних комп'ютерів і міні ЕОМ із розвиненим інтерфейсом. Такий інформаційний міст дозволяє обмінюватися управлінською і фінансовою інформацією. Сучасні системи дозволяють автоматизувати виконання щоденних задач персоналу і управління готелем. При цьому досягається взаємозв'язок між різними службами готелю, що значною мірою підвищує ефективність і дозволяє позбутися помилок. Разом з цим, керівництво одержує могутній інструмент контролю за станом готелю і фінансових потоків, а можливості зловживань персоналом готелю скорочуються до мінімуму.

Сучасний готель - це складне інженерне спорудження, що включає крім будівельних конструкцій десятки інженерних підсистем. Вимоги до

функціонала кожної з них стають усе більш складними, кількість зв'язків між ними росте і кількісно, і якісно. Відповідно підвищується рівень складності управління й експлуатації будинку, що вимагає значних витрат і кваліфікованого персоналу.

В професійній діяльності менеджерів та підприємців в галузі готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах конкуренції, невизначеності та ризику їм потрібні певні теоретичні знання та практичні навички з питань управління інформаційною діяльністю - тобто з питань інформаційного менеджменту.

Основна мета, яку ставили перед собою автори - ознайомити фахівців і працівників управлінського апарата із сучасними інформаційними технологіями, які використовуються на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Сучасна ситуація поставила у необхідність розкрити зокрема такі питання:

- чим може допомогти комп'ютерна техніка і технологія;
- які моделі устаткування і пристроїв існують, які шляхи їхньої модернізації і напрямки розвитку;
- які моделі існують і з яким програмним забезпеченням потрібно працювати, щоб одержати оптимальне співвідношення «витрати / результат»;
- як варто підходити до вибору і замовленню автоматичних систем управління готелем і рестораном;
- який зв'язок між програмними й апаратними засобами;
- як організувати автоматизовані робочі місця на різних рівнях ієрархії підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Інформаційне навантаження на управлінський персонал зростає на сучасному етапі функціонування економіки. Це визначає актуальність проблеми комплексної автоматизації управлінської діяльності на основі сучасних інформаційних технологій та засобів телекомунікації.

Автоматизація підприємств готельно-ресторанного бізнесу це - об'єктивний процес, який має охопити галузь у цілому, основою якого є створення високоорганізованого середовища, що має охоплювати і об'єднувати інформаційне, телекомунікаційне, програмне забезпечення, інформаційні технології, мережі, бази даних знань, інформаційні потоки, які створюються і взаємодіють між собою в кожному готелі і ресторані. Це дасть змогу на якісно новому рівні проводити як повсякденну оперативну роботу, так і аналіз стану та перспектив діяльності закладу в цілому, приймати обґрунтовані і оптимальні управлінські рішення.

ЗМІСТ

ВСТУП	1
РОЗДІЛ 1. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЇХ ЗНАЧЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ	4
1.1. Що таке інформаційні технології?.....	4
1.2. Економічна інформація, її основні види і властивості.....	7
1.3. Структура, форми подання та відображення економічної інформації.....	8
1.4. Автоматизовані інформаційні системи і їх призначення.....	9
1.5. Зміст і значення інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі.....	11
1.6. Особливості інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі.....	13
1.7. Інтелектуальний аналіз даних (Data Mining).....	18
1.8. Особливості застосування інформаційних технологій в разі мереж.....	22
1.9. «Клієнт-сервер» — одна із сучасних тенденцій розвитку інформаційних технологій.....	22
1.10. Особливості застосування Інтернет у впровадженні інформаційних технологій.....	23
1.11. Автоматизоване робоче місце (АРМ) і його особливості.....	25
РОЗДІЛ 2. ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРИ АВТОМАТИЗАЦІЇ РОБОТИ ГОТЕЛІВ	27
2.1. Сучасний стан готельної справи в Україні.....	27
2.2. Типові служби готелю.....	30
2.3. Інформаційні технології та автоматизація роботи готелю.....	36
2.4. Сучасні системи управління готелями та їх можливості.....	38
2.5. Технології «клієнт-сервер» і «тонкий клієнт».....	41
2.6. Особливості автоматизації менеджменту в готельній індустрії.....	43
2.7. Автоматизація готельних холдингів і мереж.....	45
2.8. Застосування інформаційних технологій у санаторно-готельних організаціях.....	47
2.9. Інформаційні потоки в системі управління готелем.....	48
2.10. Попередні заходи перед впровадженням системи автоматизації готеля.....	49
2.11. Сучасні автоматизовані системи управління готелем: короткий огляд.....	49
2.12. Автоматизована система управління готелем "FIDELIO".....	51
2.13. Автоматизована система управління готелем "UCS Shelter".....	71
2.14. Автоматизована система управління готелем "Едельвейс".....	76
2.15. Автоматизована система управління готелем "B52®Отель".....	84

