

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

Попович Денис-Роман Ігорович

ІТ теми управління готельно-ресторанними закладами

спеціальність 241 – Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійна програма – Готельно-ресторанна
справа
Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи
ГРС-41
Попович Д-Р.І.

Науковий керівник:
к.е.н. **О.Я.Гугул**

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:
« ____ » _____ 20__ р.

Завідувач кафедри
_____ **О. Я. Гугул**

ТЕРНОПІЛЬ -2023

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Розділ 1. Загально-теоретична характеристика іт-систем управління готельно-ресторанними закладами у науковій літературі	
1.1. Поняття та сутність, та значення інформаційних технологій в управлінні готельно-ресторанними закладами.....	6
1.2. Види сучасних інформаційних технологій та систем в організації готельно-ресторанного бізнесу	9
1.3. Інтегровані системи інформаційних технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.	20
Висновки до розділу 1.....	30
Розділ 2. Дослідження особливостей використання іт-системи для управління готельно-ресторанним закладом	
2.1. Характеристика та детальний аналіз готельно-ресторанного комплексу «Моцарт».....	31
2.2. Оцінка ефективності технічного забезпечення процесу управління у готелі Моцарт.....	39
Висновки до розділу 2.....	48
Розділ 3. Шляхи удосконалення методів іт-системи управління готельно-ресторанними закладами	
3.1. Способи та методи удосконалення системи управління готельно-ресторанним комплексом.....	49
3.2. Вдосконалення інформаційної системи в готельному комплексі «Моцарт».....	52
3.3. Розробка концепції впровадження ІТ-систем управління готельно-ресторанним комплексом.....	56
Висновки до розділу 3.....	60
Висновки.....	61
Список використаних джерел та літератури.....	65

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний готельно-ресторанний бізнес не може уявити своє функціонування без ефективної інформаційно-технологічної системи управління. Використання ІТ-систем стало необхідністю для оптимізації процесів, підвищення якості обслуговування та досягнення конкурентних переваг. Ця курсова робота присвячена вивченню ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами та їх впливу на ефективність цього сектора.

Передовий розвиток інформаційних технологій прискорив трансформацію готельно-ресторанного бізнесу, вплинувши на всі аспекти його діяльності, починаючи від бронювання номерів і закінчуючи обробкою фінансової звітності. Управління резерваціями, облік гостей, збереження та обробка даних, контроль запасів, автоматизація ресторанного обслуговування - це лише кілька з багатьох аспектів, які можуть бути оптимізовані за допомогою ІТ-систем управління.

Актуальність курсової роботи на тему ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами неоспорима в сучасному світі, де технологічний прогрес переповнює кожен сферу життя, включаючи готельно-ресторанний бізнес.

Глобальний туристичний сектор постійно зростає, збільшуючи попит на готельні та ресторани послуги. У такому конкурентному середовищі готелі та ресторани шукають ефективні інструменти, щоб покращити свою конкурентоспроможність і забезпечити задоволення клієнтів. ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами можуть бути ключовим фактором успіху у цій галузі, допомагаючи автоматизувати процеси та підвищувати якість обслуговування.

Впровадження ІТ-систем управління дозволяє готелям та ресторанам здійснювати ефективний контроль над своїми операціями. Ці системи спрощують бронювання, облік гостей, управління запасами, фінансовий облік та

інші процеси, зменшуючи ручну працю та помилки. Це не тільки збільшує продуктивність працівників, але й знижує витрати та покращує якість обслуговування.

ІТ-системи дозволяють готелям та ресторанам створювати персоналізовані послуги та забезпечувати високий рівень задоволеності клієнтів. Наприклад, електронні системи бронювання дозволяють гостям зручно забронювати номери та столики, а системи управління гостьовою базою даних допомагають зберігати та використовувати інформацію про клієнтів для персоналізованого обслуговування.

Глобальна пандемія суттєво змінила умови функціонування готельно-ресторанного бізнесу. Виникла потреба в удосконаленні санітарно-епідеміологічних заходів, збільшенні безконтактного обслуговування та ефективному управлінні з погляду обмежень та регуляцій. ІТ-системи можуть відіграти важливу роль у підтримці готелів та ресторанів у цих нових умовах, забезпечуючи ефективне впровадження та використання зазначених заходів.

Отже, дана робота має велику актуальність, оскільки дослідження цієї теми допоможе зрозуміти потенціал технологій у цій галузі та виявити оптимальні шляхи впровадження та використання ІТ-систем для досягнення успіху і підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанних закладів.

Розробкою даної проблеми займалися багато науковців, представники різних галузей науки. Дослідженню розвитку готельного господарства, готельних мереж присвячено праці таких учених, як: О. О. Балашова, М. Вудроу, Г. Клікет, А. Майлер, Р. Мартін, Я. Мюррей, М. І. Кабушкін, В. С. Новіков, Б. Сміт, Р. Розенберг та І. Рикова. Також різні аспекти розвитку ринку готельних послуг вивчали вітчизняні вчені: Г. А. Андрощук, Л. О. Іванова, Т. В. Буряк, Г. Я. Круль, М. П. Мальська, О. Ф. Моргун, І. Г. Пандяк, П. Р. Пуцентейло, С. В. Скибинський та А. В. Цірат та ін.

Але, незважаючи на це, сьогодні існує потреба у дослідженні, яке б узагальнило, систематизувало існуючі відомості з даної проблеми.

Враховуючи все вищесказане, нами і була обрана тема дипломної роботи: "ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами".

Об'єкт дослідження – Роль та місце ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами.

Предмет – стратегія впровадження сучасних ІТ-систем управління готельно-ресторанним закладом.

Мета роботи: дослідити основні аспекти використання ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами.

Відповідно до мети були визначені наступні **завдання**:

1) Дати загально-теоретичну характеристику Загально-теоретична характеристика іт-систем управління готельно-ресторанними закладами у науковій літературі;

12) провести дослідження особливостей використання іт-системи для управління готельно-ресторанним закладом;

3) виділити можливі шляхи удосконалення методів іт-системи управління готельно-ресторанними закладами.

Для розв'язання поставлених завдань нами були використані такі **методи дослідження**: теоретико-критичний аналіз літератури з теми дослідження; зіставлення, узагальнення і синтезування здобутої інформації тощо.

Робота може бути використана студентами ВНЗ для підготовки до семінарських занять, також може бути використана викладачами для проведення лекції, практик тощо.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що містить 54 найменування. Повний обсяг роботи: 71 сторінка.

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНО-ТЕОРЕТИЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ІТ-СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМИ ЗАКЛАДАМИ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ

1.1. Поняття та сутність, та значення інформаційних технологій в управлінні готельно-ресторанними закладами

Системи інформаційних технологій, що застосовуються в галузі гостинності, мають комплексний характер і зазвичай включають комп'ютерну систему бронювання, системи телеконференцій, відеосистеми, комп'ютери, системи управління інформацією, електронні системи авіаліній, системи електронної пересилки грошей, телефонні мережі, глобальні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа та смарт-карти.

У готельному бізнесі виділяються такі інформаційні технології:

- Системи бронювання та резервування;
- Глобальні розподільчі системи;
- Послуги Інтернету;
- Мобільні системи зв'язку;
- Комплексні автоматизовані системи управління підприємством;
- Спеціалізовані та універсальні програмні продукти [23, с. 65].

Використання інформаційних систем та технологій кожним сегментом готельної галузі має велике значення для всіх її складових.

Один із основних напрямів розвитку готельного бізнесу в Україні - широке впровадження інформаційних комп'ютерних технологій управління та сучасних систем бронювання на основі вивчення та застосування досвіду розвинених країн у цій сфері.

На ринку України сьогодні існує більше десятка систем автоматизації управління готелями. Вартість одного проекту іноді оцінюється в десятки тисяч доларів. В результаті використання систем автоматизації управління готелем перетворюється на кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації, що дозволяє окупути вкладені кошти в технології. На жаль, у багатьох холдингах і групах компаній в Україні поширена тільки "часткова" автоматизація.

Важливим інструментом для ефективного управління готельно-ресторанним бізнесом є автоматизація за допомогою автоматизованих систем управління (АСУ), що дозволяють скоротити час обслуговування клієнтів, зменшити рутинні та часово витратні операції працівників і знизити витрати. На цьому ринку найпопулярнішими є західні системи, такі як "Micros Fidelio", "Lodging Touch LIBICA", "Cenium", "Rkeeper", "Шко", "Epitome PMS", "Amadeus PMS" і "OPERA", а також іноземні розробки, такі як "Nimeta", "Едельвейс", "Готель 3", "KEI Hotel", "UCS Shelter", та модулі корпоративних систем "Галактика" і "Парус" [38, с. 65].

Для ресторанів на ринку існує кілька продуктів, але основні два - "R-Кеерер" і "Шко". Вони схожі, але кожен має свої переваги. "R-Кеерер" є торговою маркою компанії UCS і програмним забезпеченням для організації роботи фронт-офісу. Однак, основним недоліком цієї системи є висока вартість. З іншого боку, "Шко" пропонує широкий функціонал і додаткові можливості за меншу вартість. Це робить автоматизацію барів і невеликих кафе доступнішою, а управління співробітниками, облік і відеоспостереження можливими з будь-якого місця з доступом до Інтернету.

Ціни на програмний продукт "R-Кеерер" будуть вищими, ніж на систему "Шко". Крім того, "Шко" пропонує ліцензії на час, які можна орендувати на місяць, квартал або рік. Це дозволяє зменшити фінансове навантаження при запуску закладу і витратити гроші на інші важливі справи.

Загалом, R-Keeper є провідним програмним забезпеченням для автоматизації ресторанного бізнесу, і його рекомендується використовувати великим закладам з наявними фінансовими ресурсами. У той же час, Шко є високоякісним аналогом, який є більш доступним, але майже так само функціональним. Шко підходить для етапу відкриття закладу, особливо сезонних закладів, оскільки можна придбати ліцензію на обмежений час.

У сфері готельного бізнесу також існує широкий вибір автоматизованих систем. Основні вимоги до таких систем включають функціональність, простоту використання і настройки, якість технічної підтримки та можливості модернізації. Наша рекомендація - UCS Shelter. Це надійна і швидка система, яка повністю враховує особливості українського ринку. Вона відповідає всім вимогам українського законодавства, включаючи захист персональних даних і взаємодію з фіскальними реєстраторами. Shelter також інтегрується з ресторанною системою управління R-Keeper та різними платіжними системами і системами управління продажами [19, с. 56].

Окрім того, програма Shelter дозволяє автоматизувати будь-який формат готелю і пропонує сучасну версію програми Shelter v.2 для готелів різного розміру та бюджетну версію Shelter Lite для міні-готелів. Інтеграція з платіжною системою ReserveMaster та системами управління продажами також забезпечує зручне керування різними каналами продажів з програми Shelter, уникнення використання багатьох extranet OTAs.

Важливо забезпечити відсутність овербукінгу номерів у готелях. Для цього рекомендується використовувати Channel Manager - інструмент управління онлайн-продажами номерів готелю. Наприклад, TravelLine: Channel Manager є зручним рішенням для керування онлайн-продажами номерів. Він має такі можливості:

- Керування ціною в усіх OTA-системах, де готель зареєстрований. Немає потреби вручну змінювати ціну на кожному порталі.

- Синхронізація наявності номерів. За допомогою Channel Manager можна розділити номери для онлайн-продажів і для продажів через рецепцію, щоб уникнути овербукінгу.
- Автоматичне оновлення даних. Нові бронювання миттєво відображаються у системі керування готелем (PMS). Channel Manager відстежує доступність номерів, призупиняє або відновлює розміщення в Інтернеті з урахуванням налаштувань, існує можливість встановити обмеження для конкретних систем бронювання [24 ,с. 76].

Оскільки рекомендовані рішення взаємодіють між собою успішно, вони також підходять для готельно-ресторанних комплексів. Рекомендований набір: R-Keeper + UCS Shelter + TravelLine: Channel Manager. У цьому випадку Iiko не є відповідним варіантом. Такий набір надасть синергетичний ефект і дозволить максимально ефективно управляти готельно-ресторанними підприємствами.

Отже, для ресторанів рекомендується використовувати R-Keeper (Iiko), для готелів - UCS Shelter + TravelLine: Channel Manager. Для готельно-ресторанних комплексів рекомендується використовувати набір R-Keeper + UCS Shelter + TravelLine: Channel Manager. Ці рекомендації дозволять ефективно керувати готельно-ресторанним бізнесом.

1.2. Види сучасних інформаційних технологій та систем в організації готельно-ресторанного бізнесу

Основна мета готельно-ресторанних підприємств полягає в наданні високоякісних послуг. Оскільки готелі працюють цілодобово, якість їх роботи має велике значення для клієнтів. Надання як основних, так і додаткових послуг стало необхідністю в цій галузі. Раніше було достатньо пропонувати класні номери з міні-кухнею, гарними видами із вікна, Wi-Fi та спа-салонами, проте зараз такі послуги вже майже є стандартом для готелів.

Сучасні клієнти готельно-ресторанних підприємств не уявляють себе без мобільних телефонів та Інтернету. Завдяки сучасним інформаційним технологіям, вони можуть зручно переглядати інформацію про готелі та ресторани на веб-сайтах, робити бронювання номерів, а потім купувати квитки та вирушати у подорож [40, с. 37].

Сьогодні готельно-ресторанна галузь пересуває свою увагу з невибагливих туристів на представників бізнесу. Для бізнесменів готельне проживання - це не лише місце проживання, але і робоче оточення. Велика кількість готелів має конференц-зали, вестибюлі, пристосовані для кави-брейків та зручні транспортні зв'язки.

У галузі гостинності спостерігаються тенденції задоволення потреб гостей, які приділяють увагу здоровому способу життя. Це включає в себе відкриття фітнес-центрів, салонів, басейнів, а також створення додаткових дієтичних меню. Врахування культурних уподобань гостей також є важливим аспектом в готельно-ресторанному бізнесі.

Однією з основних проблем цієї галузі є велика конкуренція. Непередбачуваність повернення вкладених коштів також є серйозною проблемою. Розвиток готельно-ресторанних підприємств може зайняти багато років, а дрібні готелі можуть працювати у збиток протягом тривалого часу, недолікуючи фінансово.

