

## ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

### Анотація

*В роботі описано внесок інформаційних технологій у готельному бізнесі.*

**Ключові слова:** готель, комп'ютерна система бронювання, інформаційна система управління, глобальна система розподілу.

### Abstract

*The article describes the contribution of information technology to the hotel business.*

**Keywords:** hotel, computer reservation system, management information system, global distribution system.

### Вступ

Інформаційні технології зробили значний внесок у наш світ, вони допомагають автоматизувати роботу в багатьох сферах нашого життя та підвищити ефективність самої людини[1]. При збільшенні кількості туристів, виникає проблема навантаження на працівників готелів, що призводить до затримок в роботі, що в свою чергу впливає на якість обслуговування, тому для виправлення цих проблем існують системи інформаційних технологій які допомагають в роботі.

Системи інформаційних технологій, що використовуються в індустрії гостинності мають комплексний характер, 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, глобальних комп'ютерні системи резервування, інтегрованих комунікаційних мереж, системи мультимедіа, смарт-карток.

**Мета роботи.** Показати вплив інформаційних технологій на розвиток готельного бізнесу.

Головною перевагою інтеграції новітніх технологій у готельний бізнес, є покращення якості обслуговування. Різні системи управління допомагають працівникам витратити менше часу на виконання обов'язків та ефективно працювати.

### Результати дослідження

Розглянемо декілька новітніх технологій які допомагають покращити якість обслуговування:

#### 1. Комп'ютерна система бронювання

Комп'ютерні системи бронювання – це автоматизовані системи, що використовуються для зберігання та отримання інформації та здійснення транзакцій, пов'язаних з готелями, авіаперельотами чи іншими видами діяльності. Сучасні GDS зазвичай дозволяють користувачам бронювати готельні номери, орендувати автомобілі, авіаквитки, а також інші заходи та тури. Вони також надають доступ до залізничних та автобусних резервацій, але вони не завжди інтегровані в основну систему. Вони також використовуються для передачі даних користувачам готельної індустрії, здійснення бронювання та забезпечення того, щоб готель не був заповнений[2].

#### 2. Інформаційна система управління

Інформаційна система, по суті, складається з п'яти компонентів, апаратного забезпечення, програмного забезпечення, бази даних, мережі та людей. Ці п'ять компонентів об'єднуються для виконання введення, процесу, виходу, зворотного зв'язку та керування.

Апаратне забезпечення складається з пристрою введення/виводу, процесора, операційної системи та медіа-пристроїв. Програмне забезпечення складається з різних програм і процедур. База даних складається з даних, організованих у необхідній структурі. Мережа складається з концентраторів, засобів зв'язку та мережевих пристроїв. Люди складаються з операторів пристроїв, адміністраторів мережі та спеціаліста з системи.

Обробка інформації складається з введення; обробка даних, зберігання даних, виведення та контроль. На етапі введення дані інструкції надходять до систем, які на етапі процесу обробляються програмними програмами та іншими запитами. На етапі виведення дані подаються у структурованому форматі та звітах[3].

### 3. Глобальна система розподілу

Глобальна система розповсюдження (GDS) об'єднує резервні запаси в одну комп'ютерну мережу. Найпоширенішим використанням GDS є туристична індустрія, в основному для авіакомпаній, готельних компаній та компаній з прокату автомобілів. Таким чином, постачальники послуг, такі як туристичні агенції та туристичні онлайн-агентства, можуть продавати квитки на один і той самий рейс, готель чи оренду автомобіля[4].

### Висновки

Використання подібних систем забезпечує споживачам можливість користуватися готельними номерами, минуючи рецепцію. На сьогодні спостерігається тенденція до створення програм, які б забезпечували можливість он-лайн бронювання, он-лайн поселення та виселення з номеру. За такого розвитку в майбутньому сучасна рецепція буде суттєво видозмінена, а то й можливо зовсім вилучена. Відповідно технологія обслуговування споживачів у готелі набуде зовсім іншої форми та виду. Це є радикальними змінами в технології обслуговування споживачів у готельній індустрії.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Кожедуб Д. Майбутнє ближче, ніж здається. Як технології змінюють бізнес, промисловість і наше життя / Дмитро Кожедуб., 2021. – 256 с.
2. Що таке комп'ютерні системи бронювання [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.igi-global.com/dictionary/computer-reservation-systems-crs/41576..>
3. Інформаційна система [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.britannica.com/topic/information-system>.
4. Глобальна система розподілу [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BB%D0%BE%D0%B1%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0\\_%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0\\_%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%96%D0%BB%D1%83\\_\(GDS\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BB%D0%BE%D0%B1%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0_%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0_%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%96%D0%BB%D1%83_(GDS)).

*Пацалюк Володимир Сергійович* — студент групи ЗПІ-18б, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, email: [vladimer.patsalyuk@gmail.com](mailto:vladimer.patsalyuk@gmail.com)

*Patsalyuk Volodymyr Serhiiovych* - student of group ЗПІ-18b, Faculty of Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email: [vladimer.patsalyuk@gmail.com](mailto:vladimer.patsalyuk@gmail.com)