

**АВТОМАТИЗОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В ІНДУСТРІЇ
ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ ТА ТУРИЗМУ НА УКРАЇНІ****О. Л. Заміховська**

*Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу;
76019, м. Івано-Франківськ, вул. Карпатська, 15;
тел. +380 (3422) 4-80-00; e-mail: ktsu@nung.if.ua*

Наводиться аналіз сучасного стану інформаційних технологій і систем в індустрії туризму та готельного бізнесу на прикладі системи Fidelio Front Office компанії «Micros - Fidelio», глобальних дистрибуторських систем резервування Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan і ін., а також програм бронювання і управління різними службами готельного господарства для визначення перспективних напрямків їх застосування в Україні та розробки рекомендацій менеджменту туризму на основі використання інформаційних технологій і систем.

Ключові слова: *інформаційні технології, туризм, готельний бізнес, управління, бронювання.*

Вступ. Туризм є однією з найбільш високоприбуткових і найбільш динамічних галузей світової економіки і здійснює вплив на такі ключові сектори економіки, як транспорт і зв'язок, торгівля, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів народного споживання і ін.

Останнє десятиліття ознаменувалося стійкою тенденцією до розвитку інформатизації процесів управління підприємствами туристичної галузі. Глобалізація є перспективним напрямом в індустрії міжнародного туризму, оскільки забезпечує туристичним суб'єктам швидку обробку та передачу інформації, дає повну і точну довідку стосовно готелів, залізниць, авіакомпаній цілого світу. Глобальні системи бронювання (Global Distribution System – GDS) відіграють першо-чергову роль в автоматизації цих процесів. В зв'язку з цим, процес впровадження GDS в діяльність туристичних підприємств України є важливим завданням держави на сучасному етапі розвитку.

Мета статті – на основі аналізу сучасного стану глобальних комп'ютерних систем резервування визначити переваги найбільш розповсюджених системи для ринку України.

Успішний розвиток туризму завдячує значним досягненням технічного прогресу в галузі інформаційних технологій, які з кінця ХХ століття завоювали свої позиції, докорінно змінивши в індустрії туризму процедуру формування, просування та реалізації туристичних послуг.

Про зростання рівня застосування інформаційних технологій говорить той факт, що туризм входить до п'ятірки (а за деякими даними вже до трійки) галузей з найбільшою часткою реалізації товарів і послуг через Інтернет [1].

Системи інформаційних технологій, що використовуються в туризмі, складаються, як правило, з комп'ютерної системи бронювання, системи проведення телеконференцій, відеосистем, комп'ютерів, інформаційних систем управління, електронних інформаційних систем авіаліній, електронної пересилки грошей, телефонних мереж і ін. При цьому необхідно відзначити, що такі системи розгортаються не окремими туристичними агентствами, готелями чи авіакомпаніями, а всіма ними. Таке використання кожним сегментом туризму інформаційних систем та технологій має велике значення для всіх решти її складових.

Широке застосування електронної техніки та автоматизації процесів надання послуг призвело до створення національних і міжнародних систем бронювання, мультимедійних каталогів туристичних подорожей з різних напрямів, електронних баз даних з нормативно-правових актів, систем взаєморозрахунків і інших сучасних досягнень в галузі інформаційних технологій, що дозволило помітно покращити якість наданих туристичних послуг, знизити їх собівартість, скоротити витрати туристів на самостійний пошук і придбання необхідного пакету послуг.

Таким чином, можна констатувати, що туризм сьогодні – це глобальний комп'ютеризований бізнес, в якому беруть участь найбільші авіакомпанії, готельні мережі і туристичні корпорації всього світу. Він стає гнучким, індивідуальним і більш привабливим та доступним для споживача.

Створення розвиненої індустрії туризму має важливе значення для економіки України і є одним з ефективних напрямів її структурної перебудови. Стихийний український ринок туристичних послуг, що склався останніми роками, через відсутність координуючого органу знаходиться в кризовому стані, а українські об'єкти, не дивлячись на величезний рекреаційний потенціал країни, до цих пір не включені в постійні міжнародні туристичні маршрути. Одна з причин подібного протиріччя криється у відсутності надійної і достовірної інформації про стан ринку і звичного для західного клієнта сервісу, який базується на широких можливостях, що забезпечуються сучасними засобами зв'язку. Особливості реалізації туристичного продукту не дозволяють говорити про повноцінний ринок без відповідного інформаційного забезпечення.

