

ЕКОНОМІЧНА ЕФЕКТИВНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ В ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ECONOMIC EFFICIENCY OF THE INTRODUCTION OF AUTOMATED SYSTEMS OF MANAGEMENT IN THE ENTERPRISES OF HOTEL, RESTAURANT AND TOURISM BUSINESS

Визначені напрямки використання інформаційних технологій та окреслені проблеми визначення економічної ефективності застосування корпоративних інформаційних систем для підприємств туристичного і готельно-ресторанного бізнесу, які впливають на їхню конкурентоздатність, оскільки автоматизація бізнес-процесів є питаннями лідерства та виживання підприємств цієї галузі на конкурентному ринку в цілому. Запропоновано економічний критерій оцінки ефективності підприємств готельного, ресторанного і туристичного бізнесу та систем управління ними.

Ключові слова: інформаційна технологія, автоматизована система управління, автоматизоване робоче місце, автоматизована інформаційна система, економічний ефект, пряма економічна ефективність, економічна ефективність автоматизованих систем управління, персональний комп'ютер, комп'ютерна мережа, програмне забезпечення, інформаційне забезпечення.

Определены направления использования информационных технологий и очерчены проблемы определения экономической эффективности применения корпоративных информационных систем для предприятий туристического и гостинично-ресторанного бизнеса, которые влияют на их конкурентоспособность, поскольку автоматизация бизнес-процессов являются вопросами лидерства и выживания предприятий этой отрасли на конкурентном рынке в

целом, предложены экономический критерий оценки эффективности предприятий гостиничного, ресторанного и туристического бизнеса и систем управления ними.

Ключевые слова: информационная технология, автоматизированная система управления, автоматизированное рабочее место, автоматизированная информационная система, экономический эффект, прямая экономическая эффективность, экономическая эффективность АСУ, персональный компьютер, компьютерная сеть, программное обеспечение, информационное обеспечение.

The directions of the use of information technologies are defined and the problems of determining the economic efficiency of the use of corporate information systems for tourism, hotel and restaurant business enterprises that affect their competitiveness are outlined, as automation of business processes are issues of leadership and survival of enterprises of this industry in the competitive market as a whole, economic criterion for assessing the efficiency of the enterprises of the hotel, restaurant and tourist business and their management systems.

Key words: information technology, automated control system, automated workplace, automated information system, economic effect, direct economic efficiency, economic efficiency of the automated control system, personal computer, computer network, software, information support.

УДК 658.012:338

Скібіцький О.М.

к.е.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Київський національний торговельно-економічний університет

Постановка проблеми. Індустрія гостинності є дуже динамічною сферою обслуговування, вона досить багатопланова. Управляти цим бізнесом – складне завдання, яке вимагає застосування інформаційних технологій, створення автоматизованих систем на базі персональних комп'ютерів і їх мереж.

Глобальна мережа *Internet* та персональні комп'ютери є мінімальними технологічними засобами, які допомагають зберігати ефективність підприємств туристичного і готельно-ресторанного бізнесу, добиватися підвищення операційної продуктивності, дієвості контролю, адекватно реагувати на зміни оточення.

Наразі актуальною задачею є вдосконалення методології розробки методики визначення економічної та соціальної ефективності автоматизованого менеджменту в цілому та за об'єктами управління.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми опрацювання і втілення АСУ в підприємствах туристичного бізнесу та визначення

їх економічної ефективності досліджували такі вітчизняні і зарубіжні автори, як: Бланк І. О. та Гуляєва Н. М., Титоренко Г. А., Басовський А. Л., Арімов С., Галиновський А., Гасаров Д. В., Глебова А. О., Лисак В. М., Гудзовата О. О., Мельниченко С. В., Скопень М. М., Хохлова Г. І., Никифорчин М. Д., Осокіна А. В., Чичкан-Хліповка Ю. М., Шмелева А. Н., Нили Э, Адамс К., Кеннерли М., Хавранек П., Беренс В., Хелгрен М., Ходжсон Дж., Тофлер О., Уллах Ф., Хайдеггер М., Gretzel U., Coelli T. J., Prasada Rao D. S., O'Donnell C. J., Battese. G. E. тощо. Проте, ці дослідження не повною мірою розкривають проблеми визначення економічної і соціальної ефективності інформаційних технологій в управлінні підприємствами туристичного бізнесу і супутніх галузей. У дослідженні використано матеріали 14 наукових праць із матеріалами досліджень.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Розвиток готельно-ресторанного і туристичного бізнесу в Україні в сучасних умовах вимагає розробки теоретичних та

методичних засад вдосконалення обліку та контролю матеріальних ресурсів підприємств галузі, оскільки управління ними не забезпечено своєчасною інформацією через недостатнє поширення інформаційних технологій автоматизованих робочих місць (АРМ) різних категорій фахівців та керівників готелів. Тому питання, що стосуються ефективності автоматизованих систем управління (АСУ) підприємствами туристичної галузі є актуальними для кожного підприємства в готельному та туристичному бізнесі й обумовлює актуальність дослідження.

