

ПИТАННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ В ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

QUESTIONS OF IMPLEMENTATION OF AUTOMATED SYSTEMS OF MANAGEMENT IN ENTERPRISES OF TOURISM BUSINESS

Визначені основні напрями використання новітніх інформаційних технологій та операції процесу вибору корпоративної системи для туристичного чи готельного підприємства. Сформульовані вимоги до інформаційного забезпечення системи управління готельним підприємством в умовах використання АРМ на базі персональних ЕОМ і Інтернет-технологій.

Ключові слова: автоматизація, інформаційна технологія, автоматизована система управління, туристична діяльність, туристична індустрія, туристичний продукт, автоматизоване робоче місце, автоматизована інформаційна система, персональна електронна обчислювальна машина, комп'ютерна мережа, інформаційне забезпечення, нормативно-довідкова інформація.

Определены основные направления использования новейших информационных технологий и операций процесса выбора корпоративной системы для туристического или гостиничного предприятия. Сформулированы требования к информационному обеспечению системы управления гостиничным предприятием в условиях исполь-

зования АРМ на базе персональных ЭВМ и Интернет-технологий.

Ключевые слова: автоматизация, информационная технология, автоматизированная система управления, туристическая деятельность, туристическая индустрия, туристический продукт, автоматизированное рабочее место, автоматизированная информационная система, персональная электронно-вычислительная машина, компьютерная сеть, информационное обеспечение, нормативно-справочная информация.

The main directions of using the newest information technologies and operations of the process of selecting a corporate system for a tourist or hotel enterprise are determined. Requirements for informational support of the management system of the hotel enterprise in the conditions of using workstations on the basis of personal computers and Internet technologies are formulated.

Key words: automation, information technology, automated control system, tourism activity, tourism industry, tourism product, automated workplace, automated information system, personal computer, computer network, information support, normative and reference information.

УДК 004:338.48

Скібіцький О.М.

к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Київський національний торговельно-економічний університет

Постановка проблеми. Конкуренція вступає в нову еру, яка характеризується глобальними змінами і несе передбачені зміни в інформаційні технології і практику ведення бізнесу. У багатьох туристичних підприємствах обробка інформації, введення нових інформаційних технологій, автоматизація робочих місць працівників набуває форм пошуку стратегічних конкурентних переваг. Інформаційні технології суттєво змінюють бізнес-процеси, відкривають у бізнесовій діяльності нові можливості. Йдеться про скорочення дистанції між споживачами туристського продукту і туристськими організаціями.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми впровадження автоматизованих систем управління в підприємствах, зокрема, туристичного бізнесу досліджували такі вітчизняні і зарубіжні автори, як: А.О. Глебова, С.П. Єсаулова, В.С. Пономаренко, Ї.О. Золотарьова, Р.К. Бутова, С.В. Мельниченко, А.А. Мазаракі, М.А. Морозов, М.М. Скопень, К.Н. Сичов, А.С. Татаринцева, С.Г. Шило, U. Gretzel, R. Law, M. Fuchs, R. Egger, D. Buhalis тощо.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Необхідно розглянути основні напрями вдосконалення автоматизованого управління готельними комплексами, опрацювати вимоги до проектування АСУ на базі мережі АРМ та їхнього інформаційного забезпечення, використання інформаційних технологій і можливостей

міжнародних систем бронювання і резервування, інтегрованих у глобальній мережі з виходом на локальні автоматизовані системи управління конкретного туристичного підприємства.

Мета статті – дослідити сутність інформаційно-інноваційних технологій у туризмі та визначити напрями їх подальшого розвитку у вітчизняній практиці господарювання.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для розподіленого автоматизованого управління необхідне створення для кожного щабеля управління (кожного робочого місця чи структурного підрозділу, який виконує окремий комплекс завдань чи певну функцію управління) АРМів на базі професійних персональних ЕОМ. Отже, для кожного об'єкта управління, для кожної предметної області потрібно передбачити сукупність АРМів, що відповідають їхньому функціональному призначенню [1].