Українські туристичні фірми і органи з управління туризмом, вступаючи на міжнародний ринок, стикаються в своїй діяльності з проблемами освоєння нових інформаційних технологій, які є необхідною умовою міжнародної інтеграції і сучасної концепції туристичного бізнесу як інформаційно-насиченої сфери. Плануванню розвитку туризму в

регіонах України перешкоджає відсутність статистики та інформації про основні туристичні ресурси.

У зв'язку з цим проведення аналізу сучасного стану інформаційних технологій і систем в туризмі для визначення перспективних напрямків їх застосування та розробки рекомендацій менеджменту туризму на основі використання інформаційних технологій і систем є актуальною задачею і визначає мету даної статті.

Сьогодні більшість українських туристичних компаній вже має доступ практично до всіх перерахованих вище можливостей, що надаються як вітчизняними, так і зарубіжними розробниками інформаційних систем в туризмі. В той же час, різноманітність програмних продуктів та інформаційних систем, що з'явилися останнім часом на українському туристичному ринку, неоднозначність або відсутність повної інформації про їх функціональні можливості та характеристики, а також брак коштів для фінансування проектів з впровадження в туристичних компаніях інформаційних систем з автоматизації туристичних послуг та інші об'єктивні причини, призводять до того, що у керівництва туристичних фірм нерідко виникають проблеми, пов'язані з пошуком, оцінкою та відбором необхідної інформації з інформаційних технологій і систем, запланованим до впровадження, а також пошуком та проведенням переговорів з їх постачальниками.

Індустрія готельного бізнесу є невід'ємною складовою туризму і зараз вже важко собі уявити, як могли функціонувати готелі, санаторії, мотелі, туристичні фірми і інші компанії без систем комп'ютерного забезпечення. Сьогодні ці системи поширені і добре скоординовані та мають високу економічну ефективність використання. Комп'ютерні системи централізованого управління готельним комплексом дозволяють координувати роботу навіть великого готелю без особливих витрат часу і ресурсів. Незважаючи на значну кількість та різноманітність комплексних систем автоматизації готельних господарств, основні принципи побудови подібних систем досить схожі – усі системи є інтегрованими пакетами програм, що автоматизують діяльність основних служб готелю: управління номерним фондом, адміністративною, комерційною, інженерною службами та службою громадського харчування [2].

Нині існує декілька професійних розробок, які заслуговують на увагу при виборі автоматизованої системи управління готелем.

Проаналізуємо основні комп'ютерні системи забезпечення готельних мереж, які використовуються в найбільших готельних мережах світу і України.

Найбільш поширеним універсальним продуктом є комплекс найбільшої у світі компанії «Micros-Fidelio», що спеціалізується на створенні систем управління для готелів і ресторанів упродовж 20 років. Така система встановлена на підприємствах більше 100 найбільших готельних мереж (Sheraton, Hilton, Marriott, Kempinsky, Hyatt та ін.) [3].

Система Fidelio Front Office (FFO) допомагає автоматизувати основні етапи роботи готелю: від комп'ютерного бронювання номерів, реєстрації, розміщення і виписки гостей до управління номерним фондом, ведення бухгалтерії і фінансів. До переваг FFO слід віднести: легкість в експлуатації, обумовлену досить простою логікою побудови системи і зручністю інтерфейсу, високий рівень безпеки, забезпечений строгим розмежуванням доступу користувачів, гнучкість налаштування. Система FFO може успішно використовуватися як в готелях, що належать до готельних мереж, так і в незалежних готелях і пансіонатах з абсолютно різною технологією роботи [2].

