

**Київський національний торговельно-економічний
університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу**

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:

**ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПРОСУВАННЯ
ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV», М. КИЇВ**

Студента 2 курсу, 2м групи
спеціальності 073
«Менеджмент»
спеціалізації
«Готельний і ресторанный
менеджмент»

Гаврилюк
Сергія Ігоровича

*підпис
студента*

Науковий керівник
к.е.н., доц.

Сененко Інна
Анатоліївна

*підпис
керівника*

Гарант освітньої
програми
д.е.н., проф.

Ведмідь Надія
Іванівна

*підпис
гаранта*

Київ 2019

**Київський національний торговельно-економічний
університет**

Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу Кафедра готельно-ресторанного бізнесу
Освітній ступінь Магістр
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Спеціалізація/освітня програма «Готельний і ресторанный менеджмент»

Затверджую

Зав. кафедри готельно-ресторанного бізнесу
проф. Бойко М.Г.
“ ” 2018 р.

Завдання

на випускнй кваліфікаційнй роботу студентові
Гаврилюку Сергію Ігоровичу

1. Тема випускнй кваліфікаційнй роботи «Інформаційні технології просування послуг готелю «HiltonKyiv», м. Київ». Затверджена наказом ректора від “29” грудня 2018 р. № 4854
2. Строк здачі студентом закінченй роботи до 16.11. 2019
3. Цільова установка та вихідні дані до роботи:

Мета випускнй кваліфікаційнй роботи – дослідження теоретичних засад використання інформаційних технологій просування послуг та розроблення рекомендацій по удосконаленню їх застосування в роботі суб’єкта готельного бізнесу.

Об’єкт дослідження – процес запровадження і використання інформаційних технологій просування послуг суб’єкта готельного бізнесу.

Предмет дослідження – теоретичні, методологічні та практичні засади використання інформаційних технологій просування послуг суб’єкта готельного бізнесу.

4. Перелік графічного матеріалу, рис.: рис. 1.1. Основні фактори розвитку інформаційних технологій для просування послуг суб’єктів готельного бізнесу, рис. 1.2. Чинники, що спричиняють обмеженість використання інформаційних технологій в роботі суб’єктів готельного бізнесу, рис. 1.3. Принципи побудови інформаційних технологій для здійснення управління суб’єкта готельного бізнесу та просування їх послуг, рис. 2.1. Основні полуги, які надають готель «Hilton Kyiv».

5. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

Вступ

Розділ 1. Теоретичні засади використання інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу

1.1. Аналітичний огляд літературних джерел

1.2. Методичні засади використання інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу

Розділ 2. Дослідження використання інформаційних технологій просування послуг готелю Загальна характеристика господарської діяльності готелю «Hilton Kyiv», м. Київ

2.1. Аналіз методів просування послуг готелю

2.2. Оцінка ефективності використання інформаційних технологій просування послуг готелю

Розділ 3. Розробка рекомендацій по удосконаленню використання інформаційних технологій просування послуг готелю «Hilton Kyiv», м. Київ

3.1. Обґрунтування програми заходів з використання інформаційних технологій просування послуг готелю

3.2. Прогнозування результативності реалізації запропонованої програми заходів

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

Додатки

6. Календарний план виконання роботи

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	Фактично
1	<i>Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи</i>	01.09.2018 р.- 20.12. 2019 р.	01.09.2018 р.- 20.12. 2019 р.
2	<i>Оформлення і затвердження завдання на випускної кваліфікаційної роботи</i>	27.12.2018 р.- 30.12. 2018 р.	27.12.2018 р.- 30.12. 2018 р.
3	<i>Написання та передзахист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	30.01.2019 р.- 31.05.2019 р.	30.01.2019 р.- 31.05.2019 р.
4	<i>Написання та оформлення наукової статті</i>	до 02.06.2019 р.	до 02.06.2019 р.
5	<i>Написання та передзахист 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	02.06.2019 р.- 03. 09. 2019р.	02.06.2019 р.- 03. 09. 2019р.
6	<i>Написання та передзахист 3 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	04.09.2019 р. - 11.11.2019р.	04.09.2019 р. - 11.11.2019р.
7	<i>Оформлення випускної кваліфікаційної роботи та реферату для попереднього захисту у комісіях</i>	12.11.2019 р.- 15.11.2019 р.	12.11.2019 р.- 15.11.2019 р.
8	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедру</i>	16.11.2019 р.	16.11.2019 р.
9	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування</i>	17.11.2019р. 22.11.2019 р	17.11.2019р. 22.11.2019 р
9	<i>Підготовка матеріалів до захисту випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії</i>	25.11.2019 р.- 29.11.2019 р.	25.11.2019 р.- 29.11.2019 р.
10	<i>Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії</i>	Згідно розкладу	Згідно Розкладу

7. Дата видачі завдання: 29.12.2018 р.

8. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи Сененко І.А.
(прізвище, ініціали, підпис)

9. Гарант освітньої програми Ведмідь Н.І.
(прізвище, ініціали, підпис)

10. Завдання прийняв до виконання
Студент Гаврилюк С. І.
(прізвище, ініціали, підпис)

11. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студент Гаврилюк Сергій Ігорович виконав роботу у відповідності до мети та завдання, у повному обсязі в встановлений термін на актуальну тему.

Робота складається таких основних розділів: вступу, розділів, висновків і списку використаних джерел, додатків.

У випусковій кваліфікаційній роботі автором опрацьовано праці вчених вітчизняної та світової науки, проаналізовано використання інтернет технологій при просуванні готельних послуг, розроблено рекомендації по удосконаленню підходів до впровадження в діяльність нових способів використання Інформаційних технологій.

Випускна робота є кваліфікованою випусковою працею і рекомендується до захисту в ЕК.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи Сененко І.А.
(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист

12. Висновок про випускню кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента Гаврилюка Сергія Ігоровича
(прізвище, ініціали)
може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми Ведмідь Н.І.
(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри Бойко М.Г.
(підпис, прізвище, ініціали)

“ ” _____ 2019 р

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРОСУВАННЯ ПОСЛУГ СУБ'ЄКТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ.....	10
1.1. Аналітичний огляд літературних джерел.....	10
1.2. Методичні засади використання інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу.....	14
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРОСУВАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «НІЛТОНКУІВ», М. КИЇВ.....	20
2.1. Загальна характеристика господарської діяльності готелю.....	20
2.2. Аналіз методів просування послуг готелю.....	26
2.3. Оцінка ефективності використання інформаційних технологій просування послуг готелю.....	31
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ПО УДОСКОНАЛЕННЮ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРОСУВАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «НІЛТОНКУІВ», М. КИЇВ.....	35
3.1. Обґрунтування програми заходів з використання інформаційних технологій просування послуг готелю.....	35
3.2. Прогнозування результативності реалізації запропонованої програми заходів.....	42
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	62

ВСТУП

Актуальність дослідження. В сучасних умовах розвитку туристичної сфери, у тому числі й готельного бізнесу нагальним стає попит на нові принципи організаційної побудови в контексті стратегічних переваг більшості готелів в конкурентній боротьбі з використанням інформаційних технологій. Крім цього важливість запровадження та використання інформаційних технологій також зростає через необхідність стимулювання економічного та виробничого зростання в країні, а саме макроструктурних пріоритетів розподілу ресурсів, стратегічних підходів до визначення конкурентоспроможності, ринкових сигналів та передумов чинників конкурентоспроможності країни, що робить туризм досить привабливим для впровадження нових інноваційних рішень.

Грунтовний аналіз публікацій вітчизняних та іноземних вчених показує, що дослідженню використання інформаційних технологій для просування послуг суб'єктів готельного бізнесу приділяється значна увага таких авторів як: Л. Г. Агафонова [1], О. Є. Агафонова [1], О. Ю. Балазюк [4], С. В. Мельниченко [31], М. М. Скопень [48], Т. І. Ткаченко [53], І. Б. Шевчук [58], Т. В. Янчук [60] та ін.

У більшості наукових праць зазначених авторів акцентується увага на підходах відносно використання інформаційних технологій в управлінні підприємствами туристичної сфери. Однак недостатньо висвітлені аспекти з приводу їх застосування для просування послуг саме суб'єктів готельного бізнесу. Крім цього потрібно детальніше зупинитися на оцінці їх ефективності та обґрунтування програми заходів з їх використання. Актуальність зазначених проблем, а також теоретично-прикладна цінність їхнього вирішення зумовили вибір теми даного наукового дослідження, визначили його мету та завдання.

Метою роботи є дослідження теоретичних засад використання інформаційних технологій просування послуг та розроблення рекомендацій по удосконаленню їх застосування в роботі суб'єкта готельного бізнесу.

Для досягнення цієї мети були сформульовані такі **завдання**:

- провести аналітичний огляд літературних джерел;
- розглянути методичні засади використання інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу;
- охарактеризувати господарську діяльність готелю;
- проаналізувати методи просування послуг готелю;
- оцінити ефективність використання інформаційних технологій просування послуг готелю;
- обґрунтувати програму заходів з використання інформаційних технологій просування послуг готелю;
- спрогнозувати результативності реалізації запропонованої програми заходів.

