

Батьковець Г. А.,
к.е.н., доц., доцент кафедри менеджменту, Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут, м. Хмельницький

Батьковець Н. О.,
к.е.н., доц., доцент кафедри менеджменту, Львівський інститут економіки і туризму, м. Львів

ЕФЕКТИВНІСТЬ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Анотація. У статті розглянуто проблеми формування ефективної інформаційної підтримки при управлінській взаємодії. Окреслено основні проблеми та бар'єри при використанні інформаційних потоків у діяльності підприємств готельної індустрії. Визначено основні інформаційні процеси, які відбуваються в закладах розміщення через реалізацію бізнес-процесів. Охарактеризовано структуру інформаційних потоків готельного підприємства та основні сучасні інформаційні технології, які формують інформаційну підтримку управлінської діяльності. Наведено аналіз реалізованих в Україні готельних проектів на HMS-системах різних торгових марок. Проведено оцінку змістовності, повноти та інтенсивності інформаційного наповнення з визначенням індексу споживчої задоволеності за основними службами підприємств готельної сфери.

Ключові слова: інформаційна взаємодія, інформаційні потоки, інформаційні процеси, інформаційні технології.

Bat'kovets' H. A.,
Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management, Khmelnytskyi Cooperative Institute of Trade and Economics, Khmelnytskyi

Bat'kovets' N. O.,
Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management, Lviv Institute of Economics and Tourism, Lviv

EFFICIENCY OF INFORMATIVE SUPPORT OF MANAGERIAL INTERACTION OF ENTERPRISES OF HOTEL BUSINESS

Abstract. In the article the problems of forming of effective informative support for managerial interaction are considered. Basic problems and barriers at the use of information flows in activity of enterprises of hotel industry are outlined. Basic informative processes that take place in establishments of placing through the realization of business processes are determined. The structure of information flows of hotel enterprise and basic modern information technologies that form informative support for managerial activity are characterized. An analysis over the hotel projects based on HMS-systems of different trade marks is implemented. The estimation of pithiness, completeness and intensity of information filling is conducted by definition of index of consumer satisfaction by the basic departments of hotel enterprises.

Keywords: informative interaction, information flows, information processes, information technologies.

Постановка проблеми. Специфіка функціонування підприємств готельної індустрії, як і зрештою всіх підприємств нематеріальної сфери, потребує особливої форми управлінської взаємодії через формування системи інформаційно-комунікативної підтримки. Готельний бізнес являє собою високонасичену інформаційну галузь. Особливості бізнес-процесів у готельних підприємствах передбачають структуризацію операцій як за техніко-технологічним процесом, так і часовим фактором, а це вимагає

наявності системної та динамічної інформаційної підтримки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз останніх досліджень щодо інформаційної підтримки управлінської взаємодії свідчить про те, що основним акцентом у цій проблематиці є технологія управління та взаємозв'язок рівнів і шаблів системи управління. Поза увагою залишаються структура, форми, методи та механізми управління бізнес-

процесами через інформаційну взаємодію. Дослідженнями в цьому напрямку займалися такі вчені, як: Є. Балашов, Н. Бусленко, В. Глушков, В. Гончаров, А. Дабагян, А. Іваненко, І. Кононенко, Н. Міхеєва, Г. Поспелов, М. Раду, Ю. Якутін та ін. Вивчення інформаційно-аналітичної діяльності та ролі інформації у процесі прийняття управлінських рішень є предметом досліджень А. Ахламова, В. Бакуменка, А. Дегтяра, В. Дорофієнка, І. Древицької, Ю. Машкарова, В. Мороза, О. Крюкова, Н. Нижник та ін.

раціонально-паритетного інформаційного поля є інформаційне забезпечення. В підприємствах готельного бізнесу воно визначається кількістю інформаційних потоків та їх змістовним насиченням, яке залежить від інформаційних процесів при виробленні та наданні основних і додаткових послуг (табл. 1).