Метою дослідження є уточнення теоретико-прикладних аспектів визначення критеріїв економічної ефективності та опрацювання підходів до її розуміння та оцінки при комп'ютеризації управління в готельно-ресторанних і туристичних підприємствах.

Методи дослідження. Застосовано методи: аналізу і синтезу для визначення соціальної і економічної ефективності впровадження АСУ туристичними і готельно-ресторанними підприємствами; статистичні і логічний при формулюванні рекомендацій щодо вибору кращого з альтернативних варіантів проекту автоматизації; використовувались методи компаративного, системного, діалектичного, аналізу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Найбільший ефект від застосування інформаційних технологій наразі спостерігається у готельно-туристичному бізнесі. Це обумовлено тим, що надання туристичних та супутніх готельно-ресторанних послуг щільно пов'язано з організацією подорожей туристів в різні куточки світу, розміщенням, харчуванням іноземних гостей та громадян України, здійсненням екскурсійної діяльності, культурно-розважальних заходів, транспортним обслуговуванням, бронюванням номерів.

Проведення такої роботи потребує збору, обробки, систематизації, аналізу великого масиву інформаційного потоку для прийняття необхідних рішень, виконання координаційних та контролюючих функцій.

Нові можливості для широкого впровадження обчислювальних засобів в індустрії гостинності з'явилися з розвитком виробництва та здешевленням персональних комп'ютерів та іншої мікропроцесорної техніки і загального та спеціального програмного забезпечення для них, в тому числі поява на ринку пакетів програм для комплексної автоматизації управління готелями. З сітєвих програм це розподільчі системи *Global Distribution System*, найбільш відомі з яких є чотири міжнародні системи бронювання *Galileo*, *Amadeus*, *Worldspan*, *Sabre*.

Наразі на ринку присутні більше десятка продуктів від різних розробників і провайдерів. Більшість із них закордонні. Це системи автоматизації

(*OPERA*, *Fidelio* корпорації *Microsfidelio* і *Epitome PMS* компанії *Softbrands Epitome* – американські; «Інтеротель», «Ключ», «Едельвейс» компанії «Рексофт», *Servio HMS* компанії «НКТ», *R-Keeper*, *Instyle*, *Hotel-2000* компанії «Інтур-Софт», «Готель 2.3», система *Intellect Style (Instyle)*, розроблена ЗАТ «Комп'ютерно-касові системи» («ККС») – російські [1; 7; 10].

Присутні на ринку й українські програми: *Prohotel* компанії «*Top Point IT*», *B52* компанії «Студія ПЛЮС», *Superhotel* тощо. На основі «1С: Підприємство 7.7» українська компанія «Глобал Софт», розробила власну програму «GS: Управління готелем». Проте, програми версії 1с 7.7 вже не відповідають сучасним вимогам і застаріли, найближчим часом планується припинення випуску оновлень, а клієнтам пропонується перехід на новішу платформу шляхом апгрейду. У 2010 році з'явилися два нових продукти на базі найновішої восьмої версії програми «1С: Підприємство 8.3. Готель». Для підприємств туристичної сфери розробляється програмне забезпечення компанією «Парус», а саме «Парус-Готель», «Парус-Ресторан» і «Парус-Лікувальний заклад» [2; 10, с. 150].

Інформаційні технології та мікропроцесорна техніка повинні забезпечити ефективне вирішення основних задач підприємства, його розвиток, конкурентоздатність в цілому, вирішення задач ефективного обліку та аудиту, економічного та маркетингового аналізу, якісного сервісу та економії часу при цьому [3].

Туристичні послуги наразі можна замовити через мережу Інтернет, а з більшості з них можливо і розплатитися, використовуючи електронні угоди.