Об'єктом дослідження є процес запровадження і використання інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу, а **предметом дослідження** – теоретичні, методологічні та практичні засади використання інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу.

Методи дослідження. Теоретичну та методологічну базу роботи складають наукові праці вчених. У процесі проведеного дослідження застосовувалися наступні методи: методи аналізу і синтезу, а також узагальнення, метод синтезу, порівняння та аналогії, системний та графічний методи.

Інформаційною базою роботи являються монографії, матеріали науково-практичних конференцій та круглих столів, інша періодична література з наведеного дослідження, а також загальні відомості роботи та аналітичні дані готелю «HiltonKyiv», м. Києва.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у наступному *удосконалено*: методичні положення відносно використання інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу, на прикладі роботи готелю «HiltonKyiv», м. Києва.

Практичне значення одержаних результатів. Отримані результати дослідження можуть застосовуватися вітчизняними готельними комплексами для удосконалення методологічної бази впровадження інформаційних технологій для просування своїх послуг.

Особистий внесок магістра. Випускна кваліфікаційна робота є самостійним завершеним дослідженням автора (Додаток А).

Обсяг та структура роботи. Робота складається з 3 розділів, вступу, висновків, списку використаних джерел та додатків. Обсяг роботи складає 76 сторінок. В роботі представлено 10 таблиць, 11 рисунків, 14 додатків та використано 60 наукових джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРОСУВАННЯ ПОСЛУГ СУБ'ЄКТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

1.1. Аналітичний огляд літературних джерел

В сучасних умовах розвитку країни туристичний бізнес поступово стає одним із важливих секторів національної економіки, оскільки саме завдяки йому здійснюється значний вплив на галузі, які до нього входять, при цьому з'єднувальною основою між якими являється інформація. Зазначимо, що туристична сфера досить відрізняється від інших видів економічної діяльності, оскільки саме вона є досить інформаційно насиченою, внаслідок цього максимальний економічний та соціальний ефекти досягається через запровадження дієвих інформаційних технологій. Місце інформаційних технологій в системі управління суб'єкта готельного бізнесу в першу чергу залежить від самого розміру, фактичного обсягу продажу, які здійснюється суб'єктом господарювання та розгалуженості його структури організації.

Інноваційні технології, які запроваджуються на сучасному етапі у всіх галузях господарювання диктують правила для того, щоб досягти успіху на туристичному ринку, тому застосування сучасних інформаційних технологій є важливим завданням кожного суб'єкту готельного бізнесу. Особливості розробки і реалізації туристичного продукту потребує використання таких інформаційних систем, які дозволять в короткі терміни отримати дані щодо можливостей розміщення туристів в готельних комплексах та налагодженого механізму забезпечення у разі необхідності транспортних засобів, можливості швидкого бронювання та резервування місць в готелі, правильного оформлення всіх супровідних документів, а також забезпечення довідковою та розрахунковою інформацією. Вирішення всіх наведених питань може бути досягнуто при використанні сучасних інформаційних технологій, які спрямовані

на передачу та обробку інформації. Оскільки туристична сфера досить багатогранна, це потребує використання різних видів інформаційних технологій, зокрема спеціалізованих програмних засобів, що дозволяють автоматизацію роботи окремого готелю та використання глобальних інформаційних технологій [59, С. 53-58].

Дослідженнями питань використання інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу займалося багато вчених. Серед них варто виокремити дослідження С. Мельниченко, який детально висвітлив теоретичні засади та практичне використання інформаційних технологій в роботі суб'єктів туристичного бізнесу, у тому числі й готельного. Крім цього він визначив їх місце в системі менеджменту та маркетингу туристичних підприємств. Досить цікавими є практичні напрацювання щодо вдосконалення управління організаційних структур управління підприємствами туристичної сфери під впливом інформаційних технологій, які можна використати для просування послуг саме суб'єктів готельного бізнесу [32, С. 70-76].

Інші дослідження, які стосуються використання інформаційних технологій для просування послуг суб'єктів готельного бізнесу доцільно згрупувати та розглянути в Додатку Б.

З наведених вище досліджень можемо зробити висновок, що використання інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу являє собою комплекс методів і способів обробки та передачі інформації із застосуванням технічних засобів, які доцільно використовувати при управлінні суб'єктів господарювання туристичної сфери при обслуговуванні постійних та потенційних клієнтів, взаємоспівпраці з посередниками, постачальниками, органами державної влади, а також при налагодженні з ними дієвих партнерських відносин.