Інформаційне забезпечення управління підприємством передбачає організацію цілеспрямованих масивів інформації та інформаційних потоків, яка включає збирання, зберігання, опрацювання і передавання

Таблиця 1

Інформаційна підтримка виробництва та реалізації готельних послуг

Особливості готельних послуг	Вплив на управління інформаційними процесами
1. Обслуговування клієнтів здійснюється на території підприємства	Організація виробничого процесу (основні й додаткові послуги)
2. Нерівномірний та сезонний характер споживання	Рівень завантаження номерного фонду, використання матеріальних і трудових ресурсів мають нерівномірний характер
3. Цілодобовий характер роботи підприємства	Позмінна робота обслуговуючого персоналу готелю протягом всієї доби
4. Підвищені вимоги до кваліфікації обслуговуючого персоналу	Застосування гнучкої системи оплати праці (наявність допоміжного персоналу)
5. Форма споживання послуг	Споживач є складовою системи розподілу, яка в деяких випадках набуває форми самообслуговування (додаткові послуги)
6. Процес обслуговування обмежений у часі	Неповне завантаження готелю не може бути компенсовано в майбутньому. Оцінка непродуктивних витрат.
7. Високий рівень контакту з клієнтом	Складність організації контролю та раціоналізації виробничого процесу. Тривалість обслуговування, структура послуги, її реальна й очікувана якість мають значну залежність від клієнта.
8. Споживання (використання одним клієнтом певного місця) є тривалим процесом	Загальна вартість наданих послуг визначається при виїзді клієнта з коригуванням даних попереднього розрахунку. Проблеми визнання й оцінки доходу.
9. Велика питома вага попередніх матеріальних витрат на етапі заснування готелю	Необхідність залучення фінансового інвестування на початкових стадіях заснування готелю
10. Завантаженість номерного фонду готелю менше 100 %	Оптимізація використання номерного фонду

Постановка завдання. Незважаючи на великий науковий інтерес до проблем інформаційної підтримки управлінської взаємодії, багато теоретичних, методологічних та практичних питань залишаються невирішеними, особливо це стосується галузі невиробничої сфери, в тому числі й готельного господарства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Управлінська взаємодія характеризується спрямованістю та інтенсивністю, що відображає сферу інформаційно-комунікативного поля підприємств готельного бізнесу. Базовим критерієм при формуванні

інформації з метою аналізу одержаних результатів для підготовки, обґрунтування і прийняття управлінських рішень [2, с. 20].

Інформаційні потоки формуються з набору модулів і ядра, що забезпечує їхню інтеграцію і розмежування повноважень співробітників готельного підприємства.

Діяльність закладів розміщення супроводжується складанням різних типів документів (табл. 2), які формують різні інформаційні потоки.

В основі інформаційного забезпечення знаходиться система взаємозв'язків підрозділів готельного підприємства і комунікації, що виникають між

ними, а також взаємозв'язок із зовнішнім середовищем. Формування ефективної інформаційної підтримки управлінської взаємодії неможливе без наявності інформаційних технологій, а відтак, певних витрат, пов'язаних із їх використанням.

Враховуючи, що інформаційно-комунікативне поле формується не лише через взаємодію у внутрішньому середовищі, можна стверджувати, що цей процес супроводжується і взаємодією з усіма учасниками бізнес-процесу, а для підприємств готельної

індустрії це: турагенти, туроператори, представництво авіаліній і т.д. Взаємодія з цими учасниками бізнес-процесів здійснюється через використання автоматизованих систем управління готелем. Подальший розвиток готельно-ресторанного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій. Це стосується насамперед інформаційних технологій, ефективних і надійних систем захисту, без чого неможливо досягти високого рівня якості послуг [7, с. 227].

