

Петрищенко Н.А.,
кандидат економічних наук,
доцент кафедри економіки та підприємництва,
Одеська державна академія будівництва та архітектури

Серьогіна Н.В.,
кандидат економічних наук,
доцент кафедри економіки та підприємництва,
Одеська державна академія будівництва та архітектури

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Петрищенко Н.А., Серьогіна Н.В. Сучасні технології в діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. У статті розглянуто можливості підприємств готельно-ресторанної сфери щодо підвищення конкурентоспроможності на ринку та наближення якості послуг до європейських стандартів. Доведено необхідність удосконалення управлінської системи з метою врахування оперативності та надійності інформації. Це має здійснюватися за допомогою відповідних сучасних технологічних рішень. Розглянуто програмний комплекс YouControl як програмне забезпечення, яке дає змогу виявити недобросовісних контрагентів зовнішнього оточення. Доведено, що заздалегідь отримана інформація про фінансовий стан, надійність та фінансову стійкість потенційних партнерів дає змогу оцінити перспективи співпраці з ними вже на стадії розроблення стратегічного плану. Активізація використання програмних продуктів дасть змогу суб'єктам готельно-ресторанної справи будувати ефективну стратегію розвитку, знижувати фінансові ризики та нести менші фінансові втрати, спираючись саме на попередню оцінку потенційних партнерів.

Ключові слова: конкурентоспроможність, готельно-ресторанний бізнес, інформаційні системи, програмний комплекс YouControl, стратегія розвитку.

Петрищенко Н.А., Серьогіна Н.В. Современные технологии в деятельности предприятий отельно-ресторанного бизнеса. В статье рассмотрены возможности предприятий отельно-ресторанной сферы по повышению конкурентоспособности на рынке и приближению качества услуг к европейским стандартам. Доказана необходимость усовершенствования управленческой системы с целью учета оперативности и надежности информации. Это должно осуществляться с помощью соответствующих современных технологических решений. Рассмотрен программный комплекс YouControl как программное обеспечение, которое позволяет выявить недобросовестных контрагентов внешнего окружения. Доказано, что заранее полученная информация о финансовом состоянии, надежности и финансовой устойчивости потенциальных партнеров позволяет оценить перспективы сотрудничества с ними уже на стадии разработки стратегического плана. Активизация использования программных продуктов позволит субъектам отельно-ресторанного дела строить эффективную стратегию развития, снижать финансовые риски и нести меньшие финансовые потери, опираясь именно на предварительную оценку потенциальных партнеров.

Ключевые слова: конкурентоспособность, отельно-ресторанний бизнес, информационные системы, программный комплекс YouControl, стратегия развития.

Petryshchenko N.A., Serohina N.V. Modern technologies in the activities of enterprises of hotel and restaurant business. The article discusses the possibilities of enterprises in the hotel and restaurant industry to increase competitiveness in the market and bring the quality of services closer to European standards. Proved the need to improve the management system to account for the efficiency and reliability of information. This should be done with the help of appropriate modern technological solutions. The software package YouControl is considered as software that allows identifying unscrupulous contractors of the external environment. It has been proven that previously obtained information on the financial condition, reliability and financial stability of potential partners allows us to assess the prospects for cooperation with them already at the stage of developing a strategic plan. Increased use of software products will allow hotel and restaurant businesses to build an effective development strategy, reduce financial risks and incur lower financial losses, relying precisely on a preliminary assessment of potential partners.

Key words: competitiveness, hotel and restaurant business, information systems, YouControl software package, development strategy.