Серед комп'ютерних технологій у всьому світі значного поширення отримали комп'ютерні системи бронювання готельних послуг. Вперше поняття «Комп'ютерна Система Бронювання» (КСБ) з'явилося в Європі і США в 60-х роках ХХ століття, а перші КСБ були створені окремими авіакомпаніями і призначалися виключно для обслуговування потреб власних туристичних агентів. Оскільки авіакомпанії з часом перестали справлятися з обслуговуванням зростаючого потоку пасажирів, останнє призвело до необхідності автоматизації подібного роду діяльності. В подальшому авіакомпанії об'єднали свої зусилля щодо розробки і просування КСБ на ринку. Результатом цієї інтеграції стало виникнення чотирьох, так званих, глобальних систем резервування (Global Distribution System – GDS). GDS є інформаційною системою, яка пропонує розподільні мережі для усієї туристичної торгівлі [3].

Оскільки КСБ створені для задоволення потреб туристичних фірм, їх основні задачі полягають в тому, щоб:

- пропонувати постачальникам (провайдерам) туристичних послуг (авіаперевезення, прокат автомобілів, готелі, туристичні оператори, залізниця та ін.) надійну і ефективну загальносвітову мережу збуту, яка надає їм доступ до найбільшої у світі бази клієнтури, що належить туристичним агентствам і комерційним бюро авіакомпаній;

- пропонувати абонентам (туристичним агентствам) потужний інструмент управління і маркетингу, що дозволяє їм бути конкурентоспроможними і прибутковими, мати доступ як до місцевих, так і міжнародних провайдерів, забезпечувати управління діяльністю і вести фінансовий облік роботи фірми;

- пропонувати авіакомпаніям можливість використання системи в їх комерційних бюро таким чином, що і авіакомпанії і туристичні агентства можуть працювати через одну і ту ж систему;

- забезпечувати глобальне обслуговування за допомогою технічних зв'язків і союзів з іншими системами.

Сьогодні існує безліч комп'ютерних програм, що дозволяють поширювати туристичні послуги з використанням КСБ [4].

КСБ постачають туристичним агентствам спеціальні пакети, включаючи ці програми і, звичайно ж, спеціальне устаткування для здійснення діяльності. Зрозуміло, що всі операції з резервування здійснюються туристичними агентствами за допомогою зв'язку з певними структурами, зайнятими в цій сфері. Набір устаткування і засобів зв'язку залежить від вибраного туристичним агентством типу підключення до системи:

- підключення виділеним каналом зв'язку (прямий дріт або не комутований канал зв'язку) – пряме підключення;
- підключення з набором телефонного номера (комутований канал зв'язку) – телефонне підключення;
- підключення через мережу Internet.

Функції агентства при самостійному бронюванні клієнтами через Internet полягають в перевірці коректності виконаних бронювань, оптимізації вибраних маршрутів, виписці і доставці авіаквитків.

Отже, кожна КСБ створює свої власні комп'ютерні програми, які виконують наступні функції:

- дозволяють проводити пошук оптимальних цінових варіантів туристичних послуг;
- дозволяють працювати за різними тарифами, у тому числі, за конфіденційними;
- дозволяють туристичному агентству автоматично роздруковувати на принтері квитки, призначені для ручної виписки, використовуючи дані про бронювання;
- дозволяють туристичним агентствам використовувати програму автоматичного складання звітів;
- дозволяють вести різні види статистики;
- надають доступ до великої довідкової системи оперативної інформації;
- дозволяють контролювати усі операції за взаєморозрахунками з клієнтами і постачальниками;
- дозволяють створювати на Web-сайті туристичного агентства систему бронювання туристичних послуг для корпоративних і приватних клієнтів. Таким чином, відвідувач Web-сайту отримує можливість самостійного вибору авіарейсів і готелів і їх подальшого бронювання.

Найбільшими комп'ютерними системами бронювання на міжнародному ринку туризму є системи Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan. Разом ці системи налічують близько 500 тис. терміналів, встановлених в готелях по всьому світу, що складає 90% ринку, не випадково їх називають “золотою четвіркою”. 10% займають регіональні системи бронювання і системи, які знаходяться на стадії злиття з однією з вищевказаних систем [4].