Інформаційні технології (ІТ) можуть бути визначені як апаратне забезпечення, телекомунікації, системи управління базами даних та інші технологічні засоби зберігання, обробки і передавання інформації [2, с. 20].

Ці технологічні прийоми дають можливість менеджерам створювати і забезпечувати доступ до складних баз даних організації і споживачів. Вони дають змогу працівникам організації спілкуватися один з одним способами, які раніше

неможливо було уявити. Доступність ІТ і постійне зниження витрат на їх упровадження чинять великий позитивний тиск на підприємства туристичної галузі, спонукають їх до інвестицій в нові апаратні засоби, програмне забезпечення й інші технологічні можливості обробки інформації, оскільки вони є невід'ємною вимогою конкурентного ринку [3, с. 30].

Нові ІТ ґрунтуються на застосуванні персональних ЕОМ та їх мереж, створенні автоматизованих робочих місць (АРМ). На кожному такому апаратно-програмному комплексі є елементи продуктивності. У цих умовах одним з основних завдань інформаційної технології є скорочення важких і низькооплачуваних рутинних робіт [4, с. 135].

У менеджменту є можливість отримання великих інформаційних масивів, а отже, ІТ сприяють підвищенню ефективності і продуктивності праці на кожній стадії процесу прийняття тактичних і стратегічних управлінських рішень.

Найбільш ефективною організаційною формою використання ПЕОМ є створення на їх базі АРМ конкретних фахівців бек-офісу (економістів, маркетологів, адміністраторів, кадровиків, юристів, комірників, бухгалтерів, менеджера з продажів, маркетолога, адміністратора, товарознавця, керівників підрозділів та вищого керівництва) і фронт-офісу (фахівців ресепшну, касирів, комірників, офіціантів, обслуги, call-центру тощо), розроблювані на базі персональних комп'ютерів, які мають можливість об'єднання в локальні обчислювальні мережі. Така форма усуває психологічний бар'єр між користувачем АРМ і обчислювальною технікою.

Досвід проектування комплексних АСУ або автоматизованих локальних комплексів завдань свідчить, що АРМ повинно відповідати таким вимогам, як:

- своєчасне задоволення інформаційної й обчислювальної потреби фахівця;
- мінімальний час реакції на запити користувача;
- адаптація до рівня підготовки фахівця та його професійних запитів;
- простота освоєння прийомів роботи з використанням АРМ і легкість спілкування з програмним забезпеченням, наявність навчальних блоків у дружньому інтерфейсі для користувача АРМ;
- надійність, відносна дешевизна і простота обслуговування.
- терпимість стосовно користувача (до його випадкових або спрямованих помилок);
- можливість швидкої адаптації програмного продукту до змін у законодавстві, в т.ч. податковому, та можливість відповідного швидкого перенавчання користувача.
- можливість мережної конфігурації автоматизованої обчислювальної системи;
- захист від несанкціонованого доступу до інформації і хакерських атак [10].

Можна визначити основні напрями створення нової ІТ для управління готельними комплексами та туристичними фірмами:

1. Обробка інформації на розподілених обчислювальних системах, що базуються на комплексному сполученні двох фундаментальних положень: інтегрована інформаційна база й обмін інформацією між користувачами системи в мережі персональних ЕОМ.

2. Впровадження АРМ на базі персональних ЕОМ і поетапне нарощування мережі цих АРМів у комплексну автоматизовану систему управління (АСУ) готельним підприємством, турсервісерами (турагентів).

3. Впровадження нових завдань управління готельним господарством, вирішення яких неможливе без використання сучасної інформаційної технології, заснованої на застосуванні обчислювальних і периферійних засобів мікропроцесорної техніки [2].

Говорячи про застосування обчислювальної техніки в невиробничій сфері (туризмі, громадському харчуванні, готельному сервісі, торгівлі), необхідно враховувати низку специфічних особливостей її використання в цих галузях взагалі і в туристичному (готельному) підприємстві зокрема, які варто враховувати під час розроблення і впровадження різного роду електронних пристроїв і систем.