Постановка проблеми. Сучасний період характеризується значними перетвореннями у сфері прийняття рішень підприємствами. Так, трансформаційні процеси,

що відбуваються в країні у зв'язку з євроінтеграцією, змушують суб'єкти господарської діяльності активізувати свою економічну діяльність. Рішення приймаються

у все більш скорочені терміни. Актуальність наявної інформації та її достовірність під час прийняття рішень стає все важливішою. Зазначене є актуальним для підприємств усіх сфер діяльності, в тому числі і для підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання інформаційної підтримки діяльності підприємств розглядалися в роботах вітчизняних та зарубіжних учених, таких як Дж. Лодон [1], Т.І. Алачева, Л.В. Балабанова, І.С. Вовчак, В.І. Гриценко, Я.С. Клейнер, Л.О. Костенко, Н.С. Пінчук, Ф.Ф. Бутинець, С.В. Івахненко, Т.В. Давидюк, Т.В. Шахрайчук [2].

Економічну сутність діяльності підприємств готельно-ресторанної справи розглядали у своїх працях Т. Амблер, Н. Вудкок, П. Гембл, Ю.А. Маначинська [3], Л.І. Нечаюк, П.Р. Пуцентейло, А.Е. Саак, М.В. Якименко.

Дослідження робіт перелічених науковців показали, що інформаційні технології в готельно-ресторанній справі передбачають в основному забезпечення внутрішніх комунікацій, але нерозкритим є питання щодо інформаційної підтримки підприємства під час контактів із суб'єктами зовнішнього оточення.

Формулювання цілей статті. Актуальність інформаційного забезпечення фінансово-облікової та господарської діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу є одним з головних факторів успіху, що визначає необхідність пошуку механізмів отримання достовірної інформації про діяльність потенційних партнерів та результати економічної діагностики власного підприємства.

Виклад основного матеріалу. Проведене дослідження наукових робіт та міжнародного досвіду свідчить, що в сучасний період доцільним є розгляд питань про подальший розвиток та удосконалення принципів, методів, практичних рекомендацій щодо інформаційного забезпечення в управлінні підприємством.

Необхідність раціонального використання виробничих ресурсів реалізується через ефективну структуру системи управління на підприємстві. Управління як філософія сучасного бізнесу означає орієнтацію підприємств і фірм на проектування, виробництво та збут товарів, що задовольняють попит споживачів і відповідають їхнім певним запитам [4]. Кожний етап діяльності сучасних підприємств супроводжується контролем та коригуванням з боку управлінських систем. Серед факторів, що прямо впливають на прийняття управлінських рішень, одним із найважливіших є своєчасне інформаційне забезпечення. Критерій прийняття правильного управлінського рішення – отримання актуальної, достовірної та повної інформативної підтримки.

Таким чином, виявлено низку проблем, які мають негативний вплив на функціонування підприємства загалом та результат управлінської діяльності:

- недостатній рівень упровадження відповідного програмного забезпечення під час організації роботи автоматизованих систем управління інформаційними ресурсами;

- обмежене фінансування та, як наслідок, низький рівень матеріально-технічного забезпечення;

- відсутність визначених форм та методів комунікацій у внутрішньому середовищі, які найбільш доцільні в організаційно-управлінській діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери;

- «недосконалий механізм розподілу інформаційних ресурсів відповідно до потреб різних рівнів управлінського персоналу, що призводить до дезорганізації цінної інформації та гальмує процес прийняття рішень» [5].

Натепер активно розвивається сфера готельно-ресторанної діяльності, але її ефективне функціонування ускладнюється певними проблемами. Підприємства індустрії «гостинності» мають свої особливості у функціонуванні, оскільки основний вид їхньої діяльності – надання специфічних послуг.

За визначенням Ю.А. Маначинської, «готельно-ресторанна послуга – це господарська операція підприємства з метою задоволення вимог споживача, що пропонується під час розміщення та тимчасового проживання й харчування» [3].

Для підприємств готельно-ресторанної сфери активна конкуренція на ринку є значним стимулом для постійного пошуку механізмів, які дадуть можливість відповідати сучасним вимогам ринку за наявності специфічних національних особливостей, а саме низької купівельної спроможності значної частини населення, нестабільної системи постачання тощо.