Кожна GDS, хоча і є глобальною, має свою сферу поширення. Для Amadeus – це, передусім, Європа. Система Galileo використовується в 116 країнах світу, більш ніж 45 тисячами агентств, через які можливий доступ до інформації про ресурси. Вона має поширення в США і таких європейських країнах, як Великобританія, Італія, Греція, країни Бенілюкса, Швейцарія, Португалія. Загалом доля цієї системи на ринку Європи складає 29,8% (друге місце). Менше охоплення мають системи Sabre і Worldspan [5].

Для таких готелів, що входять в готельні мережі, як Inter-Continental, Radisson і інші, робота з GDS виконується централізовано і є невід’ємною частиною маркетингової стратегії готельної мережі в цілому.

Представлення готелю у будь-якій GDS обов’язково повинно включати наступні позиції: загальний опис, опис номерного фонду, опис тарифів, ціни, інформацію про наявність місць.

З розглянутих систем бронювання лишень глобальна система Amadeus активно виходить на український ринок туристичних послуг, але використовується невеликою кількістю туристичних фірм України. Вона складається з програмних продуктів, призначених для “авіа”, “авто”, “готелю”, “сервісу” [6].

Основними перевагами глобальної системи Amadeus виступають: заощадження часу завдяки можливості отримання усієї туристичної, клієнтської і агентської інформації; нова інформація поступає кожен годину в режимі on-line; зростаюча продуктивність дозволяє робити інформацію доступною; економія витрат за рахунок стабільної роботи і негайних підтверджень; контроль інтегрованої системи задовольняє усі потреби агентства; підвищення прибутків завдяки широкому діапазону можливостей, які забезпечують задоволення усього спектру замовлень клієнта.

Незважаючи на велику кількість переваг системи Amadeus, використання інших систем в Україні в майбутньому мало б такі позитивні результати:

- застосування системи Sabre в туристичних фірмах України дозволило б впровадити систему з доступом до широкого спектру туристичних послуг, здійснювати продаж туристичних продуктів, дистрибуцію і розробку технологічних рішень для туристичної сфери України;
- система Worldspan не вимагала б виконання чітко вказаних об’ємів бронювання, оскільки це досить демократична система;
- система Galileo забезпечила б туристичні підприємства Windows-версією системи бронювання, а програма Premier дозволила б агентствам повністю автоматизувати роботу з обслуговування клієнтів [7].

В той же час широке запровадження комп’ютерних систем бронювання в Україні стримується наступними чинниками:

- недостатністю фінансових ресурсів для плати за підключення до GDS і установку необхідного програмного забезпечення;
- низьким рівнем підготовки менеджерів з інформаційних технологій;
- відсутністю інформування туристичних фірм відносно необхідності впровадження глобальних комп'ютерних систем бронювання;
- інформаційною небезпекою при широкому використанні Internet-технологій: комерційною (шахрайство і несанкціонований доступ); технічною (комп'ютерні віруси і атаки «хакерів»). Незважаючи на застосування спеціальних програмних і апаратних засобів захисту, обмеження інформації, що передається з публічних каналів зв'язку, використання різних методів адміністративного контролю, проблема інформаційної безпеки залишається і повинна вирішуватися в масштабах усієї країни. Потрібні закони, органи контролю і пряма державна підтримка вітчизняних виробників засобами забезпечення безпеки;
- відсутністю єдиних стандартів із застосування Internet і інших інформаційних технологій.

Таким чином, провідним постачальником новітніх рішень в галузі бронювання для світової індустрії туризму виступає GDS «Amadeus». Поширення системи Amadeus і впровадження систем Galileo, Sabre, Worldspan в туристичну галузь України дозволить підприємствам істотно скоротити час на обслуговування клієнтів, забезпечити бронювання в режимі on-line, знизити собівартість послуг, оптимізувати формування маршруту туристів і підвищити якість туристичних послуг.

Зупинимось більш детально на функціях постачальника послуг – Провайдерах в GDS.

Провайдерами готельних послуг в GDS зазвичай виступають штаб-квартири великих готельних мереж (Radisson, Marriott, Inter – Continental та ін.), а також фірми, що спеціалізуються на такій діяльності.

