

12. ЛОГІСТИКА ТА ТРАНСПОРТ

Жук Ю.О.

аспірант,

*Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»*

ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Відсутність єдиної інформаційної бази про особливості логістичних процесів на підприємствах готельного господарства, неузгодженості в діях елементів системи готельного обслуговування, зниження оперативності передання інформації, затримки проведення розрахункових операцій, а також збільшення заборгованості гальмує логістичні процеси обслуговування.

В організації поточкових процесів на підприємствах готельного господарства важливе значення має інформаційна підтримка процесу управління потоками ресурсів з урахуванням їх параметрів. Інформаційне забезпечення відповідає за увесь комплекс операцій з внутрішніми та зовнішніми потоками інформації та за процедури зі збору, обробки, аналізу, зберігання та розподілу інформаційних потоків. Актуальність застосування інформаційної підтримки на підприємствах готельного господарства визначається необхідністю збору інформації про зовнішнє оточення та його об'єктів, організації прогнозування з використанням найбільш ефективних методів, а також необхідністю використання інформації при наданні готельних послуг.

Інформаційне забезпечення у готельному бізнесі в межах системи повинна відповідати критеріям надійності (за джерелами отримання інформації), своєчасності (за термінами отримання інформації), оперативності (при переданні інформації), достатності (за об'ємами та економічності за витратами). У зв'язку із цим управління логістичними процесами в межах готельного обслуговування доцільно здійснювати при єдиній інформаційній підтримці управління системою.

Виходячи із цього, інформаційна логістика являє собою комплекс з урахування та застосування економічної інформації на горизонтальному та вертикальному рівні. Це обумовлює необхідність у формуванні ефективної інформаційно-логістичної інфраструктури.

Застосування логістично зорієнтованої моделі підприємств готельного господарства надає можливість оперативного здійснення логістичного планування, аналізу та управління, що забезпечує інтеграцію готелю з ринком.

Розглядаючи зміст інформаційної логістики доцільно визначити мету, функції, фактори та інформаційно-технічну базу інформаційної логістики.

В результаті проведеного аналізу, на нашу думку, головною метою інформаційної логістики є отримання можливості управління, контролю, а також комплексного планування переміщення матеріального потоку.

До основних функцій інформаційної логістики відносимо наступні:

- управління інформаційними потоками готелю;
- координація економічних процесів;
- стратегічне застосування інформаційної логістики.

Інформаційно-технічна база інформаційної логістики являє собою сукупність взаємопов'язаних засобів, методів, принципів, що забезпечують підготовку інформації: збір та первинна обробка інформації, контроль, зберігання та передача інформації, її корегування.

Будь-яка інформація у готельному бізнесі супроводжується інформаційними потоками. Під інформаційним потоком розуміємо сукупність інформації, повідомлень, що циркулюють між логістичною системою та зовнішнім середовищем з метою управління та контролю логістичних операцій.

На сьогодні розвиток інформаційних технологій на підприємствах готельного господарства здійснюється за наступними напрямками:

- застосування локальних комп'ютерних мереж;
- застосування систем управління базами даних;
- розробка та впровадження мультимедійних маркетингових систем;
- використання мережі Internet;
- застосування прикладних програм автоматизації просування та реалізації готельного продукту.

Але перераховані компоненти інформаційної логістики застосовують лише найпрогресивніші підприємства готельного господарства.

Недостатнє застосування готелями логістичних підходів до управління інформаційними ресурсами призводить до зменшення кількості клієнтів, зниження швидкості обробки даних, недостатній рівень кваліфікації персоналу з використання новітніх інформаційних технологій, що зумовлює втрату готелем конкурентних переваг на ринку.

Важливою умовою ефективного розвитку готелів є формування інформаційної інфраструктури, яка складається із взаємопов'язаних засобів та методів, що дозволить забезпечити підготовку, аналіз та передачу інформації.

Проведений нами аналіз існуючих на ринку готельних послуг дозволив запропонувати алгоритм формування інформаційного забезпечення управління логістичною системою підприємств готельного господарства, враховуючи при цьому склад, структуру, форму організації інформаційних потоків та інструменти управління ними в процесі реалізації мети та задач логістичної системи готелю.