Створення АСУ у сфері туризму і готельно-ресторанного бізнесу та суміжних галузей – це необхідна передумова не тільки їхнього розвитку, але і просто нормального існування (виживання). Постійний пошук клієнтури, організація турів та просування рекламної інформації на зовнішні ринки спричиняють також необхідність звернення до послуг автоматизованих інформаційних систем.

Від ступеня автоматизації підприємств індустрії туризму залежить загальний обсяг послуг, які надаються, їх структура і собівартість, якісні характеристики, що, врешті-решт, визначає виживання суб'єктів туристичного ринку в умовах конкурентного середовища.

Під ефективністю розуміють здатність системи управління реалізовувати запрограмовані для неї функції з різним ступенем можливостей. Отже, вона розуміється як скорочення витрат на експлуатацію АСУ в співвідношенні з вкладеннями засобів на створення такої системи, далеко не цілком характеризує економічні результати організації АСУ. Економічна доцільність систем управління виявляє себе насамперед у змінах в об'єкті. Це

породжує складність визначення ефекту від автоматизації управління [4].

Підвищення ефективності управління, вважають окремі вчені, виявляється насамперед у рості інформаційної віддачі на одного управлінського фахівця, тобто в рості продуктивної їхньої праці і зменшення витрат, пов'язаних з обробкою одиниці інформації. На їхню думку, важливого значення набуває непряма ефективність. Вона досягається в результаті значно кращого виконання типових операцій, розкриття внутрішніх резервів тощо [3-6; 8; 9].

Ці твердження, на наш погляд, є необґрунтованими. Для виміру й оцінки ефективності інформаційної технології потрібні особливі методи. Вирахування ефективності має істотне значення для суджень про цінність інформаційної технології. Коли робоча сила переходить від виробництва предметів до виробництва послуг на основі інформації, здатність підвищувати ефективність стає дуже актуальною. Сума багатьох інформаційних процедур може не скластися в ефективне інформаційне обслуговування [5].

Під економічним ефектом від створення АСУ підприємством розуміється виробничий результат, який досягається завдяки здійсненню цих заходів. Відповідний розрахунок економічної ефективності припускає порівняння отриманого ефекту з витратами на його досягнення [6].

Наразі, при визначенні економічної ефективності управління фактично не оцінюються засоби досягнення фінансових показників (економічних ефектів), тобто поняття «фінансова ефективність» і «операційна ефективність» ототожнюються [4, с. 47]. Проте, більш важливим є розуміння способів досягнення позитивних результатів (які вимірюються не тільки фінансовими показниками) для послідовної оптимізації бізнес-процесів і зміцнення конкурентоспроможності туристичного підприємства. Треба розмежовувати поняття «ефективності операційної діяльності» та «операційної ефективності», оскільки ці категорії часто ототожнюють внаслідок семантичних асоціацій.

За визначенням Никифорчина М. Д.: «Операційна ефективність – це комплексне відображення кінцевих результатів використання ресурсів операційної діяльності компанії за певний проміжок часу через її здатність конкурувати на ринку, підтримуючи та утворюючи конкурентні переваги. В основі даної категорії лежить не просто показник, а безпосередньо здатність конкурувати з точки зору ринку, покупців» [5, с. 91].

Впровадження персональних ЕОМ та їх мереж в АСУ готельними та туристичними підприємствами пов'язано з матеріальними витратами (капітальними вкладеннями, експлуатаційними витратами). Тому, важливим аспектом проблеми впровадження персональних комп'ютерів та їх

мереж у туристичному і готельно-ресторанному бізнесі є оцінка ефективності їх застосування на кожному конкретному підприємстві.

Оскільки витрати на створення АСУ носять разовий характер, остільки вони за своєю економічною сутністю є додатковими капітальними вкладеннями в процес обігу коштів і інших матеріальних цінностей. При цьому, оцінка ефективності реальних інвестиційних проектів має здійснюватися зі співставленням обсягу інвестиційних витрат та сум і термінів повернення інвестованого капіталу та охоплювати всю сукупність використовуваних ресурсів, оскільки невідображення непрямих витрат унеможливило співставну оцінку ефективності проекту. Крім витрат на придбання комп'ютерної техніки слід враховувати інвестиції в нематеріальні активи – витрати на розробку (придбання) програмного забезпечення АСУ, навчання персоналу і супровід системи.

Оцінка економічної ефективності АСУ може становити від 1 до 2% вартості самого проекту, проте, одержані результати добре «вписуються» у традиційні методики оцінки ефективності інвестиційних проектів, забезпечуючи побудову їхньої «дохідної» частини [8].