Окремі готелі не займаються представленням себе в GDS самостійно через високу вартість необхідного технічного оснащення. Таким чином, існує два шляхи представити свій готель в GDS – вступ в готельну мережу (з усіма наслідками, що випливають з цього, пов'язаними зі змінами в принципах управління або навіть формі власності) або укладення контракту із спеціалізованою компанією-провайдером [5].

Щоб виправити ситуацію, яка склалася, потрібна спільна робота готелів і провайдерів, оскільки можливості для маневру останніх обмежені рамками договору з готелем. Загально світова тенденція розвитку провайдерів – надання готелям пакету послуг, пов'язаних з просуванням на різних ринках продажів (прямі продажі, маркетингові акції, через каталоги, через Internet, через регіональні КСБ і ін.) з акцентом на дистрибуцію за допомогою глобальних КСБ.

Безперечним лідером у сфері комп'ютерного бронювання є мережа Internet. Саме тому готелі створюють власні Internet-сервери, через які і здійснюється доступ до інформації і бронювання в GDS. Це дозволяє потенційним клієнтам з різних країн світу: діловим туристам, відпочиваючим, іноземним гостям – усім, хто має можливість виходу в Internet, використовувати свої персональні комп'ютери, щоб заздалегідь уявляти, куди він їде, чим він зможе розраховуватися в цьому готелі. Оскільки це стає все більш і більш популярним, готелі роблять свої Web-сайти все більш і більш дружніми з інтуїтивно-зрозумілим для користувача інтерфейсом. Іноді такі готелі припускаються серйозної помилки, забуваючи про те, що Web-сайт – візитна картка готелю в Internet – і не приділять належної уваги його дизайну та підтримці Web-сайту в робочому стані цілодобово, що впливає на імідж готелю.

При бронюванні номерів у готелях відвідувачеві Web-сайту – потенційному клієнтові надається загальна інформація про готель, фотографії номерів різних категорій, опис додаткових послуг (харчування, конференц-зал, сауна, спортивно-оздоровчий комплекс), а також список розташованих у безпосередній близькості від готелю місць культури і відпочинку.

Для цього використовуються спеціальні програми бронювання. Так, одна із найбільш успішних програм – програма Horse – 21 (аббревіатура назви Hotel Reservation Service, що належить голландській компанії Hors BV) має базу даних, яка містить інформацію про більш ніж 240 тисяч готелів. Вона має наступні переваги серед інших аналогічних програм: реальний on-line (підтвердження броні впродовж декількох секунд); централізована система отримання комісійних; унікальна база цих готелів; можлива робота без абонентської плати, сегментних норм, депозитів; простота використання – не вимагає навчання, спеціального програмного забезпечення, устаткування.

Окрім систем комп'ютерного бронювання послуг в готельному бізнесі, широко використовуються програми для забезпечення управління різними службами готелю.

Так, система Lodging Touch американської компанії MAI Hospitality, однієї з лідерів в розробці програм для готельної індустрії, є інтегрованим пакетом програм, що автоматизує різні відділи готелю: порт'є, ресторанної служби, відділу продаж, організацій банкетів. Вона може бути об'єднана з такими периферійними системами, як бухгалтерські програми, системи оптимізації прибутку готелю, платне телебачення, системи телефонії, контролю доступу в номери та ін.

Програма Lodging Touch – Порт'є виконує функції бронювання номерів, заселення і виписку гостей, нарахування платежів і процедуру нічного аудиту. Тут можна проглянути звіт за станом готелю, отримати різну довідкову інформацію (гостьові картки, паспортні дані).

До інших програмних модулів системи належить блок управління тарифами, блок управління номерним фондом (для складання графіку прибирання номерів і роботи покоївок). Варто відмітити наявність в системі Lodging Touch програмного блоку роботи з туристичними агентствами, що дозволяє виконувати оформлення заявок від агентств, розрахунок комісійних, визначення знижок і спеціальних пропозицій, перегляд статистики [10].