2.16.Автоматизована система управління готелем "БарБосс готель"	89
2.17.Система автоматизації міні-барів "Bartech"	90

РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ РЕСТОРАНОМ.....94

3.1. Тенденції розвитку ресторанного бізнесу.....	94
3.2. Типова організаційна структура ресторану.....	94
3.3. Застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі.....	96
3.4. Сучасні автоматизовані системи управління рестораном: короткий огляд.....	105
3.5. Ресторанні модулі в системах автоматизації готелів.....	107
3.6. Особливості автоматизації ресторанних мереж.....	109
3.7. Обладнання для автоматизації ресторанів.....	110
3.8. Автоматизована система управління рестораном "R-Keeper"	113
3.9. Автоматизовані системи управління рестораном "IC-Parus"	120
3.10.Автоматизована система управління рестораном "B52"	127
3.11.Автоматизована система управління рестораном "TillyPad"	128
3.12.Автоматизована система управління рестораном "DND: Скатертина-самобранка"	134
3.13.Автоматизована система управління рестораном " ШТРИХ- М: Ресторан"	137
3.14.Автоматизована система управління рестораном "Libra F&B"	143
3.15.Автоматизована система управління "MICROS HMS - Фіделіо"	145
3.16.Автоматизована система управління рестораном "БарБосс"	154
3.17.Безкоштовна автоматизована система управління рестораном "Z-Cash Restaurant Suite"	155

РОЗДІЛ 4. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГАЛУЗІ БРОНЮВАННЯ І РЕЗЕРВУВАННЯ.....159

4.1. Бронювання і резервування в галузі гостинності.....	159
4.2. Процес бронювання номерів у готелі.....	160
4.3. Програми бронювання і резервування номерів в готелі.....	162
4.4. Можливості комп'ютерних систем бронювання.....	166
4.5. Глобальні системи бронювання.....	168
4.6. Глобальна система бронювання "Galileo International"	173
4.7. Глобальна система бронювання " Amadeus "	176
4.8. Бронювання через турагентства і туроператорів.....	181
4.9. Концепція готельного консорціуму.....	182
4.10.Інтернет - найбільш могутня інформаційно-технологічна система.....	184
4.11.Електронна система бронювання в Інтернеті.....	189

4.12. Використання сучасних технологій бронювання в Україні.....	193
4.13. Просування готелів України в глобальних комп'ютерних системах бронювання.....	195
4.14. Українська система бронювання готелів (UHBS - Ukrainian Hotel Booking System).....	199
4.15. Альтернативні системи бронювання (Інтернет-портали).....	204
4.16. Характеристики деяких комп'ютерних програм бронювання.....	208
Література.....	213
Інтернет-ресурси.....	219
Додаток №1 Глосарій.....	221
Додаток № 2 Технічне завдання на систему автоматичного управління готелем.....	228
Додаток № 3 Анкета для підключення готелю до системи "Амадеус".....	242
Додаток № 4 Інтерфейс системи "Аукціон".....	243
Додаток № 5 «UHBS - українська система бронювання готелів».....	247