

Список використаних джерел

1. Гевко І. Б. Методи прийняття управлінських рішень : підручник. – Київ : КОНДОР, 2009. – 187 с.
2. Костенко О. М. Індикатори інформаційно-аналітичної системи управління діяльністю підприємства / Костенко О. М. // Облік і фінанси. – 2014. – № 4. – С. 133–139.
3. Петруня Ю. Є. Прийняття управлінських рішень : навч. посіб. / Петруня Ю. Є., Говоруха В. Б., Літовченко Б. В. та ін. – Київ : Центр учб. л-ри, 2011. – 216 с.
4. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів : навч. посіб. / Томашевський О. М., Цегелик Г. Г., Вітер М. Б., Дубук М. Б. – Київ : Центр учб. л-ри, 2012. – 295 с.

УДК 640.4:002.1

ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

К. В. Чевічелова, магістр спеціальності Інформаційна, бібліотечна та архівна справа освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність»

Т. В. Оніпко, д. і. н., професор – науковий керівник

Анотація. У статті розкрито актуальність документно-інформаційного забезпечення готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах ринкової економіки. Проаналізовано вартісне положення на ринку, конкурентоспроможність та клієнтську базу, які напряму залежать від умов активізації та удосконалення документно-інформаційної взаємодії усіх структурних підрозділів організації. Визначено вплив документних та інформаційних масивів на управління підприємствами готельно-ресторанної галузі. З'ясовано, що якісний процес обміну документно-інформаційних потоків підприємства є трудомістким і потребує значних матеріальних, інформаційних, фінансових ресурсів, а також має важливе значення для надання високоякісних послуг відвідувачам готельно-ресторанного комплексу.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, інформація, документ, документно-інформаційне забезпечення, управління підприємством, документно-інформаційна система.

Abstract. The paper discloses the relevance of the document and information support of the hotel and restaurant business in the current conditions of a market economy. The cost position in the

market, competitiveness and client base, which depend directly on conditions of activation and improvement of document-information interaction of all structural divisions of the organization, are analyzed. The influence of document and information arrays on the management of enterprises of the hotel and restaurant industry is determined. It is revealed that a qualitative process of exchange of document and information flows of the enterprise is labor-intensive and requires significant material, informational, financial resources, and also is essential for providing high-quality services to visitors of the hotel and restaurant complex.

Key words: hotel and restaurant business, information, document, document and information support, enterprise management, document and information system.

Постановка проблеми. Оскільки готельно-ресторанний бізнес є однією із високорентабельних галузей України, важливо забезпечити високий рівень зручного використання інформації та документів як для працівників, так і для гостей комплексу. У готельно-ресторанному бізнесі документи та інформація відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі готелів за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій готельного бізнесу дозволяють готельєрам підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, бронювання, ефективної охорони номерів і майна гостей, надання нових послуг тощо [2, с. 332]. Саме тому підприємства використовують різноманітні документно-інформаційні системи (ДІС), які полегшують відбір потрібних даних з масиву документних джерел і опрацювання їх відповідно до запиту.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Вивченню проблем розвитку готельно-ресторанного господарства приділяли велику увагу вітчизняні науковці, а саме: О. Борисова, О. Головка, Г. Круль, М. Мальська, І. Мініч, Г. Мунін, Л. Нечаюк, Н. П'ятницька, Н. Телеш, Л. Худолій, Л. Шаповалова та інші. У цих роботах досліджуються основи організації та розвитку готельно-ресторанного господарства, аналізуються чинники, що впливають на ринок готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Водночас розробки щодо створення системи документно-інформаційного забезпечення в галузі готельно-ресторанного господарства майже відсутні, що й обумовило необхідність подальших досліджень.

Формулювання мети. Мета статті полягає у розкритті сутності та особливостей впливу документно-інформаційних потоків на розвиток готельно-ресторанного бізнесу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Найбільшими в світі споживачами телекомунікаційних та інформаційних комп'ютерних технологій є підприємства гостинності. Таке явище обумовлене природою інформації, що використовують готельно-ресторанні комплекси в своїй діяльності. Така інформація повинна бути доступна будь-кому у будь-який час, у будь-якому місці, оскільки вона мінлива у часі і просторі, швидко реагує на зміни в середовищі завдяки змінам подій, умов та інших обставин.

Готельно-ресторанний бізнес за останні десятиріччя бурхливо розвивався за рахунок впровадження неефективних систем управління з використанням інновацій. Адже необхідність впровадження інновацій у цій сфері стимулює конкурентна боротьба та цілий ряд інших вимог ринку. Сучасні інновації коштують недешево, проте власники готелів все одно витрачаються на них, тому що тільки так можна забезпечити власне виживання на ринку.

Успішність та ефективність роботи провідних світових готельно-ресторанних комплексів, їх прагнення підвищити стандарти якості обслуговування, урізноманітнювати і оновлювати перелік послуг, знизити вартість і собівартість послуг, інтегрувати зусилля персоналу обумовлена передусім тим, що такі комплекси у своїй повсякденній діяльності користуються сучасними високоефективними системами управління бізнесом на основі впровадження новітніх комп'ютерних інформаційних систем і технологій [4, с. 148].

Технології, з якими пов'язане інформаційне управління, забезпечують швидкі й ефективні методи передачі, обробки, збереження й одержання інформації. Особливо для підприємств готельно-ресторанного господарства, діяльність яких тісно пов'язана з оформленням великої кількості документів. За допомогою відповідної документації відбувається реалізація організаційних, розпорядчих, контрольних, облікових і довідкових функцій різних служб, забезпечується операційний зв'язок між ними та власне технологія виконання робочих процесів.

