

УДК 640.41

Л. В. Транченко, Н. В. Терещук

АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ЯК МЕХАНІЗМ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

У роботі висвітлено особливості регулювання готельного бізнесу за допомогою інформаційних технологій. Актуальність проблеми підтверджується тим, що існуючі методики оцінки використання автоматизованих систем управління готельними підприємствами та специфіка окремих програмних продуктів підвищують конкурентоспроможність сучасного готельного підприємства. Основною метою даного дослідження є виявлення тенденцій і концепція розвитку готельних послуг, що характеризуються високим рівнем конкуренції, різноманітністю видів послуг, що надаються і підвищенням рівня обслуговування. Сьогодні готельні підприємства на тлі запеклої боротьби за кожного гостя змушені активно вдосконалюватися, використовуючи різноманітні внутрішньо організаційні і технологічні інновації, застосовуючи їх як найбільш ефективні механізми підвищення конкурентоспроможності.

У статті розглянуто вплив інформаційних технологій на управління готелем, оскільки він прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як окремо взятого менеджера, так і готелю в цілому, а також вплив на конкурентоспроможність на сьогоднішньому ринку. У статті проаналізовано використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю, які на сьогодні є не просто питанням лідерства і створення конкурентних переваг, але й виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Сьогодні значна кількість українських підприємств готельного бізнесу активно впроваджують системи автоматизації, які повністю відповідають сучасним вимогам. Основна перевага використання АСУГ полягає в наявності інтеграції з такими глобальними системами бронювання, як Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan.

Конкурентна перевага підприємств індустрії гостинності в значній мірі залежить від активного використання інновацій в області інформаційних технологій, які в свою чергу є міцним маркетинговим інструментом, що дозволяє управляти споживчою лояльністю гостя.

Ключові слова: *готельний бізнес, автоматизовані системи управління (АСУ), конкурентоспроможність, бізнес-процеси, інформаційні технології, індустрія гостинності розміщення.*

Постановка проблеми та її актуальність. Для успішного розвитку і функціонування інформаційної економіки необхідно ефективне управління інформаційними ресурсами, що має на увазі активізацію процесів інформатизації. Реалізація поставленої задачі передбачає аналіз та прогнозування розвитку процесу автоматизації з урахуванням соціально-економічного стану країн. Розв'язання цієї проблеми вимагає застосування відповідного методичного інструментарію. Актуальність проблеми підтверджується тим, що існуючі методики оцінки використання автоматизованих систем управління готельними підприємствами та специфіка окремих програмних продуктів підвищують конкурентоспроможність сучасного готельного підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сьогодні проблематика статті достатньо добре досліджена і результати досліджень знайшли своє відображення

в працях таких авторів, як Ахметзанов (2018), Бритвина (2016), Духовная (2014, 2019), Завідна (2017), Клейман (2018), Хабібулліна (2018) та інших.

Мета статті. Основною метою даного дослідження є виявлення тенденцій і концепція розвитку готельних послуг, що характеризуються високим рівнем конкуренції, різноманітністю видів послуг, що надаються і підвищенням рівня обслуговування. Сьогодні готельні підприємства на тлі запеклої боротьби за кожного гостя змушені активно вдосконалюватися, використовуючи різноманітні внутрішньо організаційні і технологічні інновації, застосовуючи їх як найбільш ефективні механізми підвищення конкурентоспроможності.

Викладення основного матеріалу дослідження. Сучасні підприємства гостинності являють собою складний комплекс функціональних елементів, організована взаємодія яких визначає конкурентоспроможність підприємства. На сучасному етапі розвитку готельного бізнесу використання інформаційних технологій в значній мірі сприяє оптимізації всіх бізнес-процесів і, як наслідок, дозволяє готелям сформувати споживчу лояльність, зміцнити особистий імідж і в кінцевому підсумку підвищити показники доходу.