Таблиця 2

Структура інформаційних потоків різних засобів розміщення

Інформаційна база	Супровідна інформаційна база
організаційні документи	структурна й штатна чисельність, штатний розклад, посадові інструкції й ін.
розпорядницькі документи	рішення, розпорядження, накази по основній діяльності
документи по особовому складу	колективний договір, накази по особовому складу, трудові книжки, особисті справи, особові рахунки
фінансово-бухгалтерські документи	річний звіт, головна книга, рахунки прибутку й збитків, акти, ревізії і т.п.
інформаційно-довідкові документи	листи, довідки, доповідні записки
- нормативні документи від вищих органів	
- комерційні документи	контракти і договори
розрахунки з зовнішніми службами	рахунки закупівель, зовнішні поставки
доходи від основних та додаткових послуг	рахунки надання послуг, розрахунки з клієнтами, грошові надходження, платіжні операції
формування витратної частини	розподіл періодичних витрат, розподіл накладних витрат, амортизаційні відрахування, собівартість готельних послуг
обслуговування номерів робочим персоналом	Направлення номерів у експлуатацію, надходження номерів до реєстру, активний номерний фонд, розселення
Надання додаткових послуг	реєстри додаткових послуг, сітьовий графік надання додаткових послуг, потреба в оренді

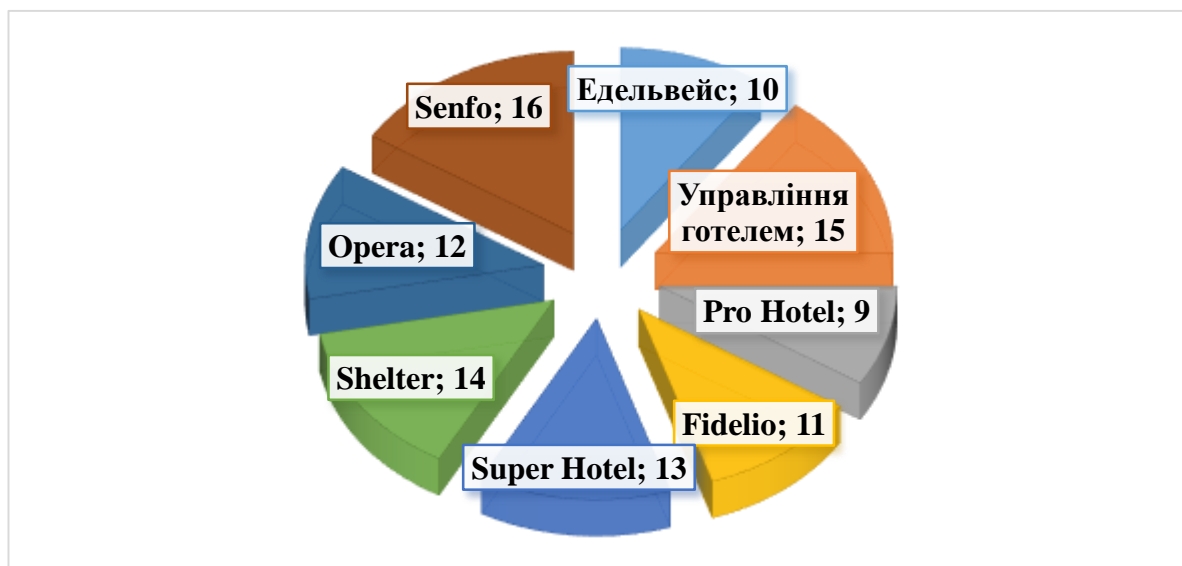


Рис. 1. Структура інсталяцій АСУ готелів в Україні

Готельні системи дозволяють автоматизувати всі етапи обслуговування гостя, починаючи від бронювання квитків, заселення і закінчуючи остаточним розрахунком, а також основні бізнес-процеси - від праці покоївок до організації звітності на підприємстві. Крім того, вони забезпечують управління всіма послугами і системами готелю, доступними в номері.

Співвідношення між кількістю реалізованих в Україні готельних проектів на HMS-системах різних торгових марок представлено на рис. 1.

Наведені дані свідчать, що в сфері впровадження інформаційних технологій і автоматизації управління готелями має широкий спектр. У той же час є великі перспективи подальшого розвитку в цьому напрямку, тому що на українському ринку є понад десяти високоякісних сучасних систем автоматизації управління готелями, причому деякі з них – це не адаптація зарубіжних систем, а оригінальні розробки українських компаній і тому найбільш пристосовані до умов України.