Українські готелі переважно пристосовуються до світових стандартів, проте є певні особливості. Західні мережі активно розширюються на ринку готельної галузі в Україні, зосереджуючись в основному на висококласних готелях. В цілому, розвиток готельно-ресторанної сфери в Україні відбувається повільно, оскільки інвестори проявляють більший інтерес до будівництва торгових центрів, розважальних комплексів, офісних і житлових центрів. Проте поступово ці проблеми вирішуються, а орієнтація на європейські стандарти може допомогти подолати багато проблем і вийти з цих ситуацій без значних втрат.

Україна знаходиться на 75-му місці у світі за рівнем розвитку інформаційних технологій, згідно з даними Всесвітнього економічного форуму 2020 року у Давосі. Однак, наша країна має конкурентну перевагу в сфері ІТ-кадрів, зокрема високий рівень підготовки програмістів і позиціонується як один зі світових центрів офшорного програмування [19, с. 86].

Інфраструктура готельно-ресторанної галузі України не повністю відповідає міжнародним стандартам. Для досягнення подальшого розвитку і забезпечення високого рівня якості послуг, необхідне сучасне обладнання і новітні інформаційні технології, а також надійні системи захисту.

Інноваційні технології є значними інвестиціями, але власники готельно-ресторанних підприємств все ж вкладають у них. Однією з популярних розробок є електронне управління готельно-ресторанним підприємством, яке спеціально розробляється на замовлення і доступне для всіх працівників.

Ця система надає співробітникам повний доступ до інформації про готель у будь-який час. Вона дозволяє спостерігати за всіма змінами, що відбуваються, бронювати номери для клієнтів і мати доступ до різних каналів продажу.

Деякі власники готельно-ресторанних підприємств замовляють спеціальні системи роботи, які розширюють можливості готелю. Наприклад, система автоматизації роботи відділу продажів, система роботи з клієнтами, система управління програмами лояльності для клієнтів та система управління заходами готелю. Ці технології спрощують роботу, надають аналітику і допомагають залучати нових клієнтів, збільшуючи доходи готельно-ресторанного підприємства.

Багато новаторських рішень стосуються ресторанної галузі, що дозволяє надати багато зручностей для відвідувачів:

- Інтерактивне меню: клієнти можуть вибирати страви та викликати офіціанта за допомогою вбудованого екрану, розташованого на столі.

- Екрани-планшети на столах: гості можуть читати новини, отримувати інформацію про ресторан або готель, а також викликати таксі, поки очікують на своє замовлення.

- Можливість перегляду свіжих новин, отримання додаткової інформації про ресторан або готель і замовлення таксі, поки готується замовлення.

- Сенсорні дисплеї в холі готелю: це особливо корисно для великих готелів з декількома ресторанами. Гості можуть переглядати меню всіх ресторанів у готелі, обирати найкращі варіанти і заздалегідь розраховувати свій рахунок.

Власники підприємств готельно-ресторанної галузі, після впровадження таких програм, спостерігають позитивні зміни у роботі свого підприємства. Все це полегшує роботу персоналу, спрощує облік продуктів і калькуляцію страв, а також допомагає запобігти можливим зловживанням з боку співробітників.

На ринку існує декілька професійних розробок для підприємств галузі гостинності, які широко використовуються у найбільших готелях світу, включаючи Україну. Одним з них є комплекс відомої компанії "Micros - Fidelio", що спеціалізується на розробці систем управління для готелів і ресторанів протягом більш як 20 років. Їх продукти встановлені в готелях мереж, таких як Sheraton, Hilton, Marriott, Kempinsky, Hyatt [23, с. 57].

Однією з таких систем є Fidelio Front Office (FFO), яка автоматизує основні етапи роботи готелю, починаючи від комп'ютерного бронювання номерів, реєстрації та розміщення клієнтів до управління інвентарем номерів, бухгалтерією та фінансами. Вона має просту структуру і зручний інтерфейс, високий рівень безпеки, гнучкі налаштування та строге розмежування доступу для користувачів. Ця система підходить для використання як у самостійних готелях з різними технологіями роботи, так і в готелях-ланцюгах.

Комп'ютерні системи бронювання готельно-ресторанних послуг також стали широко поширеними. Ці системи забезпечили зв'язок усієї галузі гостинності в одну єдину мережу.

У Європі та США виникло поняття "Комп'ютерна Система Бронювання" (КСБ). На сьогоднішній день існують чотири основні системи бронювання: Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan, які називаються "золотою четвіркою". Загалом, у цих систем є близько 500 тисяч терміналів, розташованих у готелях по всьому світу, що становить більше 90% ринку [46, с. 70].

Однією з популярних програм є Horse-21, яка належить голландській компанії Hors BV і працює в Європі з 2000 року. Вона має базу даних до 240 тисяч готелів і надає реальний онлайн доступ, що дозволяє підтверджувати бронювання протягом декількох секунд. Серед переваг цієї системи є централізована система отримання комісій, унікальна база даних готелів і можливість роботи без абонентської плати, сегментних норм і депозитів. Крім того, Horse-21 є простою і легкою у використанні програмою, яка не потребує спеціального обладнання та програмного забезпечення.

Для управління різними службами готелю використовуються різноманітні програми, такі як Lodging Touch, яка розроблена американською компанією MAI Hospitality. Ця інтегрована програма автоматизує різні сектори готелю, такі як портсь, ресторан, відділ продажу, організація конференцій та бенкетів. Вона також може бути інтегрована з іншими системами, такими як бухгалтерські програми, системи оптимізації прибутку готелю, платне телебачення, телефонні системи та контроль доступу до номерів.

Іншою системою є Nimeta, яка призначена для малих і середніх готелів і використовується за допомогою Internet-технологій. Програма Nimeta розміщена на сервері поза готелем і доступна через Інтернет, що дозволяє використовувати систему з будь-якого комп'ютера з підключенням до Інтернету.

В Україні впровадження комп'ютерних систем управління готелями, таких як Property Management System, почалося з появою висококласних готелів, які використовують певні системи згідно з корпоративними правилами. Серед найбільш популярних програм для готельно-ресторанних підприємств в Україні

є Fidelio, системи "золотої четвірки" GDS, SAHARA, Lodging Touch, Horse 21, а також Hotel - 2000, Синімекс - Готель, Інінг - Готель, Едельвейс.

Оскільки більшість автоматизованих систем, що застосовуються у нас, є іноземного виробництва, вони мають деякі недоліки, як-то недостатню пристосованість до умов українського ринку, високу вартість та обмежені можливості оперативної технічної підтримки. Це призводить до того, що деякі готелі змушені розглядати можливість розробки власних замовлених автоматизованих систем. Хоча цей підхід може допомогти вирішити поточні проблеми готелів, в довгостроковій перспективі він не є ефективним, оскільки розвиток та підтримка власних замовлених систем може бути економічно нецікавим [23, с. 68].

Для структури інформаційних технологій українських готелів важлива комплексна автоматизація процесів бронювання, розрахунків з гостями, агентами, туроператорами та управління господарською діяльністю в цілому. Потреба у впровадженні стандартних послуг автоматизації обумовлюється наступними причинами:

1. Стандартна система накопичує позитивний досвід експлуатації багатьох готелів. Її впровадження може вимагати певних змін у технології роботи готельно-ресторанного підприємства, але буде ефективним у майбутньому.

2. Стандартна система обов'язково підтримується виробником. Готель співпрацює з компанією, на яку можна розраховувати для отримання технічної підтримки в будь-який момент.

3. Стандартна система розвивається відповідно до потреб ринку та інформаційних технологій. Готель має можливість вдосконалити власну автоматизовану систему при необхідності та перейти на більш нову версію програмного забезпечення.

Також існують менеджерські програми для готельно-ресторанних підприємств, що діють на туристичному ринку. Один з прикладів - німецька

система "Амадеус" (Amadeus), яка включає програмні продукти для обслуговування автомобілів, готелів, авіакомпаній. Основна система знаходиться в Мюнхені та має зв'язок з користувачами по всьому світу. Ця швидка комунікаційна мережа є власністю компанії і надає повний набір програм та можливостей для бронювання готелів туристичним агентствам, що дозволяє готельно-ресторанним підприємствам бути більш гнучкими та продуктивними на ринку послуг.

Система "Амадеус" є популярною серед багатьох туристичних фірм, авіакомпаній та готелів у різних країнах. Вона відома своєю стабільністю, надійністю та доступністю цілодобово протягом усього року. Система має кілька переваг:

1. Економія часу: забезпечує доступ до різноманітної туристичної, клієнтської та агентської інформації, оновлюючи її щогодини [19, с. 75].
2. Підвищення продуктивності: робить інформацію більш доступною, що сприяє зростанню продуктивності та оптимізації роботи.
3. Економія витрат: завдяки стабільній роботі та миттєвим підтвердженням система допомагає зменшити витрати та забезпечити ефективну роботу.
4. Контрольована інтегрована система: система може задовольнити всі потреби підприємства та забезпечити управління його роботою.
5. Збільшення доходів: система надає широкий спектр можливостей, що задовольняють різноманітні замовлення гостей, що сприяє зростанню доходів.

Система "Амадеус" також дозволяє переглядати інформацію про доступні місця у багатьох готелях і ресторанах. Користувач може переглядати дані про розташування, типи номерів та ціни, а також здійснювати бронювання за спеціальними тарифами та отримувати автоматичне підтвердження бронювання.

Узагальнюючи, система "Амадеус" надає точну та надійну інформацію щодо бронювання, дозволяючи якісно розмістити клієнтів у будь-якій частині

світу. Вона пропонує тарифи в місцевій валюті, обов'язкове підтвердження бронювання та можливість замовлення за спеціальними тарифами. Система "Амадеус" сприяє успішній організації процесу бронювання та забезпечує корисну інформацію як для агентства, так і для клієнта, включаючи різноманітні бронювання, адреси, платіжні реквізити, документи та візи для постійних гостей. Система також надає актуальні новини та інформацію про вимоги до туристичних документів, що допомагає підвищити продуктивність та ефективність роботи [20 ,с. 45].

Таблиця 1.1.

Популярні автоматизовані системи управління в готельно-ресторанних підприємствах

№п/п	Назва системи	Розробник системи	Переваги
1.	Fidelio Front Office	"Micros - Fidelio"	- Система служби прийому та автоматиза відділу продажів і ції розселення - гостей - система автоматиза ції маркетингу
			- система управління якістю обслуговування; система оптимізації прибутку; система управління заходами - система централізованого бронювання - бронювання через Інтернет

			- централізована інформаційна система по клієнтах
2.	Horse-21	HORSE BV Голандія	- реальний online - централізована система отримання комісійних - унікальна база даних готелів - можливість роботи без абонентської плати сегментних норм, депозитів - проста і легка у використанні - не потрібно спеціального устаткування, програмного забезпечення.
3.	Lodging Touch	MAI Hospitality США	- автоматизує різні сектори готелю: портьє, ресторан, відділ продажу, організація конференцій та бенкетів - пов'язана з периферійними (бухгалтерські програми, системи оптимізації прибутку готелю, платне телебачення, телефонні системи, контроль доступу в номери)
4.	Nimeta		- оренда і використання системи управління за допомогою Internet-технологій

			<ul style="list-style-type: none"> - не потрібно спеціального устаткування, програмного забезпечення
	Amadeus Готель	Німечинна	<ul style="list-style-type: none"> - економія часу - доступ до всієї туристичної, клієнтської та агентської інформації; - постійне оновлення інформації щогодини; - зростання продуктивності, що дозволяє робити інформацію доступнішою; - економія витрат завдяки максимальній ефективності стабільної роботи і миттєвих підтверджень; - налаштований контроль інтегрованої системи забезпечує усі потреби підприємства під час роботи; - зростання доходів завдяки широкому об'єму можливостей, які задовільняють увесь спектр замовлень гостей.
	Amadeus Сервіс		<ul style="list-style-type: none"> - інформація щодо питань про вимоги до туристичних документів - присутня система навчання - актуальний екран новин

			<ul style="list-style-type: none"> - автоматична перевірка квитків та платіжних карток - наявна база постійних клієнтів - допомагає підвищити продуктивність та ефективність.
	Едельвейс	КОТС Україна	- автоматизація служб бронювання та розміщення, комерційних відділів та бухгалтерії
			<ul style="list-style-type: none"> - постачання даних про клієнтів та поточний стан готелю - надходження інформації з суміжних систем, а саме з бухгалтерської системи, автоматизованої системи управління ресторану, телефонну станцію, систему контролю електронних замків, систему віддаленого бронювання

Українська компанія "КОТС" розробила комплексну систему управління готельно-ресторанним підприємством під назвою "Едельвейс" та програму "Барсум" для тарифікації телефонних переговорів. Ці системи функціонують лише на українському ринку. Однією з основних задач автоматизованої системи управління є автоматизація служб бронювання та розміщення, комерційних відділів та бухгалтерії. Вона виступає як центральний пункт збору та постачання даних про клієнтів та поточний стан готелю. Інформація надходить з різних

суміжних систем, таких як бухгалтерська система, автоматизована система управління ресторанами, телефонна станція, система контролю електронних замків, система віддаленого бронювання та інші.

1.3. Інтегровані системи інформаційних технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

В готельно-ресторанній індустрії ІТ-технології використовуються для оптимізації управління закладом, поліпшення сервісу і маркетингу. У готелях використовуються різні ІТ-технології, що допомагають управляти закладом більш ефективно. Це включає комп'ютерні системи центрального управління готелем, системи управління внутрішніми службами, технології оповіщення про готовність номерів та технології замовлення їжі в ресторані [24, с. 86].

На ринку готельних мереж світу і України поширені комп'ютерні системи, що допомагають в управлінні готелями. Наприклад, компанія "MicroFidelio" розробила комплексну систему під назвою Fidelio Front Office (FFO), яка автоматизує основні процеси роботи готелю, включаючи бронювання номерів, реєстрацію, розміщення гостей, управління номерним фондом, бухгалтерію та фінанси. Ця система має такі переваги, як легкість в експлуатації, високий рівень безпеки та гнучкість налаштування. Вона може бути використана як у готелях, що належать до готельних мереж, так і в незалежних готелях і пансіонатах.