Ці особливості розподіляються на дві групи:

1. особливості, пов'язані з «природою» комерційної інформації;
2. особливості функціонування ПЕОМ у сфері управління туристичними та готельними комплексами.

До першої групи можна віднести такі особливості:

По-перше, необхідність збору первинної бізнесової (комерційної) інформації в місцях її виникнення. Практика показала, що ефективно управління готельним сервісом, блоком громадського харчування, роздрібною торгівлею, транспортним та екскурсійним обслуговуванням тощо можливе лише на основі обліку реалізації послуг як індивідуальних актів купівлі-продажу по кожному клієнту, по кожному замовленню. Тут виникає питання розроблення і виробництва різних пристроїв для автоматичного збору і накопичення даних безпосередньо у вузлах касових розрахунків готельних чи торгових (ресторан, бар тощо) об'єктів (фронт-офіс).

По-друге, відмінною рисою комерційно-економічної інформації є багатомірність її структури, оскільки для комплексного вирішення завдань управління готелем вимагаються різнобічні зведення про реалізовані послуги і товари та їхні запаси. Отже, неподільна (у розумінні її наступної обробки на ПЕОМ) одиниця інформації може містити в собі декілька як кількісних, так і якісних ознак, які характеризують послугу/товар (ціна, маса, кількість, код послуги (товару), кондиція тощо).

По-третє, багатомірність структури комерційної інформації і різноманітність форм діяльності туристичних організацій зумовлює необхідність комплексного її використання. Це виражається в тому, то той самий інформаційний масив може послідовно оброблятися за різними ознаками залежно від цілей конкретного розв'язуваного завдання (управління номерним фондом, керування матеріальними запасами, вивчення попиту, управління маркетингом, бухгалтерський облік, касове обслуговування тощо).

По-четверте, вихідна інформація і результати її обробки подаються зазвичай у табличній формі, причому напрями і форми використання таблиць дуже різноманітні. Це висуває певні вимоги до систем фіксації економічної інформації на машинних носіях, до програм її обробки і до пристроїв введення-виводу інформації.

До другої групи можна віднести такі особливості і напрями функціонування мереж ПЕОМ, як:

- здійснення автоматизованих розрахунків із клієнтами, замовниками, покупцями;
- автоматизована реєстрація, нагромадження й обробка інформації;
- оптимізація умов праці співробітників і режимів роботи торгово-технологічного устаткування.

Вибір зазначених напрямів зумовлений тим, що децентралізована обробка економічної інформації на персональних ЕОМ у готелях дає змогу оперативно й ефективно використовувати результати рішення завдань для безпосереднього управління діяльністю підприємства, при цьому різко зменшуються витрати на обробку вхідної інформації й отримання результатної.

Під час аналізу роботи та інформаційних потреб окремих користувачів (чи підрозділів підприємства) сукупність інформаційних потоків об'єднують в інформаційну модель, яка містить такі кількісні характеристики структури управління:

- номенклатуру всіх видів постійної інформації з описанням її якісних ознак і однозначного визначення змісту, систематизовану відповідно до прийнятого класифікатора;
- користувачі інформації за її видами з описанням призначення інформації, регламенту (форми, обсягу і термінів) її надходження та споживання;
- джерела інформації за видами (документ, файл, інформаційний масив своєї або сторонньої (зовнішньої) бази даних) із описанням цілей застосування, періодичності й обсягу надання;
- напрям руху даних за видами;
- форми документів і види носіїв інформації.

Важлива вимога полягає в тому, щоб нова ІТ представляла не тільки якісну числову інформацію, але і краще її аналізувала та сприяла вдосконаленню системи управління готельним комплексом. Дані щодо наданих послуг, виконання замовлень, продажу, постачання і залишків матеріальних

запасів (у т.ч. фінансових, товарних, продуктових тощо) за максимально деталізованим асортиментом становлять основну частину обсягів комерційно-економічної інформації в галузі. Використання систем управління тарифами (оптимізації прибутку) стало тенденцією останнього часу, оскільки туристичні підприємства при цьому зміцнюють свої конкурентні переваги і підвищують прибутковість.