Огляд літературних джерел показав, що інформаційні технології, потрібно формувати із врахуванням таких принципів (Додаток В). Крім наведених принципів використання інформаційних технологій суб'єктів готельного бізнесу до них можна віднести адаптацію до потреб, методів і стилю роботи конкретного

керівника, а також пряму участь керівників усіх рівнів ієрархічної структури суб'єкта господарювання під час розроблення інформаційної системи.

До основних чинників розвитку інформаційних технологій для просування послуг суб'єктів готельного бізнесу можна віднести (рис. 1.1.).

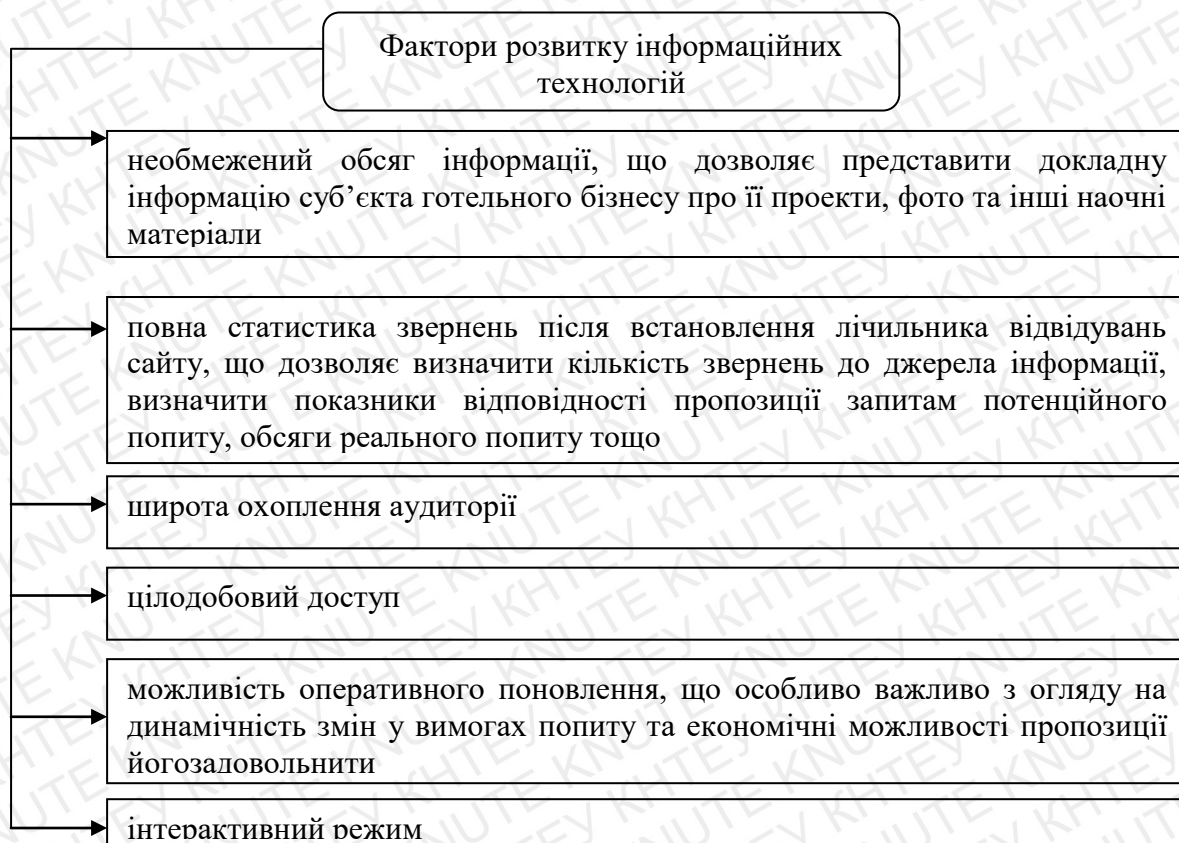


Рис. 1.2. Основні фактори розвитку інформаційних технологій для просування послуг суб'єктів готельного бізнесу*

*Примітка: складено автором на основі джерела [48]

При цьому вплив інформаційних технологій на просування послуг суб'єктів готельного бізнесу здійснюється в таких напрямках як створення нових послуг, реалізації послуг, підвищення якості обслуговування клієнтів та зростання ефективності управління суб'єкта господарювання. Найбільший вплив інформаційні технології становлять на реалізацію туристичних послуг, а саме їх розповсюдженню та подальшого продажу. Це також стосується можливості створення сучасних інноваційних маркетингових каналів просування і збуту туристичних послуг.

Не зважаючи на позитивний вплив та достатню поширеність інформаційних технологій, рівень їх застосування суб'єктами готельного бізнесу

Чинники впливу на використання
інформаційних технологій

на сучасному етапі досить обмежений, це зумовлено в першу чергу такими чинниками (рис. 1.2.).