Особливо важливим у цій сфері є підвищення конкурентоспроможності на ринку готельно-ресторанних послуг та водночас наближення якості послуг до європейських стандартів. Одним з основних механізмів підвищення конкурентоспроможності є розроблення цінової політики, яка дає змогу формувати найбільш доступні ціни за досить високої якості послуг, що надаються. Відповідно, підприємству потрібно удосконалити свою управлінську систему з метою врахування оперативності та надійності інформації, за допомогою якої здійснюється прийняття управлінських рішень.

Світовий досвід свідчить, що «в сучасних умовах забезпечити високий рівень ефективності рішень проблем управління підприємством готельно-ресторанного бізнесу можна тільки з допомогою інформаційних комп'ютерних систем та технологій, які гарантують велику швидкість обробки та передачі інформації, її надійність, оперативність, точність» [1].

Активне застосування комп'ютерних інформаційних технологій в управлінні готельно-ресторанним бізнесом безпосередньо впливає на ефективність функціонування підприємств та їхню конкурентоспроможність. Слід відмітити, що раціонально побудована інформаційна система сприяє не тільки ефективному вирішенню поточних завдань, але й побудові довгострокових стратегічних планів.

Вітчизняні дослідники визначають поняття інформаційної системи як «організований набір елементів, що збирає, обробляє, передає, зберігає та надає дані» [2]. Інформаційна система підприємства тісно пов'язана із системою управління. Важливим інструментом інформаційної системи є комп'ютери та програмне забезпечення. Пошук, збирання, обробка, накопичення, передача та розподіл усіх видів інформації, необхідної для ефективного управління підприємством готельно-ресторанної справи, мають здійснюватися за допомогою відповідних сучасних технологічних рішень.

Інформаційні технології в готельно-ресторанній справі передбачають в основному забезпечення внутрішніх комунікацій. Так, на автоматизації знаходяться процеси системи бронювання та резервування; гло-

бальні розподільчі системи; спеціалізовані та універсальні програмні продукти для просування замовлень по ланках підприємства.

Однак інформаційне забезпечення підприємства під час прийняття управлінських рішень повинно не тільки базуватися на аналізі ефективності роботи внутрішніх комунікаційних каналів, а й давати можливість отримання достовірної інформації під час контактів із суб'єктами зовнішнього оточення.

Один із варіантів інформаційного програмного забезпечення, який дає змогу виявити недобросовісних контрагентів, наведено програмним комплексом YouControl.

YouControl – це аналітична система для ділової розвідки та перевірки контрагентів України. У цій програмі на базі відкритих даних формуються досьє на кожну компанію, яка здійснює свою діяльність в межах України, та відстежуються зміни у державних реєстрах. Крім того, можливості цієї програми дають змогу візуалізувати зв'язки між афілійованими особами [6].

Основні функції, які реалізуються програмним комплексом YouControl, наведені на рис 1.

Технологія, яка застосовується цією програмою, дає змогу за досить короткий час отримати актуальну на момент запиту інформацію про організації або фізичних осіб-підприємців більш ніж із п'ятдесяти державних реєстрів.

Однією з переваг цього програмного забезпечення є наявність функції «наскрізний пошук», яка дає змогу

здійснити докладний пошук за однією ознакою (назва, код ЄДРПОУ, ПІБ директора чи ФОП, місце реєстрації, номер телефону). Наприклад, запит за прізвищем директора дасть змогу отримати інформацію про всі компанії, де він є директором, засновником чи підписантом тепер або раніше.

Повне досьє надає дані стосовно статусу підприємства, його керівників та бенефіціарів, фінансово-промислової групи, до якої входить підприємство, тобто актуальні дані про тендери, персонал, фінанси, зовнішню економічну діяльність, виконавчі провадження та справи тощо. Ця функція дає змогу під час роботи із зовнішніми контрагентами, підприємствами чи фізичними особами-підприємцями миттєво отримати інформацію про надійність майбутніх партнерів.