У реальному часі аналізуються: сезонні коливання попиту, зміни ціноутворення, специфіка різних сегментів туристичного ринку, тенденції бронювання в динаміці, управління тарифами тощо.

На основі проведеного аналізу опрацьовуються поточні зміни політики підприємства в частині замовлень, розміщення гостей, реалізації послуг і коригування загальної комерційної стратегії.

Цільове використання ІТ дає змогу суттєво підвищити продуктивність операційної і управлінської роботи. Ці технології впливають як на характер сервісного (чи матеріального) продукту, так і на надання послуг, а отже, на швидкість обслуговування клієнтів. Підвищення продуктивності найкращим чином забезпечує підприємству повагу клієнтів (та імідж) і можливість розширення ринку.

Отже, сформулюємо десять вимог до інформаційного забезпечення системи управління готельним підприємством в умовах використання АРМ на базі мережі персональних ЕОМ:

1. Інформаційне забезпечення системи має являти собою інтегровану базу облікових даних багатоцільового використання та нормативно-довідкової інформації (НДІ), фіксованих на первинних документах, жорстких магнітних дисках великої ємності та на інших електронних носіях (флеш-пам'яті), у сховищах даних хмарних технологій.

2. Позамашинна інформаційна база системи управління має являти собою систему вхідних, нормативно-довідкових та вихідних документів.

3. Форми первинних (у т.ч. облікових) документів мають бути пристосовані до технології реєстрації інформації у файли бази даних, при цьому треба передбачати можливість автоматичного зчитування цих даних за допомогою технічних засобів (лазерних сканерів), насамперед – штрих-кодів.

4. Форми вихідної інформації повинні бути збережені на одноцільове використання, при цьому кількість регламентних повідомлень має бути мінімізована, а пріоритет надано вихідним повідомленням про відхилення стану процесів в системі від заданих параметрів у вигляді контрольних повідомлень на екрані дисплея у процесі діалогу користувача АРМ з комп'ютером.

5. Форми НДІ мають бути розроблені з урахуванням зручності їх реєстрації в базі даних та доступу до них в автоматичному та ручному режимах.

6. В інформаційній базі повинна використовуватися система локальних кодів під час забезпечення можливості застосування на вході та виході

системи загальнодержавних та галузевих класифікаторів техніко-економічної інформації.

7. Внутрішньомашинна інформаційна база має являти собою систему облікових даних та НДІ на цифрових носіях, яка формується внаслідок виконання процедур вводу та перетворення даних позамашиної інформаційної бази.

8. Структурними одиницями внутрішньомашинної інформаційної бази мають бути файли (документи), каталоги (масиви інформації однієї форми), інформаційні потоки (сукупність масивів даних, що стосуються певної ділянки управлінської роботи) та програмні масиви (алгоритми обробки даних).

9. Інформаційна база повинна організовуватися за принципом однократної реєстрації та багатократного використання даних під час вирішення функціональних завдань управління туристичним підприємством.

10. Система класифікації та кодування має базуватися на принципі мінімальної надлишковості довжини кодів із метою скорочення ручної обробки вхідних документів та зниження ймовірності помилок під час вводу даних за допомогою технічних засобів зчитування машинних кодів [9].

Поява на ринку послуг пакетів програм для комплексної автоматизації управління готелями створила нові можливості для удосконалення їхньої роботи, покращення якості послуг і самого процесу обслуговування, прискорення процесу поселення тощо.

Безумовно, у завдання таких систем управління не входить автоматизація абсолютно всіх бізнесів-процесів, що відбуваються у готельному (туристичному) підприємстві. Передбачається програмна реалізація найбільш однотипних завдань, які вирішуються практично на кожному підприємстві, і завдань, специфічних для конкретного підприємства [1].

Визначимо десять ітерацій процесу вибору корпоративної системи для туристичного чи готельного підприємства (або організації, яка може містити велику кількість підпорядкованих пов'язаних підприємств):

1. Створення робочої групи з автоматизації управління фірмою.