Для формування належних внутрішніх інформаційних потоків у підприємствах готельної індустрії необхідно впроваджувати і автоматизовані системи, які дають можливість раціонально та збалансовано використовувати ресурсний потенціал із найменшими витратами на бізнес-процеси.

На сьогоднішній день найбільш поширеними автоматизованими готельними системами, що застосовуються в світовій практиці, є:

- Система управління готелем (PMS – Property Management System).
- Система управління рестораном (Point Of Sales).
- Система телефонного сервісу (Telephone Management System).
- Система електронних ключів (Key System).

— Система електронних міні-барів (Mini bar System).

— Система інтерактивного телебачення (Video Services System).

— Система енергозбереження (Energy Management System).

— Система обробки кредитних карт (Credit Card Authorization System).

— Система складського обліку та калькуляції (Food & Beverage).

— Система фінансово-бухгалтерського обліку (Accounting System).

— Система центрального бронювання (Central Reservation System).

— Система інтернет-бронювання (Web Reservation System).

— Система кадрового обліку (Human Resource System).

— Система безпеки (Security System).

Особливих успіхів готельне і ресторанне господарство досягло за останні 30 років за рахунок впровадження ефективних систем управління з використанням інновацій [1, с. 332]. Діагностика ефективності минулого досвіду, планування та впровадження інформаційних систем та технологій дозволила окреслити причини їх проведення (рис. 2). За основу бралися опитувальні листи 20 підприємств готельного бізнесу м. Львова. В основі більшості випадків проведення змін у формуванні інформаційного поля (60%) розглядаються вимушені та добровільні фактори як головний спонукальний імпульс.

Серед чинників, що прогнозують проведення змін в інформаційному просторі, можна виділити: погіршення фінансово-економічних показників (65%),