Функція автоматичного моніторингу здійснюється кожного дня та ґрунтується на можливості оперативного отримання на електронну пошту попереджень щодо нових даних стосовно банкрутства контрагента, кримінальних справ, виникнення податкового боргу та інших подій. При цьому реалізується можливість захисту від зовнішніх загроз та рейдерських атак, а історія моніторингу зберігається в акаунті. Оперативність отримання такої інформації дає змогу своєчасно прийняти відповідні рішення щодо взаємодії з контрагентами, які втрачають благонадійність.

Пошук пов'язаних осіб дає змогу виявити осіб, які мають між собою зв'язок, для трансфертного аналізу, визначити чесність та прозорість публічних закупи-

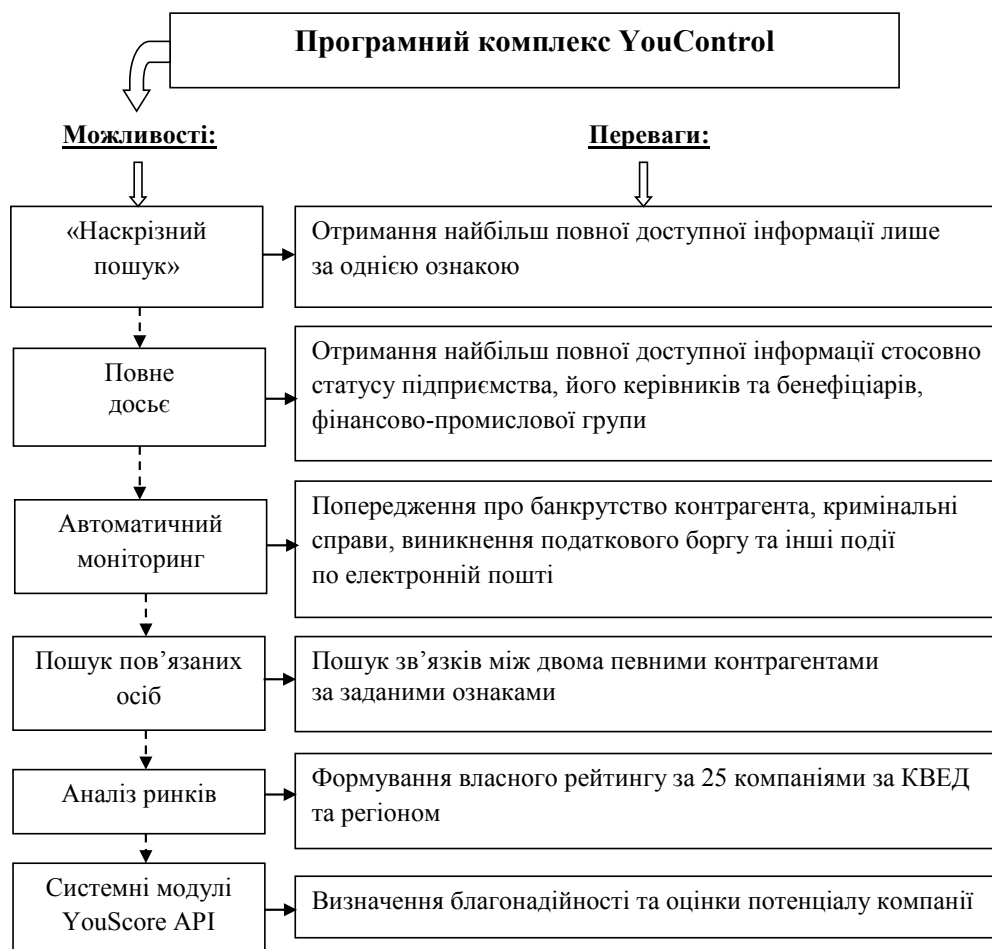


Рис. 1. Основні функції програмного комплексу YouControl

вель, виділити компанії, які мають ознаки фіктивності та зв'язки з фінансово-промисловими групами. Перевірка за пошуком пов'язаних осіб дає можливість попереднього визначення доцільності співробітництва з потенційними партнерами.