У міжнародній туристичній індустрії найпоширенішими комп'ютерними системами бронювання є Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan. Вони займають близько 90% ринку та мають тисячі терміналів у готелях по всьому світу. Кожна з цих систем має свою сферу поширення, і вони використовуються для доступу до інформації про ресурси та бронювання.

На українському ринку автоматизованого управління готелями поширені системи, такі як Fidelio, OPERA, Epitome PMS, "Отель2.3", "Эдельвейс", "B52 Отель", Servio HMS, ProHotel, SimpleHotel та інші.

В Україні на сьогоднішній день з'явилося багато спеціалізованих програм для управління готельно-ресторанним бізнесом. Ось кілька з них:

1. Програма ULTRA Готель розроблена для готелів, хостелів та готельно-ресторанних комплексів.

2. jSolutions - це система управління для готелів, хостелів, санаторіїв, баз відпочинку та інших закладів готельного бізнесу. Вона дозволяє контролювати всі бізнес-процеси закладу. Однією з основних переваг цієї програми є інтеграція з іншими модулями, такими як модуль автоматизації ресторану і модуль для клубів різних спрямувань.

3. HMS (Hospitality Management System) від компанії LOGUS є основною програмною системою у працюючих готелях. Ця система є основою для комплексної автоматизації готеля, управління доходами та аналітики. Вона відображає "життя" гостя в готелі на всіх стадіях, включаючи бронювання номера, поселення та виселення [30, с. 47].

Для ресторанів на ринку також існує кілька продуктів, основними з яких є Rkeерer та Пко. RKeерer від компанії UCS є програмним забезпеченням для організації роботи фронт офісу. Пко, зі свого боку, має широкий вбудований функціонал і розробники пропонують комплекти для автоматизації невеликих закладів за меншу вартість.

Останнім часом у сфері послуг все більше розвивається концепція управління доходами ("Yield Management" і "Revenue Management"). Revenue Management - це технологія визначення оптимальної ціни для забезпечення високої прибутковості готелю на основі прогнозування попиту. Практичний досвід використання ревенюменеджменту в міжнародних готельних мережах

показує його ефективність у збільшенні завантаженості номерного фонду та зростанні доходів.

Дослідження наукової літератури показує, що стратегія управління доходами готелю складається з кількох взаємопов'язаних компонентів, таких як сегментація клієнтів, прогнозування попиту, управління доходністю і динамічне ціноутворення. Використання інструментарію Revenue Management дозволяє аналізувати та прогнозувати попит на різні категорії номерів, що дозволяє краще управляти номерним фондом, залучати лояльних клієнтів через різні канали взаємодії та фокусуватися на найпривабливіших сегментах ринку.

Інструменти інформаційного обслуговування мають велике значення для здійснення динамічного ціноутворення. Наприклад, Cloudbeds Pricing Intelligence Engine (PIE) збирає та відображає ринкові дані в режимі реального часу.

Управління доходами базується на використанні спеціалізованих систем, таких як CurtisC, CHWeXpress, Opera, Revenue Diary, Duetto, які надають аналітичні показники для відстеження поточного стану ринку та коригування стратегії продажу готелю, включаючи завантаженість, середню добову вартість номера, дохід на один номер, валовий операційний прибуток на кожен номер, загальний операційний прибуток на кожен номер, загальний прибуток на клієнта, дохід банкетних площ на квадратний метр, дохід відділу їжі і напоїв на місці в годину [18, с. 75].

Декілька спеціалізованих програмних продуктів для управління доходами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу включають Amadeus Hotel Revenue Management System (RMS), який надає інструменти для оптимізації доходу з кожного вільного номера шляхом аналізу історичних даних і прогнозування майбутнього попиту, і Duetto, який пропонує платформу для стратегії доходів, засновану на ретроспективних даних, дозволяючи ефективно використовувати динамічний попит і підвищувати операційну ефективність.

Основні функції програми Duetto, які підвищують її продуктивність, включають:

1. Управління груповим розподілом: ця функція дозволяє працювати з цінами для груп, розраховувати оптимальну та мінімально можливу ціну.
2. Календар подій: програма відстежує проходження і майбутні події, що дозволяє враховувати їх при стратегії управління доходами.
3. Дані про ціни конкурентів: програма надає звіти про ціни у конкурентів та їх зміни, а також відображає динаміку цін.
4. Аналіз продуктивності веб-сайту готелю: ця функція допомагає зменшити кількість незавершених замовлень та відмов у бронюванні при високому завантаженні шляхом відстеження продуктивності сайту.
5. Аналіз повітряного руху: програма аналізує кількість рейсів та прибульців до найближчих аеропортів, що дозволяє отримати попередню інформацію про майбутні події або прибуття груп [24, с. 58].
6. Модуль репутації: ця функція допомагає відстежувати будь-які згадки про готель у відгуках та соціальних мережах.

На національному ринку готельних послуг багато підприємств використовують автоматизовану систему керування властивостями "OPERA". Ця система включає такі модулі, як автоматизація прийому та розміщення гостей, автоматизація відділу продажів і маркетингу, керування якістю обслуговування, оптимізація прибутку, керування заходами, централізоване бронювання, модуль бронювання через Інтернет та централізована інформаційна система по клієнтах. Мобільне рішення OPERA Enterprise Solution, включаючи OPERAPalm, дозволяє персоналу виконувати всі необхідні бізнес-процеси.

Окрім того, "Enterprise Solution" включає систему оптимізації прибутку, яка інтегрована з OPERA ORS і PMS. Ця система дозволяє керувати доходом окремих готелів та здійснювати централізоване керування кількома готелями в одній базі даних. Вона надає складний груповий аналіз, що дозволяє керувати тарифами та

прибутковістю засобом "готель в готелі". Також існує інтерфейс з системою OPERA S&C для аналізу ефективності певних послуг та збільшення їх рентабельності. За допомогою даних про реакцію загального доходу на зміну цін в залежності від цінової еластичності попиту, система ревенюменеджменту може визначити вектор диференціації цін на готельні послуги.

З метою покращення ефективності функціонування готельно-ресторанного бізнесу, важливо автоматизувати комунікаційні процеси між відвідувачами та персоналом. Згідно з даними консалтингової фірми Activate, наростає популярність використання ботів та додатків для обміну повідомленнями з готелями та туристичними підприємствами. У зв'язку з цим, великі готельні мережі, такі як Hyatt, Starwood, Marriott, GRT hotels, Accor Hotels, вже впровадили власні чат-боти для зв'язку з клієнтами. Ця технологія дозволяє автоматично обробляти до 90% запитів без втручання персоналу, що призводить до значних економій [37, с. 43].

Наприклад, мережа готелів Radisson Blu у Великобританії впровадила віртуального консьєржа під назвою Edward, який виконує функції спілкування з гостями, надає інформацію про послуги готелю, допомагає замовляти обслуговування номеру, надає рекомендації та приймає скарги від клієнтів. Також інші готелі, такі як Hilton та Starwood, використовують роботів для обслуговування номерів, а готель Yotel у Нью-Йорку впровадив роботизовану камеру зберігання під назвою Yobot. Окрім готелів, в ресторанній галузі також широко застосовуються онлайн-замовлення та доставка їжі з використанням додатків, що призводить до активного зростання цього сектору.

Згідно з дослідженням ResearchAndMarkets, світовий ринок доставки їжі онлайн вже досяг значного обсягу і продовжує зростати. В Україні також спостерігається активне зростання цього сегменту. Наприклад, ресторанна сім'я Діми Борисова успішно запустила власну доставку з різних форматів ресторанів, що дозволяє зробити замовлення з різних місць одразу.

Інтерактивні технології, такі як самообслуговування через планшети, десктопні системи замовлень та кіоски, також є перспективним напрямом в галузі ресторанного бізнесу. Вони дозволяють клієнтам здійснювати замовлення без очікування офіціанта, уникнути помилок та зайвих затримок. На жаль, в Україні такі технології поки що використовуються недостатньо швидко.

У майбутньому роботизація ресторанного бізнесу вважається одним з ефективних способів вирішення проблеми з персоналом. Наприклад, компанія Ono Food Company планує відкрити в Лос-Анджелесі повністю автоматизований ресторан з використанням роботів та технологій для приготування їжі та обробки замовлень. У порівнянні зі Сполученими Штатами, в Україні розвиток таких технологій відбувається повільніше [21, с. 86].

Також варто зазначити, що використання чат-ботів в ресторанному бізнесі показалося дуже успішним при замовленні їжі з доставкою. Боти допомагають користувачам вибрати страви та напої, оформлювати доставку на певний час і негайно передавати замовлення на кухню. Для користувачів це зручний спосіб зробити замовлення, оскільки для авторизації потрібно лише ввести номер телефону та поділитися геолокацією, щоб не витратити час на введення адреси доставки.

Використання технології RFID є перспективним. Ці системи ще не широко поширені в українському бізнесі, але вже добре відомі за кордоном. Суть технології полягає в розміщенні RFID-міток біля ресторанів, які можуть бути зчитані за допомогою портативних пристроїв з використанням WiFi, Bluetooth або мобільного зв'язку. Ці мітки спілкуються з сервером, на якому зберігається інформація про ресторан. Ця інформація потім передається на портативний пристрій власника, дозволяючи йому переглянути меню, дізнатися про наявність вільних місць, систему знижок і бонусів та інше. Для ресторану це також є економія на рекламі.

Дослідження показують, що використання автоматизованих систем управління та інформаційних технологій є перспективним у готельно-ресторанному бізнесі, оскільки це відповідає вимогам часу та сприяє конкурентоспроможності закладів [19, с. 54].

Основними напрямками подальшого використання інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі є:

- Використання штучного інтелекту.
- Технології доповненої реальності.
- Технології самообслуговування.
- Використання голосових помічників та чат-ботів.
- Технології розпізнавання обличчя.
- Розвиток "безконтактного" обслуговування.
- Використання онлайн та віртуальних способів замовлень.
- Роботизація.
- Розробка мобільних додатків.
- Використання хмарних сервісів.
- Використання RFID-міток та інші.

Перспективними напрямками подальших наукових досліджень є вивчення закордонного досвіду використання інформаційних технологій та автоматизованих систем управління, а також розробка механізмів їх імплементації в діяльність готельно-ресторанних закладів. Це допоможе підвищити конкурентоздатність закладів у суворих ринкових умовах.

Концепція інтегрованих систем інформаційних технологій визначає оптимальне поєднання маркетингових комунікацій з метою максимального впливу на цільову аудиторію споживачів. Це включає інтеграцію різних окремих систем для досягнення цілей.

На сьогоднішній день готельно-ресторанні підприємства в Україні стикаються з постійною економічною кризою, що проявляється у збитковості,

падінні показників обслуговування споживачів, кількості робочих місць та доходів. Це вимагає аналізу неефективної роботи та вдосконалення управлінських механізмів для підвищення ефективності підприємств на різних економічних рівнях [39 ,с. 54].

Ми вже розглянули деякі ефективні автоматизовані системи управління для готельно-ресторанного бізнесу, проте найбільш ефективним є їх поєднання. Це дозволяє скоротити час обслуговування гостей, полегшити роботу персоналу та знизити витрати. Популярні зарубіжні системи, такі як "Micros Fidelio", "Lodging Touch LIBICA", "Nimeta", "Готель 3", "KEI Hotel", "UCS Shelter", а також модулі корпоративних систем "Галактика" і "Парус", вже користуються попитом.

На ринку ресторанних послуг є багато програм, але найпопулярнішими є "R-кеерер" та "Ііко (Айко)". Ці два продукти подібні, але кожен має свої переваги. "R-кеерер" є російською торговою маркою компанії UCS, яка пропонує програмно-апаратні комплекси для автоматизації ресторанів. Вона складається з декількох модулів, які виконують 21 функцію, включаючи офіціанта, менеджера, касира, кухаря, склад, доставку, бонусну систему, відеоспостереження, домофон та інші. Програма дозволяє створити структуру закладу з нуля, включаючи додавання персоналу, розподіл посад, організацію кухні, залу та столиків, управління складом, налаштування касового обладнання та інформаційних табло для гостей. Крім того, програма дозволяє організувати онлайн-сервіс прийому замовлень та доставки. Однак, варто відзначити, що ця програма має високу вартість.

Ііко (Айко) - це система для автоматизації кафе, барів та ресторанів. Користувачам надаються готові рішення для мереж ресторанів, їдальні, служб доставки та бістро. Цей сервіс повністю автоматизує процеси обслуговування та продажу у будь-якому закладі, навіть у великих ресторанних мережах.

За допомогою Ііко можна налаштовувати прийом замовлень, отримувати платежі, керувати персоналом, закупівлями та фінансовими потоками. Власники

мають доступ до чіткої статистики про роботу підприємства та систем звітності. Система також надає інструменти для керування обслуговуванням гостей та роботою кухні, включаючи системи бронювання столиків, керування чергою замовлень на кухні та облік готових страв. Вона дозволяє планувати бізнес та керувати закупівлями, витратами, платежами та робочим часом працівників.

Для інтеграції Iiko у готельно-ресторанні підприємства необхідно придбати програмне та POS-обладнання, налаштувати його та навчити працівників роботі з системою. Iiko також забезпечує цілодобову технічну підтримку. Управління співробітниками, облік та відеоспостереження можуть здійснюватись віддалено за допомогою Інтернету [24, с. 76].

Однією з переваг є можливість придбання ліцензії на певний період - місяць, квартал, рік.

Альтернативою є українська система автоматизації кафе та ресторанів - Poster POS. Ця програма працює на ринку вже 8 років і має 12 000 клієнтів у 90 країнах світу, зокрема в Україні, країнах Європейського Союзу та Мексиці. З 1 березня 2022 року компанія повністю вийшла з російського та білоруського ринків, відключивши 10 000 клієнтів. Головний офіс Poster POS знаходиться у Дніпрі.