При розрахунках соціальної та економічної ефективності АСУ визначається доцільність витрат, що направляються на реалізацію прийнятих рішень в області впровадження обчислювальної техніки.

Найважливішим показником економічної ефективності комп'ютеризації бухгалтерського й управлінського обліку є зменшення трудомісткості або скорочення сум трудових витрат на виконання облікових (бухгалтерських і аналітичних) робіт.

Вченими та практиками запропонована низка відповідних методичних розробок [3; 8; 9]. Треба зауважити, що використовувана методологія визначення ефективності інформаційної технології не повною мірою відбиває реальність ефекту, тому що базується на порівнянні витрат на капітальні вкладення й експлуатацію автоматизованої системи управління. Економія, визначена, як різниця між витратами на вирішення відповідних завдань до і після впровадження обчислювальної техніки, не є вирішальною. Вона не цілком відбиває можливу ефективність, оскільки що для вирішення за допомогою ЕОМ обираються більш складні і нові завдання. Тому основну економію від впровадження інформаційної технології варто визначати шляхом виявлення і кількісного виміру впливу інформаційної технології на окремі управлінські процеси і кінцеві результати управління готелем (туристичною фірмою), тобто підвищення якості прийнятих рішень.

В науковій літературі як у нас, так і за кордоном, склалися два основних підходи до визначення економічної ефективності автоматизації

управління підприємствами [3-5; 10; 11]. Насамперед, це оцінка ефективності даних заходів як напрямку, хоча і специфічного, нової техніки у виробництві. В основі розрахунку тут лежать всі основні чинники, прийняті в загальній методиці визначення економічної ефективності капітальних вкладень і нової техніки.

Другий підхід характеризується спробами розробки оригінальної методології проведення економічного обґрунтування автоматизації управління. Так, пропонуються до використання різні математико-логічні і кібернетичні побудови, що відбивають, на думку їхніх авторів, кількісну залежність господарських результатів, які досягаються, у господарській і виробничій діяльності підприємства від підвищення якості управління, інформаційних властивостей системи і відповідного впорядкування об'єкту управління.

Якість створення комп'ютерних інформаційних систем визначається їхньою ефективністю та надійністю. Ефективність АСУ визначається коефіцієнтом приросту річного прибутку, при цьому самим важливим показником є зниження трудових витрат (скорочення трудомісткості).

Методика ЮНІДО (або концепція техніко-економічного обґрунтування) вперше опублікована в 1978 р., стала прийнятим в усьому світі стандартом. Основними її авторами є Вернер Беренс і Пітер М. Хавранек [11]. Крім неї, в Україні і РФ і досі застосовуються методичні матеріали (у т. ч. ще радянських часів), які передбачають уніфікацію методів оцінки ефективності, і узгоджуються з підходами методики ЮНІДО, та ще радянські методичні матеріали 1975 та 1988 рр.

В аналізованих діючих методичних документах коефіцієнт ефективності витрат і термін їхньої окупності визначаються по-різному. Питання обліку вартості недоамортизованих фондів, що вивільняються, у частині комп'ютерної техніки в методиках не опрацьовані. Має місце довільне використання затверджених методик.

Відповідно до зазначених методик аналізуються такі загально прийняті економічні показники, як: термін окупності, індекс прибутковості, чистий дисконтований дохід, внутрішня норма прибутковості. Жоден критерій сам по собі не є достатнім для оцінки економічної ефективності проекту автоматизації управління. Рішення щодо обґрунтованості впровадження системи повинні ухвалюватися з урахуванням сукупності всіх показників, оскільки окремий показник не є достатнім. Треба зауважити, що всі наведені методики не дають надійного уявлення про результати в розрахунковому періоді.

Дослідженням виявлено, що, незважаючи на різноманітність, складність, якість і точність методів і методик, які наразі використовуються, їм притаманні три основні недоліки:

1. Надмірна складність і трудомісткість, а, отже, і вартість проведення необхідних вимірів і розрахунків для одержання результату необхідної точності.

2. Вузька спеціалізація і спрямованість, що проявляються у двох формах: неможливість покладатися лише на одну методику при оцінці ефективності ІТ-проекту; обмежена сфера області застосування залежно від галузевої спрямованості організації, як наслідок – неможливість застосування у деяких підприємствах (організаціях).

3. Відсутність механізмів кількісного визначення ефектів від застосування АСУ. Найчастіше автори методик залишають проблему розрахунків вигоди від інформаційної системи управління на команду проектувальників і персоналу по впровадженню.

