

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Носирєв О.О., Чернат А.А.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

Без інформаційних технологій неможливо уявити діяльність сучасної туристичної галузі та готельно-ресторанного бізнесу. Інформаційні технології використовуються в усіх основних бізнес-процесах всередині туристичної компанії або готельно-ресторанного комплексу, починаючи від пошуку та залучення клієнтів в якості комунікаційного та маркетингового інструменту й закінчуючи формуванням туристичного або готельно-ресторанного продукту. Глобалізація суспільних процесів, а також інтеграція України у світову економічну систему обумовлює потреби використання прогресивних інформаційних систем в її інноваційному розвитку. У сфері готельно-ресторанного бізнесу використання інформаційної інфраструктури є необхідною умовою успішного просування продукту на національний та міжнародний ринок послуг.

Унаслідок входження України у світову мережу інформаційних комунікацій поступово вдосконалюються умови функціонування інформаційних систем, зокрема, розроблена державна програма інформатизації, формується нормативно-правова база, збільшується кількість підприємств інформаційної інфраструктури, поліпшується якість каналів зв'язку, урізноманітнюються технічні засоби та інформаційні технології активізації інформаційних систем. Сьогодні інформаційні технології в індустрії гостинності застосовуються повсюдно. Завдяки вдосконаленню комп'ютерних технологій інформаційні системи стали точними, надійними і багатофункціональними.

В Україні постійно зростає інтерес готелів до глобальної інформатизації із залученням сучасних Інтернет-технологій, які значно розширюють коло потенційних клієнтів та зацікавлених у співпраці осіб. Ринок продавців туристичних послуг в Україні функціонує сьогодні переважно в режимі електронного каталогу. Це обумовлено недостатнім використанням порівняно з економічно розвиненими країнами переваг інформаційних технологій.

Сучасне інформаційне забезпечення організації, яка працює в галузі туризму і готельного бізнесу, є обов'язковою умовою її успішного функціонування. Високі темпи розвитку інформаційних технологій, великі обсяги валютних надходжень у цю сферу та, як наслідок, розширення процесів глобалізації активно впливають на розвиток туристичної індустрії.

Забезпечення високого рівня обслуговування в готелях у сучасних умовах неможливо досягти без застосування нових технологій, які передбачають автоматизацію багатьох готельних процесів, електронне резервування, введення технологій, що сприяють поліпшенню якості обслуговування одночасно при поліпшенні умов праці персоналу.