Poster пропонує гнучку оплату - власники закладів сплачують невелику суму щомісяця замість великих витрат на обладнання. Плата стягується лише тоді, коли заклад працює, уникаючи витрат на простоювання обладнання. Poster підтримує роботу на планшетах iPad, Android та Windows, що означає, що немає необхідності придбувати дороге спеціалізоване обладнання. Залишки устаткування після Iiko або іншої системи можуть бути використані для запуску Poster.

Порівнюючи Poster і Iiko, друга система має більше функцій, але на практиці заклади використовують лише 20-30% можливостей POS-системи. Однією з переваг Poster є якісний екран планшета, що дозволяє офіціантам

швидше приймати замовлення, у порівнянні з Iiko, де потрібно використовувати спеціальний стилус. Завдяки можливості роботи на планшеті, офіціант може приймати замовлення та надсилати їх на кухню навіть при вимкненому освітленні, заряджаючи планшет від пауербанка. Під час пік-годин роботи, офіціант може приймати замовлення з планшета та переходити до наступного столика. Всі дані зберігаються на захищених серверах в дата-центрах TIER 3 в Німеччині, з резервним копіюванням чотири рази на добу [31, с. 67].

З Poster можна переглядати статистику, інформацію про продажі, фінансові звіти та залишки на складі в будь-якій точці світу в режимі реального часу, безкоштовно контролюючи роботу свого закладу.

Висновки до розділу 1.

Наукова література розглядає ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами як ефективні інструменти для автоматизації та оптимізації різних процесів у цій галузі. Вона висвітлює різні аспекти використання ІТ-систем, такі як управління бронюваннями, облік запасів, контроль якості, аналітика даних та інші.

Дослідження в галузі ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами виявили різноманітні методи і підходи до їх впровадження та ефективного використання. Відзначається важливість врахування індивідуальних потреб і особливостей кожного закладу при розробці та використанні ІТ-систем.

Питання безпеки та захисту даних також відіграють важливу роль у науковій літературі про ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами. Аналізуються методи та рекомендації щодо захисту інформації, виявлення та запобігання кібератакам, а також дотримання вимог до конфіденційності та приватності.

Наукова література розкриває переваги використання ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами, такі як підвищення ефективності, зниження витрат, поліпшення якості обслуговування та збільшення конкурентоспроможності. Вона також надає практичні рекомендації щодо впровадження та використання ІТ-систем для досягнення успіху в готельно-ресторанній галузі.

Отже, наукова література підтверджує важливість ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами та надає цінні знання та рекомендації щодо їх впровадження та оптимального використання. Це допомагає покращити ефективність бізнесу, задовольнити потреби клієнтів та забезпечити успіх у конкурентному середовищі готельно-ресторанної галузі.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИКОРИСТАННЯ ІТ-СИСТЕМИ ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ ЗАКЛАДОМ

2.1. Характеристика та детальний аналіз готельно-ресторанного комплексу «Моцарт»

Готель Моцарт розташований за адресою в місті Одеса, на вулиці Ланжеронівській, 13. У ньому є 40 номерів різних класів, двоповерховий ресторан з літнім майданчиком, відкрита тераса на другому поверсі, бар і конференц-зал. Конференц-зал оформлений у стилі античної Греції, має прямокутну форму і площу 115 квадратних метрів, розрахований на 60 осіб. Цей зал може легко перетворитися для будь-якого заходу, включаючи банкети, конференції, презентації з фуршетом, покази мод, переговори, семінари, тренінги, ділові зустрічі та прес-конференції.

З 2001 року в готелі "Моцарт" зупинилося більше десятка тисяч відвідувачів з різних країн та міст світу.

Цей готель розташований в самому серці Одеси, в неподалік від Оперного академічного театру. Із вікон номерів готелю можна насолодитися видом на мальовничу Театральну площу центру міста [23 ,с. 86].

Розташування готелю є вигідним для туристів, оскільки поблизу знаходиться багато міських визначних пам'яток, а також ділові і адміністративні будівлі. Гості мають змогу прогулятися вулицями, відвідати музеї, зайти до модних бутиків, насолодитися чашкою кави у затишних кафе та побачити самобутні одеські дворики, які були відомі багатьма письменниками.

Готель "Моцарт" пропонує комфортабельне розміщення і зручне розташування, що забезпечує приємне перебування в Одесі для всіх гостей міста, незалежно від мети їх візиту.

Попередній власник готелю "Моцарт" був Аристократичний клуб. Цей будинок, який був побудований у середині XIX століття, був повністю відновлений і зберіг свій архітектурний та інтер'єрний стиль, відомий як віденський бідермейєр. Цей стиль, популярний серед буржуа, відомий своєю романтикою, сентиментальністю та затишком.

У просторих номерах готелю, гості зможуть насолодитися комфортною обстановкою, елегантними м'якими меблями з натурального дерева та спокійною атмосферою, яка сприяє відпочинку. Разом із відомим одеським колоритом, це все разом подарує незабутні враження.

Ще однією важливою перевагою готелю "Моцарт" є його близькість до головного курортного району Одеси - "Аркадії". Всього за 20 хвилин ви зможете дістатися до центру денного та нічного життя міста після ознайомлення з визначними пам'ятками історичного центру [44, с 76].

Доброчинні відгуки клієнтів є найкращою рекомендацією для готелю "Моцарт". Понад 80% відвідувачів залишають високо оцінені відгуки на сайті готелю, відзначаючи чистоту номерів, особливу атмосферу та ввічливість персоналу центрального готелю Одеси.

Готель надає всі зручності, щоб задовольнити потреби і побажання вимогливих відвідувачів. Усі номери оснащені системою кондиціонування, супутниковим телебаченням, прямим телефонним зв'язком (міським, міжміським, міжнародним), прямим доступом до Інтернету, міні-баром, сейфом, зручним робочим столом та кріслами.

На території готелю є відкрита автостоянка з цілодобовою охороною. Територія навколо готелю та сам готель освітлюються протягом усієї доби.

Готель має власну систему водопостачання та автономне опалення, що забезпечує наявність гарячої води цілодобово. У всіх приміщеннях забезпечена цілодобова кондиціонування повітря. Кожен номер оснащений внутрішнім

радіоповідомленням. Готель надає своїм гостям внутрішні та міжнародні телефонні зв'язки.

Опис основних служб та підрозділів готелю "Моцарт"

Служба резервацій:

Функції служби резервацій включають:

1. Прийом і обробка заявок.
2. Підготовка необхідної документації, такої як графіки заїзду (щоденні, тижневі, місячні, кварталні, річні) та карти розподілу номерів.

Заявки приймаються за допомогою телефону, факсу, пошти або комп'ютерних систем бронювання. Кожна заявка повинна містити наступну інформацію [20 ,с. 47]:

- Дату та час заїзду.
- Дату та час виїзду.
- Кількість гостей.
- Категорію номера (люкс, апартаменти, економ-клас, бізнес-клас).
- Наявність певних зручностей у номері (ванна, душ, телевізор, холодильник, сейф, міні-бар тощо).
- Опції харчування (сніданок, напівпансіон, повний пансіон).
- Ціну та варіанти оплати (за весь період перебування, за день, за особу, тільки за проживання, проживання з харчуванням тощо).
- Інформацію про особу, яка оплатить рахунок (прізвище або назва фірми).
- Вид оплати (готівковий, безготівковий, кредитною карткою).
- Особливі побажання (резервація столу в ресторані, трансфер, можливість привезти тварину в номер тощо).

Готель "Моцарт" приймає наступні рішення, спрямовані на зменшення втрат від неприбуття гостей, які зробили бронювання:

1. Неприбуття гостей розглядається як додаткова витрата, яка враховується при формуванні цін.
2. При бронюванні потрібно вимагати передоплату або надавати інформацію про кредитну картку.
3. Готель застосовує "подвійне бронювання", тобто резервує більше місць, ніж насправді доступно (на 5-15%).

Система "подвійного бронювання" має бути ретельно прорахована та чітко контролюватися. Якщо готель не здатен виконати замовлення, він ризикує втратити клієнтів, чиє бронювання не було здійснено, а також порушити ділові відносини з туристичними компаніями.

Служба обслуговування в готелі є найважливішою з точки зору гостей. Ця служба забезпечує безпосереднє обслуговування клієнтів і виконує різноманітні функції. Менеджер очолює службу обслуговування, а до його підпорядкування входять різні категорії персоналу, такі як швейцари, коридорні, підносчики багажу, консьєржі, ліфтери, водії та інші [32, с. 67].

Персонал служби обслуговування має особливу відповідальність за створення перших позитивних вражень у гостей готелю. Швейцари, як правило, першими зустрічають гостей біля входу і надають їм допомогу з виходом з автомобіля. Вони повинні мати вичерпну інформацію про послуги готелю, події, які відбуваються там, і розташування готелю. Коридорні супроводжують гостей до їх номерів і доставляють їхній багаж. Під час супроводу коридорні рекомендують поговорити з гостями і надати інформацію про доступні послуги готелю, такі як ресторани, кафе, бари, пральні, басейни, спортзали і т.д.

Консьєржі надають безліч важливих послуг для гостей. Серед таких послуг можуть бути придбання і доставка театральних квитків, замовлення столика в ресторані, бронювання квитків на транспорт, надання інформації про місцеві визначні пам'ятки і події, допомога в екстрених ситуаціях і виконання різних особистих доручень гостей.

Для виконання цих послуг консьєржам потрібно мати глибокі знання про готель і його різні служби, володіти декількома іноземними мовами, бути комунікабельними, маючи дипломатичний підхід до різних ситуацій і завжди підтримувати гарний настрій.

Служба прийому гостей дійсно відіграє ключову роль у готелі і забезпечує гостинний та професійний прийом для клієнтів. Порт'є або працівники служби прийому є першими співробітниками, з якими гість контактує при вході в готель. Вони зустрічають гостя, привітають його і проводжають до реєстраційного столу, де виконують необхідні формальності, такі як перевірка бронювання, заповнення анкети та встановлення умов розміщення [29, с. 75].

Порт'є можуть також узгоджувати деталі попереднього бронювання з гостем, включаючи категорію номера, наявність зручностей, вид оплати, ціну, термін перебування і передбачувану дату від'їзду. Якщо гість вже раніше перебував у готелі, порт'є можуть запросити його підпис на анкеті або оновити інформацію, яка зберігається у готелі про гостя.

Окрім того, служба прийому відповідає за розподіл номерів та облік вільних місць у готелі. Вони отримують оброблені заявки від служби бронювання та ведуть карту руху номерного фонду, щоб мати оновлену інформацію про доступні номери.

Служба розрахункової частини також належить до функцій служби прийому. Вони відкривають рахунок для гостя, коли він зареєстрований, і включають витрати гостя на послуги готелю в загальний рахунок. Вони також забезпечують облік витрат і розраховуються з гостем наприкінці його перебування.

Однією з важливих функцій служби прийому є ведення картотеки гостей. Ця картотека містить інформацію про кожного гостя, зібрану з різних служб готелю, які мали з ним контакт. Ця інформація допомагає персоналу покращити якість обслуговування при повторному приїзді гостя і врахувати його переваги та

побажання. Використання сучасних комп'ютерних програм для збереження бази даних про гостей дозволяє більш ефективно управляти цією інформацією.

Отже, служба прийому гостей виконує різноманітні функції, починаючи від вітання гостей та виконання формальностей реєстрації до обліку витрат та ведення картотеки гостей. Вона грає важливу роль у створенні першого враження від готелю і забезпечує комфорт та задоволення гостей протягом їх перебування.

Головною роллю служби експлуатації номерного фонду є забезпечення комфорту та санітарно-гігієнічного стану готельних номерів і громадських приміщень, таких як холи, фойє, переходи та коридори. За чисельністю працівників, ця служба є найбільшою в готелі, зазвичай працюють до 50% загальної кількості працівників [13, с. 76].

Службу експлуатації номерів очолює менеджер, якому підпорядковані покоївки, чергові по поверсі, стюарди та інші працівники. Основним завданням покоївок є прибирання номерів, незалежно від того, чи зайняті вони чи вільні. Прибирання номерів може бути щоденним, після виїзду гостя або генеральним. Покоївки щодня проводять поточне і проміжне прибирання номерів.

Прибирання номерного фонду проводиться у певній послідовності: спочатку прибираються заброньовані номери, потім вивільнені номери після виїзду гостей, а в останню чергу зайняті номери. Рекомендується проводити прибирання відсутності гостя, а якщо гість знаходиться в номері, необхідно отримати його згоду на прибирання. Процес поточного прибирання включає провітрювання приміщення, миття посуду, прибирання ліжок, тумбочок, столів, видалення пилу та прибирання санітарних вузлів. Покоївки також відповідають за перевірку наявності обладнання в номері. У випадку, якщо номер складається з декількох кімнат, прибирання завжди починається зі спальні, а потім продовжується у вітальні та інших приміщеннях. Робота прибирання завершується прибиранням санітарного вузла.

Щоденне проміжне прибирання номерів проводиться за потребою і при наявності умов для цього. При прибиранні номерів після виїзду гостя покоївки також виконують додаткові завдання, такі як приймання номера, заміна постільної білизни та рушників, а також оновлення інформації, що знаходиться у номері.

Генеральне прибирання готельних номерів та житлової частини готелю проводиться не рідше одного разу за 10 днів. У готелі Моцарт кожна покоївка щодня прибирає та організовує від 16 до 20 номерів відповідно до стандартів.

Одним з завдань служби безпеки готелю, включаючи готель Моцарт, є забезпечення безпеки гостей та їхнього майна. Цей фактор все частіше стає важливим для клієнтів при виборі готелю [41 ,с. 47].

Ресторан розташований на першому поверсі готелю. Це невеликий ресторан, розрахований на 100 гостей. До ресторану є два входи: з приймальні готелю та з вулиці. Над входом з вулиці розміщена світлова вивіска з назвою ресторану.

Ресторан складається з двох торгових залів: великого та малого, а також кухні. Великий та малий зал з'єднуються проходом, і з обох залів є доступ до кухні. Ресторан оформлений у жовто-блакитних тонах, на стінах висять картини сучасних художників. Столи прямокутні, переважно на шість осіб, а також є чотириосібні столи, які розташовані вздовж стін. Столи прикриті білими скатертинами, а на верхньому шарі розташовані маленькі кольорові паперові скатертини. Скатертини замінюються при необхідності. На столах стоять невеликі вазы зі штучними квітами, а також у кутках приміщення розміщені штучні фікуси.