В умовах жорсткої конкуренції та постійно зростаючих вимог споживачів до якості та оперативності надання послуг без використання сучасних Автоматизованих Систем Управління (АСУ) успішне функціонування підприємства гостинності неможливе. Підприємствам необхідно обробляти багаточисельні потоки інформації і координувати роботу великої кількості людей. Автоматизовані Системи Управління покращують ефективність діяльності підприємства індустрії гостинності в кілька разів.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій і розширення їх застосування в усіх сферах людської діяльності призвели до того, що значна частина населення трудового віку в процесі здійснення своєї діяльності повинна освоювати і використовувати різні інформаційні технології, займатися: формуванням, обробкою, зберіганням і передачею інформації.

Інформаційні технології є основою автоматизації систем управління.

Можна виділити кілька етапів розвитку автоматизації (таблиця 1).

Таблиця 1 – Етапи розвитку автоматизації

№ п/п	Роки	Характеристика етапу
1	1950-ті	Засобами автоматизації в цей час були різноманітні електромеханічні рахункові машинки, які використовувалися для розрахунку заробітної плати і обробки рахунків. Результатом таких дій стало скорочення витрат і економія часу при роботі з документами на паперових носіях.
2	1960-ті	Для цього періоду характерна зміна ставлення людей до інформаційних технологій. Цьому сприяла поява комп'ютерів і можливість їх використання для роботи з документами. Комп'ютерне обладнання дозволяло не тільки обробляти рахунки і розраховувати заробітну плату, а й виконувати більш важкі операції.
3	Початок 1970-их – 1980-ті	Характеризується широким впровадженням інформаційних технологій в сферу управління. Автоматизуються облік і контроль, прискорюється процес прийняття управлінських рішень.
4	Кінець 1980-их та по цей час	У концепції застосування інформаційних технологій відбуваються серйозні зміни. Інформаційні та комп'ютерні технології перетворюються в стратегічний інформаційний потік і застосовуються в господарюючих суб'єктах незалежно від різних сфер на всіх рівнях управління. Завдяки інформаційним системам підприємства здійснюють успішну діяльність, розробляють і впроваджують нововведення, знаходять нові сегменти збуту, забезпечують конкурентоспроможність своїх товарів і своєї компанії.

Сполучені Штати Америки вперше почали використовувати практики застосування інформатизації в готельній сфері. У шістдесятих роках минулого століття три найбільших готельних мережі: Hilton, InterContinental та Sheraton спільно з компанією IBM вклали кошти в розробку першої інформаційної системи управління готелями, і дали їй назву HIS (Hotel Information System).

На рисунку 1 зображена схема автоматизованого управління готельним підприємством.

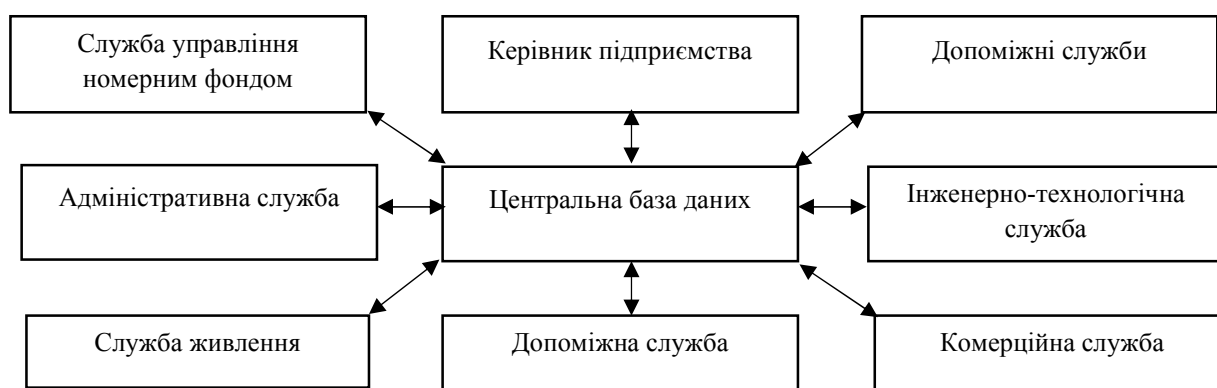


Рисунок 1 – Схема автоматизації готельного підприємства (Духовная, 2019)

Доцільність інвестицій в АСУ підприємствами гостинності в сучасних умовах визначається необхідністю:

- досягнення конкурентних переваг;
- підвищення ефективності діяльності;
- оптимізації використання та розподілення ресурсів готельного підприємства.