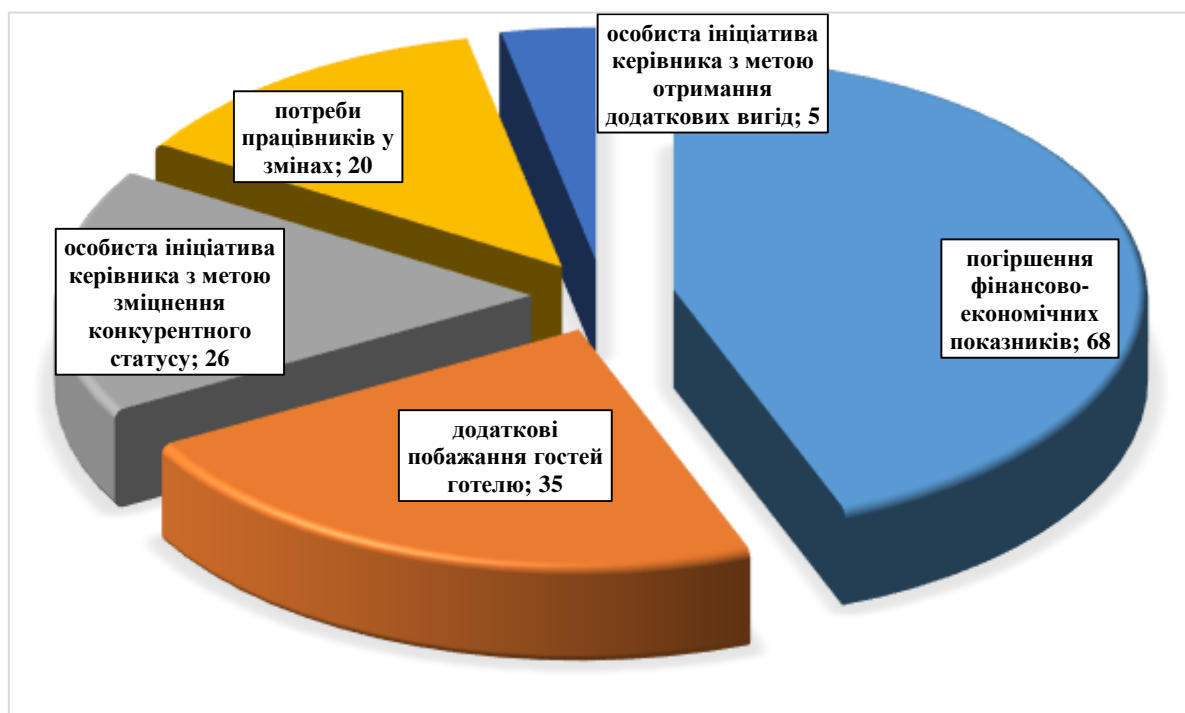


Рис. 2. Причини проведення змін у структурі інформаційного забезпечення готелю

неповне задоволення споживачів (20%) та невдоволення співробітників існуючими інформаційними потоками (15%).

Сприйняття та визнання необхідності постійного моніторингу існуючої інформаційної взаємодії та формування на її основі інформаційного поля готельного підприємства функціональні та лінійні керівники готельного бізнесу оцінюють по-різному, визначаючи основні бар'єри, які можна проранжувати таким чином:

- відсутність компетентних фахівців із сучасних інформаційних технологій;
- недостатнє усвідомлення необхідності запровадження сучасних інформаційних систем;
- відсутність фінансових ресурсів на проведення інформаційних змін.

Готельно-ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем насичення інформації і його успіх безпосередньо залежить від швидкості передачі й обміну інформацією, від її актуальності, своєчасності отримання. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу

передбачає широке використання новітніх інформаційних технологій як у сфері введення нових готельних послуг, так і в їх просуванні на ринок [8, с. 271].

Управлінська взаємодія передбачає постійне використання і забезпечення інформаційними одиницями різних рівнів управління. Для підприємств готельного бізнесу деколи складно і неможливо визначити інформаційні потоки стратегічного та тактичного рівнів управління. Для усунення цієї проблеми інформаційне забезпечення необхідно розглядати через призму інформаційних потоків, які формуються при здійсненні бізнес-процесів в основних підрозділах готелю. Рівень їх змістовності, повноти та інтенсивності забезпечують раціональну управлінську взаємодію та дають змогу визначити індекс споживчої задоволеності інформацією підрозділів готелю. Для вибраних підприємств готельного бізнесу м. Львова дані цього показника наведені в табл. 3.

Як бачимо з таблиці, найбільшій споживчій задоволеності інформаційним забезпеченням відповідають служби прийому і розрахункова частина,

Таблиця 3

Показники ефективності інформаційного сервісу готельного бізнесу

Основні складові інформаційного сервісу готелю	Важливість для споживачів компонентів		Оцінка якості					Загальна сума	Середнє значення оцінки якості	Індекс споживчої задоволеності, %
	Бі	Бі / ΣБі * 100	5	4	3	2	1			
Відділ рецепції, бронювання	5,0	10,06	22	21	10	3	0	56	4,10	77,65
обслуговування, управління номерним фондом	4,3	9,01	21	28	7	0	0	56	4,25	81,25
прийому і розрахункова частина	4,1	8,60	37	19	0	0	0	56	4,66	91,5
Надання телекомунікаційних послуг	4	8,39	30	23	3	0	0	56	4,42	87,0
експлуатації номерного фонду	4,2	10,06	40	12	4	0	0	56	4,64	91,07
служба безпеки	4,5	7,34	21	32	3	0	0	56	4,19	83,0
Служба організації харчування	4,7	9,22	28	24	4	0	0	56	4,42	85,7
Інженерно-технічна служба	3,5	7,34	1	7	24	15	9	56	2,57	39,2
Підсумок (абсолютне значення суми чисел у стовпці)	47,7	100,00	261	241	83	21	10	616	48,83	928,15
Середнє значення чисел відповідних компонентів			23,73	21,91	7,55	1,91	0,91	56,00		
Накопичене (інтегральне) значення середнього			33,17	45,64	53,18	55,09				
Середнє значення оцінки роботи та ступеня споживчої задоволеності									4,44	84,38