Система Nimeta порівняно новий продукт, призначений для малих і середніх готелів. Робота системи Nimeta надає можливість оренди і використання системи управління за допомогою Internet-технологій. Ця технологія полягає в тому, що дані про готель і, власне сама програма системи управління готелем, знаходяться поза готелем на спеціально відведеному сервері. Такий сервер знаходиться в обладнаному сервіс-центрі Internet-провайдера. Таким чином, для підключення і використання системи Nimeta досить просто мати комп'ютер і вихід в Internet.

Комплекс програмних продуктів epitome Enterprise розроблений корпорацією HIS (США), – одним зі світових лідерів в області інформаційних технологій для готельної індустрії. Інформаційні рішення HIS забезпечують функціонування багатьох всесвітньо відомих готелів і готельних мереж. Клієнтами компанії є понад 4000 готелів різного рівня в 83 країнах світу.

Використання вказаних систем дозволяє обмінюватися управлінською і фінансовою інформацією, автоматизувати процес виконання щоденних завдань персоналу і керівництва готелю. При цьому досягається взаємозв'язок між різними службами готелю, що значною мірою підвищує ефективність і дає змогу позбутися помилок. Разом з цим, керівництво готелю отримує потужний інструмент контролю за станом готелю і фінансовими потоками, а можливості зловживань персоналом готелю скорочуються до мінімуму.

Розглянуті можливості Internet для готелів не обмежуються лише роботою з GDS. Основними перевагами для готелю є широке охоплення аудиторії (більше 100 млн. чоловік у світі) і невисокі накладні витрати, в порівнянні з GDS. Отже, Internet – реальний конкурент КСБ, оскільки робота через Internet може виконуватися на будь-яких серверах, будь-яку кількістю разів, будь-якою приватною особою, що прагне заощадити на готелі, тоді як з GDS працюють тільки професіонали. А перевага GDS полягає в тому, що будь-який готель, завантаживши інформацію про себе, може бути упевнений, що цю інформацію побачить кожен туристичний агент, а для розміщення даних про готель в Internet потрібна клопітка робота з занесення їх в різні пошукові системи, довідники і каталоги.

У нас в країні впровадження комп'ютерних систем управління готелями (Property Management System/PMS) на основі західних технологій почалося з появою висококласних готелів, багато з яких працюють

відповідно до корпоративних правил, що диктують «відданість» тій або іншій системі.

Найбільш поширена система обслуговування в нашій країні – система Fidelio, вона повністю русифікована і адаптована для російського та українського ринків. Як правило, вона встановлюється готелями спільно з популярним розрахунково-касовим комплексом Micros. Додатково можуть встановлюватися програма автоматизації фінансово-господарської діяльності, програма організації відділу продажів і маркетингу, програма головного інженера. Усі програми працюють як єдина інтегрована система в операційному середовищі DOS.

Окрім очевидних переваг, які дає використання інформаційних технологій, в готельному бізнесі України виникає безліч проблем, обумовлених вимогами, що висуваються до умов експлуатації і грамотного їх застосування, а також слабким розвитком українського ринку інформаційних технологій.

Основною проблемою при установці програмного забезпечення, окрім технічних питань, є комп'ютерна неграмотність і недостатня кваліфікованість персоналу. Переважна кількість працівників готелів має гуманітарну освіту, що викликає певні труднощі при роботі з комп'ютером і Internet. Перенавчання співробітників або найманих працівників вимагають додаткових фінансових коштів. Далеко не усі готельні підприємства можуть дозволити собі утримувати в штаті IT – спеціалістів. Часто буває так, що програмне забезпечення зарубіжних виробників не адаптоване для Українського ринку.

Перешкодою до розвитку систем on-line продаж є незначна кількість користувачів Internet, низький рівень життя населення, низький ступінь розвитку платіжних систем, механізмів оплати за банківськими чеками і кредитними картками. І, попри те, що інструменти безготівкової оплати для приватних осіб активно розвиваються, туристичні Internet-компанії не поспішають впроваджувати платіжні технології тому, що доки ще існує певна частка ризику понести невиправдано високі витрати: зокрема, кредитні картки має в розпорядженні досі невеликий відсоток українських туристів. Крім того, українські туристи вважають за краще заплатити “живому” менеджеру, а не віртуальній машині, і при цьому переконатися в тому, що їх ніхто не обманює.