Рис. 1.2. Чинники, що спричиняють обмеженість використання інформаційних технологій в роботі суб'єктів готельного бізнесу*

*Примітка: складено автором на основі джерела [32]

Сучасні інформаційні технології в сучасних умовах господарювання повинні успішно вирішувати три головні завдання при просування послуг суб'єктів готельного бізнесу (Додаток Г).

Отже, можемо зробити висновок, що використання сучасних інформаційних технологій для просування послуг суб'єктів готельного бізнесу має враховувати наступні аспекти для того, щоб подолати вищезазначені проблеми: розуміння керівництвом необхідності запровадження інформаційних технологій, усвідомлення, що інформаційна система є системою управління, а не системою обліку. Інформаційні технології мають багаторічний досвід успішних впроваджень в інших країнах Європейського союзу і володіють найбільшим набором галузевих рішень. Саме тому, сучасні корпоративні інформаційні

технології мають бути розроблені в Україні і адаптовані для автоматизації суб'єктів готельного бізнесу.

1.2. Методичні засади використання інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу

Перш ніж перейти до розгляду методичних засад використання інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу виокремимо основні переваги їх впровадження в роботу готелів. Використання інформаційних технологій дає змогу керівництву виконувати наступні завдання:

1. Проводити комплексний аналіз та оперативний контроль по всіх напрямках роботи суб'єкта готельного бізнесу.
2. Здійснювати формування бази даних для ефективної взаємодії функціональних підрозділів суб'єкта готельного бізнесу та їх використання для прийняття стратегічних й оперативних рішень управлінського характеру.
3. Вчасно та ефективно проводити контроль впливу зовнішніх та внутрішніх чинників на основні показники ефективності роботи суб'єкта готельного бізнесу.
4. Застосовувати всі можливості глобальної та локальної мережі інтернет.
5. Проводити ефективне бюджетування на основі розрахунку системних показників, а також своєчасне ведення бухгалтерського обліку та вчасне подання фінансових звітів.
6. Здійснювати ефективне управління персоналом та якістю надання послуг суб'єкта готельного бізнесу, а також проводити коротко- та довгострокове планування подальшої роботи готелю.
7. Аналізувати всі зміни у ресурсному забезпеченні технологічних процесів, які впливають на якість надання послуг суб'єкта готельного бізнесу.

При вирішенні цих завдань доцільно виокремити основні принципи побудови інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу:

1. відкритий доступ до всієї необхідної інформації;
2. отримання конкретної інформації для всіх менеджерів суб'єкта готельного бізнесу;
3. стимулювання ідей на основі детальної та повної фактичної інформації; своєчасність доведення наявної інформації до керівників [58, С. 111-125].

Також слід відзначити те, що крім загальних принципів, які покладені в основу розробки принципів використання інформаційних технологій для здійснення управління суб'єктом готельного бізнесу та просування його послуг потрібно покласти процесний підхід (рис.1.3.).