Наразі деякими авторами активно формується уява про принципову збитковість застосування АСУ, і що витрати коштів і часу на такі розрахунки спричиняють ще більші витрати, які викликає це впровадження. Проте, погодитися з такими твердженнями не можна, оскільки вигоди використання АСУ очевидні.

Отже, доцільність використання обчислювальної техніки в управлінні туристичними, готельними і ресторанными підприємствами є об'єктивною. Проте, через неопрацьованість питання про критерії оцінки прямої економічної ефективності, одержуваної від роботи АСУ, неможливо виміряти кількісно рівень її раціонального використання управлінським апаратом [8].

Проблема ускладнюється також і тим, що крім прямої економії необхідно оцінювати і непрямую, що досягається за рахунок автоматизації облікових операцій, усунення дублювання правлінських робіт, поліпшення використання торгово-економічної інформації, забезпечення більш повної відповідності структури асортименту послуг (товарів, страв) платоспроможному попиту клієнтів [9].

Проведення розрахунку економічної ефективності автоматизації управління також ускладнюється тією обставиною, що економія, отримана при впровадженні системи, переплітається з результатами, викликаними іншими заходами, що проводились на підприємстві, по удосконаленню техніки й організації готельного обслуговування. Це створює небезпеку великого повторного (подвійного) рахунку. Звідси виконуване економічне обґрунтування вимагає рішення питання, у якому ступені позитивні результати роботи підприємства пов'язані із впровадженням обчислювальної техніки, а в якому – інших заходів щодо застосування нової техніки на підприємстві.

На жаль, методи кількісної оцінки цієї непрямой економії поки не розроблені. Основні джерела ефективності систем, такі як ріст реалізації послуг, товарообігу і зниження витрат обігу, визначаються

на підставі експертних оцінок, що не виключає суб'єктивізму.

Сама по собі ефективність АСУ підприємством, що розуміється як скорочення витрат на її експлуатацію в співвідношенні з вкладеннями коштів на створення такої системи, далеко не повною мірою характеризує економічні результати функціонування організації такої системи. Економічна доцільність систем управління виявляє себе насамперед у змінах в самому об'єкті автоматизації.

Для готельного підприємства необхідно формувати декілька критеріїв оцінки якості роботи в умовах функціонування комп'ютеризованої системи управління господарською діяльністю в цілому та конкретно – саме наданням послуг, що базується на застосуванні персональних комп'ютерів [1; 2].

На нашу думку, критерієм, досить повно враховуючим зміну економічних показників об'єкта від використання персональних комп'ютерів та їх мереж, варто прийняти мінімум витрат на створення й експлуатацію системи виконання заданих для неї функцій.

Приймаючи до уваги наявність великої, складної і динамічної системи, а також ймовірний і досить стохастичний характер процесів, що протікають у ній, варто сформулювати завдання забезпечення ефективності підприємств туристичного і готельно-ресторанного бізнесу у вигляді екстремального завдання, тому що ймовірніше за все можливо одержувати траєкторії системи не оптимальні, а ефективні, тобто такі, що більш-менш відхиляються від оптимальних (не ідеальних, а бажаних).

Основними джерелами економічної ефективності ми визначаємо наступні:

- збалансованість планів реалізації послуг та їх матеріального, фінансового, трудового забезпечення за обсягом та структурою;

- підвищення точності (якості) планування реалізації послуг за видами, структурним підрозділам і тимчасовим періодам на основі поліпшення вивчення попиту клієнтів;

- підвищення рівня оперативного управління фінансовими ресурсами та матеріальними запасами, контролю за дотриманням господарських договорів за обсягом, асортиментом і термінам виконання послуг (замовлень);

- поліпшення організації товаропостачання за рахунок додаткових джерел;

- поліпшення показників фінансово-господарської діяльності на основі більш точного й обґрунтованого планування її ресурсного забезпечення (фінанси, трудові і матеріальні ресурси) і контролю за використанням ресурсів [12].

Крім економічного ефекту від впровадження АСУ повинен бути досягнутий значний соціально-економічний ефект за рахунок:

- підвищення рівня культури обслуговування клієнтів на основі збільшення асортименту послуг, швидкості обслуговування при поселенні та від'їзді гостей.

- підвищення продуктивності праці адміністративно-управлінських і інженерно-технічних працівників до рівня, що виключає їхнє перевантаження по об'ємах і часу виконання інформаційних робіт [13].