У малому залі є сім шестимісних столів, а у великому залі є сім шестимісних столів, три чотириосібні столи, а також шведський стіл, який включає стіл для закусок, стіл для посуду та приборів, а також стіл для автомату з соками та автомату для нагрівання води для чаю та кави.

У ресторані використовують фаянсовий посуд восьмої групи художнього оздоблення. Для соків подають скляні стакани з кольоровими оздобленнями, а в барі для алкогольних напоїв використовують скляні чарки, стакани та келихи. Прибори виготовлені з металу, зокрема нержавіючої сталі.

Ресторан має стереофонічну апаратуру для музичного супроводу.

У ресторані є лише одна кухня, де знаходиться великий холодильник для зберігання продуктів та напоїв, стіл і шафа для посуду. Також є столи для приготування холодних закусок, нарізання хліба, зелені та овочів. Проти них розташована електрична плита, стіл для електроприладів, стіл для овочів і мийна ванна. Кухня оснащена мікрохвильовою піччю, електрочайником, електрокавоваркою, електром'ясорубкою і електроножем [35, с. 87].

До кухні є один службовий вхід, а кухня і торгові зали розділяються коридором для персоналу. Сміття з кухні виносять через цей коридор на подвір'я готелю.

Ресторан починає свою роботу о 7:00 ранку і закінчує о 23:00 вечора. У ресторані працюють два куховари на одну зміну з 11:00 до 22:00 години, а також чотири офіціанта. Офіціанти працюють по одному у дві зміни: один на сніданок з 7:00 до 11:00 години, і один на день та вечір з 11:00 до 23:00 години. Графік роботи розподіляється на два тижні: довгий і короткий. Наприклад, у перший тиждень офіціанти працюють у понеділок, вівторок, п'ятницю, суботу та неділю, а у другий тиждень - у середу та четвер.

Сніданок розпочинається о 8:00 ранку. О 7:00 ранку офіціант починає готувати шведський стіл на сніданок. Він нарізає ковбасу, сир і шинку, а також привозить свіжий хліб, булочки, молоко та масло. Офіціант викладає ці продукти на тарілки і накриває шведський стіл. Також він приготує автомати для соків, кави та чаю, заповнює їх продуктами, які розміщує поруч. Потім він розташовує на столі холодні закуски, йогурти, булочки, масло, печиво, мармелад, джем, молоко та пластівці. Офіціант також накриває обідні столи чистими

скатертинами. Коли сніданок починається, він поступово подає страви на шведський стіл.

У цей час куховар готує перші та другі страви, випікає пиріжки і готує овочі для салатів. Асортимент перших страв зазвичай складається з двох-трьох найменувань, а гарніри зазвичай обмежені рисом, картоплею фрі та овочевими гарнірами. У ресторані є близько семи видів салатів, в основному овочевих. Другі страви готуються з м'яса, курки та риби, переважно з використанням напівфабрикатів. Продукти постачаються різними фірмами, які доставляють їх до ресторану. Ресторан не виробляє напівфабрикати для продажу, за винятком пиріжків, які кухар випікає самостійно.

2.3. Оцінка ефективності технічного забезпечення процесу управління у готелі Моцарт

Починаючи аналіз системи технічного забезпечення процесу управління у ТОВ "Моцарт", потрібно вказати джерела отримання даних працівниками. Керівники отримують дані про роботу підприємства з таких джерел:

1. Регулярні особисті зустрічі з підлеглими.
2. Особисті зустрічі з керівниками.
3. Зустрічі з партнерами та замовниками.
4. Телефонні розмови з колегами, партнерами та клієнтами.
5. Засоби масової інформації [21 ,с. 47].

У всіх структурних підрозділах ТОВ "Моцарт" використовуються різноманітні технічні засоби, від найпростіших пристроїв, таких як канцелярське приладдя, до організаційної техніки та персональних комп'ютерів. Однак, варто зазначити, що ці засоби залишаються застарілими з низьким рівнем новизни та швидкістю оновлення згідно зі світовими стандартами. Крім того, працівники компанії продовжують використовувати звичайні текстові редактори MS Word

для автоматичного набору текстових даних, охоче не інвестуючи значні кошти у комп'ютеризацію.

Управління підприємства має у своєму розпорядженні чотири комп'ютери в управлінні та по одному комп'ютеру в деяких підрозділах, загалом 8 одиниць. Однак, ці машини були придбані ще у 2006 році і на сьогоднішній день є застарілими. Основні характеристики комп'ютерів включають робочу частоту 166 МГц, оперативну пам'ять 16 МБт та постійну пам'ять 1,3 ГБт. Ці параметри вже застаріли в контексті інформаційних технологій. Останні роки виділялися недостатньою кількістю коштів на модернізацію комп'ютерного обладнання: 7300 грн. у 2017 році та 6200 грн. у 2018 році.

Основну частину витрат на комп'ютерну техніку становлять витрати на картриджі для принтерів та ксероксів. Проте, приділення недостатньої уваги питанню закупівлі сканера для досліджуваного товариства, оскільки набір великої кількості друкованих документів перед операторами не є пріоритетним завданням.

У підрозділах ТОВ "Моцарт" для ведення бухгалтерії використовуються комп'ютери з програмою "1С: Підприємство". Головне завдання цих комп'ютерів - набір та друк документів, а також підтримка навичок персоналу, який працює з цим обладнанням. Однак, обмеження вмінь персоналу призводить до того, що навіть незначні неполадки вимагають виклику програміста з зовнішньої фірми, де було придбано техніку, що призводить до додаткових витрат.

Забезпечення підприємства традиційним обладнанням, таким як електронні друкарські машинки, телефони та інші пристрої, є задовільним, і на це виділяються невеликі кошти [10 ,с. 86].

Комп'ютери, розміщені у функціональних підрозділах, працюють в окремих локальних мережах і не об'єднані в єдину центральну мережу. Внутрішні локальні мережі мало використовуються, але значні фінансові ресурси витрачаються на Інтернет-послуги.

На ТОВ "Моцарт" інформація зберігається на паперових та магнітних носіях. Більшість інформації зазвичай зберігається на паперових носіях через їх низьку вартість, зокрема порівняно з магнітними носіями. Магнітні носії використовуються для зберігання оперативної інформації, яка часто використовується.

Для забезпечення постійного зв'язку між керівниками використовуються також рації. Це дозволяє оперативно передавати зміни у наказах та швидко зв'язуватися з необхідними людьми. Працівники користуються власними мобільними телефонами, але не як корпоративні клієнти.

Кожного дня на підприємстві проводиться нарада головних спеціалістів, де обговорюються оперативні питання і видаються накази керівникам підрозділів, які потім передають інформацію виконавцям. Ці наради є головним джерелом інформації для керівного складу. Також періодично проводяться загальні збори учасників, де вирішуються стратегічні і тактичні завдання. Стратегічні плани розвитку ТОВ "Моцарт" обговорюються на щорічних загальних зборах учасників, а інформація з цих зборів використовується директором протягом року [32, с. 43].

Керівники середнього рівня підприємства часто примушені виконувати рутинну роботу з обробки та підготовки документів, довідок та звітів, оскільки відсутня централізована система доставки та обробки документів.

Аналізуючи технічне забезпечення системи управління персоналом за функціональними групами технічних засобів, можна зробити такі висновки: перша група технічних засобів достатньо задовольняє потреби підприємства, але друга та особливо четверта групи потребують покращення. Хоча деякі засоби є володінням підприємства, їх недостатньо для ефективної роботи всіх структурних підрозділів.

У ТОВ "Моцарт" не використовуються засоби аудіо- та відеотехніки, оскільки керівники структурних підрозділів не бачать потреби в їхньому

використанні, хоча ця техніка могла б значно підвищити ефективність навчальної роботи серед персоналу завдяки наглядній демонстрації навчальних посібників, фільмів тощо.

На жаль, рівень забезпеченості технічними засобами структурних підрозділів ТОВ "Моцарт" не відповідає сучасним вимогам. Хоча проблем з найпростішими засобами та інструментами праці фактично немає, недостатньо сучасних засобів організаційної техніки, не кажучи вже про персональні комп'ютери для кожного відповідального фахівця.

Дослідження показали, що серед засобів складання документів у структурних підрозділах підприємства використовуються персональні комп'ютери. Для запису розпоряджень, наказів, виступів на зборах, нарадах та засіданнях використовуються моделі диктофонної техніки, такі як "Ніда" і "Гарсас", які дозволяють наступне друкування у вигляді текстових документів.

У структурних підрозділах ТОВ "Моцарт" для копіювання і розповсюдження документів найбільш поширені високошвидкісні апарати типу "Ксерокс", проте їх недостатньо. Також використовуються настільні термокопіювальні апарати типу "Тека" і конторські офсетні машини типу "ПОЛ-12-1".

Засоби обробки документів у структурних підрозділах ТОВ "Моцарт" включають фальцювальні машини типу МКПФ, сортувальні пристрої у вигляді секційних стелажів, конвертовідкривальні машини ручного і напівавтоматичного типу, скобозшивачі ручні і електромеханічні, ручні і електричні нумератори, адресувальні машини і пристрої типу "Гама-1000М", маркувальні машини типу ММ-2, машини для знищення документації типу МП-25, що нарізають папір на вузькі полоси шириною 0,8-1,2 мм [28, с. 47].

Засоби збереження, пошуку і транспортування документів між структурними підрозділами ТОВ «Моцарт» включають різноманітні предмети,

такі як столи, шафи, сейфи, архіви, папки-реєстратори, картки, картотеки та тележки.

Засоби управлінського зв'язку в підрозділах товариства можна розділити на телеграфні і телефонні. Телеграфні апарати (телетайпи) типу РТА різних модифікацій і класів використовуються для передачі та прийому розпоряджень, наказів та інших нормативних і звітних документів від директора та його заступників. Засоби телефонного зв'язку включають автоматичні телефонні станції типу УАТСК-50/200, які призначені для передачі інформації між підрозділами, а також пристрої прямого оперативного зв'язку, такі як гучномовні переговорні пристрої типу «Гарсас», «ПГУ15М» і комутатори оперативного зв'язку на оптових базах і в торгових центрах типу КД і КДЕ різних модифікацій. Однак, деякі засоби, які призначені для підвищення ефективності використання телефонної мережі, такі як концентратори, засоби автоматичного набору телефонного номера і секретар-автомати (автовідповідачі), майже не використовуються [32 ,с. 67].

У сучасних умовах працівники товариства активно використовують персональні мобільні телефони для зв'язку з потенційними клієнтами через Інтернет та для спілкування в групі у Вайбері.

Засоби управлінського зв'язку в ТОВ «Моцарт» включають станції диспетчерського зв'язку типу СДС-М-50/100, комутатори оперативного зв'язку типу КОС-22, електронні телефонні апарати типу «Елетап», телетайп, радіостанції та інші засоби передачі різних типів інформації.

Після аналізу сучасного стану технічного забезпечення управління в ТОВ «Моцарт» стало відомо, що:

1. У практичній роботі товариства використовуються застарілі технічні засоби управління.
2. Керівництво виділяє недостатню кількість грошових коштів для масової комп'ютеризації функціональних підрозділів підприємства.

3. Велика частина застарілого обладнання залишається на балансі і на складах.

4. Працівники зустрічають труднощі при необхідності оволодіти новими навичками роботи з комп'ютерами.

5. Закупівля сучасного програмного забезпечення для персональних комп'ютерів є неможливою через відсутність необхідних коштів.

6. Вказані причини, разом з факторами зовнішнього середовища та невикористаними можливостями, не сприяють подальшому розвитку об'єкта нашого дослідження. Тому, якщо не будуть прийняті необхідні заходи з боку управління підприємством, воно може поступитися конкуруючим приватним фірмам та витіснитися з регіональних ринків. Лише дотримання світових тенденцій у сфері технічного, інформаційного та програмного забезпечення може сприяти зростанню виробничого потенціалу та реалізації конкурентних переваг підприємства у майбутньому [19 ,с. 65].

7. Для виявлення чинників, що впливають на погіршення фінансового стану підприємства та ознак фінансової кризи, ми скористаємося відомим методом SWOT-аналізу господарської діяльності.

8. Спочатку ми систематизуємо фактори внутрішнього середовища, тобто сильні та слабкі сторони, які впливають на діяльність ТОВ "Моцарт".

Перелік сильних і слабких сторін підприємства, які вирішальним чином впливають на результати його господарської діяльності, можна відобразити у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Сильні і слабкі сторони господарської діяльності ТОВ «Моцарт»

Сильні сторони	Слабкі сторони
----------------	----------------

1. Управлінський персонал підприємства складається переважно із молодих кваліфікованих працівників	1. Недостатньо повне завантаження виробничих потужностей
2. Підприємство має певний досвід роботи	2. Невисока частка ринку
3. Підприємство має гарну репутацію на ринку	3. Необхідність залучення висококваліфікованого персоналу
4. Висока якість продукції, що виготовляється	4. Відсутність чіткого уявлення про стратегічні напрями розвитку
5. Виробничий промисел підприємства знаходиться далеко за межами міських поселень, тому не заважає жителям	5. Немає можливості проводити широкі маркетингові дослідження споживачів через специфіку продукції, що виготовляється
6. Імідж надійного партнера	6. Дефіцит власних оборотних коштів
7. Наявність сучасного високоякісного, потужного обладнання	7. Низький рівень платоспроможності підприємства
8. Наявність фінансової стійкості	8. Збитковість діяльності підприємства
9. Можливості збільшення обсягу власного капіталу	9. Відсутність ефективної системи мотивації персоналу
10. Налагоджені зв'язки із постачальниками сировини та матеріалів	
11. Високий рівень кваліфікації персоналу підприємства	

Отже, під час оцінки ефективності технічного забезпечення управління в ТОВ "Моцарт" було виявлено кілька значних недоліків:

1. Згідно з SWOT-аналізом господарської діяльності підприємства, несамовитим розвитком стратегій управління є недосконала організаційна структура, що призводить до ігнорування окремих функцій виконавцями та недостатньою кількістю служб для поліпшення роботи.

