



ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ім. ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Кафедра інформатики і кінезіології

Викладач: доцент кафедри Заневська  
Людмила Георгіївна

## ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

# ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ

Інформаційні процеси – це акції або дії над інформацією, яка відтворює властивості об'єктів в готельно-ресторанному бізнесі. Інформація створюється, обробляється, передається, фіксується, обробляється, зберігається, використовується

В готельно- ресторанному бізнесі здійснюються такі основні інформаційні процеси:

- Міжрівневі.
- Між підприємствами та зовнішні середовищем.

# СКЛАДОВІ ІНФОРМАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ



# СХЕМА ДОКУМЕНТООБІГУ З ОБЛІКУ РОЗРАХУНКІВ З ТУРИСТАМИ



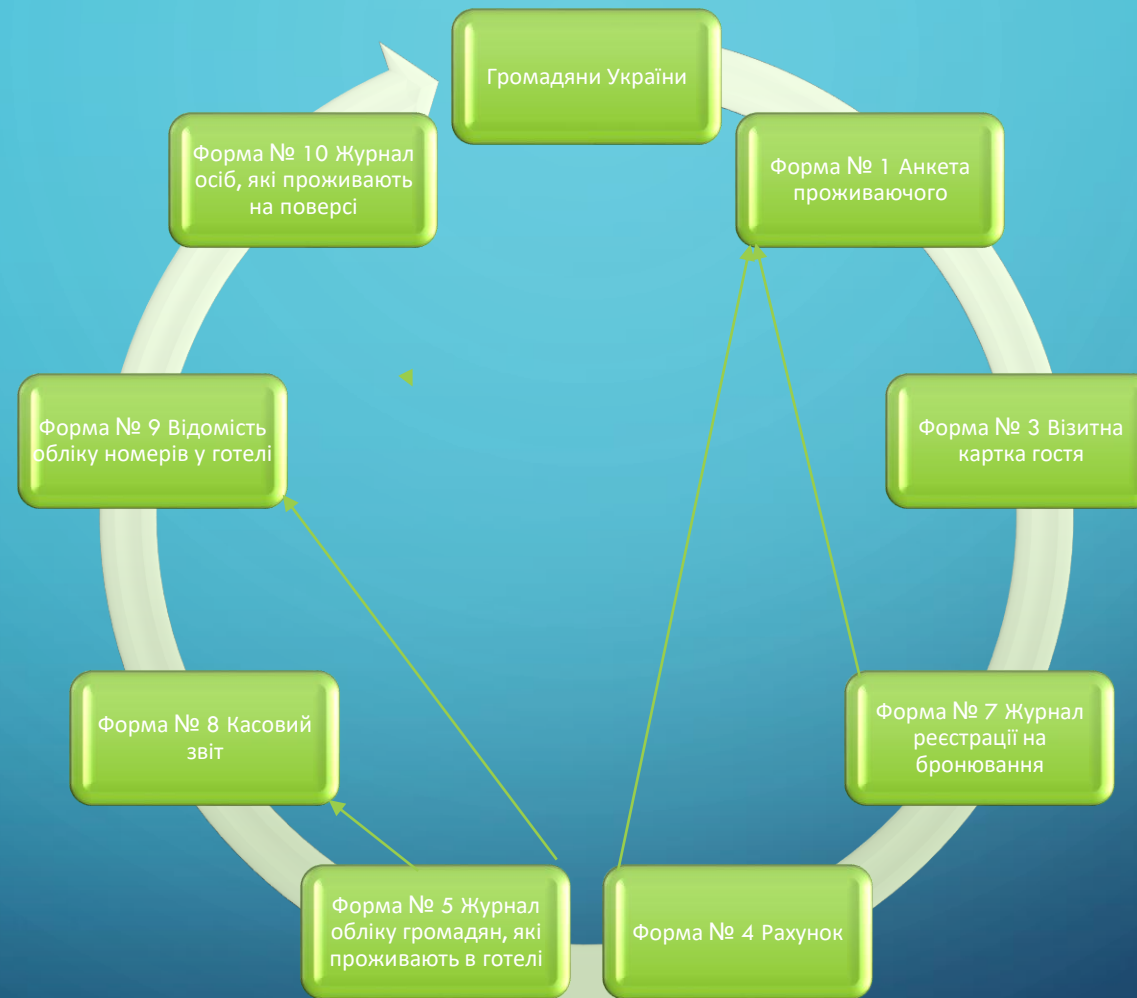
# ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛІ

Основною складовою в інформаційному процесі надання послуг в готельному бізнесі є облік надання послуг, який характеризується відповідним документообігом.

Етапи документообігу:

- Складання та оформлення документу.
- Прийняття документу бухгалтерією.
- Рух документи за відділами та робочими місцями бухгалтерії.
- Обробка документу.
- Передача документу до архіву.

# СХЕМА ДОКУМЕНТООБІГУ З ОБЛІКУ ТА РОЗРАХУНКІВ З ТУРИСТАМИ



## ВЗАЄМОДІЯ ГОТЕЛЬ-КЛІЄНТ НА ТРИВАЛІЙ ОСНОВІ:

### Договір:

- Ліміт поселення в готелі приїжджих.
- Оплата за бронювання місць.
- Терміни оплати.
- Порядок оплати за готівку і безготівковий розрахунок.
- Попередня оплата послуг, що надаються.