Ефективність від застосування АСУ готельним комплексом, рестораном (мережею ресторанів) чи іншим туристичним підприємством (турагентом, туроператором), виражається й у ряді інших додаткових чинників:

- збільшення обсягу реалізації додаткових послуг за рахунок оперативного впливу на їх асортимент, кількість, вартість, а також оперативний контроль замовлень клієнтів;

- прискорення обіговості обігових коштів за рахунок оперативного обліку зміни попиту на готельні (туристичні) послуги та при замовленні товарів і скорочення термінів обслуговування;

- зменшення витрат на обслуговування, виробництво та обертання за рахунок зниження наднормативних запасів матеріалів, товарів (включаючи створення умов для перегляду нормативів запасів);

- зниження трудомісткості робіт адміністраторів, бухгалтерів тощо;

- зменшення кількості помилок, які виникають під час поселення та реєстрації гостей готелів при автоматизації цих процесів;

- покращення умов праці працівників готелю, створення умов для підвищення продуктивності праці, підвищення престижної професії, та підвищення якості обслуговування клієнтів готелю [8; 9].

В процесі експлуатації АСУ відмінюється низка звітних документів та ручні картотеки проживаючих. Основні звітні документи формуються автоматизованим способом. Скорочується час отримання добових зведень (звітів), налагоджується автоматизований облік роботи персоналу готелю по розміщенню громадян, підвищується оперативність інформаційного обслуговування, покращується якість обслуговування гостей, а отже – підвищується імідж підприємства. В цілому підвищується продуктивність праці всього персоналу, а особливо – служби резервування, прийому та розміщення, обслуговування і громадського харчування [14].

Внаслідок повсюдного впровадження інформаційних технологій (ІТ) виникло глобальне цифрове середовище для економічної діяльності, нові економічні відносини мережевої економіки і специфічна інформаційна взаємодія між людьми.

Висновки з проведеного дослідження. Виявлено, що незважаючи на різноманітність, складність, якість і точність методів, визначенню еконо-

мічної ефективності АСУ притаманні три основні недоліки:

1. Надмірна складність і трудомісткість, а, отже, і вартість проведення необхідних вимірів і розрахунків для одержання результату необхідної точності.

2. Вузька спеціалізація і спрямованість, що проявляються у двох формах:

а) неможливість покладатися лише на одну методику при оцінці ефективності ІТ;

б) обмежена сфера області застосування залежно від галузевої спрямованості організації.

3. Відсутність механізмів кількісного визначення ефектів від застосування АСУ. Найчастіше автори методик залишають проблему розрахунків вигоди від інформаційної системи керування на команду проектувальників і персоналу по впровадженню.

Інформаційні технології не безпосередньо, а опосередковано, через бізнес-технології, впливають на кінцеві фінансово-економічні результати діяльності компанії. Вони самі по собі не поліпшують стану підприємства на ринку, не скорочують трудомісткість (матеріалоємність) кінцевої продукції (послуги) тощо, проте – озброюють управлінський персонал новими інструментами (технологіями), а ефективність їх використання напряму залежить від кореляції між можливостями ІТ і бізнес-можливостями конкретної організації. Дана обставина створює ускладнення у визначенні ефектів від впровадження ІТ.

З нашої точки зору, наразі доцільно зробити економічним критерієм оцінки ефективності підприємств готельного, ресторанного і туристичного бізнесу та систем управління ними – прибуток на одного співробітника підприємства за звітний період, а додатковими критеріями – коефіцієнт росту співвідношення прибутку до обсягу реалізації послуг та товарообороту у звітному періоді до аналогічного попереднього періоду, а також – коефіцієнт прогресу як співвідношення прибутку звітного періоду до аналогічного базисного періоду (до переходу на застосування АСУ).

Критерієм, досить повно враховуючим зміну економічних показників об'єкта від використання персональних комп'ютерів та їх мереж, варто прийняти мінімум витрат на створення й експлуатацію системи виконання заданих для неї функцій.

Узагальнюючи викладене, треба визнати, що основні положення і принципи діючих методик визначення економічної ефективності автоматизованих систем перебувають наразі в удосконалюванні, оскільки вони не відповідають сучасним вимогам, не дають відповіді на багато актуальних питань, які постійно висуває життя, не враховують накопиченого досвіду створення й експлуатації автоматизованих управлінських систем різного рівня і призначення.