2. Керівництво підприємства повинно бути пильним до непередбачуваного впливу потенційних конкурентів, оскільки їхня кількість стрімко зростає на ринку. Тому постійне оновлення технологій та обладнання виробництва є необхідним.

3. У процесі роботи було встановлено, що технічний стан ресурсів підприємства є застарілим, хоча є і нове обладнання, яке дозволяє ефективніше досягати виробничих та збутових цілей. Керівництву компанії необхідно зробити всі можливі кроки для залучення додаткового капіталу з різних джерел, збільшення обсягів оборотних коштів та модернізації основних засобів, які морально застаріли [29, с. 75].

4. При формуванні раціональної системи управління на підприємстві практично не впроваджуються прогресивні методи технічного забезпечення управління, що призводить до старіння активної частини основних засобів, таких як комп'ютерна техніка, механізми видобутку нафтопродуктів, транспортні засоби та обладнання.

5. Потрібно вдосконалити технічну підсистему на підприємстві шляхом впровадження інтегрованої системи управління, що поєднує можливості існуючих програм з новими додатками (модулями) через рекомендовані канали обміну інформацією.

6. У структурних підрозділах не створено інноваційних інформаційних систем як інструментів для створення конкурентних переваг у ТОВ "Моцарт".

Розробка та впровадження таких систем можуть забезпечити комплексну механізацію та автоматизацію виробничих процесів.

7. Найважливішою структурою офіційного веб-сайту підприємства є традиційною і не привабливою для потенційних користувачів, що може не спонукати їх до придбання продукції в майбутньому. У майбутньому керівництву ТОВ "Моцарт" варто розглянути використання інструментів електронної торгівлі для продажу нафтопродуктів через Інтернет.

Отже, в підрозділі був проаналізований сучасний стан технічного забезпечення процесу управління у ТОВ "Моцарт" і описано якісний і кількісний склад його технічних засобів. Виокремлено основні недоліки апаратного, програмного та технічного забезпечення процесу управління і виявлена потреба у створенні власної внутрішньої локальної мережі з відповідним програмним супроводом.

Наступним етапом дослідження в магістерській дипломній роботі буде розгляд основних напрямків підвищення ефективності технічного забезпечення процесу управління у ТОВ "Моцарт" [41, с. 57].

Таким чином, аналізуючи сучасний стан технічного забезпечення процесу управління у ТОВ "Моцарт" і виявивши основні недоліки, стає очевидним, що необхідні кроки для покращення ефективності включають удосконалення технічної підсистеми, впровадження інтегрованої системи управління, створення інноваційних інформаційних систем та поліпшення веб-сайту підприємства.

На наступному етапі дослідження важливо розглянути основні напрямки підвищення ефективності технічного забезпечення процесу управління, враховуючи впровадження нових технологій, створення інформаційних систем, залучення додаткового капіталу та використання електронної торгівлі. Ці заходи сприятимуть поліпшенню конкурентоспроможності підприємства і досягненню стабільного розвитку.

Висновки до розділу 2.

Таким чином, ІТ-системи виконують важливу роль у сучасному управлінні готельно-ресторанними закладами. Вони допомагають автоматизувати процеси, забезпечують швидкий доступ до інформації та підтримують прийняття стратегічних рішень.

Використання ІТ-систем управління дозволяє оптимізувати роботу персоналу, спрощує бронювання та керування номерами, поліпшує облік запасів, управління фінансами та бухгалтерську звітність, а також покращує взаємодію з клієнтами.

Належне впровадження ІТ-системи вимагає врахування особливостей готельно-ресторанного бізнесу. Кожен заклад має свої унікальні потреби, тому вибір та налаштування системи повинні бути відповідними. Використання ІТ-системи управління вимагає належного навчання та підтримки персоналу. Співробітники повинні бути ознайомлені з функціональністю системи та вміти ефективно користуватись нею для досягнення кращих результатів. Кібербезпека є важливим аспектом використання ІТ-систем управління. Заклади повинні приділяти належну увагу захисту даних, застосовувати сучасні методи інформаційної безпеки та забезпечувати конфіденційність інформації клієнтів.

Отже, дослідження особливостей використання ІТ-системи для управління готельно-ресторанним закладом підкреслює їх важливість та переваги для покращення ефективності та конкурентоспроможності. Правильне впровадження та використання ІТ-системи, врахування особливостей бізнесу та забезпечення кібербезпеки є ключовими факторами успіху у готельно-ресторанній галузі.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕТОДІВ ІТ-СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМИ ЗАКЛАДАМИ

3.1. Способи та методи удосконалення системи управління готельно-ресторанним комплексом

Розвиток галузі гостинності має суттєвий вплив на економічне становище країни і відображає його. Готельно-ресторанні підприємства залучають увагу значних інвесторів як в Україні, так і в усьому світі. Навіть у період економічної кризи, галузь гостинності продовжує зростати. Це пояснюється тим, що незалежно від економічної ситуації, люди з різних країн планують подорожі під час літніх відпусток і канікул. Туризм є важливим фактором для розвитку готельно-ресторанної галузі і відіграє значну роль у забезпеченні валютних надходжень в бюджет країни. Наприклад, в Іспанії цей відсоток становить 61%, в Греції - 35%, а в Португалії - 22% [32, с. 78].

Україна також має значний потенціал у сфері туризму в більшості своїх регіонів. Проте, існує безліч факторів, які утримують країну від повного розкриття свого потенціалу. Серед них варто виділити питання інфраструктури, кадрового забезпечення, законодавчої бази, а також маркетингових стратегій та просування регіонів.

Одним з обмежень сьогодення є пандемія та військова агресія Росії проти України. Воєнний конфлікт спричинив зменшення населення країни на 4 мільйони людей, що суттєво вплинуло на економіку та розвиток галузі гостинності. Проте, на початку 2021 року відбулося зростання кількості відвідувачів, які приїжджали в Україну, збільшившись на 9% порівняно з 2020 роком. Також спостерігається зростання кількості українців, які обирають відпочинок за кордоном, збільшившись на 15% у 2021 році. Серед популярних

напрямків для українців є Туреччина, яку відвідало 5,7 мільйона людей, та Єгипет з 705 тисячами відвідувачів.

Зростає інтерес до відпочинку в Домініканській Республіці, і це відзначається наростаючим числом українських туристів, які обирають цей напрямок. Кількість українських відвідувачів, які відправляються до Домініканської Республіки, становить 35 тисяч людей.

Однією з головних причин недостатнього розвитку внутрішнього туризму в Україні є обмежена готельна база. Приблизно 55% рекреаційних комплексів не використовуються ефективно або взагалі не використовуються. Це стає причиною затримки іноземних туристів. Щоб залишатися конкурентоспроможними на ринку готельно-ресторанних послуг, підприємства в цій галузі шукають нові способи покращення якості обслуговування, надають нові послуги та впроваджують сучасні технології на всіх етапах роботи. Використання передових технологій сприяє збільшенню обсягів продажу, отриманню довіри споживачів і створенню позитивного іміджу [25, с. 76].

В готельно-ресторанній галузі використовуються різноманітні інформаційні технології для просування готельних послуг. Серед них глобальні системи комп'ютерного бронювання, інтегровані комунікаційні мережі та мультимедійні системи. Важливою є електронна система управління готелем, яка об'єднує всіх працівників за допомогою веб-ресурсу та працює за допомогою спеціальної програмної системи. Завдяки цій системі, керівництво може в будь-який момент спостерігати за змінами, бронювати номери для клієнтів та мати доступ до широкого спектру каналів продажу, що призводить до повної використаності готельного підприємства.

Автоматизовані системи дозволяють готелям отримувати більше функцій та надавати якісні та своєчасні послуги гостям. Основні системи, які необхідні для ефективного функціонування готельно-ресторанних підприємств, представлені на рисунку 3.1. Автоматизація відділів продажів допомагає

керувати цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та споживачами, відслідковувати розклад менеджерів та спрощувати виконання різноманітних завдань. За допомогою системи управління клієнтами, керівники отримують можливість здійснювати повний аналіз розміщення гостей та мати повний обзор про кожного клієнта.

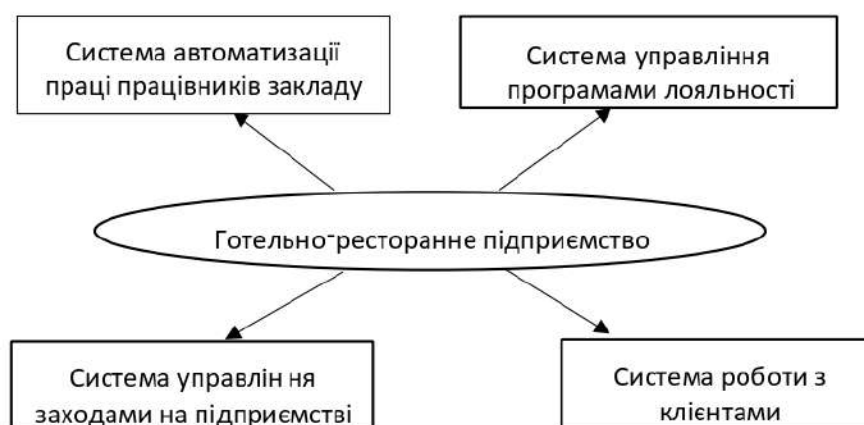


Рис. 3.1. Основні системи розширення функцій готельно-ресторанного підприємства

Використання системи управління клієнтами є важливим аспектом для готелю, оскільки вона допомагає розуміти, з якими посередниками та турагенствами варто продовжувати співпрацю. Це дозволяє визначити, які посередники приводять найбільше гостей і збирати статистику про цільову аудиторію з погляду віку, статі та рівня доходів.

Наступною важливою системою для поліпшення роботи готельно-ресторанного підприємства є програма лояльності споживачів. Ця система надає постійним гостям певні види заохочень, такі як преміальні сертифікати та розроблення клубних та дисконтних карток [19 ,с. 65].

Система управління заходами допомагає в плануванні використання доступних приміщень готелю, таких як конференц-зали, банкетні зали, ресторани та лаунж-зони.

Ресторан також потребує використання автоматизованих систем управління для ефективного функціонування та збільшення потоку відвідувачів. Впровадження сучасного обладнання та передових технологій, а також застосування прогресивних напрямків у кулінарії пов'язане з орієнтацією споживачів на здорове харчування і включенням у меню страв, що відповідають новим модним тенденціям у цій галузі.

3.2. Вдосконалення інформаційної системи в готельному комплексі «Моцарт»

Готельно-ресторанна індустрія має значний вплив на розвиток багатьох секторів економіки та сприяє створенню нових робочих місць. Однак, воєнне вторгнення Росії на територію України радикально змінило наше життя. Частина населення втратила роботу, а іншим не вдається працювати фізично через наслідки конфлікту. Унаслідок воєнних дій пропозиція готельно-ресторанних послуг на ринку зменшилась. Багато готелів були пошкоджені або закриті з міркувань безпеки, а попит на такі послуги знизився. Незважаючи на це, більшість готельно-ресторанних підприємств, зокрема ті, що знаходяться у західних областях країни, таких як Львівська, Івано-Франківська, Тернопільська та Закарпатська, продовжують працювати на повну потужність. Президент Української Асоціації Готелів та Курортів та генеральний директор компанії Vertex Hotel Group зазначила, що "готелі в цих областях працюють на повну потужність, і немає причин для їх закриття або припинення роботи" [10, с. 86].

Деякі готелі міжнародних брендів припинили свою роботу через політику безпеки та відсутність іноземних туристів, які були їх основною цільовою аудиторією. Готельно-ресторанні підприємства, які продовжують функціонувати, були переведені на новий робочий режим. Вони тимчасово приймають переселених осіб, що шукають притулку, і змушені це робити з

обмеженим колективом працівників, оскільки деякі з них залишили країну або вступили до складу Збройних Сил України.

Після пандемії 2020 року галузь готельно-ресторанного бізнесу тільки почала відновлюватись, але події 24.02.2022 року знову призвели до збитковості. Зараз лише 20% готелів працюють в Україні, що становить 2-3% у грошовому еквіваленті.

В таких умовах ефективна організація роботи готельно-ресторанного підприємства та відповідність сучасним світовим вимогам можлива лише за допомогою сучасних інформаційних технологій. Інтернет став невід'ємною частиною роботи будь-якого готельно-ресторанного комплексу.

Для того, щоб бути конкурентоспроможним на ринку готельно-ресторанних послуг, важливо використовувати комп'ютерні мережі, Інтернет-технології та автоматизувати всі бізнес-процеси. Сучасні інформаційні технології мають значний вплив на успішність готельно-ресторанного підприємства. За даними компанії Toast, яка є світовим виробником сучасного програмного забезпечення для готелів та ресторанів, 90% власників закладів галузі гостинності, які впровадили автоматизоване управління, зауважили зростання свого бізнесу. Крім того, 75% гостей таких закладів відзначили, що використання новітніх технологій дозволяє їм провести час більш комфортно, а 27% клієнтів при виборі закладу звертають увагу на можливість замовлення через дистанцію та безконтактні методи оплати, такі як оплата картою або мобільним додатком.

Одним з перспективних напрямків комунікації є використання віртуальних працівників. Наприклад, в десяти готелях мережі Radisson Blu у Великій Британії з'явився віртуальний консьєрж Едвард, який відповідає на листи клієнтів, надає інформацію про послуги закладу та надає рекомендації щодо ресторанів та інших послуг [14, с. 65].

Також для приваблення споживачів до закладів харчування використовуються інтерактивні столи. Гість більше не залежить від офіціанта для

замовлення, оскільки на сенсорній панелі є повне меню з інформацією про страви, можливість змінити склад страви та негайно відправити замовлення на кухню. Розрахунок також здійснюється безконтактним способом.

В Україні першими такі сервіси впровадили кілька закладів у Львові, Києві та Одесі вже у 2019 році, а на сьогодні їх використовують у 9 країнах.