### Картка на бронювання номерів:

- Номер заявки.
- Найменування організації замовника.
- Підстава для відкриття картки.
- Період і умови проживання.
- Плановий і фактичний заїзд проживаючих.
- Номер, наданий для проживання і його ціна.
- Дата і години бронювання номеру.
- Дата і час заїзду.

## ЗА ДАНИМИ КАРТОК НА БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ:

За даними карток бухгалтерія виписує рахунок на обслуговування заявки.

Документом, що відображає безготівковий стан розрахунків, є Звіт про проживання по безготівковому розрахунку.

Перший примірник звіту разом з картокою на броню номерів передається в бухгалтерію для складання кінцевого рахунку на ім'я організації, що бронювала місця в готелі.



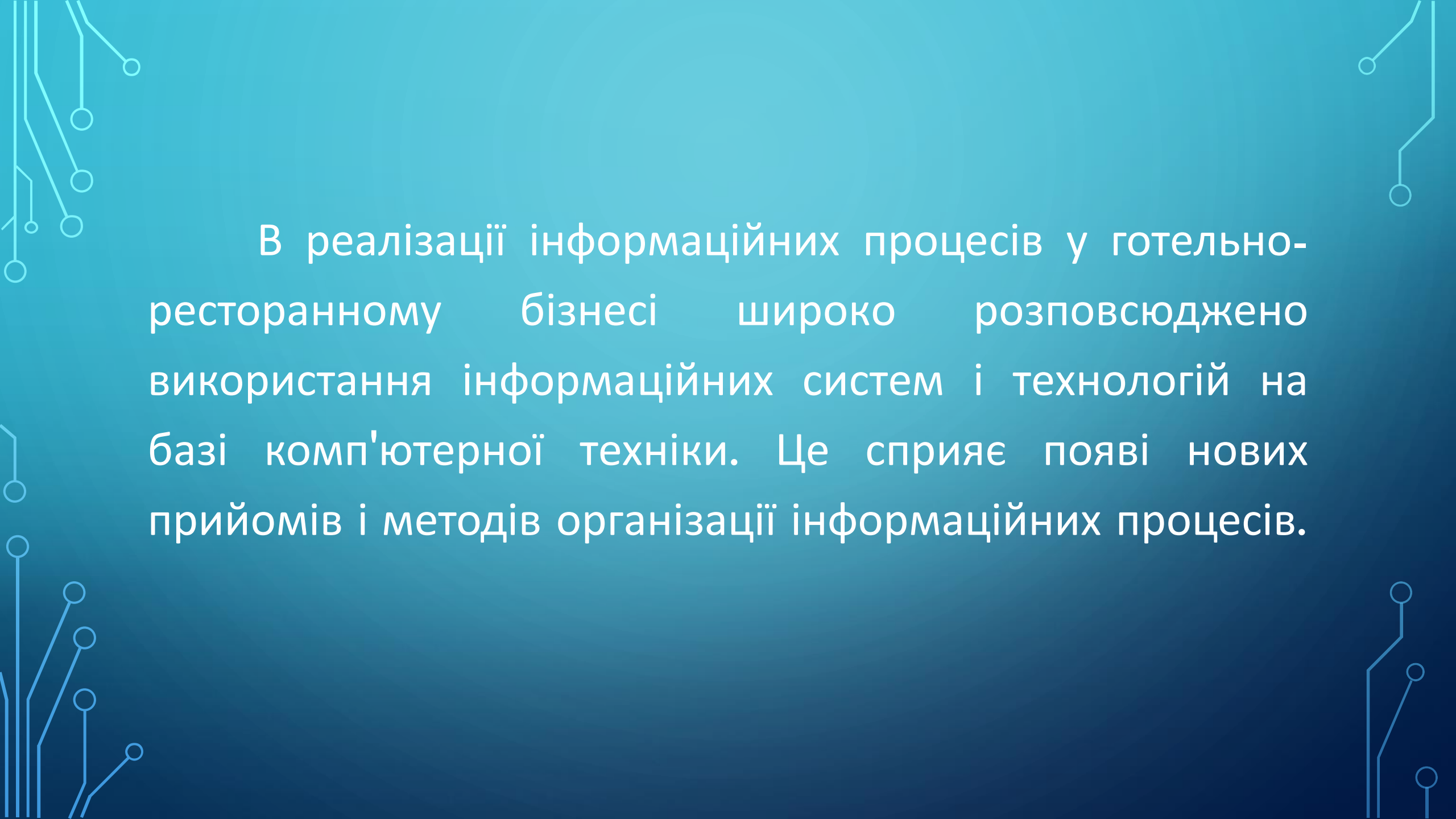
# ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В РЕСТОРАНІ



В ресторанному бізнесі інформаційні процеси характеризуються відповідним документообігом, який охоплює: надходження, зберігання та відпуск продуктів і сировини у виробництво, виробництво готової продукції, її ціноутворення, відпуск з кухні та реалізацію готової продукції.

Схема супроводження стадій технологічного процесу  
документообігом закладу харчування



The image features a dark blue background with decorative white circuit-like lines in the corners. These lines consist of straight segments connected by small circles, resembling a network or data flow diagram. The lines are positioned in the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right corners, framing the central text.

В реалізації інформаційних процесів у готельно-ресторанному бізнесі широко розповсюджено використання інформаційних систем і технологій на базі комп'ютерної техніки. Це сприяє появі нових прийомів і методів організації інформаційних процесів.