експлуатації номерного фонду і надання телекомунікаційних послуг. Індексція ступеня задоволеності споживача інформаційною базою дозволяє формалізувати організаційну роботу готелю на основі потреб та очікувань споживача, що дає змогу чітко обирати стратегічні альтернативи для вдосконалення якості роботи готельного підприємства.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Інформатизація та комп'ютеризація бізнес-процесів є необхідним аспектом ефективної діяльності підприємств готельного господарства. Актуальним та відкритим залишається питання формалізації інформаційних одиниць в інформаційні потоки за бізнес-процесами, дублювання та спотворювання даних при їх обробці чи навіть використанні. Основні положення статті можуть бути використані для подальшого вдосконалення систем управління з метою вдосконалення їх інформаційно-аналітичного забезпечення.

ЛІТЕРАТУРА

1. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2012. – Вип. 1(2). – С. 331-338.
2. Денисенко М. П. Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством [Текст] / М. П. Денисенко, І. В. Колос // Економіка та держава. – 2006. – № 7. – С. 19-24.
3. Жураєва К. А. Інноваційні технології у туризмі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.geograf.com.ua>.
4. Коваль Р. А. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів влади : автореф. дис. канд. наук з держ. управління : спец. 25.00.02 «Механізми державного управління» / Коваль Роман Андрійович ; Класичний приватний університет. – Запоріжжя, 2008. – 28 с.
5. Терещук І. А. Етапи та принципи впровадження інноваційних технологій в готелях / І. А. Терещук, Д. І. Басюк // Зб. наук. Праць / Національний університет харчових технологій. – 2014. – № 9. – С. 102-115.
6. Федосова К. С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / К. С. Федосова, Л. М. Тележенко. – Одеса : Видавництво ТЕС, 2010. – 264 с.
7. Шаповалова О. М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О. М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2013. – № 16. – С. 224-228.
8. Черномазюк А. Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу / А. Г. Черномазюк // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2014. – № 5, Т. 2. – С. 269-274.

REFERENCES

1. Borysova O. V. (2012), Tendentsii rozvytku hotel'no-restorannoho biznesu v Ukraini, *Ekonomichna stratehiia i perspektyvy rozvytku sfery torhivli ta posluh*, vyp. 1(2), s. 331-338.
2. Denysenko, M. P. and Kolos, I. V. (2006), Informatsijne zabezpechennia efektyvnoho upravlinnia pidpriemstvom [Tekst], *Ekonomika ta derzhava*, № 7, s. 19-24.
3. Zhuraieva, K. A. Innovatsijni tekhnologii u turyzmi, available at: <http://www.geograf.com.ua>.
4. Koval', R. A. (2008), Informatsijno-analitychne zabezpechennia diial'nosti orhaniv vlady: avtoref. dys. kand. nauk z derzh. u-nia : spets. 25.00.02 «Mekhanizmy derzhavnogo upravlinnia» / Koval' Roman Andrijoyvych; Klasychnyj pryvatny juniversytet, Zaporizhzhia, 28 s.
5. Tereschuk, I. A. and Basiuk, D. I. (2014), Etapy ta pryntsyipy vprovadzhennia innovatsijnykh tekhnologij v hoteliakh: zb. nauk. prats', Natsional'nyj universytet kharchovykh tekhnologij, №9, s. 102-115.
6. Fedosova, K. S. and Telezhenko, L. M. (2010), *Suchasni informatsijni tekhnologii u hotel'nomu i restorannomu biznesi*, Vydavnytstvo TES, Odesa, 264 s.
7. Shapovalova, O. M. (2013), Innovatsijna diial'nist', iak osnova pidvyschennia konkurentospromozhnosti hotel'noho gospodarstva, *Visnyk Shhidno ukrains'koho natsional'noho universytetu imeni Volodymyra Dalia*, № 16, s. 224-228.
8. Chernomaziuk, A. H. (2014), Innovatsii u sferi hotel'no-restorannoho biznesu, *Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu - Ekonomichni nauky*, № 5, T. 2, s. 269-274.