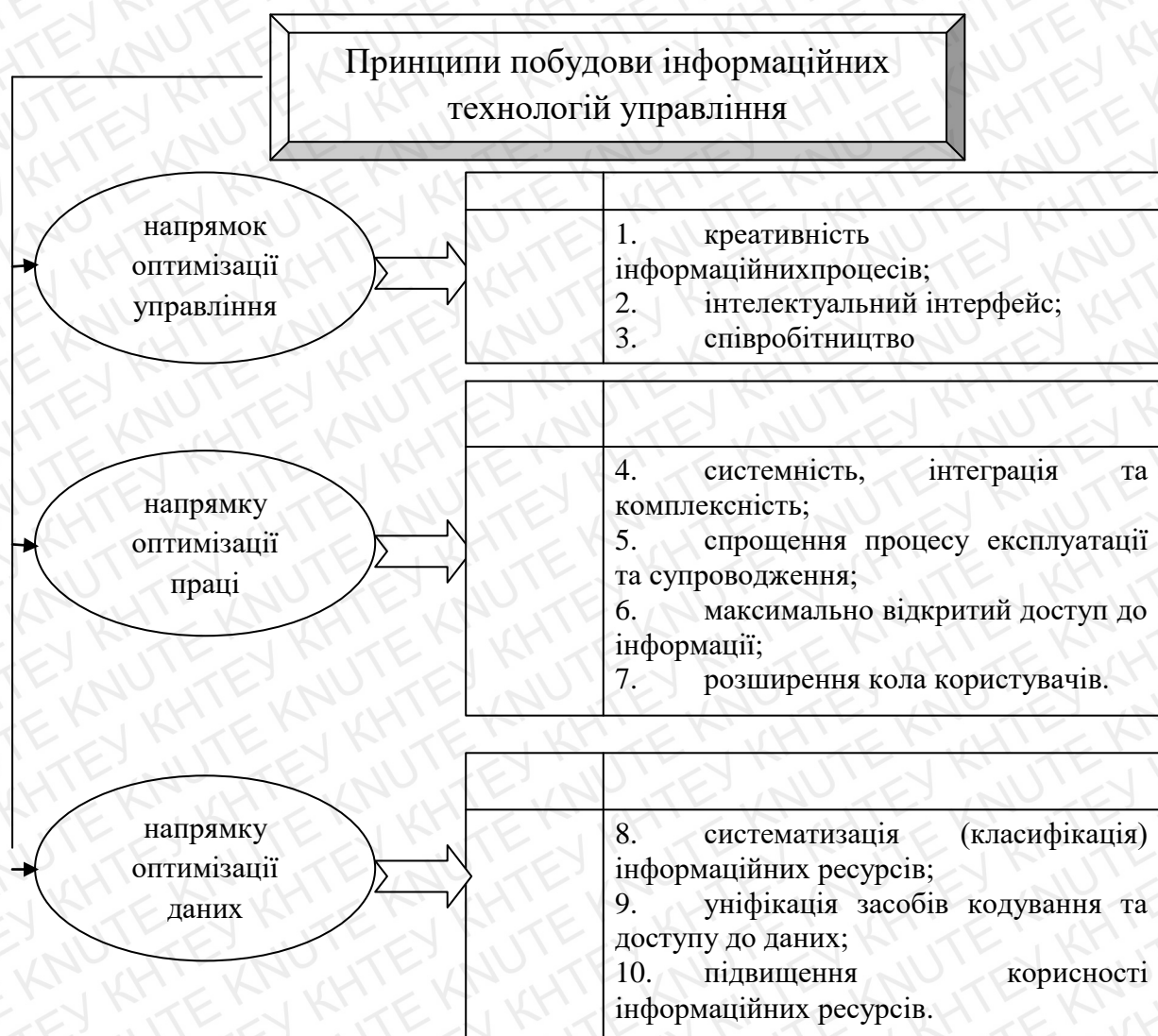


Рис. 1.3. Принципи побудови інформаційних технологій для здійснення управління суб'єкта готельного бізнесу та просування їх послуг*

*Примітка: складено автором на основі джерела [10]

При цьому впровадження інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу має ґрунтуватися на дотриманні таких вимог:

- бізнес-процеси суб'єкта готельного бізнесу повинні описувати та здійснювати аналіз до початку запровадження інформаційних технологій, а не під час реалізації самого проекту;
- дотримуватися затвердженого плану дій, при цьому уникаючи додавання до системи нових складових;
- запровадження інформаційних технологій потрібно виконувати по окремих модулях, при цьому починаючи з тих, які дійсно дадуть реальний результат;
- формувати фінансовий та управлінський облік з дотриманням міжнародних вимог;
- суб'єкту готельного бізнесу проводити тісну співпрацю з розробником на всіх етапах впровадження інформаційних технологій для просування їх послуг [3, С. 177-182].

На основі цих вимог здійснюється розробка та впровадження інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу, які здійснюються в декілька етапів (Додаток Д). При цьому на етапі попереднього обстеження й оцінки стану суб'єкта готельного бізнесу проводиться відбір даних та здійснюється аналіз роботи, формується модель бізнес-процесів, окреслюються основні елементи технології просування послуг готелю, визначаються вимоги до інформаційних технологій, які при цьому будуть використовуватися.

Попередня підготовка до запровадження інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу складається з формування концепції розвитку інформаційних технологій, за допомогою яких здійснюється

управління, а саме етапи створення інформаційних технологій, способи адаптації діючих інформаційних технологій, які використовуються для управління, визначення та погодження напрямків реорганізації системи управління інформаційних технологій для просування послуг готелю.

Отже, використання принципів та розглянутий механізм впровадження інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу дозволить сформувати інтегровану базу даних, яка забезпечить не лише процес управління корисними інформаційними ресурсами для прийняття ефективних управлінських рішень, а й збільшить результативність просування послуг готелю. Крім цього для того, щоб досягти високих результатів в напрямку просування послуг суб'єкта готельного бізнесу з використанням інформаційних технологій доцільно розробити відповідну ІТ-стратегію, основні етапи якої відобразимо в Додатку Е.

1. Відносно методичних підходів щодо використання інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу та їх ефективності відзначимо те, що вони ґрунтуються на оцінці економічної ефективності їх впровадження Додаток Є.

