

УДК 004.02

СИСТЕМА ПІДТРИМКИ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ МЕНЕДЖЕРА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Місюра О.В., студент1
Поліський національний університет
sashka2018misyura@gmail.com

Розвиток туризму зумовлює зростання попиту на послуги менеджменту готельного бізнесу не лише в Україні, а й у цілому у світі. Проте, функціонування і розвиток сфери управління готельним бізнесом має свої проблеми, однією із яких є складність отримання доступу до релевантної, достовірної та повної інформації або взагалі її відсутність. Проблема недостатнього інформаційного забезпечення є двосторонньою, оскільки через дефіцит необхідної інформації страждають як суб'єкти готельного бізнесу, що надають відповіді послуги, так і їх клієнти. Як результат, менеджмент готелю та користувачі їх послуг не в змозі приймати максимально ефективні рішення.

Питання аналізу системи підтримки прийняття рішень менеджера готельного бізнесу досліджували О. Гудзовата [3], М. Скопень [4] та інші науковці. Метою даного дослідження є вивчення особливостей системи прийняття рішень менеджера готельного бізнесу та обґрунтування послідовності бізнес-процесів прийняття рішень менеджером готельного бізнесу.

Інформаційне забезпечення всіх учасників, залучених до процесу надання та споживання послуг готельного бізнесу, має ґрунтуватись на організації неперервного доступу до потрібної інформації та результатів її оброблення з метою формування інформаційного та технічного середовища для підтримки прийняття рішень щодо заселення в готель. Прийняття рішень – це процес вибору найбільш преференційного рішення з множини допустимих рішень або упорядкування множини рішень [1].

Система підтримки прийняття рішень (СППР) (англ. *Decision Support System, DSS*) – це інтерактивна комп'ютерна автоматизована система, розроблена задля допомоги суб'єкту прийняття рішення у процесі вирішення структурованих або неструктурованих проблем [1]. Останніми роками технології СППР, призначені для вирішення інформаційних задач значно змінилися. Сучасна СППР ставить за ціль забезпечення простоти процесу взаємодії користувача з комп'ютером та усунення необхідності регулярного супроводу. Особливістю сучасних СППР є те, що вони підтримують процес прийняття рішень щодо вибору у неструктурованих і слабо структурованих задачах, у тому числі й тих, що мають багато критеріїв функціонування та розвитку.

СППР менеджера готельного бізнесу передбачає обґрунтування рішень щодо організації заселення та має такі особливості [2]:

- передбачають можливість індивідуального і колективного застосування СППР. Тобто системою може користуватися як один готель, так і мережа готелів;
- висока ефективність СППР з урахуванням початкових умов як менеджера, так і клієнта. Рішення буде приймати менеджер, а система має відбирати оптимальне рішення, що відповідає запиту клієнта;
- керування та спостереження за процесом прийняття рішення відбувається через комп'ютер менеджера;
- легкість у побудові, за умови формулювання логіки конструкції СППР;
- можливість модифікації, зручність і простота у використанні;

¹ Науковий керівник – д.е.н., доцент, О. Ніколюк.

- СППР допомагає менеджеру при вирішенні слабкоструктурованих і неструктурованих задач, формалізація яких потребує використання спеціальних методів та алгоритмів.

Ефективна СППР менеджменту готельного бізнесу має ґрунтуватись на чіткому розумінні та візуальному представленні бізнес-процесів управління у відповідній сфері господарської діяльності. Для цього будується діаграма активності (*activity diagram*), яка використовується при моделюванні бізнес-процесів. Діаграма активності візуалізує процес функціонування системи готельного бізнесу, розкладаючи його на 1) підпроцеси, що включають скоординоване виконання окремих дій, 2) види діяльності, які з'єднуються між собою потоками від виходів одного вузла до входів іншого, із зазначенням їх виконавців у разі необхідності.

Діаграму активності системи підтримки прийняття рішень менеджера готельного бізнесу зображено на рис.1. Саме за таким алгоритмом має будуватись СППР менеджера готельного бізнесу. З рисунку видно, що процес прийняття рішення не є повністю автоматизованим, оскільки остаточне рішення приймає не система, а управлінський персонал.