2. Визначення цілей створення і використання корпоративної системи управління.

3. Опис бізнес-правил взаємодії учасників корпоративної структури.

4. Формалізація методів обліку, звітності підпорядкованих підрозділів та компанії загалом.

5. Опис каналів передачі даних і вимог до апаратного (технічного) забезпечення системи.

6. Розроблення розширеного запиту до постачальників (розробників) програмного забезпечення (ПЗ).

7. Порівняльний аналіз потреб компанії, можливостей конкретного програмного пакета та його вартості.

8. Первинний відбір ПЗ і вибір його постачальників.

9. Розроблення сценарію презентацій програмних пакетів для керівників та різних служб (підрозділів) фірми.

10. Визначення умов поставки ПЗ та розроблення проекту зі впровадження системи управління (або окремих підсистем за блочно-модульним принципом).

Визначимо перспективи створення і розвитку АСУ в туристичному бізнесі (зокрема, готельних комплексів).

Значення таких комплексних АСУ, що складаються із сукупності АРМів, поєднаних в інтегровану розподілену базу даних комплексної корпоративної АСУ, полягає у підвищенні ефективності діяльності туристичних, готельних та інших пов'язаних комерційних підприємств за рахунок поліпшення якості управління.

Проте багатоланковість у структурі управління, надмірне дроблення підрозділів, нечіткі координація і комунікації між ними не дозволяють налагодити ефективну, гнучку, динамічну систему інформації в організації для вирішення задач визначених предметних областей або функціональних підсистем комплексної АСУ.

Підсумуємо вищевикладене.

1. Основні переваги розроблення АСУ готельними підприємствами на базі АРМ із використанням персональних ЕОМ та їх сукупності (локальних обчислювальних мереж) полягають у такому:

- робота в діалоговому режимі дозволяє скоротити кількість друкованих вихідних документів, замінюючи їх показом даних на екрані дисплея;

- запропонована технологія збору й обробки інформації дає змогу одержати результативну інформацію для здійснення управлінських функцій по запиту;

- створення АСУ з підключенням до її структури АРМів дає можливість використовувати ЕОМ кожному працівнику зі складу персоналу, який входить у контур АСУ відповідно до його функціональних обов'язків;

- надається можливість уточнити та перерозподілити функціональні обов'язки управлінського персоналу та на цій основі вирішити проблему економії трудових ресурсів.

2. В умовах вивільнення часу працівників функціональних відділів з'являється можливість виконання аналітичних робіт і оперативного управління сервісно-виробничим та торгово-технологічним процесом, фінансовими та товарними запасами, розрахунками з клієнтами, постачальниками та корпоративними замовниками.

Із застосуванням АРМ з'являється можливість повної і послідовної реалізації принципу органічного злиття аналітичного та синтетичного обліку, усунення розходжень між ними.

3. Надійність управління забезпечується блочністю (модульністю) системи, взаємозамінністю технічних засобів АРМ.

У таких системах розроблено і реалізовано замкнений управлінський цикл, у якому головні завдання управління рухом фінансових коштів та матеріальних цінностей розв'язуються автоматизовано, що дасть змогу забезпечити:

- зростання ймовірності задоволення попиту покупців у потрібному обсязі та структурі;
- скорочення часу, необхідного для реакції керуючої системи на відхилення у процесі сервісно-виробничого процесу та на зовнішні втручання;
- зростання надійності системи завдяки повноті та своєчасності обробки інформації;
- зниження рівня витрат обігу завдяки більш раціональному керуванню товарними ресурсами;
- скорочення термінів обробки інформації та підготовки необхідних даних для прийняття оптимальних управлінських рішень.

4. Внаслідок уведення в експлуатацію новітніх комп'ютерних програм у готелях досягається економічний ефект за рахунок скорочення часу на введення й обробку інформації, розрахунки з клієнтами [11]. Під час урахування чинників зростання економічної ефективності слід мати на увазі, що раціоналізація використання номерного фонду, праці персоналу, скорочення понаднормативних товарних та інших матеріальних запасів і раціональна організація завезення їх партій внаслідок функціонування підсистеми управління просуванням послуг і товарів забезпечить умовне вивільнення до 20% житлових, офісних, торгових та складських приміщень, що прирівнюється витратам на їх будівництво чи аренду.

