

Хаустова Ірина Євгенівна
старший викладач
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

Хаустова Ирина Евгеньевна
старший преподаватель
Национальный технический университет
«Харьковский политехнический институт»

Khaustova Irina
Senior Lecturer
National Technical University
«Kharkiv Polytechnic Institute»

Юр'єва Ірина Анатоліївна
кандидат економічних наук, доцент
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

Юрьева Ирина Анатольевна
кандидат экономических наук, доцент
Национальный технический университет
«Харьковский политехнический институт»

Yuryeva Irina
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
National Technical University
«Kharkiv Polytechnic Institute»

Александрова Вікторія Олександрівна
старший викладач
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

Александрова Виктория Александровна
старший преподаватель
Национальный технический университет
«Харьковский политехнический институт»

Aleksandrova Viktoriya
Senior Lecturer
National Technical University
«Kharkiv Polytechnic Institute»

DOI: 10.25313/2520-2294-2018-11-4322

**ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ**

**ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОЙ СФЕРЫ**

**APPLICATION OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES
IN ACTIVITIES OF ENTERPRISES OF THE HOTEL SECTOR**

Анотація. У статті розглянуті основні етапи становлення інформаційних технологій, визначення інформаційно-комунікаційних технологій в туристичній та готельній сфері, а так само їх роль і застосування в діяльності сучасних готельних та туристичних організацій, що проявилось в: теоретичному аналізі основних складових, а саме інформації, комунікації, інформаційних технологій, комунікаційних технологій, інформаційно-комунікаційних технологій, технологічного процесу та ін.; визначенні цілей комунікації; розглянуті аспекти застосування інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємств туристично-рекреаційної сфери; наголошено на важливості поширення інформаційно-комунікаційних технологій в готельній галузі.

Використання Інтернету є незамінним фактором продуктивної роботи будь-якого сучасного готельного підприємства, так як Інтернет може запропонувати велику кількість інформації, яка необхідна в роботі турагентств. До такої інформації відносяться: адреси готелів, розклад руху транспортних засобів і авіарейсів, митні та візові правила, а так само різні пропозиції вітчизняних та зарубіжних туроператорів. При цьому, варто зазначити, що отримана інформація може бути різною за обсягом: починаючи від невеликих прайс-листів і закінчуючи цілими каталогами. Крім цього, ще однією перевагою Інтернету є можливість отримання досить дешевою телефонного зв'язку та електронної пошти. Варто відзначити, що підключення до мережі Інтернет економить готелям і туристичним організаціям велику кількість грошових коштів, завдяки скороченню виробництва різних брошур, каталогів, буклетів і їх поширення. Організований менеджмент, кваліфікований персонал і автоматизація – це основні чинники, які дають шанс обійти конкурентів і забезпечити будь-якого сучасного туристському підприємству успіх.

Ключові слова: інформаційно-комунікаційні технології, інформаційні технології, комунікаційні технології, технологічний процес.

Аннотация. В статье рассмотрены основные этапы становления информационных технологий, определение информационно-коммуникационных технологий в туристической и гостиничной сфере, а так же их роль и применение в деятельности современных гостиничных и туристических организаций, что проявилось в: теоретическом анализе основных составляющих, а именно информации, коммуникации, информационных технологий, коммуникационных технологий, информационно-коммуникационных технологий, технологического процесса и др.; определении целей коммуникации; рассмотрены аспекты применения информационно-коммуникационных технологий в деятельности предприятий туристско-рекреационной сферы; подчеркнута важность распространения информационно-коммуникационных технологий в гостиничной отрасли.

Использование Интернета является незаменимым фактором продуктивной работы любого современного гостиничного предприятия, так как Интернет может предложить большое количество информации, которая необходима в работе турагентств. К такой информации относятся: адреса гостиниц, расписание движения транспортных средств и авиарейсов, таможенные и визовые правила, а так же различные предложения отечественных и зарубежных туроператоров. При этом, стоит отметить, что полученная информация может быть разной по объему: начиная от небольших прайс-листов и заканчивая целыми каталогами. Помимо этого, еще одним преимуществом Интернета является возможность получения довольно дешевой телефонной связи и электронной почты. Стоит отметить, что подключение к сети Интернет экономит гостиницам и туристическим организациям большое количество денежных средств, благодаря сокращению производства разных брошур, каталогов, буклетов и их распространения. Организованный менеджмент, квалифицированный персонал и автоматизация – это основные факторы, которые дают шанс обойти конкурентов и обеспечить любому современному туристскому предприятию успех.

Ключевые слова: информационно-коммуникационные технологии, коммуникация, технологический процесс.