Запропонована модель інформаційного забезпечення на підприємствах готельного господарства включає в себе 4 етапи.

На першому етапі визначаємося із метою, задачами управління логістичною системою готельного обслуговування (формування інтегрованого готельного продукту; здійснення моніторингу якості обслуговування; розробка, розгляд та реалізація проекту готельного обслуговування).

Другий етап передбачає визначення факторів впливу на інформаційне забезпечення готелю. Проаналізувавши світовий та вітчизняний досвід у застосуванні інформаційної логістики у готельному бізнесі існує ряд факторів, що спричиняють відмінності у рівні розвитку того чи іншого готелю. За рахунок ідентифікації, оцінки впливу даних факторів на роботу готелю зможемо визначити та спрогнозувати їх дію. Розробка системи інформаційної логістики на підприємствах готельного господарства можлива за рахунок визначення аналізу зовнішніх та внутрішніх факторів, що впливають на інформаційну логістику.

Зовнішні фактори впливають не лише на інформаційну логістику, але і на розвиток туризму. До них відносимо економічні, політичні, демографічні, соціально-культурні, географічні, державне регулювання.

Фактори зовнішнього впливу представлено наступними: складність логістичної системи; форма організації подорожі; тип клієнта та його вподобання; тип туру; ціна на послуги; рівень обслуговування; види інформаційних потоків; структура збуту готельного продукту.

На третьому етапі визначаємося з джерелами інформації. Існує інформація, генеруєма самою системою в її межах (внутрішня) та інформація, що надходить в систему із зовнішнього середовища (зовнішня).

На четвертому етапі здійснюємо порівняльний аналіз автоматизованих систем управління готелем (Property Management System (PMS)). Головною функцією таких систем є надання інформації про стан номерного фонду та про зайнятість (заброньованість) кожного конкретного номеру, що дозволяє планувати продаж номерів і здійснювати поточний контроль за діяльністю готелю. Застосування АСУ у практиці вітчизняних готелів ускладнюється слабкою технічною оснащеністю (що є характерною для малих готелів), недостатнім рівнем кваліфікації, відносно високою якістю представлених на ринку програмних продуктів.

Організаційна структура підприємств готельного господарства складається з комплексу відділів (служб), які умовно можна розділити на дві групи. Функція служб першої групи полягає у безпосередньому спілкуванні з гостями та оперативному їх обслуговуванні. У зарубіжній практиці ці служби називають «front-office».

Друга група відділів пов'язана з функціонуванням внутрішніх механізмів підприємства, а саме: відділу маркетингу, бухгалтерії, адміністрації. Саме цими відділами здійснюється систематизація та аналіз інформації. Типовою системою автоматизації діяльності готелю об'єднує відділи готелю, що знаходяться в оперативній взаємодії один з одним. Уся інформація знаходиться на центральному сервері готелю і являє собою базу даних про номери, клієнтів, бронювання, рахунки, звіти.

На сьогодні на вітчизняному ринку готельних послуг існує декілька автоматизованих систем управління. Вони експлуатуються як в засобах розміщення, що діють в межах іноземних готельних мереж так і в практиці вітчизняних готелів. Найбільш поширеними системами є «Macros-Fidelio», «LodgingTouch LIBICA», «Cenium», «Nimeta», «UCS-Shelter», «KEI-Hotel», «Едельвейс».

Таким чином, нами запропоновані рекомендації з формування моделі інформаційної підтримки процесу управління логістичною системою готельного господарства.

Список використаних джерел:

1. Долина Т.В. Логистическое обеспечение управленем предприятием : информационный аспект (на примере предприяимй химической промышленности): автореф. дис. на соискание ученой степени канд. экон. наук: спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хазяйством: логистика» / Долина Т.В. – Екатеринбург, 2004. – 20 с.
2. Шатовська Т.Б. Логістичні аспекти управління ресурсопотоками готельного господарства / Т.Б.Шатовська // Праці Одеського держ. політехнічного університету. – 2011. – № 1(35). – С. 289-294
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие / Сорокина А.В.. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. – 304 с.