Конкурентна перевага – це максимальне збільшення обсягів реалізації з розрахунку на одного гостя на основі формування їх споживчої лояльності. Цей показник характеризує якість роботи співробітників готелю зі сформованою базою постійних відвідувачів.

Аналіз ринкових сегментів дозволяє грамотно формувати політику просування бренду готелю в кожному з обраних сегментів і оптимально спланувати стратегію позиціонування готельних продуктів з метою отримання найкращого ефекту.

Використання інформації про те, які переваги характерні для того чи іншого постійного гостя, дозволяє застосовувати готельному підприємству індивідуальний підхід до кожного з них. Це проявляється в наданні ексклюзивного персонального сервісу, попередження їх побажань, розробки для них додаткових послуг, якими вони, швидше за все, скористаються. І, відповідно, це буде приносити готельному підприємству постійний дохід (Ахметзанов, 2018).

Важливим фактором підвищення ефективності є оптимізація використання готельних ресурсів, економія витрат при обробці даних, і продуктивна організація основних виробничих процесів.

Підвищення ефективності пов'язано з оптимізацією використання всіх готельних ресурсів, економією витрат при обробці інформації, а також правильної організацією здійснення основних виробничих процесів.

Сучасна система управління побудована на інтегрованій інформаційній мережі, дозволяє мінімізувати роботу і значно скоротити кількість помилок, які виникають при введенні даних в ручному режимі (Клейман, 2018).

Крім того, автоматизація інформаційної мережі дозволяє:

- значно економити на заробітній платі;
- виключити помилки в роботі, які зможуть привести до додаткових витрат;
- підвищити ефективність прийняття управлінських рішень.

Інформаційні системи дозволяють обробляти і зберігати великий об'єм інформації і формувати різного виду відбірності. Вони є основою для прийняття управлінських рішень.

База даних по гостям дозволяє проводити їх сегментацію з метою виявлення найбільш важливих з точки зору можливого прибутку гостей, вивчати зміну динаміки попиту і переваги. Завдяки цьому з'являється можливість розробки індивідуальних пропозицій для кожного гостя, що найкращим чином позиціонує готельне підприємство.

Основною ресурсною базою підприємства готельного бізнесу є номерний фонд. І, відповідно, для його більш ефективного використання необхідно грамотно управляти процесом бронювання номерів.

Інформаційні технології дозволяють гостям самостійно бронювати готельні номери через офіційний Інтернет-сайт, різноманітні українські і міжнародні туристські Інтернет-сайти, глобальні системи бронювання (наприклад, Booking.com), власні call-центри і call-центри туристських операторів.

Важлива роль із залучення гостей готелів належить міжнародним туристським компаніям, що працюють в глобальних системах бронювання GDS і не мають прямих договорів з готельними підприємствами.

Робота з туристичними компаніями також вимагає налагодженого процесу розрахунків і сплати комісійної винагороди.

У цих випадках інформаційні системи управління дозволяють упорядкувати ці процеси в автоматичному режимі, розрахувати комісійну винагороду з кожного заброньованого номера, сформувати всі необхідні звіти і файли вивантаження даних для компаній.

Найбільш вигідним для готелю способом бронювання є бронювання через власний Інтернет-сайт.

За останні кілька років світовий обсяг бронювання за допомогою електронних каналів збільшився в сотні разів. А зростання використання Інтернету в електронній торговельній сфері гостинності знаходиться на третьому місці за популярністю в світі (Духовная, 2014).

У процесі розміщення через зовнішні системи бронювання гостро стоїть проблема синхронізації вільного номерного фонду готельного підприємства з даними, які представлені в базах «зовнішніх» систем бронювання.

За відсутності інтеграції між керуючою системою підприємства і зовнішнім сервісом Інтернет-бронювання, готель змушений вручну підтримувати виділену кількість номерного фонду в зовнішніх системах.