Досить важливим завданням при використанні наведеної методики є оцінка ризиків під час запровадження інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу. Більшість науковців для оптимізації оцінки ефективності використання інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу визначають часткові критерії їх ефективності (табл. 1.1.).

Крім часткових критеріїв оцінки ефективності інформаційних технологій виокремлюють й загальний критерій. Так, Л. О. Терещенко запропонував використовувати як такий критерій економії соціального часу, оскільки будь-яка економія в кінцевому підсумку зводиться до економії часу. Ефективними для суб'єкта готельного бізнесу являються ті інформаційні технології, які дозволяють зекономити найбільшу кількість часу, вивільняючи його для інших

цілей [16]. Інші науковці також визначають кількісні та якісні показники використання інформаційних технологій в роботі суб'єктів готельного бізнесу.

Так, О. В. Орлик, О. Г. Єсіна[37] вважають, що під час аналізу інформаційні технології, доцільно використовувати критерій відношення між витратами і тим, як задовольняються інформаційні потреби користувачів. Важливим є показник функціональної повноти, який показує відношення області автоматизованої обробки інформації до області обробки інформації для функціонування всієї системи управління.

Таблиця 1.1

Часткові критерії оцінки ефективності застосування інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу*

Критерії	Характеристика
Функціональні	Характеризують ступінь досягнення бажаних параметрів інформаційного процесу, які необхідні користувачу, а саме: об'ємно-часові (швидкість передання даних, обсяг пам'яті для зберігання інформації та ін.).
Характеристики надійності	Показують вірогідність правильного передання або перетворення інформації тощо.
Ступінь досягнення кінцевого результату інформаційного процесу	Оцінює якість сформованої графічної або текстової інформації та ін.
Ресурсні	Характеризують кількість і якість різних ресурсів, які необхідні для реалізації цієї інформаційної технології, а саме: матеріальні ресурси (устаткування), енергетичні (витрати енергії), людські (чисельність і рівень підготовки персоналу), часові (кількість часу) та інформаційні (склад даних і знань).

*Примітка: складено автором на основі джерела [48]

Однією із характеристик якості сучасних інформаційних технологій є показник надійності. Функціональна надійність відображає здатність інформаційної технології реалізувати функції програмно-технічного забезпечення, а адаптивна – це властивість інформаційної технології реалізувати свої функції під час змін у допустимих межах при проектуванні. Також визначається показник своєчасності обробки інформації. Розрахунок всіх цих показників розглянути в Додатку Г.

Комплексну оцінку можна здійснювати, використовуючи таку модель: $U =$

$$F(E, C) \quad (1.1)$$

де U – комплексна оцінка ефективності проекту; E , C – показники економічного і соціального ефектів.

Використовуючи методику ТСО, визначимо показник економічного ефекту у відсотковому вираженні:

$$E = \frac{(\Pi_1 \sum \text{ПВ}_n - \sum \text{НВ}_n) - \sum_{t=1}^m (\text{Ц}_{\text{риз}} \cdot P_i)}{\Pi_0} \quad (1.2)$$

де Π_1 – прибуток готелю після впровадження і запуску в експлуатацію інформаційної технології для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу; Π_0 – прибуток суб'єкта готельного бізнесу до впровадження системи; ПВ_n – сума прямих витрат на автоматизацію; НВ_n – сума непрямих витрат на автоматизацію; $\text{Ц}_{\text{риз}}$ – вартість ризику; P_i – ймовірність виникнення ризикової ситуації. Показник соціального ефекту (C) визначається на основі експертних методів. Для оцінки ефективності впровадження і застосування інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу доцільно користуватися показниками оцінки інвестиційних проектів – чистим дисконтованим доходом, індексом прибутковості, періодом окупності, внутрішньою нормою.

Отже, можемо зробити висновок, що розробка та впровадження інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу передбачає обстеження та його підготовку, проектування, введення системи в дію передбачає навчання проектної групи замовника, пробні роботи, підтримку експлуатації та складання акту про здачу, а також проведення основних пусконаладжувальних роботи. Методика проведення оцінка економічної ефективності впровадження інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу передбачає оцінку сукупної вартості володіння інформаційною системою, оцінку повернення інвестицій розраховується як відношення ефекту від впровадження інформаційної технології до інвестицій в інформаційну систему, стандартні методи оцінки економічної ефективності інвестицій, які включають прості методи та методи дисконтування, віддачу активів визначається за допомогою коефіцієнта перевищення ставки дохідності інформаційної технології над ставкою альтернативної дохідності.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРОСУВАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «HILTONKYIV», М. КИЇВ

2.1. Загальна характеристика господарської діяльності готелю

Об'єктом дослідження роботи виступає готель «HiltonKyiv», який розташований в столиці України та являється частиною комплексу «H-Tower», що виконує багато функцій, при цьому займає 3-8 поверхи з 26. Зазначимо, що 50% акцій належать компанії St. Sophia Homes, власниками інших 50% акцій є Борис Фуксман та Олександр Родянський у рівній долі. Це відносно молодий готель, оскільки будівництво розпочалося в 2007 році за ескізами світового архітектора Джона Сіферта, до заселення комплекс був готовий у 2014 році.