Варто відзначити, що інтерактивні столи Kodisoft, призначені для готельно-ресторанних підприємств, розроблені українськими фахівцями. Ця технологія майже повністю окупляється протягом року, завдяки збільшенню продажів до 35%. Вона надає можливість вводити більше різноманітних страв, а гостям забезпечується приваблива презентація для зручного вибору. Крім того, використання інтерактивних столів дозволяє зменшити кількість працівників та економити на витратах.

Для того, щоб привернути увагу гостя та покращити якість обслуговування, інформаційні технології все частіше використовуються у "розумних готелях". Вже зараз деякі готелі мають інтелектуальні енергетичні системи, які автоматично контролюють освітлення, оптимізують системи опалення, вологості та безпеки номерів. Використання таких технологій дозволяє знизити витрати на комунальні послуги та ефективно використовувати комунікаційні мережі готелю, швидко усувати несправності та забезпечувати безперебійну роботу обладнання. Це сприяє збереженню коштів на ремонтах, збільшенню якості обслуговування для клієнтів та уникненню відключення номерів з експлуатації. Технології "розумного готелю" зараз перебувають у стадії тестування, проте вже продемонстрували свою ефективність [7, с. 95].

Одним із застосувань інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі є використання спеціального програмного забезпечення Flavorstudio та методу Foodpairing для створення нових рецептів та меню. Flavorstudio - це математичний алгоритм з базою даних понад 1 мільйон поєднань ароматів, який не лише підбирає страви за смаком, але й враховує аспекти здорового харчування.

Цей сервіс використовується шеф-кухарями для розробки нових рецептів та створення унікальних поєднань смаків.

Такі інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі, як інтерактивні столи та "розумні готелі", не тільки полегшують роботу персоналу, але й забезпечують покращення обслуговування для клієнтів та зниження витрат підприємств. Такі технології є об'єктом постійного розвитку та впровадження в різних країнах світу.

Отже, для досягнення кращого використання сучасних інформаційних комунікаційних систем в готельно-ресторанному бізнесі, необхідно дотримуватись певних етапів, які представлені на діаграмі.

За допомогою цієї діаграми підприємство аналізує наявні сучасні автоматизовані системи та досліджує їх ефективність та вплив на клієнтів. Далі проводиться дослідження, яке вивчає, як ці комунікаційні системи впливають на зростання прибутків та збільшення кількості відвідувачів закладу. Ефективні комунікаційні інструменти залишаються та максимально посилюються їхнє використання. Комунікаційні системи, які не досягли маркетингових цілей готельно-ресторанного підприємства або є застарілими, виключаються з управління та використання закладом. На третьому етапі власники готельно-ресторанних підприємств слідкують за нововведеннями в галузі автоматизованих систем управління для гостинності та вибирають нові, прогресивні системи, здійснюючи перед цим прогноз їхнього впливу на ефективність функціонування закладу [31, с. 67].

Цей процес дозволяє підприємствам здійснювати обґрунтований вибір комунікаційних систем, що сприяють ефективнішому управлінню та поліпшенню якості обслуговування для клієнтів. Впровадження сучасних технологій інформаційних комунікацій у готельно-ресторанному бізнесі стає важливою складовою успіху та розвитку в цій галузі.

3.3. Розробка концепції впровадження IT-систем управління готельно-ресторанним комплексом

Сервісні IT-технології включають глобальні системи бронювання та CRM системи. Глобальні системи бронювання дозволяють клієнтам знайти найзручніший варіант проживання, враховуючи їхні потреби. Основою CRM-технології є збір інформації про клієнтів та керування цими даними. Бази даних клієнтів дозволяють глибоко вивчати цільову аудиторію готелю, прогнозувати попит на послуги та впроваджувати ефективну маркетингову стратегію.

Зі зростанням готельної індустрії та збільшенням кількості та різноманітності готелів, вибір для відвідувачів стає складним завданням, що спонукає до активного використання інтернет-маркетингу. Конкуренція серед готелів зростає, і для перемоги в ній необхідно бути в тренді та використовувати нові інформаційні технології. Інновації розглядаються як фактор економічного зростання та джерело конкурентної переваги компаній [24, с. 86].

Один з перспективних напрямків для покращення ефективності готельного бізнесу - автоматизація процесів комунікації між відвідувачами та персоналом. Великі готельні мережі, такі як Hyatt, Starwood, Marriott, визнали зростаючу перевагу споживачів, які користуються мобільними додатками для обміну повідомленнями, тому вони впровадили свої чат-боти як засоби зв'язку зі службою обслуговування клієнтів. Використання такої технології дозволяє обробляти до 90% запитів без участі готельного персоналу та великою мірою зекономити ресурси. Наприклад, велика готельна мережа Radisson Blu в Великобританії впровадила віртуального консьєржа Edward в 12 своїх готелях. Він значно полегшив роботу співробітників, які займалися листуванням з гостями. Edward може надати інформацію про послуги готелю, допомогти замовити обслуговування номеру, дати рекомендації туристу стосовно ресторанів та прийняти скаргу від клієнта.

Пошук та впровадження нових прогресивних технологій в закладах ресторанного господарства при готелях є дуже актуальним. Інтерактивні технології виявляються перспективними, оскільки їх особливості застосування включають в себе можливість замовлення без очікування офіціанта та уникнення помилок. Для цього використовуються сенсорні панелі з простою навігацією, на яких розміщується меню закладу. Це дозволяє не лише отримати повну інформацію про страву, але й внести уточнення стосовно її приготування, які надсилаються на кухню. Також доступні сервіси погоди, соціальних мереж, ігор, кнопка виклику офіціанта та можливість безконтактного розрахунку [45, с. 76].

Введення інтерактивних технологій має наступні головні переваги:

- Збільшення прибутку, що досягається за рахунок збільшення середнього чека, кількості відвідувачів та скорочення витрат на залучення клієнтів, завдяки унікальності ресторану та відмові від друкованих меню та презентаційних матеріалів.
- Поліпшення сервісу, яке включає одним дотиком отримання інформації про страву (склад, калорійність, рекомендовані напої), миттєве замовлення, управління атмосферою та інші можливості.
- Додатковий дохід, який можливий через збільшення середнього чека, введення нового формату ресторану, розміщення реклами тощо.
- Покращення операційної діяльності, забезпечуючи повний контроль, скорочення часу, завдяки миттєвому надходженню замовлень на кухню та бар, підвищення швидкості обслуговування та інші переваги.

Незважаючи на перспективність цієї технології, в Україні станом на 1 грудня 2019 року існує лише чотири заклади, з яких три знаходяться у Львові, Одесі та Києві (мережа інтерактивних кафе Papashon), а один - бар GoodWine в Києві. За даними Kodisoft, української компанії-розробника інтерактивних столів для ресторанного господарства, термін окупності цих технологій становить до 1 року. Це пояснюється такими факторами:

- Збільшення продажів на 32% завдяки привабливому оформленню і презентації страв та напоїв, що спонукає клієнтів замовляти більше.

- Зменшення витрат на персонал завдяки залученню меншої кількості працівників. Наприклад, для ресторану з 100 місцями зазвичай потрібно 8-9 офіціантів, а в інтерактивних закладах - всього 2-3, що дозволяє забезпечити високий рівень сервісу та досягти економічного ефекту при меншій залученості персоналу. Це пояснюється зростанням конкуренції на ринку, що змушує заклади підвищувати якість обслуговування. У порівнянні, 15 років тому незадоволений клієнт не міг значно вплинути на роботу закладу, а сьогодні навіть один негативний відгук може мати серйозні наслідки. Тому важливо заслужити прихильність гостей з часом. Актуальність використання інтерактивних поверхонь полягає в їх зручності як інструментів для створення нових інновацій.

- Одним з варіантів є розміщення меню на інтерактивних столах, що базується на технології Foodpairing. Основна особливість цієї технології полягає в підборі рецептурних інгредієнтів страв на основі їх ароматичних сполук. Програмне забезпечення Flavorstudio, яке використовує алгоритм фудпейрінгу, виявляє поєднання ароматів з великої бази даних, що містить понад 1 млн поєднань для різних інгредієнтів [19, с. 60].

Основна ідея цього інноваційного підходу полягає не лише в підборі харчових продуктів, але й у тому, що готова страва складається з урахуванням принципів здорового харчування, тобто система вираховує кількість і вагу інгредієнтів таким чином, щоб задовольнити основні потреби організму у макро- та мікроелементах. Останні роки питання здорового і якісного харчування отримали все більшу увагу, тому сучасні технології повинні сприяти поліпшенню якості життя людей. Впровадження інтерактивних поверхонь з технологією Foodpairing в готельно-ресторанному бізнесі приверне увагу не лише туристів, але й місцевих жителів, що позитивно вплине на прибутковість підприємства. Це є важливим фактором, оскільки без прибутку функціонування будь-якого закладу

стає безсмыслено. Отже, ключовим чинником забезпечення конкурентоспроможності, динамічного розвитку та підвищення результативності готельних підприємств в Україні є впровадження інновацій. Згідно з аналізом наукової літератури, конкурентна перевага готельних закладів залежить від нововведень в інформаційних технологіях. Тому, враховуючи досвід вітчизняних та зарубіжних дослідників у цій галузі, ІТ-технології є пріоритетним напрямом інноваційної діяльності в готельній індустрії. Впровадження інформаційних технологій на готельних підприємствах є економічно доцільним і ефективним, оскільки вони сприяють збільшенню доходу і зниженню витрат, поліпшенню обслуговування, забезпеченню конкурентних переваг на ринку та підвищенню ефективності роботи окремих підрозділів та готелю в цілому.

Висновки до розділу 3.

Отже, управління готельно-ресторанними закладами залежить від ефективного використання ІТ-систем. Ці системи впливають на всі аспекти діяльності, включаючи обслуговування клієнтів, операційні процеси, фінансовий управління та маркетинг.

Сучасні технології, такі як хмарні рішення, мобільні додатки, штучний інтелект та аналітика даних, надають нові можливості для покращення управління готельно-ресторанними закладами. Вони дозволяють автоматизувати процеси, підвищити ефективність та забезпечити персоналізоване обслуговування. Однак, впровадження ІТ-систем потребує не лише технологічних знань, але й врахування специфіки галузі. Готельно-ресторанний бізнес характеризується великою кількістю даних, високою залежністю від клієнтського сервісу та потребує постійної взаємодії з персоналом.

Для успішного впровадження ІТ-систем необхідно враховувати специфічні потреби та цілі готельно-ресторанного закладу. Наявність гнучких та налаштовуваних рішень дозволяє враховувати індивідуальні особливості кожного закладу. Особлива увага має бути приділена кібербезпеці. З удосконаленням ІТ-систем збільшується ризик кібератак і витоку даних. Застосування заходів безпеки та забезпечення конфіденційності є невід'ємною складовою управління готельно-ресторанними закладами.

Отже, удосконалення методів ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами є ключовим чинником для поліпшення ефективності та конкурентоспроможності галузі. Це вимагає глибокого розуміння потреб та специфіки готельно-ресторанного бізнесу, впровадження сучасних технологій, захисту від кіберзагроз та навчання персоналу. Тільки шляхом постійного удосконалення можна досягти оптимального управління та забезпечити високу якість обслуговування для клієнтів.

ВИСНОВКИ

Таким чином, ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами є необхідним інструментом для досягнення ефективності та успіху в цій галузі. Вони дозволяють автоматизувати рутинні процеси, забезпечуючи ефективне управління гостьовою базою даних, бронюванням, фінансовим обліком та іншими аспектами діяльності.

Впровадження ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами сприяє покращенню якості обслуговування та задоволеності клієнтів. Системи дозволяють створювати персоналізовані послуги, спрощують процеси бронювання та забезпечують більшу ефективність у взаємодії з гостями.

ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами зменшують ручну працю та помилки, що призводить до підвищення продуктивності працівників та зниження витрат. Вони дозволяють готелям та ресторанам оптимізувати робочі процеси, забезпечуючи ефективне використання ресурсів.

Впровадження ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами може зустрічати виклики, такі як фінансові витрати, навчання персоналу та забезпечення кібербезпеки. Однак, шлях до успіху полягає у ретельному плануванні, виборі підходящих систем та розробці стратегії їх впровадження.

Пандемія COVID-19 підкреслила важливість ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами. Вона стимулює впровадження безконтактного обслуговування, збільшення санітарних заходів та ефективного управління з погляду обмежень та регуляцій.

Отже, висновки роботи підкреслюють необхідність використання ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами для покращення ефективності, якості обслуговування та конкурентоспроможності. Впровадження таких систем є важливим фактором успіху в сучасному готельно-ресторанному

бізнесі, а вивчення цієї теми важливим кроком для підвищення професійного рівня та знань у цій галузі.

Технологічний прогрес проникає в усі сфери життя, і готельно-ресторанний бізнес не є винятком. Впровадження ефективних ІТ-систем дозволяє готелям та ресторонам забезпечити зручне та якісне обслуговування своїх клієнтів, а також здійснювати ефективне управління всіма аспектами своєї діяльності.

Крім того, ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами сприяють покращенню робочих процесів та зниженню ризику помилок. Вони автоматизують багато рутинних завдань, таких як бронювання, операційний облік, управління запасами і фінансовий облік, що дозволяє персоналу більш ефективно використовувати свій час і ресурси.

Крім того, в контексті пандемії COVID-19 ІТ-системи грають важливу роль у забезпеченні безпеки гостей і працівників. Вони дозволяють впроваджувати безконтактне обслуговування, зберігати та відстежувати дані про гостей для контролю захворювань і забезпечення санітарних норм.

Узагальнюючи, ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами є невід'ємною частиною успішного функціонування сучасних готелів і ресторанів. Впровадження ефективних ІТ-рішень сприяє підвищенню ефективності, покращенню обслуговування та досягненню конкурентної переваги на ринку. Ця тема є важливою для подальшого розвитку готельно-ресторанного бізнесу та підвищення його здатності адаптуватися до змін у сучасному світі.

Однією з основних переваг ІТ-систем управління є автоматизація багатьох рутинних процесів, що дозволяє звільнити персонал від повсякденних завдань і сконцентруватися на більш важливих аспектах роботи, таких як створення унікального гостявого досвіду і покращення взаємодії з клієнтами. Наприклад, електронні системи бронювання та керування запасами дозволяють автоматично

відстежувати наявність вільних номерів або столиків, уникнути помилок і забезпечити швидкий та точний облік.