Крім економічного ефекту, досягається соціально-економічний ефект за рахунок поліпшення рівня культури обслуговування клієнтів на основі зростання стабільного асортименту послуг та скорочення часу клієнтів на їх отримання. Зростає продуктивність праці робітників, ліквідується перевантаження, робота стає привабливішою, більш творчою [10].

5. Впровадження АСУ з підключенням до контуру автоматизації системи реєстрування (*front-office*), таких як *Fidelio Hotel V8*, або *Opera* дозволяє суттєво підвищити точність обліку номерного фонду та якості планування завантаження готелю. Результатом є зменшення простою номерів приблизно на 17–22% [12]. До основних функцій системи *Fidelio FO (Fidelio front office)* та *Opera* належать:

- бронювання номерів і заселення гостей;
- нарахування за проживання й інші послуги, надані готелем;
- акумулювання інформації про неоплачені рахунки клієнтів, що надходять із різних точок продажів;
- виставлення проміжних і остаточних рахунків для розрахунків із клієнтами;

- облік інформації про безготівкові розрахунки;
- одержання фінансових і статистичних звітів.

Інтереси фірми *Fidelio* в Україні представляє фірма *HRS (Hotel and Restaurant Systems)*, яка не тільки реалізує і налаштовує програмні продукти цієї німецької фірми, але і надає технічну підтримку цих систем, проводить навчання користувачів та їх сертифікацію.

6. У процесі експлуатації АСУ відпадає використання низки звітних документів та ручні картотеки проживаючих. Основні звітні документи формуються автоматизованим способом. Скорочується час отримання добових зведень/звітів, налагоджується автоматизований облік роботи персоналу готелів із розміщення клієнтів, підвищується оперативність інформаційного обслуговування, поліпшується якість обслуговування гостей. Загалом підвищується продуктивність праці персоналу служб приймання, розміщення та обслуговування [13].

Побудова автоматизованої системи управління готельним господарством на базі локальних обчислювальних комплексів (персональних ЕОМ та їх мереж) і сполучених із ними периферійних пристроїв (електронних касових терміналів, сканерів тексту, зчитувачів машинних кодів тощо) має значні переваги перед централізованими жорсткими системами: вони більш оперативні, надійні і легше компонується за блочно-модульним принципом. Їх простіше розвивати, видозмінювати, модернізувати, добавляти нові функції; технічні засоби в таких системах легше нарощувати, скорочувати, замінювати більш досконалими.

Для керівників сучасних підприємств і організацій туристичної галузі використання сучасних інформаційно-інноваційних технологій дає змогу: контролювати продуктивність праці і результативність бізнес-процесів; підвищити інвестиційну привабливість туристичного підприємства; швидко виявляти «вузькі місця» в управлінні процесами на туристичних підприємствах; підвищити якість обслуговування і надання послуг; підвищити доступність туристичних послуг; прискорити впровадження енерго- та ресурсозберігаючих технологій; розвивати підприємства туристичної галузі шляхом активізації процесів інтеграції між сервісними організаціями і туристичними підприємствами.

Висновки з проведеного дослідження. Напрями вдосконалення АСУ вбачаються через визначення якості управління об'єктом та її кількісної оцінки, через окреслення шляхів підвищення ефективності інформаційних технологій менеджменту, через розроблення методики визначення економічної та соціальної ефективності автоматизованого менеджменту загалом та за об'єктами управління (поток клієнтів, рух фінансових коштів, матеріальні запаси та потоки, персонал, маркетинг, безпека, взаємини із контрагентами тощо).