Висновки. Проведений аналіз сучасного стану використання інформаційних систем і технологій в індустрії туризму та готельного господарства показав, що:

- в Україні відсутні вітчизняні розробки інформаційних систем управління готелями та комп'ютерних систем бронювання, що обумовлюється слабким розвитком українського ринку інформаційних технологій;

- найбільш поширеною системою обслуговування в нашій країні є система Fidelio, яка повністю русифікована і адаптована для російського та українського ринків і використовується у висококласних готелях, кількість яких є незначною;
- вихід на український ринок туристичних послуг глобальної системи Amadeus, послугами якої сьогодні користується невелика кількість туристичних фірм України, не вирішує проблеми розвитку індустрії туризму і вимагає використання також послуг таких відомих систем, як Sabre та Worldspan;
- перспективним для готельних мереж, а також незалежних готелів і пансіонатів, які задіяні в сфері зеленого туризму, є створення власних Internet-серверів, через які здійснюється доступ до інформації і бронювання в GDS, і своїх web-сайтів та використання однієї із розглянутих вище програми для бронювання місць і забезпечення управління різними службами готелю;
- широке впровадження відмічених вище систем на базі західних технологій та програмних продуктів вимагає комп'ютерної підготовки і відповідної кваліфікації обслуговуючого їх персоналу, а також адаптації окремих програмних продуктів до українського ринку послуг.

Література

1. Мальська М.П. Основы туристического бизнеса: Учебное пособие / М.П.Мальська, В.В.Худо, В.И.Цибух. – Киев: Центр образовательной литературы, 2004. – 272 с.
2. Филипповский Е.Е. Экономика і організація готельного господарства / Е.Е. Филипповский, Л.В.Шмарова. – М., 2003. – С. 134.
3. Гуляев В.Г. Нові інформаційні технології в туризмі: Навч. посібник / В.Г.Гуляев. – М., 1998. – С. 62-63.
4. Захарова К.В. Использование современных информационных технологий в туристической отрасли Крыма / К.В.Захарова // Экономика Крыма. – 2009. – №27.
5. Чигирь Л. Гостиничный бизнес: как организовать бронирование мест по Интернету / Л.Чигирь // Бизнес. – 2003. – № 24 (543). – С. 110-113.
6. Сайт глобальной системы бронирования Amadeus [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>.
7. Виноградська А.М. Технологія комерційного підприємництва: навч. посібник / А.М.Виноградська. – До.: Центр навчальної літератури, 2006. – 780 с.
8. Сайт глобальної системи бронювання Amadeus [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.amadeus.ru>
9. Виноградська А.М. Технологія комерційного підприємництва: навч. посібник / А.М.Виноградська. – До.: Центр навчальної літератури, 2006. – 780 с..

10. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник / Е.Н.Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 256 с.

*Стаття надійшла до редакційної колегії 20.12.2012 р.
Рекомендовано до друку д.т.н., професором Заміховським Л.М.,
д.т.н., професором Адасовським Б.І.(м. Київ)*

AUTOMATED INFORMATION SYSTEMS IN HOTEL BUSINESS AND TOURISM IN UKRAINE

O. L. Zamikhovska

Ivano-Frankivsk National Technical University of oil and gas;

76019, Ivano-Frankivsk, Karpatska St., 15;

ph. +380 (3422) 4-80-00; e-mail: ktsu@nung.if.ua

The tourism and hotel business industry informational technologies and systems current state analysis has been presented in article by the example of «Micros-Fidelio» Company Fidelio Front Office system, the global reservation systems Amadeus, Galileo, Sabre i Worldspan and others both with the armoring and hotel service different duties management programs to define the perspective directions of their application in Ukraine and tourism management recommendations design based on the informational technologies and systems using.

Key words: *informational technologies, tourism, hotel business, armoring, management.*