ІТ-системи забезпечують зручний і швидкий доступ до інформації про клієнтів, що дозволяє персоналу готелю або ресторану забезпечити персоналізоване обслуговування. Збирання та аналіз даних про уподобання та інтереси клієнтів дозволяє створити індивідуальні пропозиції, персоналізовані рекомендації та спеціальні привілеї для клієнтів, що збільшує їх задоволеність і лояльність.

Крім того, ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами допомагають забезпечити безпеку та контроль захворюваності, особливо в контексті пандемії COVID-19. Вони дозволяють впроваджувати безконтактне обслуговування, моніторинг стану здоров'я працівників та гостей, автоматичний контроль за виконанням санітарних норм та дотриманням регуляцій.

Необхідно також відзначити, що готельно-ресторанна галузь швидко змінюється, і зростає конкуренція. Тому, використання сучасних ІТ-систем стає необхідністю для підвищення конкурентоспроможності та виживання на ринку. Завдяки цим системам, готелі та ресторани можуть швидше реагувати на зміни в попиті, аналізувати ринкові тенденції, управляти ціноутворенням та маркетинговими активностями.

Отже, зважаючи на всі переваги, ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами є важливим інструментом для сучасного готельно-ресторанного бізнесу. Впровадження таких систем дозволяє покращити ефективність операцій, збільшити задоволеність клієнтів, забезпечити безпеку та конкурентність. Дослідження та розуміння цієї теми є важливим кроком для керівників готельно-ресторанних закладів, аналітиків та майбутніх фахівців у цій галузі, оскільки вона дає змогу використовувати сучасні технології для досягнення успіху і стабільності у цьому важливому секторі економіки.

Завершуючи, можна сказати, що ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами стають необхідністю у сучасному готельно-ресторанному бізнесі. Вони допомагають підвищити ефективність операцій, поліпшити якість обслуговування, забезпечити безпеку та конкурентоспроможність. Інтеграція таких систем дозволяє автоматизувати рутинні процеси, забезпечувати персоналізоване обслуговування, впроваджувати безконтактні рішення та ефективно керувати всіма аспектами готельно-ресторанного бізнесу.

Враховуючи швидкий технологічний розвиток і змінність ринку, вивчення та впровадження ІТ-систем управління є ключовим фактором успіху. Розуміння сучасних тенденцій і можливостей, а також вміння ефективно використовувати ІТ-інструменти, стають важливими компетенціями для менеджерів і фахівців у готельно-ресторанній галузі.

Завдяки ІТ-системам управління готельно-ресторанними закладами можна підвищити ефективність операцій, забезпечити персоналізоване обслуговування, автоматизувати процеси бронювання та керування запасами, а також забезпечити безпеку та контроль захворюваності. Використання сучасних ІТ-інструментів є важливим для підвищення конкурентоспроможності та успішної адаптації до змін в галузі.

Загальні висновки підкреслюють, що впровадження ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами є важливим кроком у розвитку галузі. Вони допомагають підвищити якість обслуговування, збільшити задоволеність клієнтів, забезпечити ефективне управління та конкурентність. Розуміння цих технологій та їх використання стають ключовими навичками для менеджерів та фахівців у готельно-ресторанній галузі.

Таким чином, робота на тему ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами є важливим кроком для підвищення професійного рівня та розуміння сучасних тенденцій у галузі готельно-ресторанного бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Агафонова. Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Київський ун-т туризму, економіки і права [Текст] / Л. Агафонова, О. Агафонова. – К.: Знання України, 2002. – 351 с.
2. Башинська І.М. Використання автоматизованих систем управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу // Науковий журнал «Економіка. Фінанси. Право» – Київ – 2018. №2/3. С. 18-20.
3. Білак Г.Г., Пуйо Г.І. Впровадження інноваційних технологій в менеджменті готельного підприємства: автоматизовані системи управління готелю. Науковий вісник Мукачівського державного університету. Економічні науки. 2016. № 21. С. 118—125.
4. Влащенко Н. М. Конспект лекцій з навчальної дисципліни “Інноваційні технології в готельному господарстві” (для студентів 5 курсу всіх форм навчання освітнього рівня магістр, спеціальності 241 – Готельноресторанна справа. Готельна і ресторанна справа) / Н. М. Влащенко; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 89 с.
5. Галасюк К. А. Сучасний стан та діяльність готельних підприємств Одеського регіону / К. А. Галасюк // Економіка. Управління. Інновації. – Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – № 2 (12).
6. Галасюк С. С. Заходи щодо забезпечення підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області / С. С. Галасюк, О. В. Гусєва // Економіка та управління національним господарством: стан, тенденції та перспективи: тези доповідей I Міжнародної наук.-практ. конф. (29-30.05.2014). – Одеса: Пальміра, 2014. – С. 66-68.

7. Галасюк С.С. Розвиток малих форм підприємництва в готельному бізнесі // Вісник соціально-економічних досліджень: Збірник наук. праць ОДЕУ.— 2008.— Вип. 30. — С. 97–102.
8. Гордієнко Т.В. Використання інформаційних систем в готельному господарстві Харківського регіону / Т.В. Гордієнко // Менеджмент міського та регіонального розвитку: матеріали Міжнар. наук.практ. конф., Харків, 28—29 березня. — Х.: ХНАМГ, 2013. — С. 189—190.
9. Грицишин В.О. Організаційно-економічне забезпечення управління підприємствами соціально-економічної інфраструктури міста: Автореф. дис... канд. екон. наук : 08.06.01 / Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля. – Луганськ, 2004. – 23 с.
10. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах / В. М. Гужва. — К., 2001. — 400 с.
11. Гусева О. В. Ціни як індикатор ділової активності на ринку готельних послуг крупного міста / О. В. Гусева // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Зверяков; Одеський держ. екон. ун-т. – Одеса, 2010 – № 39. – С. 44–51.
12. Державний комітет статистики України. Офіційний сайт. URL: <http://ukrstat.gov.ua>
13. Довгань Л.Є., Лулукало О.Г. Формування організаційно-економічного механізму ефективного управління підприємством // Економічний вісник НТУУ «КПІ».– 2012. – С. 48–56.
14. Доценко В.Ф., Шидловська О.Б., Медвідь І.М., Бедусенко Л.С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 1. С. 51—57.
15. Дубчак Л. В. Інформаційні системи та технології на підприємствах / Л. В. Дубчак. — Ірпінь : Нац. акад. ДПС України, 2005. — 84 с.

- 16.Єсіпова К. А. Єдність і відмінність понять електронний бізнес та електронна комерція / К. А. Єсіпова [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://intkonf.org/esipova-k-a-ednist-i-vidminnosti-ponyat-elektronniy-biznes-ta-elektronna-komertsiya>.
- 17.Заміховська О.Л. Автоматизовані інформаційні системи в індустрії готельного бізнесу та туризму на Україні. Прикарпатський вісник НТШ. 2012. № 1. С. 309-320.
- 18.Захарченко П.В. Маркетингові комунікації: навчальний посібник для студентів / Київ: КНУБА, 2019.
- 19.Коваленко Н.О. Інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні [Текст] / Н.О. Коваленко // Європейські перспективи. — 2015. — № 7. — С. 174—179.
- 20.Ковальчук Т.Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства [Текст] / Т.Г. Ковальчук // Науковий вісник Ужгородського національного університету: серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. — 2019. — Вип. 23, Ч. 1. — С. 126—130.
- 21.Круль, Г.Я. Основи готельної справи: Навч. посіб. — К: Центр учбової літератури, 2011. — 368 с.
- 22.Кучер С.Ф. Організаційно-економічне забезпечення перетворень у курортно-рекреаційній системі приморського міста: Автореф. дис... канд. екон. наук: 08.00.05 / НАН України, Ін-т екон.-прав. дослідж. — Донецьк, 2009. — 24 с.
- 23.Луцай А. П. Інформаційні технології і системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України / А. П. Луцай // Торгівля і ринок України : темат. зб. наук. пр. — Вип. 31. — Т. 2. — Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. — С. 80–90.

- 24.Мазаракі А., Бойко М., Кулик М. Детермінанти рівеню менеджменту в готельному бізнесі. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2017. № 4. С. 66—78.
- 25.Мало гостей і дуже жорсткі перевірки: як ресторанний бізнес пережив півроку карантину. URL: <https://delo.ua/business/kakrestorannyjbiznes-perezhilpjatmesjacevka372150/>
- 26.Міщенко А. П. Стратегічне управління : навч. посіб. / А. П. Міщенко. – К. : Центр навч. л-ри, 2004. – 336 с.
- 27.Молла М.Г. Формування системи показників оцінки організаційних складових конкурентоспроможності підприємства // Вісник соціально-економічних досліджень ОДЕУ.– 2012.– №44. – С. 252–257.
- 28.Мурсаллі Р. А. Інформаційні технології в ресторанному бізнесі.- Режим доступу: http://confcontact.com/2015_04_25/6/6_myrsalli.html.
- 29.Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навч. посібник / Л.І. Нечаюк, Н.О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
- 30.Ноздріна Л. В. Управління проектами : підручник / Л. В. Ноздріна, В. І. Ящук, О. І. Полотай ; за заг. ред. Л. В. Ноздріної. – К. : Центр учбової л-ри, 2010. – 432 с.
- 31.Оліфіров О. В. Інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / О. В. Оліфіров, А. П. Лугай. — Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. — 235 с.
- 32.Останкова Е.С. Организация и управление деятельностью предприятия в режиме реального времени [Електронний ресурс] / Business process fusion: [сайт]. — Режим доступа: <http://www.klubok.net/article1487.html>
- 33.Подлепіна П.О. Тенденції розвитку готельного господарства в Україні. Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. 2016. С.154-159.

- 34.Редченко К. І. Бенчмаркінг як інструмент стратегічного аналізу / К. І. Редченко // Наукові записки : зб. наук. праць кафедри екон. аналізу. – Тернопіль : Економічна думка, 2002. – Вип. 11. – Ч. 2. – С. 176–183.
- 35.Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / під заг. ред. В. Г. Герасименка. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
- 36.Рябенька М.О. Застосування новітніх інформаційних систем управління готелем [Електронний ресурс] / М.О. Рябенька, В.В. Троян, Т.М. Молодовець // Матеріали конференції "Перспективныe вопросы мировой науки": 17—25 грудня 2014 р. — Софія, Болгарія: "Бял ГРАДБГ" ООД, 2014. — Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/ryabenka.htm
- 37.Рябенька М.О., Троян В.В., Молодовець Т.М.Застосування новітніх інформаційних систем управління готелем. Матеріали конференції "Перспективныe вопросы мировой науки": 17—25 грудня 2014 р. Софія, Болгарія: "Бял ГРАД БГ" ООД, 2014. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/ryabenka.htm
- 38.Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П., Артеменко О.І., Хрущ Л.А. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. – К.: Ліра-К, 2018.
- 39.Статистичний щорічник України за 2018 рік [Електронний ресурс] / Державна служба статистики: [сайт]. — Режим доступу: https://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat_u/publ1_u.htm
- 40.Степова С. В. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі / С. В. Степова, А. Л. Когут [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.htm
- 41.Тарасенко І. І. Устаткування закладів готельно-ресторанного бізнесу / І. І. Тарасенко. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. — 125 с.

42. Тимошенко З. І. Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу / З. І. Тимошенко, Г. Б. Мунін, В. П. Дишлевий. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2007. – 246 с.
43. Федосова К.С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі [Текст]: монографія / К.С. Федосова, Л.М. Тележенко. — Одеса: ТЕС, 2010. — 264 с.
44. Халілова-Чуваєва Ю.А. Сучасні тенденції розвитку ІТ-технологій у сфері готельного господарства / Ю.А. Халілова-Чуваєва, Н.С. Сорокіна // Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції "Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання": 21—22 березня 2019 р. — Черкаси: ЧДТУ, 2019. — Т. 1. — 195 с
45. Шаповалова О.М. Аналіз інноваційної діяльності у сфері послуг на прикладі готельного господарства [Текст] / О.М. Шаповалова, С.С. Козьякова // Інвестиції: практика та досвід. — 2013. — № 17. — С. 70—74.
46. Шершньова З. Є. Стратегічне управління : підручник / З. Є. Шершньова. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : КНЕУ, 2004. – 699 с.
47. Шикіна О. В. Сучасний стан розвитку готельного бізнесу одеської області / О. В. Шикіна // Глобальні та національні проблеми економіки – Редакція електронного наукового фахового видання. – Миколаїв, 2016. – Випуск № 13. – С. 114-127.
48. Шикіна О.В. Теоретичні основи діяльності концептуальних готелів та їх класифікація [Текст] / О.В. Шикіна, Г.І. Фадєєва // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. — 2017. — Вип. 6 (11). — С. 212—219.
49. Шталь Т. В. Маркетинг на підприємствах ресторанного господарства: визначення та специфіка / Т. В. Шталь // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2009. – Вип. 2. – С. 570-578.

- 50.Юр'євська О.М. Формування стратегії управління малими готельними підприємствами: Дис... канд. екон. наук: 08.00.04 / ТНУ ім. В.І. Вернадського. – Сімферополь, 2010. – 207 с.
- 51.About WTTC [Електронний ресурс] / World Travel& Tourism Council: [сайт]. — Режим доступу: [http:// www.wttc.org/research/economicimpactresearch/countryreports/](http://www.wttc.org/research/economicimpactresearch/countryreports/)
- 52.Buhalis D. (2003), "eTourism: information technology for strategic tourism management", Pearson, London, UK. pp. 15—16.
- 53.Restaurant Industry Factbook 2019 [Електроннийресурс] / National Restaurant Association: [сайт]. — Режим доступу: https://restaurant.org/Downloads/PDFs/Research/SOI/restaurant_industry_fact_sheet_2019.pdf
- 54.Restaurant Technology in 2017 [Електронний ресурс] / Toast: [сайт]. — Режим доступу: [https:// pos.toasttab.com/resources/restauranttechnolog yindustryreport](https://pos.toasttab.com/resources/restauranttechnologyindustryreport)