Виходячи з ситуації, коли не налаштована синхронізація номерного фонду між системами бронювання, такі номери можуть опинитися непроданими, тому що всі внутрішні канали закриваються для виключення ситуації «подвійного бронювання». Саме з цією проблемою найчастіше стикаються вітчизняні готельні підприємства. Сучасні автоматизовані системи дозволяють вирішити цю проблему в умовах зовнішніх і внутрішніх каналів реалізації.

Для підприємства гостинності одним із завдань стоїть організація продажів номерного фонду за найбільш вигідними цінами. Це складне завдання, що вимагає вибудовування правильної стратегії збуту. Завдяки сучасним системам управління

готелем є можливість визначати кількість і клас номерів, які будуть реалізовуватися за тими чи іншими тарифами.

На кожен конкретний майбутній період керівництво готелю визначає на основі аналогічних періодів минулих років ту кількість номерів за найбільш високими тарифними ставками, які можна очікувати. Далі визначається квота продажів за цінами на основі очікуваного попиту, а за низькими тарифами або зі знижками реалізується решта готельних номерів.

Співробітники готелю мають можливість постійно відстежувати зміни в бронюванні номерів. Моніторинг бронювання розглядається за схемою: час між розміщенням заявки на бронювання та датою заселення клієнта. Моніторинг дозволяє формувати гнучку цінову політику на номерний фонд з урахуванням сезону, характеристики номера, попитом і іншими факторами.

З метою оптимізації завантаження готельних номерів бронюються тільки окремі одиниці номерного фонду певного типу (люкс, стандарт і т.д.). Вручну вести своєчасний облік завантаженості номерного фонду дуже важко, практично неможливо, але сучасні системи управління справляються з цим завданням досить ефективно.

Для максимізації віддачі номерного фонду можливо на основі його оцінки за кожною клієнтською категорією або ринковим сегментом визначити прогнозований відсоток можливих відмов гостей. На цій основі формується певний заділ для перебронювання номерів і вводиться лист очікування.

Звичайні втрати готелів від відмови (не заїзду) гостей коливаються в межах 3–5 %. Використання системи управління дозволяє значно скоротити цей показник (Бритвина, 2016).

Усі зазначені можливості системи управління показують, що впровадження інформаційних технологій в практику готелю сприяють збільшенню обсягів продажів, формуванню лояльності клієнтів, підвищенню конкурентоспроможності та ефективному розподілу робочого часу працівників.

Посилення конкуренції серед готельних підприємств підштовхує до розширення застосування автоматизованих готельних технологій серед вітчизняних готелів різного типу.

Завдяки сучасним автоматизованим системам підприємство гостинності стає керованим об'єктом, здатним адаптуватися до умов ринку, гнучко змінювати свою політику просування та збуту, в результаті чого інвестиції, вкладені в сучасні технології, повністю себе окупають (Завідна, 2017).

Найбільш актуальними завданнями в автоматизації роботи готельного підприємства є:

- використання Інтернет-технологій для залучення клієнтів;
- ведення обліку клієнтів;
- калькуляція вартості броньованих послуг;
- обробка послуг;
- взаєморозрахунки з гостями і постачальниками;
- облік виконання замовлень;
- взаємодія спеціального програмного забезпечення з бухгалтерськими програмами;
- підготовка звітних документів.

Але жодна програма не дозволяє враховувати широке різноманіття завдань, які бажають бачити гості, і саме тому під кожне готельне підприємство доводиться формувати індивідуальний пакет послуг.

Для прискорення процесу необхідна не тільки традиційна база даних за головними складовими пакету, а й база даних, що містить безліч вже готових варіантів. Така база даних повинна формуватися автоматично, тобто програмно. З її допомогою гості можуть вибрати послуги за визначеними критеріями пошуку. Чим більше критеріїв, тим ефективніше пошук готових пакетів послуг, тим повніше будуть задоволені побажання гостей. Саме в індивідуалізації обслуговування криється успіх сфери гостинності.