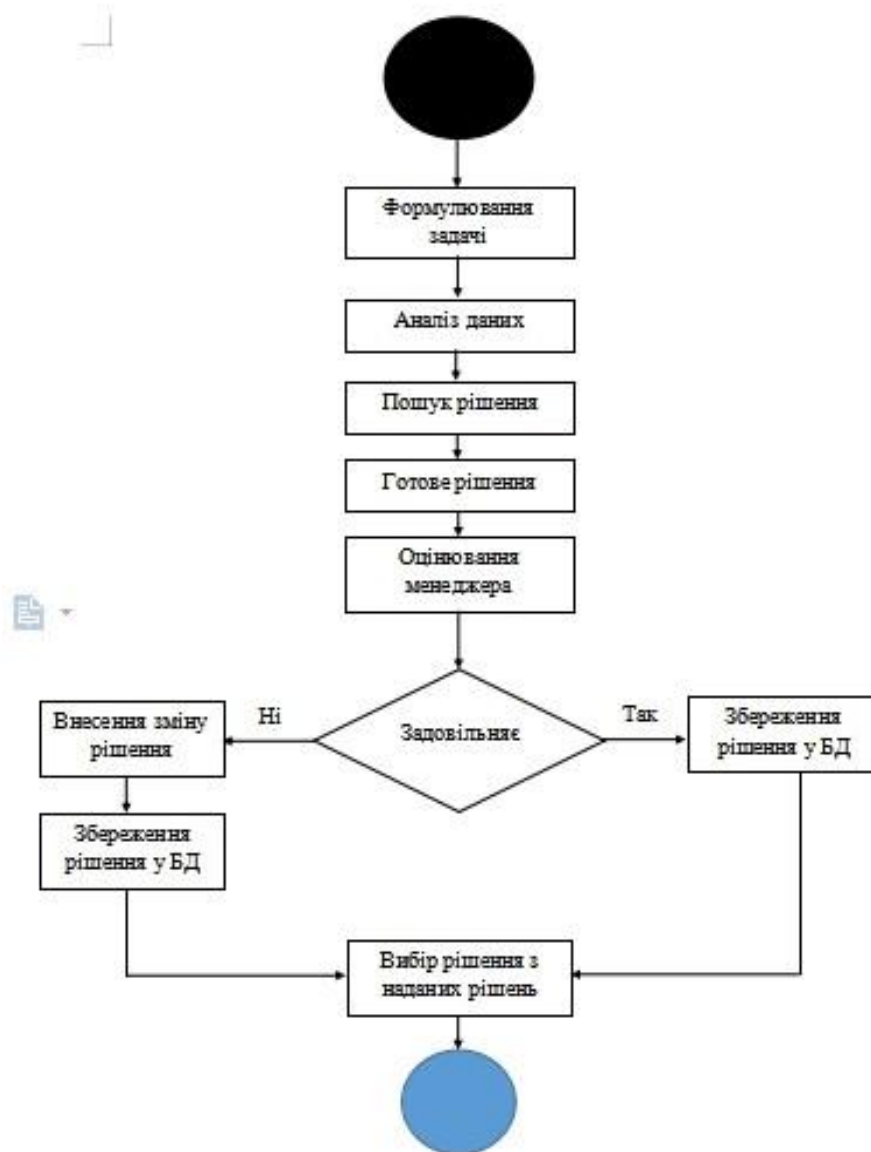


Рис. 1 Діаграма активності системи підтримки прийняття рішень менеджера готельного бізнесу

Висновки. Автоматизація процесів прийняття рішень менеджера готельного бізнесу є актуальним питанням через стрімкий розвиток туристичного бізнесу в Україні. Основними особливостями сучасних СППР у даній сфері є ефективність, багатофункціональність, багатокритеріальність, адаптованість до індивідуальних запитів менеджера/готелю тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бідюк П.І., Гожий О.П., Коршевніук Л.О. Комп'ютерні системи підтримки прийняття рішень. [Online]. Доступно: <https://lib.chmnu.edu.ua/pdf/posibnuku/313/3.pdf>.
2. Вікіпедія. Вільна енциклопедія. Система підтримки рішень. [Online]. Доступно: https://uk.wikipedia.org/wiki/Система_підтримки_рішень.
3. Гудзовата О. О. Автоматизовані системи управління готелями, 2013. Випуск 15. 9498 с.
4. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі, 2005. 302с.