Summary. In the article the basic stages of information technology, the definition of information and communication technologies in the tourism and hotel industry, as well as their role and use in the activities of the modern hotel and tourist organizations, as manifested in: a theoretical analysis of the main components, namely, information, communication, information technologies, communication technologies, information and communication technology, process, etc; determining the communication objectives; discussed aspects of the application of information and communication technologies in the activity of the enterprises of tourist and recreational sector; stressed the importance of disseminating information and communication technologies in the tourism industry.

The use of the Internet is an indispensable factor in the productive work of any modern hotel enterprise, since the Internet can offer a large amount of information that is necessary in the work of travel agencies. Such information includes: addresses of hotels, timetables of vehicles and flights, customs and visa rules, as well as various offers of domestic and foreign tour operators. At the same time, it is worth noting that the information received may be different in volume: from small price lists to complete catalogs. In addition, another advantage of the Internet is the ability to receive fairly cheap telephone and email. It is worth noting that connecting to the Internet saves hotels and travel organizations a large amount of money, thanks to the reduction in the production of various brochures, catalogs, booklets and their distribution. Organized management, qualified personnel and automation are the main factors that give a chance to beat the competition and ensure success for any modern tourist enterprise.

Key words: communication, communication technology, information, information and communication technology, information technologies, process technology.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку готельного та туристичного бізнесу, кількість підприємств, які відносяться до туристичної індустрії, з кожним роком збільшується. З урахуванням появи нових підприємств готельного та туристичного бізнесу, між ними зростає конкуренція. Важливою умовою для підвищення конкурентоспроможності підприємств готельної та туристичної індустрії є використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, із застосуванням яких з'являється можливість обслужити клієнта в найкоротші терміни, надавши при цьому йому широкий спектр можливих якісних послуг.

Аналіз досліджень і публікацій. Дослідження складають праці таких фахівців у галузі інформаційних технологій як Рагулін П. Г. [1], Крилов А. М. [2], Абдулов О. В. [5], Морозов М. А. [6], Столяренко А. С. [7] та інші.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою даної роботи є розгляд основних етапів становлення інформаційних технологій, визначення інформаційно-комунікаційних технологій в туристичній та готельній сфері, а також їх роль і застосування в діяльності сучасних готельних та туристичних організацій. Актуальність теми полягає в тому, що застосування інформаційно-комунікаційних технологій здатне підвищити конкурентоспроможність підприємств готельної та туристичної галузі, а так само значно полегшити роботу персоналу, задіяного в даній сфері.

Виклад основного матеріалу дослідження. Якість послуг, що надаються подібними підприємствами залежить саме від наявності повної інформації про доступність авіарейсів, різних транспортних засобів, бронюванні номера в готелі що зацікавив і т.і. Саме тому варто відзначити, що використання в своїй діяльності інформаційно-комунікаційних технологій, дозволить готельним і туристичним підприємствам значно підвищити рівень обслуговування та полегшити роботу співробітникам.

Для більш повної реалізації окресленої мети дослідження необхідно проаналізувати складову, до якої відносяться: інформація, комунікація, інформаційні технології, комунікаційні технології, інформаційно-комунікаційні технології, технологічний процес та ін.

Інформація — це будь-які відомості, що є об'єктом зберігання, передачі і перетворення. Варто зазначити, що інформація стає в сучасному суспільстві найважливішим фактором економічного зростання [1, с. 16]. Як зазначає Крилов А. Н. у своїй книзі «Менеджмент комунікацій», комунікація — «це процес обміну ідеями та певною інформацією між

двома і більше людьми, який веде до взаємного розуміння» [2, с. 45].

Основними цілями комунікації можна вважати:

- забезпечення ефективного обміну інформацією між суб'єктами і об'єктами управління;
- вдосконалення міжособистісних відносин в процесі обміну інформацією;
- створення спеціалізованих інформаційних каналів, спрямованих на здійснення обміну інформацією між окремими працівниками та групами і координації їх основних завдань та дій;
- регулювання і раціоналізація інформаційних потоків [2, с. 45].

Рагулін П. Г. у своєму навчальному посібнику «Інформаційні технології» подає таке визначення. Інформаційні технології — «це сукупність методів і способів отримання, обробки, а також подання інформації, спрямованих на зміну її стану, властивостей, форми, змісту і здійснюваних в інтересах користувачів» [1, с. 30].

Інформаційні технології — це методи пошуку, збору, зберігання, обробки, надання, поширення інформації, а так само способи здійснення таких процесів і методів. У свою чергу, інформаційною системою називається сукупність яка міститься в базах даних інформації і забезпечує її обробку інформаційних технологій і технічних засобів [3].

Комунікаційними технологіями називають сукупність різних процедур, прийомів, а так само засобів і методів, які можуть використовуватися в процесі комунікаційного впливу суб'єктом комунікації з метою досягнення поставлених цілей і завдань [4].

У свою чергу, під інформаційно-комунікаційними технологіями розуміють сукупність певних технологій, завдяки яким може здійснюватися фіксація необхідної інформації, її подальша обробка, а так само різні інформаційні обміни, що включають поширення, передачу, розкриття і т.і.