Ключовими факторами при розробці програмних продуктів для автоматизації готельних підприємств є системний підхід, який враховує: ефективність, надійність, безпеку і стійкість.

Програмний продукт повинен бути зручним і гнучким інструментом для описання готельної послуги, автоматично формувати пакет послуг, розраховувати вартість і формувати бази даних за цінами, здійснювати бронювання в режимі реального часу, не вимагати установки додаткового програмного забезпечення від агентів і постачальників.

Для забезпечення безпеки єдиної автоматизованої системи необхідне дотримання стандартів і правил розробки (забезпечення надійності програмного забезпечення), суворе дотримання нормативної бази, кваліфікований аналіз ризиків, розробка і впровадження адекватної політики безпеки.

Розробкою програмних продуктів для підприємств готельного бізнесу займається велика кількість спеціалізованих компаній.

Зазвичай такі системи дозволяють автоматизувати діяльність всередині фірми, вести бази даних по клієнтах і партнерах, по послугах, готелях, посольствах, перевізниках, займатися обліком платежів, прийомом замовлень, роботою з клієнтами, формувати вихідні документи. Практично всі програмні комплекси взаємопов'язані зі спеціалізованими бухгалтерськими програмами.

В даний час в усьому світі дуже бурхливо розвиваються комп'ютерні та інформаційні технології в сфері туризму і гостинності, що дозволяють максимально удосконалювати роботу підприємств турбізнесу в режимі реального часу.

Готель – складна багатофункціональна організація, що надає широкий спектр різноманітних послуг. Перш за все, це послуги з розміщення, харчування, організації дозвілля, побутового обслуговування клієнтів.

Для того, щоб готель працював як єдиний організм і гості були задоволені якістю послуг, що надаються, від усіх структур і служб готелю потрібна ефективна робота, якої неможливо досягти без координації процесів. У зв'язку з цим дуже важливим стає питання автоматизації підприємства гостинності.

Особливо активно інформатизація в готельних процесах стала використовуватися з появою Інтернету та інших програмних технологій, які дозволили автоматизувати різні служби і процеси (склад, ресторан, бухгалтерія, реєстрація гостей і т.д.) (Завідна, 2017).

Однак, сучасним готелям необхідна комплексна автоматизація всіх про-процесів і служб. Особливо це стосується крупних готелів, які приймають велику кількість гостей і надають широкий спектр послуг.

За кордоном на основі багаторічного досвіду розвитку і використання програмних продуктів були розроблені досить досконалі автоматизовані системи. Вартість таких програмних продуктів досить висока, але дослідження корпорації Microsoft показують, що більшість готельних підприємств в західних країнах з певною періодичністю впроваджують нову, більш досконалу систему управління. Зараз спостерігається тенденція до скорочення терміну технічного оновлення готелів. Раніше це було 7–9 років, зараз – 3–5 років, в прогнозах – 2–3 роки.

Автоматизовані готельні системи повинні відповідати наступним вимогам:

- забезпечувати ефективне управління номерним фондом і тарифною політикою;
- забезпечувати можливість реалізації всіх можливих каналів продажів готельних послуг;
- здійснювати фінансовий контроль і аудит;
- дозволяти управління центрами прибутку (ресторан, бар, фітнес і т.д.);
- включати можливості проведення заходів (конференція, конгрес, тимблдинг, банкет і т.д.);
- містити інтерфейси з функцією авторизації кредитних карт;
- містити інтерфейси з периферійними системами;
- включати програми лояльності та участі в бонусних програмах;
- дозволяти здійснення групового бронювання з гнучкою системою індивідуальних розрахунків з клієнтами;
- володіти надійністю і відмовостійкістю;
- забезпечувати супровід і цілодобову підтримку.

Вибір системи залежить від різних параметрів характеристик готелю:

- обсягів номерного фонду;
- наявності додаткового набору послуг (електронні ключі, SPA-процедури, боулінг і т.д.);
- контингенту користувачів готелю.

Для надання послуг зв'язку в готелях використовують програмовані автоматичні телефонні станції, такі як Ericsson, Siemens, Meridian, Bosch, Panasonic і інші.