Безпосередньо на підприємстві за організацію діловодства, тобто за реалізацію прийнятих правил обробки документів,

зазвичай, відповідає спеціальний підрозділ так звана служба документаційного забезпечення управління [5, с. 42].

Саме тому необхідно покращувати якість управління бізнесом за допомогою впровадження і застосування новітніх інформаційно-комп'ютерних систем і технологій із метою підвищення ефективності надання готельно-ресторанних послуг.

В інформаційній системі для збору інформації використовуються три процеси – введення, обробка і виведення інформації, яку потребують суб'єкти готельного бізнесу для аналізу проблем, прийняття рішень, управління, виробництва нових послуг та сервісів.

Щоб краще представити роботу інформаційних систем підприємства гостинності, необхідно розуміти процеси, які відбуваються у його внутрішньому та зовнішньому середовищі, проблеми, для вирішення яких створені ці інформаційні системи, та визначити їх структуру. Тому об'єднання інформаційної системи готельно-ресторанного комплексу з комп'ютерними технологіями є основним завданням сучасного менеджменту [3, с. 115]. За допомогою інформаційних технологій та систем менеджери можуть вирішувати те, що до їх появи виконати було неможливо, при цьому якість і швидкість роботи значно покращується. Тому нові можливості, які дає застосування і впровадження інформаційних комп'ютерних систем і технологій, допомагають менеджерам знизити ризики і невизначеність у роботі підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Вирішувати завдання організаційно-технологічного процесу готельно-ресторанного комплексу допомагає внутрішня інформаційна система, яка має виробничий характер, і, в першу чергу, відповідає за процеси забезпечення підприємства матеріально-технічними ресурсами. Така інформація надає цінні відомості для прийняття управлінських рішень, а також забезпечує підвищення якості та ефективності послуг, водночас знижуючи витрати. Крім того, інформація є найважливішим чинником у прогнозуванні ринку.

Діяльність готельно-ресторанного комплексу супроводжується створенням різних типів документів:

- організаційні документи (структурна й штатна чисельність, штатний розклад, посадові інструкції й ін.);
- розпорядницькі документи (рішення, розпорядження, накази з основної діяльності);

- документи з особового складу (колективний договір, накази з особового складу, трудові книжки, особові справи, особові рахунки);
- фінансово-бухгалтерські документи (річний звіт, головна книга, рахунки прибутку й збитків, акти, ревізії і т. п.);
- інформаційно-довідкові документи (листи, довідки, доповідні записки);
- нормативні документи вищих органів;
- комерційні документи (контракти і договори) [1, с. 275].

З урахуванням конкретних умов для кожного готелю необхідно розробляти і впроваджувати комплексні автоматизовані системи, що концентрують у собі сукупність організаційних, режимних, технічних та інших можливостей, спрямованих на досягнення достатнього рівня економічної ефективності і безпеки ведення бізнесу. Ефективна документно-інформаційна система передбачає одноразовість реєстрації первинної інформації, чіткість форм і стислість записів, взаємну погодженість системи показників, уніфікацію документів тощо.

Будь-яке підприємство готельно-ресторанного бізнесу робить усе для того, щоб полегшити роботу з документно-інформаційними потоками, а також прискорити обробку інформації в цілому.

Використання можливостей технічного обміну документно-інформаційними потоками в умовах сьогодення дозволяє легше і швидше створювати та продавати пакети послуг споживачам, вирішувати завдання фінансово-операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентоздатність і кількість продажів.

Висновки. Єдиним путівником до наявності та якості продукту є його документно-інформаційне забезпечення. Отже, забезпечення достовірною інформацією і швидкість її поширення, грамотно оформленні документи є настільки ж важливими для виживання у галузі готельно-ресторанного бізнесу, як і надання послуг гостям. Необхідність застосування і впровадження на вітчизняних готельно-ресторанних комплексах новітніх моделей управління з допомогою комп'ютерних систем і технологій, які відповідають світовим стандартам, обумовлена прагненням надати гостям найякісніші послуги, забезпечивши їх комфорт та безпеку.

Список використаних джерел

1. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України : прийнятий ВР України 22 травня 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2015. – № 36. – С. 275–276.
2. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2012. – Вип. 1 (2). – С. 331–338.
3. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. Нечаюк, Н. Телеш. – Київ : Центр навч. л-ри, 2013. – 346 с.
4. Худолий Л. М. Управління якістю як один із головних важелів конкурентоздатності готелю / Л. М. Худолий, Г. Б. Мунін // Формування ринкових відносин в Україні : зб. наук. пр. – Київ : Обрій, 2012. – № 17. – С. 147–151.
5. Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорії та інновації : зб. матеріалів II Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 24–25 березня 2016 р. – Дніпропетровськ : ПП Середняк Т. К., 2016. – 526 с.

УДК 023

ОРГАНІЗАЦІЯ І ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВА

О. І. Яременко, магістр спеціальності Інформаційна, бібліотечна та архівна справа освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність»

Л. М. Колєчкіна, д. ф.-м. н., професор – науковий керівник

Анотація. Слід зазначити, що на сьогодні становлення ефективної державної влади є пріоритетним напрямом в загальній стратегії розвитку України, водночас інформаційне забезпечення підприємства є його основою і має розглядатися як один з основних напрямів вдосконалення. Більш того, аналіз спеціальної літератури, а також масивів практичної інформації дає змогу говорити про відсутність єдиної концепції підходу до інформаційного забезпечення системи підприємства. Частими залишаються випадки неефективного використання сил і засобів безпеки підприємства в процесі забезпечення їх інформаційної безпеки.

В роботі розглядаються основні аспекти визначення поняття інформаційної безпеки та інформаційного захисту підприємства,