Важливим є той факт, що технологічний прогрес — це не тільки головний фактор забезпечення добробуту всієї нації в цілому, але і важлива умова процесу її своєчасного та сталого розвитку. Варто відзначити, що основна увага повинна приділятися саме інформаційно-комунікаційним технологіям, які будуть активно сприяти технологічному прогресу країни не тільки в інформаційній сфері, а й у багатьох інших не менш важливих напрямках.

Освоєння інформаційно-комунікаційних технологій є невід'ємною частиною підготовки висококваліфікованих фахівців, задіяних в даній сфері діяльності. Активне використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах готельної сфери, може значно підвищити попит на

пропонований ними продукт, так як інформаційно-комунікаційні технології є показником ефективної роботи підприємства яке йде в ногу з часом. З огляду на попит з боку потенційних споживачів на продукти або послуги підприємств даної сфери, встановлюється ціна. Варто зазначити, що автори, які вивчають інформаційно-комунікаційну сферу в туризмі та готельному бізнесі відзначають, що «Відповідність між попитом і пропозицією значно залежить від ціни. Завищення ціни приводить до падіння попиту на готельні продукти і послуги, а заниження до втрати прибутків і нерентабельність виробництва [4; 7]».

Одним з найбільш інформативних підходів до розкриття становлення і розвитку інформаційних технологій вважається підхід Рагуліна П. Г., який його представив у вигляді п'яти етапів. Вони будуть розглянуті в таблиці 1.

Далі розглянемо застосування інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності підприємств туристично-рекреаційної сфери.

Мережеві інформаційні технології є актуальним напрямом розвитку інформаційних технологій у виробничій діяльності сучасних готельних підприємств. Їх головна мета полягає не тільки в забезпечення обміну різною інформацією між окремими користувачами інформаційно-обчислювальних систем, але і створення для них можливості кооперативного використання розподілених інформаційних ресурсів суспільства, отримання довідкової, документальної та іншої інформації з різного роду спеціалізованих інформаційних фондів.

Правильно і раціонально використовуючи переваги, які є у комп'ютерних технологіях, будь-яке сучасне готельне підприємство, буде впевнено і успішно працювати сьогодні, поступово рухаючись вперед і закладаючи при цьому фундамент свого завтрашнього процвітання. Організований менеджмент, кваліфікований персонал і автоматизація — це основні чинники, які дають шанс обійти

конкурентів і забезпечити будь-якому сучасному готелю успіх [6, с. 128].

Система інформаційно-комунікаційних технологій, які використовуються в сучасному готелі, складається з комп'ютерної системи резервування, системи проведення телеконференцій, відеосистем, комп'ютерів, інформаційних систем управління, електронних інформаційних систем авіаліній, електронної пересилки грошей, телефонних мереж, рухливих засобів повідомлення і т.д. Отже, ми маємо справу з інтегрованою системою інформаційних технологій, яка поширюється в готельному бізнесі. З вищевикладеного стає ясно, що в готельній індустрії поширюються не комп'ютери, не телефони, не відеотермінали самі по собі — тут функціонує система взаємопов'язаних комп'ютерних та комунікаційних технологій.

До інформаційних технологій сучасних готелів відносяться:

- телебачення готелі, включаючи системи інтерактивного і платного телебачення;
- систему управління електронними замками готелю;
- доступ в інтернет в готелі (включаючи Wi-Fi);
- облікові програми готелю, готелю: системи управління готелі (PMS);
- особистий сайт готелю, системи онлайн бронювань готелю;
- різні обчислювальні засоби;
- відеоспостереження готелю, готелю [5; 7];

Велика увага в розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в готельній сфері, приділяють онлайн системі бронювання номерів, яка має велику популярність.

Висновки. Підводячи підсумок, можна відзначити, що використання готельним підприємством сучасних інформаційно-комунікаційних технологій дозволить ефективно і раціонально вирішувати багато завдань в таких напрямках, як: розробка та оформлення необхідної документації; аналіз завантаження номерного фонду; підготовка угод

Таблиця 1

Становлення і розвиток інформаційних технологій

Етап	Характеристика	Інструментарій
Етап 1 (Друга половина 19 століття)	Ручна технологія збирання та обробки інформації	Перо, чорнила, рахувальний апарат
Етап 2 (кінець 19 століття)	«Механічна» технологія	Печатна машинка, телефон, диктофон, пошта
Етап 3 (40–60 рр. 20 століття)	«електрична» технологія	Великі ЕОМ, диктофони, ксерокси
Етап 4 (70-і р.)	«Електронна» технологія	Великі ЕОМ, диктофони, ксерокси
Етап 5 (80-і р.)	«Комп'ютерна» технологія	Персональний комп'ютер з широким спектром програмного продукту

і договорів; маркетингові дослідження зовнішнього і внутрішнього середовища і т.д.