Дедалі більшого поширення набувають електронні системи контролю доступу – електронні замки. До найбільш відомих систем замків відносяться американська VingCard, шведська Timelox, італійська CISA.

Однак основу готельної АСУ у багатьох випадках становить PMS (система управління номерним фондом). Сучасні PMS містять всю інформацію про поточний стан справ: очікуваних гостей, проживання та їхні рахунки.

На практиці, найбільш поширеним готельними системами є системи управління:

- готелем (PMS – Property Management System): Amadetis PMS, OPERA, Галактика, Парус-Готель (Клейман, 2018);
- обробки кредитних карт (Credit Card Au-thorization System): Mercury Payment Systems, Heartland Payment Systems;
- інтернет бронювання (Web Reservation System): Genares, Pegasus IDS Systems (Клейман, 2018);
- фінансово-бухгалтерського обліку (Accounting System): Scala, 1С;
- рестораном (Point Of Sales): Epitome POS, 1С: Підприємство 8: Ресторан, Парус-Ресторан;
- заходами (Sales & Catering): Sky ware Hospitality Solutions Sales and Catering, OPERA Sales & Catering Full Service;
- інтерактивним телебаченням (Video Services System): General Satellite, GuestLink.

Бізнес-процеси, що підлягають автоматизації в готелі, поділяють на два блоки: фронт-офіс і бек-офіс.

Фронт-офіс готелі – це структурні підрозділи, персонал готелю і служби, що взаємодіють з гостями: бронювання та продажу, прийому і розміщення, супроводу і обслуговування, маркетингу.

Однак без внутрішніх процесів неможливо зробити перебування людей, які проживають в готелі, комфортним, тому бек-офіс важливий не менше, ніж фронт-офіс.

Бек-офісні процеси реалізуються структурними підрозділами готелю, які не взаємодіють з гостями безпосередньо, але задіяні в забезпеченні функціонування готелю: служба виробництва готельних послуг, бухгалтерський відділ, відділ персоналу, відділ постачання, а також організація логістики.

Організацію налагодженої взаємодії функціональних підрозділів готелю повинна забезпечити АСУ готелю. Її елементами повинні бути:

- база даних на сервері;
- модуль номерного фонду (модуль портъе);
- модуль адміністрації;
- бухгалтерія;
- ресторанний модуль;
- інші додаткові модулі.

Комплексне управління всіма структурними підрозділами готелю забезпечується внутрішньої локальною мережею, що об'єднує АРМи окремих працівників.

Базовим елементом АСУ готелю є Модуль номерного фонду (АРМ портъе), який повинен:

- управляти інформацією з запитами про бронювання (дані про гостя, терміни і параметри броні, її ідентифікатор);
- здійснювати пошук номерів, що задовольняє запитам гостя, і його резервування;
- ідентифікувати і реєструвати гостя;
- забезпечувати контроль обслуговування (прибирання, доставку їжі в номер і т.д.);
- формувати інформацію про оплату проживання і послуг (вести баланс рахунку гостя);
- попереджати про закінчення терміну проживання, проводити процедури виселення і розрахунку.

Типова архітектура АСУ включає в себе систему зберігання інформації, систему бізнес-аналітики (MOLAP), бібліотеку стандартних форм аналізу і звітності (Доповідь Світового економічного форуму в галузі туризму «The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019»).

Система бізнес-аналітики проводиться за допомогою багатовимірного аналізу, що дозволяє своєчасно отримувати інформацію для маркетингового та стратегічного аналізу діяльності готелю з метою збільшення прибутку і підвищення ефективності діяльності.

Ключовими показниками діяльності готелю є середній відпускну тариф (ADR) і середній дохід на номер (RevPAR).

Проведене дослідження показало, що сучасні комплекси АСУ об'єднують всі критично важливі елементи управління в єдиний процес, що дозволяє мінімізувати втрати прибутку, здійснювати ефективний контроль діяльності персоналу і збільшити якість надання послуг.