Здійснення аналізу ринків дає змогу відділу збуту знайти потенційних клієнтів для товарів та послуг за видом діяльності, комерційному відділу скласти рейтинг потенційних конкурентів за видом діяльності та регіоном, а аналітичному відділу виявити лідерів галузі з виручки та персоналу. Використання всіх перелічених факторів дасть змогу значно підвищити конкурентоспроможність компанії на ринку та ефективність її діяльності.

Системні модулі YouScore API – це автоматична скорингова система, яка визначає благонадійність компанії та оцінює її потенціал. Тобто система надає рішення із кількох модулів, які передають зібрану інформацію з відкритих джерел, в тому рахунку із державних реєстрів. Використання унікальних скорингів програмного комплексу YouControl – Finscore та MarketScore – дає змогу проводити оцінку фінансової стійкості потенційного партнера та оцінку його ринкової частки.

Дослідження можливостей програмного комплексу YouControl показало, що заздалегідь отримана інформація про фінансовий стан, надійність та фінансову стійкість потенційних партнерів дає змогу оцінити перспективи співпраці з ними вже на стадії розроблення стратегічного плану. Подальше використання

подібного програмного забезпечення дає можливість відстежувати й аналізувати виробничу та фінансову діяльність контрагентів з метою своєчасного реагування на негативні зміни. Відповідно, можна дійти висновку, що задіяння сучасних інформаційних технологій дає змогу не тільки ефективно будувати комунікаційні канали для внутрішніх справ, а й за налагодження зв'язків із суб'єктами зовнішнього оточення під час сумісної діяльності.

Висновки. Співпраця із суб'єктами зовнішнього оточення є не менш важливішою, ніж удосконалення внутрішніх організаційних та управлінських систем. Використання інформаційних технологій саме у функціонуванні внутрішніх систем на тепер більш поширене та активне. Інформаційне забезпечення у зовнішніх зв'язках реалізується у досить обмеженому форматі – наприклад, у просуванні реклами. Однак суб'єктами готельно-ресторанної справи майже не використовуються інформаційні технології на стадії попередніх перевірок інформації про стан діяльності зовнішніх контрагентів. Активізація використання програмних продуктів з такою метою дасть змогу суб'єктам готельно-ресторанної справи будувати ефективну стратегію розвитку, знизити фінансові ризики та нести менші фінансові втрати, спираючись саме на попередню оцінку потенційних партнерів. Як наслідок, формування вартості послуг, що надаються, буде більш об'єктивним, а рівень цін – доступнішим, що вплине на підвищення доходності та конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанної справи.

Список використаних джерел:

1. Лодон Дж. Управление информационными системами / Дж. Лодон; пер. с англ. Трутнева. СПб.: Питер, 2005. 912 с.
2. Бутинець Ф.Ф. Інформаційні системи бухгалтерського обліку: підручник / Бутинець Ф.Ф., Івахненко С.В., Давидюк Т.В., Шахрайчук Т.В. 2-е вид., перероб. і доп. Ж.: Рута, 2002. 544 с. (кількість примірників в бібліотеці ЖДТУ – 291).
3. Маначинська Ю.А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів / Маначинська Ю.А. // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2010. Вип. 4. С. 211–217.
4. Крістев А. Механізми оперативного інформаційного забезпечення діяльності промислових підприємств Болгарії та України : дис. д-ра філософії в галузі економіки : 08.00.04. Київ, 2010. 254 с.
5. Химиця Н., Сорохтей М. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності підприємства // Lviv Polytechnic National University Institutional Repository. URL: <http://ena.lp.edu.ua>. С. 218–219.
6. Офіційний сайт YouControl. URL: <https://youcontrol.com.ua/>.