Наукова новизна та практична значимість результатів дослідження полягає в перегляді теоретичних положень та обґрунтуванні методичних рекомендацій щодо удосконалення визначення й аналізу економічної ефективності інвестиційних проектів з впровадження комп'ютеризованих систем управління туристичними та готельно-ресторанними підприємствами.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Гудзовата О. О. Автоматизовані системи управління готелями / О. О. Гудзовата // Торгівля, комерція, підприємництво. – 2013. – Вип. 15. – С. 94–98.
2. Глєбова А. О. Інноваційні технології у туристичній галузі / А. О. Глєбова // Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – № 2(8).
3. Анисифоров А. Б., Анисифорова Л. О. Методики оценки эффективности информационных систем и информационных технологий в бизнесе: Учебное пособие. – СПб: Санкт-Петербургский ГПУ, 2014. – 97 с.
4. Осокіна А. В., Чичкан-Хліповка Ю. М. Теоретико-прикладні аспекти управління операційною ефективністю підприємства // Чернігівський науковий часопис. Серія 1. Економіка і управління. – Чернігів, 2015. – №1 (6). – С. 46-56.
5. Никифорчин М. Д. Суть та основні поняття операційної ефективності в діяльності підприємства / М. Д. Никифорчин // Науковий вісник Херсонського державного університету. – Херсон, 2013. – Вип. 3. – С. 88–92.
6. Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / [М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя, О. І. Артеменко, Л. А. Хрущ]. – К.: Ліра-К, 2017. – 764 с.
7. Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія / [В. М. Зайцева, Д. Д. Гурова, О. М. Корнієнко, Т. С. Кукліна, С. М. Журавльова]. – Запоріжжя: Дике Поле, 2015. – 144 с.
8. Оценка эффективности информационных систем. URL: <https://helpit.me/articles/ocenka-effektivnosti-informacionnyh-sistem>
9. Красин В., Моря О. Как оценить экономическую эффективность ИТ-проекта. URL: <https://www.iemag.ru/analitics/detail.php?ID=30577>
10. Татаринцева А. С. Управління підприємствами туристичної сфери з використанням сучасних інформаційних технологій / А. С. Татаринцева, С. М. Олійник // Вісник Запорізького національного університету. Економічні науки. – 2011. – № 1(9). – С. 148–154.
11. Бернс В., Ховранек П. М. Руководство по подготовке промышленных технико-экономических исследований: пер. с англ. Перераб. И дополн. Изд. – М.: АОЗТ «Интерэксперт», 1995. – 343 с.
12. Buhalis D. (2013), eTourism: information technology for strategic tourism management, Pearson (Financial Times/Prentice Hall), London.
13. Gretzel U., Law R. & Fuchs M. (eds.) (2010), Information and Communication Technologies in Tourism, Springer, New York, pp. 393-403.

14. Davenport T. H. (1993). *Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology*. – Boston: Harvard Business School Press.

REFERENCES:

1. Hudzovata O. O. Avtomatyzovani systemy upravlinnya hotelyamy / O. O. Hudzovata // *Torhivlya, komertsiya, pidpryyemnytstvo*. – 2013. – Vyp. 15. – S. 94–98.
2. Hlyebova A. O. Innovatsiyni tekhnolohiyi u turystychniy haluzi / A. O. Hlyebova // *Ekonomika. Upravlinnya. Innovatsiyyi*. – 2012. – № 2(8).
3. Anysyforov A. B., Anysyforova L. O. Metodyky otsenky éffektyvnosti ynformatsyonnykh system y ynformatsyonnykh tekhnolohiy v byznese: Uchebnoe posobyе. – SP-b: Sankt-Peterburhskyy HPU, 2014. – 97 s.
4. Osokina A. V., Chychkan-Khlipovka Yu. M. Teoretyko-prykladni aspekty upravlinnya operatsiynoyu efektyvnisty pidpryyemstva // *Chernihivskyy naukovyy chasopys. Seriya 1. Ekonomika i upravlinnya*. – Chernihiv, 2015. – № 1(6). – S. 46-56.
5. Nykyforchyn M. D. Sut' ta osnovni ponyattya operatsiynoyi efektyvnosti v diyal'nosti pidpryyemstva / M. D. Nykyforchyn // *Naukovyy visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu*. – Kherson, 2013. – Vyp. 3. – S. 88–92.
6. Skopen' M. M. Informatsiyni systemy i tekhnolohiyi v hotel'no-restorannomu ta turystychnomu biznesi: pidruchnyk / [M. M. Skopen', M. K. Sukach,

