**Тема 18. Сучасні інформаційні технології в готельному бізнесі**

**Мета заняття:** Розуміти вплив ІТ на управління готелем.Знати основні  комп’ютерні програми управління готелем та [бронювання](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) готельних послуг,  механізм нічного аудиту, організацію інформаційної служби в підприємстві готельного господарства та технологію надання інформаційних послуг: прийому замовлення, пошук та надання інформації.

**План практичного заняття**

1. Вплив інформаційних технологій на управління готелем.

2. Автоматизація управління діяльністю готелю (автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності готелю).

3. Інформаційний центр у готелі

4. [Нічний аудит](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198883&displayformat=dictionary). Інформаційні потоки в системі управління готелем.

5. Сучасні  системи Інтернет- бронювання

**Хід роботи**

Перед початком вивчення теми студентам слід розуміти суть, значення та види інформаційних технологій в готельному бізнесі. Для швидкого і безпомилкового контролю операцій повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування гостя у фронт-офісі, тобто для забезпечення високої економічної ефективності та високої якості послуг, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем управління.

Фази використання інформаційних технологій: автоматизації, інформатизації, комунікації.

До видів інформаційних технологій відносять наступні: обробка даних, управління, автоматизований офіс, підтримка прийнятих рішень, експертні системи.

Для більш глибокого вивчення теми важливо дослідити системи автоматизації управління готелями. Серед їх числа автоматизована система управління готелем «В52 ® Готель», «Fidelio», «Ореrа», «ШТРИХ-М: Готель», «UCS Shelter», Libra Hospitality, «Ін[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)софт»: Ноtel 2000, Korston Hospitality, «Парус-Готельне господарство».

Під час вивчення теми студентам рекомендується вивчити роботу інформаційного центру, який забезпечує моніторинг стану готелю (економічний, виробничий), роботу усіх відділів, що беруть участь у підготовці можливих варіантів оперативних і стратегічних рішень у режимі 24-години.

**Завдання для студентів**

**Завдання 1. Аналіз впливу ІТ на готельний бізнес**

Проаналізувати, як інформаційні технології впливають на операційну діяльність готелю.

Навести приклади сучасних готелів, які активно використовують інформаційні технології.

**Завдання 2. Вивчення готельних PMS-систем**

Дослідити основні програмні продукти для управління готелем (Opera, Fidelio, Shelter, Protel та ін.).

Скласти порівняльну таблицю функціональних можливостей зазначених систем.

**Завдання 3. Організація інформаційного центру**

Розробити структуру інформаційного центру готелю, вказавши основні функції його підрозділів.

Запропонувати план підвищення ефективності інформаційного обслуговування гостей.

**Завдання 4. Проведення нічного аудиту**

Скласти алгоритм проведення нічного аудиту в готелі.

Визначити основні інформаційні потоки та їх значення в управлінні готелем.

**Завдання 5. Аналіз систем Інтернет-бронювання**

Описати принципи роботи систем онлайн-бронювання (Booking.com, Expedia, Airbnb та ін.).

Розробити рекомендації для готелів щодо ефективного використання онлайн-бронювання для збільшення прибутку.

**Ситуаційні завдання**

**Ситуація 1. Впровадження нової PMS-системи**

Уявіть, що готель прийняв рішення впровадити нову PMS-систему. Вам потрібно:

- Розробити план впровадження, включаючи етапи підготовки персоналу.

Визначити основні переваги та можливі труднощі при переході на нову систему.

**Ситуація 2. Відмова системи бронювання**

В розпал туристичного сезону система онлайн-бронювання готелю дала збій. Ваші дії:

- Розробити план екстреного реагування для забезпечення прийому гостей.

- Запропонувати рішення для запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

**Ситуація 3. Незадоволений гість через технічний збій**

Гість забронював номер через онлайн-систему, але при заїзді адміністратор не зміг знайти бронювання в базі даних. Ваші дії:

- Опишіть, як діяти персоналу для вирішення ситуації.

- Які заходи можна вжити для запобігання подібним випадкам у майбутньому?

**Ситуація 4.**

Охарактеризуйте можливості при автоматизації бізнес-процесів готелів програмним комплексом «Парус-Готельне господарство». Які [сучасні інформаційні технології в готелях](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259321) вам відомі. Проаналізуйте їх переваги та недоліки.

### ****Ситуація 5: Відмова системи бронювання****

**Проблема:** Готель використовує PMS (Property Management System), але через технічний збій система бронювання тимчасово не працює. Гості, які прибули на заселення, не можуть перевірити свої бронювання.

**Завдання:** Як співробітники готелю повинні діяти в такій ситуації? Які резервні процедури потрібно передбачити?

### ****Ситуація 6: Дублікат бронювання****

**Проблема:** Гість забронював номер через два різні канали — через сайт готелю та OTA (наприклад, Booking.com), що призвело до дублювання запису.

**Завдання:** Як персонал має врегулювати ситуацію, щоб уникнути незадоволення клієнта та фінансових втрат для готелю?

### ****Ситуація 7: Хакерська атака на базу даних клієнтів****

**Проблема:** Готель зазнав кібератаки, через що конфіденційні дані гостей (номери кредитних карток, особисті контакти) можуть потрапити у сторонні руки.