Поширення інформаційно-комунікаційних технологій в готельній справі є неминучим фактом продуктивного функціонування готельних підприємств. На сучасному етапі розвитку готельного та туристичного бізнесу неможливо уявити роботу фірми без використання електронної пошти і мережі Інтернет. Готельні підприємства активно застосовують різні системи бронювання з використанням Інтернет.

Розширене використання нових можливостей техніки сьогодні допомагає полегшити і прискорити процес створення і продажу послуг споживачам, вирішити фінансово-операційні завдання, пов'язані з управлінням, завдання маркетингового планування, підвищити конкурентоспроможність і, як наслідок, кількість продажів.

Вплив інформаційних технологій на управління готелем величезний, так як вони безпосередньо

пов'язані з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому. Вони прямо безпосередньо впливають на конкурентоспроможність готелю на сьогоднішньому ринку готельної індустрії.

Однак, для реалізації цих завдань потрібно не тільки розширити спектр надаваних гостям послуг, а й, безперечно, максимально поліпшити якість обслуговування гостей. Успіх будь-якої організації, а, особливо, готелю, багато в чому залежить від працюючого в ньому персоналу, який є одним з найбільш важливих ланок у ланцюжку отримання доходів і отримання максимального прибутку в індустрії готельного бізнесу.

При цьому поряд з професійними знаннями, кваліфікацією, необхідною для якісного обслуговування гостей, важливе значення має форма представлення цих знань, тобто форма подачі інформації про продані послуги.

Література

1. Рагулин П. Г. Информационные технологии / П. Г. Рагулин // Москва, 2004.
2. Крылов А. Н. Менеджмент коммуникаций. Теория и практика / А. Н. Крылов // М., 2002.
3. Закон Украины от 1992 г. N48 Об информации, информационных технологиях и о защите информации.
4. Коммуникационные технологии [Электронный ресурс]. — Все о PR. — Режим доступа: <http://www.prstudent.ru/sferapr/kommunikatsionnye-tehnologii>
5. Абдулов А. В. Использование информационных технологий в гостиничном деле [Электронный ресурс] / А. В. Абдулов // Сборник статей XIII межвузовской научно-практической конференции студентов и аспирантов «Молодёжь, наука, творчество — 2015». Омск: Омский государственный институт сервиса, 2015. — Ч. 2. — С. 45–46. — Режим доступа: http://tourlib.net/statti_tourism/abdulov.htm
6. Морозов М. А., Морозова Н. С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме / М. А. Морозов // М., 2004.
7. Столяренко, А. В. Воздействие факторов макросреды на эффективное функционирование предприятий туристско-рекреационной сферы / А. В. Столяренко, А. С. Чебаненко // Экономика и менеджмент инновационных технологий (Электронный журнал). — 2016. — № 4 (55). — С. 49–54. — Режим доступа: <http://ekonomika.snauka.ru/2016/04/11258>

References

1. Ragulin P. G. Informatsionnye tekhnologii / P. G. Ragulin // Moskva, 2004.
2. Krylov A. N. Menedzhment kommunikatsiy. Teoriya i praktika / A. N. Krylov // M., 2002.
3. Zakon Ukrainy ot 1992 g. N48 Ob informatsii, informatsionnykh tekhnologiyakh i o zashchite informatsii.
4. Kommunikatsionnye tekhnologii [Elektronnyy resurs]. — Vse o PR. — Rezhim dostupa: <http://www.prstudent.ru/sferapr/kommunikatsionnye-tehnologii>
5. Abdulov A. V. Ispolzovanie informatsionnykh tekhnologiy v gostinichnom dele [Elektronnyy resurs] / A. V. Abdulov // Sbornik statey XIII mezhvuzovskoy nauchno-prakticheskaya konferentsii studentov i aspirantov «Molodezh, nauka, tvorchestvo — 2015». Omsk: Omskiy gosudarstvennyy institut servisa, 2015. — Ch.2. — S.45–46. — Rezhim dostupa: http://tourlib.net/statti_tourism/abdulov.htm
6. Morozov M. A., Morozova N. S. Informatsionnye tekhnologii v sotsialno-kulturnom servise i turizme / M. A. Morozov // M., 2004.
7. Stolyarenko, A. V. Vozdeystvie faktorov makrosredy na effektivnoe funktsionirovanie predpriyatiy turistsko-rekreatsionnoy sfery / A. V. Stolyarenko, A. S. Chebanenko // Ekonomika i menedzhment innovatsionnykh tekhnologiy (Elektronnyy zhurnal). — 2016. — № 4 (55). — S. 49–54. — Rezhim dostupa: <http://ekonomika.snauka.ru/2016/04/11258>