O. P. Budyа, O. I. Artemenko, L. A. Khrushch]. – K.: Lira-K, 2017. – 764 s.

7. Vykorystannya innovatsiynykh tekhnolohiy v haluzi turyzmu: monohrafiya / [V. M. Zaytseva, D. D. Hurova, O. M. Korniyenko, T. S. Kuklina, S. M. Zhuravl'ova]. – Zaporizhzhya: Dyke Pole, 2015. – 144 s.
8. Otsenka éffektyvnosti ynformatsyonnykh system. URL: <https://helpit.me/articles/ocenka-effektivnosti-informacionnyh-sistem>
9. Krasyn V., Morya O. Kak otsenyт' ékonomycheskuyu éffektyvnost' YT-proekta. URL: <https://www.iemag.ru/analytics/detail.php?ID=30577>
10. Tatar'yntseva A. S. Upravlinnya pidpryyemstvamy turystychnoyi sfery z vykorystannyam suchasnykh informatsiynykh tekhnolohiy / A. S. Tatar'yntseva, S. M. Oliynyk // *Visnyk Zaporiz'koho natsional'noho universytetu*. – 2014. – №1(9). – S. 148–154.
11. Berns V., Khovranek P. M. Rukovodstvo po podgotovke promyshlennykh tekhniko-ekonomicheskikh issledovaniy: per. s angl. Pererab. I dopoln. Izd. – M.: AOZT «Intereksperт», 1995. – 343 s.
12. Buhalis D. (2013), *eTourism: information technology for strategic tourism management*, Pearson (Financial Times/Prentice Hall), London.
13. Gretzel U., Law R. & Fuchs M. (eds.) (2010), *Information and Communication Technologies in Tourism*, Springer, New York, pp. 393-403.
14. Davenport T. H. (1993). *Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology*. – Boston: Harvard Business School Press.

Skibitsky O.M.

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
of the Hotel and Restaurant Business Department
Kiev National Trade and Economic University

**ECONOMIC EFFICIENCY OF THE INTRODUCTION OF AUTOMATED SYSTEMS OF MANAGEMENT
IN THE ENTERPRISES OF HOTEL, RESTAURANT AND TOURISM BUSINESS**

Currently, the actual task is to improve the methodology and develop a methodology for determining the economic and social efficiency of automated management in the whole and on the objects of management.

Problems of working out and implementation of automated control systems in tourism business enterprises and determination of their economic efficiency were investigated by many domestic and foreign authors. However, these studies do not fully reveal the problems of determining the economic and social efficiency of information technologies in the management of enterprises of tourism business.

The development of the hotel business in Ukraine in modern conditions requires the development of theoretical and methodological tasks to improve the accounting and control of material (primarily financial) resources of the industry, since their management is not provided with timely and reliable information due to the lack of dissemination of information technologies of automated workplaces of different categories of specialists and hotel managers. Therefore, issues related to the effectiveness of automated control systems by enterprises of the tourism industry are relevant for each company in the hotel and tourism business and determines the relevance of the study.

In the article the theoretical and applied aspects of determining the criteria of economic efficiency and to work out approaches to its understanding and assessment of tourist business structures are studied.

The main directions of the application of automation systems on the basis of the modern information technologies are outlined and problems of calculation of their economic efficiency are disclosed when applied in the tourism enterprise, which directly affects its competitiveness, as the automation of business processes of the tourist enterprise is a matter of leadership and survival of the enterprises of this industry in the hard market in general.

The economic criterion of an estimation of efficiency of the enterprises of hotel, restaurant and tourist business and control systems is formulated.

Currently, it is advisable to make an economic criterion for assessing the efficiency of the hotel business and its management systems – the profit per employee of the enterprise for the reporting period, and additional criteria – a rate of growth of the ratio of profit to sales and turnover in the reporting period compared to the same previous period, and progress ratio as the ratio of profit of the reporting period to a similar base period (before the transition to the use of automated management system).

Another criterion, sufficiently taking into account the change in the economic indicators of the object from the use of personal computers and their networks, it is necessary to take a minimum of costs for the creation and operation of a system of performance of the functions assigned to it.

Summarizing the above, it must be admitted that the main provisions and principles of existing methods for determining the economic efficiency of automated systems are currently in perfection, since they do not meet modern requirements, do not provide answers to many topical issues that constantly put forward life, do not take into account the accumulated experience of creation and operation automated management systems of different levels and purposes.