**Завдання:** Які кроки потрібно зробити для захисту даних клієнтів та відновлення репутації готелю?

### ****Ситуація 8: Персонал не вміє працювати з новою системою управління****

**Проблема:** В готелі запроваджено нову CRM-систему для управління клієнтами, але персонал недостатньо навчився нею користуватися, що спричиняє затримки у роботі та невдоволення гостей.

**Завдання:** Які методи навчання та адаптації співробітників слід застосувати?

### ****Ситуація 9: Відгуки та соціальні мережі****

**Проблема:** Готель отримав кілька негативних відгуків на платформах TripAdvisor і Google Reviews через повільне обслуговування та технічні збої в онлайн-бронюванні.

**Завдання:** Як керівництво повинно реагувати на критику, щоб покращити сервіс і залучити більше гостей?

**Тестові завдання**

*1.  Сучасні ІТ і автоматизовані системи управління готелями:*

а) «В52 ® Готель», «Fіdelіo», Едельвейс, «ШТРИХ–М: Готель», Hotel 2000;

б) Парус-Підприємство, «Fіdelіo», Едельвейс, R-Keeper, Hotel 2000;

в) Парус-Підприємство, «Fіdelіo», Едельвейс, R-Keeper, 1С–Рарус.

*2.  «Парус-Готельне господарство» друкує такі документи:*

а) візитні картки, рахунок на оплату послуг, реєстраційна картка клієнта;

б) звіт за довільний період про оплату за проживання, касовий звіт, реєстраційна картка клієнта, відомість руху номерів у готелі;

в)   звіт   за  довільний  період  про  оплату  за  проживання,  касовий   звіт, реєстраційна картка клієнта, відомість руху номерів у готелі, візитні картки;

*3.   «Парус-Готельне господарство» друкує такі звіти:*

а) візитні картки, рахунок на оплату послуг, реєстраційна картка клієнта;

б) журнал обліку проживаючих, звіт за довільний період про оплату за проживання, касовий звіт, відомість руху номерів у готелі;

в)   звіт   за  довільний  період  про  оплату  за  проживання,  касовий   звіт, реєстраційна картка клієнта, відомість руху номерів у готелі, візитні картки.

*4.   Можливості при автоматизації бізнес-процесів готелів:*

а) автоматизація рецепції, управління номерним фондом, автоматизація бронювання, поселення і виїзду клієнтів, розрахунки з клієнтами;

б) управління номерним фондом, автоматизація бронювання, розрахунки з клієнтами, формування вартості надаваних послуг;

в) автоматизація бронювання, автоматизація реєстрації поселення і виїзду.

#### ***5.**Які з наведених систем належать до програмного забезпечення для управління готелем?***

а) Opera PMS

б) Fidelio

в) Microsoft Excel

г) Amadeus

#### ***6. Яке основне призначення системи Channel Manager у готельному бізнесі?***

а) Автоматизація прибирання номерів

б) Синхронізація цін і доступності номерів на всіх платформах бронювання

в) Управління персоналом

г) Проведення нічного аудиту

#### ***7. Що таке нічний аудит у готельному бізнесі?***

а) Перевірка номерів після виселення гостей

б) Щоденна перевірка фінансових операцій, бронювань і звітності

в) Аналіз рівня завантаженості готелю

г) Контроль роботи персоналу

#### ***8. Які основні переваги використання CRM-систем у готельному бізнесі?***

а) Автоматизоване зберігання даних про клієнтів

б) Персоналізоване обслуговування

в) Оптимізація витрат на комунальні послуги

г) Прискорення процесу реєстрації гостей

#### ***9. Який з наведених сервісів не є системою бронювання готелів?***

а) Booking.com

б) Expedia

в) Google Drive

г) Airbnb

***10. Встановіть відповідність між термінами та їх визначеннями:***

|  |  |
| --- | --- |
| **Термін** | **Визначення** |
| PMS | А) Програма для керування відносинами з клієнтами |
| CRM | Б) Система управління готелем, що обробляє бронювання, фінанси та інші процеси |
| OTA | В) Онлайн-платформа для бронювання номерів (наприклад, Booking.com) |
| GDS | Г) Глобальна система дистрибуції, яка об’єднує готелі, авіакомпанії та агентства |

### ****Відкриті питання****

**1. Опишіть, як інформаційні технології впливають на якість обслуговування в готелях. Наведіть приклади використання ІТ у покращенні взаємодії з клієнтами.**

**2.** Які інформаційні технології використовуються для автоматизації роботи готелю? Опишіть їхні функції.

3. Що таке PMS (Property Management System) та які основні можливості вона надає?

4. Які переваги та недоліки використання онлайн-платформ бронювання готельних послуг (Booking, Expedia, Airbnb)?

5. Як працює механізм нічного аудиту в готелі? Які його основні етапи?

6. Які системи безпеки даних застосовуються в готельному бізнесі для захисту інформації клієнтів?

7. Як CRM-система допомагає у взаємодії з клієнтами в готельному бізнесі?

8. Які методи автоматизації використовуються для реєстрації та заселення гостей у сучасних готелях?

9. Як готель може використовувати аналітичні системи для підвищення ефективності бізнесу?

10. Яку роль відіграють чат-боти та штучний інтелект у сфері готельного бізнесу?

11. Які можливості надають мобільні додатки для гостей готелю?