Останнім часом класичні АСУ до-ті, що виконують «свіжими» розробками по керівництву маркетингом і каналами продажів. Якщо раніше інформаційні технології заключалися в PMS (Property Management Systems), то зараз частіше впроваджуються CRM (Customer Relationship Management). Серед таких програмних продуктів виділяються розробки компаній Rate Gain, ReviewPro, Rate Tiger, Reinvenate, Parity Rate (Доповідь Світового економічного форуму в галузі туризму «The Travel & Tourism

Competitiveness Report 2019»). Дані програмні моделі легко інтегруються в готельний продаж і цінову політику і дозволяють аналізувати співвідношення між ними.

Системи автоматизації підприємств готельного бізнесу постійно вдосконалюються, спостерігається поява інноваційних рішень, завдяки науково-технічному розвитку покращуються якість і ефективність діяльності підприємств гостинності.

Висновки. Сьогодні значна кількість українських підприємств готельного бізнесу активно впроваджують системи автоматизації, які повністю відповідають сучасним вимогам. Основна перевага використання АСУГ полягає в наявності інтеграції з такими глобальними системами бронювання, як Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan.

Всього на сьогоднішній день налічується приблизно 500 000 терміналів, установлених в готелях по світу, що займає більше 90 % ринку. Ці глобальні системи бронювання входять в так звану «золоту четвірку».

Індустрія гостинності – невід’ємна і вельми значна складова економіки багатьох країн. Для готельного бізнесу характерна стрімка зміна економічних умов, постійний процес підвищення якості наданих послуг, залучення на ринок нових учасників, включаючи провідних світових лідерів індустрії гостинності.

Конкурентна перевага підприємств індустрії гостинності в значній мірі залежить від активного використання інновацій в області інформаційних технологій, які, в свою чергу, є міцним маркетинговим інструментом, що дозволяє управляти споживчою лояльністю гостя.

Список посилань

Ахметзанов, А. & Клейн, Е. Д. (2018). Современные информационные технологии управления гостиницей. *Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства*: Сб. науч. ст. XIV Междунар. науч.-практ. конф. Под ред. О. А. Никитиной. 2018, 53-57.

Бритвина, В. В. Шабалина, Н. В., Дусенко, С. В., Седенков, С. Е., & Шинков, С. О. (2016). Внедрение инноваций для повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий. *Научное обозрение*, № 2, 96-99.

Духовная, Л. Л. (2019). Автоматизация бизнес-процессов как механизм повышения эффективности гостиничного предприятия. *Сервис в России и за рубежом*, Т. 13, №3(85), 162-174.

Духовная, Л. Л. & Холодцова, И. И. (2014). Инновационные технологии в гостиничном бизнесе. *Сервис в России и за рубежом*, №7(54), 166-178.

Завідна, Л. Д. (2017). Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 600.

Клейман, А. А. Бабанчикова О. А. (2018). О внедрении цифровых инновационных технологий и автоматизации управления в деятельность предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса. В сб.: Вестник индустрии гостеприимства: Научный сборник. СПб., 59-71.

Хабибуллина, Д. Р. (2018). Сравнительный анализ средств автоматизации деятельности на предприятиях гостиничного бизнеса. *Advances in Science and Technology*, 81-82.

Шмарков, М. С. & Шмаркова, Е. А. (2018). Автоматизация гостиничных предприятий как механизм повышения конкурентоспособности. *Обеспечение устойчивого развития регионов в пространственной структуре экономики*, 44-46.

Доповідь Світового економічного форуму в галузі туризму «The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019».