З метою подальшого розвитку бізнесу в індустрії гостинності та рекреації, його структурної перебудови в Україні доцільно:

– запровадити науково обґрунтовану систему статистики та звітності суб'єктів туристичної діяльності та рекреації;

– агрегувати можливості міжнародних систем бронювання і резервування, інтегрованих у глобальній мережі *Internet* із внутрішніми АСУ конкретних готельних підприємств;

– активно використовувати елементи комп'ютеризованого маркетингу на підприємствах туристичної галузі та готельного господарства (маркетингові дослідження кон'юнктури туристичного ринку, цінові стратегії, стимулювання продажу турпутівок, реклама, просування бренду, публіциті, пошук нових сегментів туристичного ринку, інновації в сервісі тощо);

– розробити та реалізувати програми безперервної ступеневої освіти у поєднанні з виробничою практикою та стажуванням студентів і викладачів за кордоном; забезпечити координацію дій з навчальними закладами різних рівнів для сприяння розвитку системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів туристичної галузі Київським національним торговельно-економічним університетом як профілюючим вишем державної форми власності в галузі.

Узагальнені результати досліджень можуть бути використані у практичній роботі менеджерів та системними аналітиками під час проектування та впровадження і вдосконалення бізнес-процесів із використанням комплексних автоматизованих інформаційно-порадницьких (дорадчих) систем, а також під час розроблення типових проектних рішень для АРМ різних категорій фахівців, керівників та оперативного персоналу фронт-офісу готельних та інших туристичних підприємств.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Лутай А.П. Информационные технологии в индустрии гостеприимства // Современная наука: проблемы и перспективы: сборник материалов V Международной научно-практической конференции. Ставрополь: Логос, 2017. С. 27–31.
2. Кучеренко К. Развитие информационных технологий та їх запровадження у діяльність підприємств туристичної сфери // Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка / ЕКОНОМІКА. 10 (163) / 2014, С. 134–139.
3. Татаринцева А.С. Управление предприятиями туристичної сфери з використанням сучасних інформаційних технологій / А.С. Татаринцева, С.М. Олійник // Вісник Запорізького національного університету. 2014. № 1(9). С. 148–154.
4. Шевчук Л.Є. Автоматизація діяльності туристичної фірми. // Культура народів Причорномор'я. 2012. № 232. С. 90–93.
5. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі:

підручник / [М.М. Скопень, М.К. Сукач, О.П. Будя, О.І. Артеменко, Л.А. Хрущ]. К.: Лира-К, 2017. 764 с.

6. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління готелями / О.О. Гудзовата // Торгівля, комерція, підприємництво. 2013. Вип. 15. С. 94–98.

7. Глебова А.О. Інноваційні технології у туристичній галузі / А.О. Глебова // Економіка. Управління. Інновації. 2012. № 2(8).

8. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / [В. М. Зайцева, Д.Д. Гурова, О.М. Корнієнко, Т.С. Кукліна, С.М. Журавльова]. Запоріжжя: Дике Поле, 2015. 144 с.

9. Buhalis, D. (2013), eTourism: information technology for strategic tourism management, Pearson (Financial Times/Prentice Hall), London.

10. Mauri, A. G. (2012). Hotel revenue management. Principles and practices. Pearson, Milan.

11. Cantoni, L. and Xiang Z. (eds.) (2013). Information and Communication Technologies in Tourism, 2013/ Springer-Verlag Berlin Heidelberg/ DOI: 10.1007/978-3-642-36309-2_5/

REFERENCES:

1. Lutay A.P. Ynformatsyonnye tekhnolohyy v yndustry hostepryymstva // Sovremennaya nauka: problemy u perspektivy: sbornik materyalov V Mezhdunarodnoy nauchno-praktycheskoy konferentsyy. – Stavropol': Lohos, 2017. – S. 27–31.
2. Kucherenko K. Rozvytok informatsiynykh tekhnolohiy ta yikh zaprovadzhennya u diyal'nist' pidpryyemstv turystychnoy sfery // Visnyk Kyivivs'koho natsional'noho universytetu imeni T. Shevchenka / EKONOMIKA. 10 (163) / 2014, – S. 134–139.
3. Tataryntseva A.S. Upravlinnya pidpryyemstvamy turystychnoy sfery z vykorystanniam suchasnykh informatsiynykh tekhnolohiy / A. S. Tataryntseva, S. M. Oliynyk // Visnyk Zaporiz'koho natsional'noho universytetu. 2014. № 1(9). S. 148–154.
4. Shevchuk L. YE. Avtomatyzatsiya diyal'nosti turystychnoy firmy. // Kul'tura narodiv Prychornomor'ya. 2012. № 232. S. 90–93.
5. Skopen' M. M. Informatsiyni systemy i tekhnolohiyi v hotel'no-restorannomu ta turystychnomu biznesi: pidruchnyk / [M.M. Skopen', M.K. Sukach, O.P. Budya, O.I. Artemenko, L.A. Khrushch]. K.: Lira-K, 2017. 764 s.
6. Hudzovata O.O. Avtomatyzovani systemy upravlinnya hotelyamy / O.O. Hudzovata // Torhivlya, komertsiya, pidpryyemnytstvo. 2013. Vyp. 15. S. 94–98.
7. Hlyebova A.O. Innovatsiyni tekhnolohiyi u turystychniy haluzi / A. O. Hlyebova // Ekonomika. Upravlinnya. Innovatsiyni. 2012. № 2(8).
8. Vykorystannya innovatsiynykh tekhnolohiy v haluzi turyzmu: monohrafiya / [V.M. Zaytseva, D.D. Hurova, O. M. Korniyenko, T.S. Kuklina, S.M. Zhuravl'ova]. Zaporizhzhya: Dyke Pole, 2015. 144 s.
9. Buhalis, D. (2013), eTourism: information technology for strategic tourism management, Pearson (Financial Times/Prentice Hall), London.
10. Mauri, A. G. (2012). Hotel revenue management. Principles and practices. Pearson, Milan.
11. Cantoni, L. and Xiang Z. (eds.) (2013). Information and Communication Technologies in Tourism, 2013/ Springer-Verlag Berlin Heidelberg/ DOI: 10.1007/978-3-642-36309-2_5/

Skibitsky O.M.Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Senior Lecturer at Department of Hotel and Restaurant Business
Kyiv National University of Trade and Economics**QUESTIONS OF IMPLEMENTATION OF AUTOMATED SYSTEMS
OF MANAGEMENT IN ENTERPRISES OF TOURISM BUSINESS**

At the moment, it is necessary to reduce the distance between consumers of tourist products and tourist enterprises. In such enterprises processing information, the introduction of new information technologies, automation of workplace workers should acquire the form of finding strategic competitive advantages.

Analysis of recent research and publications showed that the information needs of individual users (or units of the enterprise) are not defined; requirements for the information provision of the hotel management system in the conditions of using automated workplaces on the basis of personal computers and Internet technologies are not formulated. There are no requirements for such automated workplaces.

The basic directions of using the modern information technologies and operations in the process of choosing a corporate system for a tourist and hotel enterprise are determined. Requirements for the information provision of the hotel management system in the conditions of using automated workplaces on the basis of personal computers and Internet technologies are formulated.

In order to further develop business in the hospitality industry and recreation industry, its structural adjustment in Ukraine, it is expedient to introduce a scientifically sound system of statistics and reporting for tourism and recreation subjects; actively use the elements of computerized marketing at the enterprises of the tourism and hotel industry (marketing researches of the tourist market situation, price strategies, promotion of sales of concerts, advertising, promotion of the brand, publicity, search for new segments of the tourist market, innovations in the service, etc.).

The generalized results of the research can be used in the practical work of managers, and system analysts in designing and implementing and improving business processes using integrated automated informative and advisory systems, as well as in developing typical design solutions for the automated workplaces of different categories of specialists, managers and operational staff of the front office of hotel and other tourist enterprises.

The directions of further research on the improvement of the automated control systems of the tourist enterprises are seen in determining the quality of the object management and its quantitative assessment; outlining ways to increase the effectiveness of information technology management; development of a methodology for determining the economic and social efficiency of automated management in the whole and for objects of management (client flows, movement of financial resources, material stocks and flows, personnel, marketing, security, relationships with counteragents, etc.).