References

- Ahmetzanov, A., & Klejn, E. D. (2018). Sovremennye informacionnye tehnologii upravleniya gostinicej [Modern hotel management information technology]. *Aktualnye problemy razvitiya industrii gostepriimstva [Actual problems of the hospitality industry development]*: Collection of scientific articles of the XIV International scientific-practical conference, 53-57. (In Russ.).
- Britvina, V. V., Shabalina, N. V., Dusenko, S. V., Sedenkov, S. E., & Shinkov, S. O. (2016). Vnedrenie innovacij dlya povysheniya konkurentosposobnosti gostinichnyh predpriyatij [Introducing innovations to increase hotel competitiveness]. *Nauchnoe obozrenie [Scientific Review]*, 2, 96-99. (In Russ.).
- Duhovnaya, L. L. (2019). Avtomatizatsiya biznes-protsessov kak mekhanizm povysheniya effektivnosti gostinichnogo predpriyatiya [Automation of business processes as a mechanism for increasing the efficiency of a hotel enterprise]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, T. 13, №3(85), 162-174.
- Duhovnaya, L. L., & Kholodtsova, I. I. (2014). Innovacionnye tehnologii v gostinichnom biznese [Innovative technologies in the hotel business]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 7(54), 166-178. (In Russ.).
- Zavidna, L. D. (2017) *Hotelnyi biznes: strahii rozvytku: monohrafiia*. Kyiv: Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 600.
- Klejman, A. A., & Babanchikova, O. A. (2018). O vnedrenii cifrovyyh innovacionnyh tehnologij i avtomatizacii upravleniya v deyatelnost predpriyatij gostinichnogo i restorannogo biznesa [On the introduction of digital innovative technologies and management automation in the activities of hotel and restaurant business enterprises]. *Vestnik industrii gostepriimstva [Bulletin of Hospitality Industry]*, 59-71. (In Russ.).
- Khabibullina, D. R. (2018). Sravnitelnyj analiz sredstv avtomatizacii deyatelnosti na predpriyatiyah gostinichnogo biznesa [Comparative analysis of means of automation of activity at hotel enterprises]. *Advances in Science and Technology*, 81-82. (In Russ.).
- Shmarkov, M. S., & Shmarkova, E. A. (2018). Avtomatizatsiya gostinichnyh predpriyatij kak mekhanizm povysheniya konkurentosposobnosti [Automation of hotel enterprises as a mechanism to increase competitiveness]. In coll.: *Obespechenie ustojchivogo razvitiya regionov v prostranstvennoj strukture ekonomiki Rossii [Ensuring sustainable development of regions in the spatial structure of the Russian economy]*: National (All-Russian) scientific and practical conference: 25, 44-46. (In Russ.).
- Dopovid Svitovoho ekonomichnoho forumu v haluzi turyzmu «The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019».

L. V. Tranchenko, N. V. Tereshchuk

AUTOMATION OF BUSINESS PROCESSES AS A MECHANISM TO INCREASE THE EFFICIENCY OF A HOTEL ENTERPRISE ACTIVITY

Summary

The peculiarities of regulation of hotel business with the help of information technologies are covered in the work. The urgency of the problem is confirmed by the fact that the existing methods of assessing the use of automated management systems of hotel enterprises and the specifics of individual software products increase the competitiveness of

modern hotel enterprises. The main purpose of this study is to identify trends and concepts of hotel services, characterized by a high level of competition, a variety of services provided and increasing the level of service. The implementation of this task involves the analysis and forecasting of the development of the automation process taking into account the socio-economic situation of the countries. Today, hotel companies against the background of a fierce struggle for each guest are forced to improve actively, using a variety of internal organizational and technological innovations as the most effective mechanisms to increase competitiveness. The article examines the impact of information technology on hotel management, as it is directly related to improving the efficiency of both the individual manager and the hotel, as well as the impact on competitiveness in today's market. The article analyzes the use of computer networks, the Internet and Internet technologies, software products for end-to-end automation of all business processes of the hotel, which today are not just a matter of leadership and competitive advantage, but also survival in the market.

Today, a significant number of Ukrainian hotel businesses are actively implementing automation systems that fully meet modern requirements. The main advantage of using ACS is the integration with such global booking systems as Amadeus, Galileo, Saber and Worldspan.

The competitive advantage of enterprises in the hospitality industry largely depends on the active use of innovations in information technology, which in turn is a strong marketing tool that allows you to manage consumer loyalty to the guest.

Keywords: *hotel business, automated control systems (ACS), competitiveness, business processes, information technology, hospitality industry.*

Статтю подано до редакції 14.09.2021