Це готель нового покоління з інноваційною системою «Розумний дім», він налічує близько 262 номерів. До комплексу також входять бар, ресторан, бізнес-центр та інше об'єкти інфраструктури. Територіально готель «HiltonKyiv» розташований в центрі міста Києва на бульварі Тараса Шевченка біля станції метро «Університет». Готель містить номери: Президентський орієнтований на дипломатів, Просторий двомісний номер Делюкс, Представницький двомісний номер на представницькому поверсі та Просторий люкс з однією спальнею.

У 2018 році відбулися Четверта щорічна Конференція з демократичного врядування від Міжнародного республіканського інституту, Конференція «Належне відправлення правосуддя – запорука громадської довіри до суду» від USAID та VI міжнародна конференція «Black Sea Oil Trade-2018». З 2014 по 2017 роки готель був локацією щорічної конференції від найдавнішого українського англomовного видання Kyiv Post – Tiger Conference, яку відвідали понад 400 українських та світових лідерів.

Основні послуги, які надає готель «HiltonKyiv» відобразимо на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Основні послуги, які надають готель «HiltonKyiv»*

*Примітка: складено автором на основі діяльності готелю «HiltonKyiv»[40].

В таблиці 2.1 розглянемо основні фінансово-економічних показників діяльності готелю за 2016-2018 роки.

Таблиця 2.1

Динаміка основних фінансово-економічних показників діяльності готелю «Hilton Kyiv» за 2016-2018 роки*

Показники	Роки			2018 у % до 2016
	2016	2017	2018	
Наявність основного капіталу, тис.грн.	119394	234428	299930	251,21
Оборотний капітал, тис.грн.	88655	115397	176866	199,50
Загальний дохід, тис. грн.	11958	21745	28399	237,49
Зальні витрати, тис. грн.	9479	14681	20128	212,34
Прибуток, всього, тис. грн.	2479	7064	8271	333,64
Рівень рентабельності, %:	26,15	48,12	41,09	-

*Примітка: складено автором на основі звітності готелю «Hilton Kyiv» [40].

Як бачимо, за аналізований період готель «Hilton Kyiv» отримує прибуток на рівні 8271 тис. грн. у 2018 році, в порівнянні з 2016 роком він зріс на 233,64%.

Рівень рентабельності зріс від 26,15% у 2016 році до 41,09% у 2018 році. Крім цього готель забезпечений як основними, так і оборотними засобами, вони за аналізований період зростають на 21% та 99,50% відповідно.

Крім цього варто розглянути динаміку експлуатаційної програми діяльності готелю за 2016-2018 роки (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

**Динаміка основних показників експлуатаційної програми готелю
«Hilton Kyiv» за 2016-2018 роки***

№	Показники	Роки			2018 у % до 2016
		2016	2017	2018	
1.	Кількість номерів, од.	215	262	262	121,86
2.	Одноразова місткість номерів, од.	495	603	603	121,82
3.	Можлива пропускна спроможність (2*365 дн.)	180675	220095	220095	121,82
4.	Середня тривалість зупинки 1 гостя, днів	2	3	3	
5.	Пропускна спроможність (3*4)	361350	660285	660285	182,73
6.	Плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду (5/3)	2	3	3	
7.	Середня місткість готелю (2/365 дн.)	135,62	165,21	165,21	121,82
8.	Загальна площа, кв. м.	6550	6550	6550	100,00
9.	Житлова площа номерів, кв. м.	4515	5502	5502	121,86
10.	Надано турднів, всього	2479	7064	8271	333,64
11.	Середня кількість обслужовано гостей, осіб за рік	164870	198654	201456	122,19

*Примітка: складено автором на основі звітності готелю «Hilton Kyiv» [40].

Відзначимо, що плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду розраховуємо без врахування без врахування планового ремонту та санітарної обробки номерів, оскільки готель новий і дані заходи проводяться лише в разі відсутності бронювання номерів. З наведеної таблиці можемо зробити висновок, що всі показники експлуатаційної програми зростають, це в першу чергу пов'язано з тим, що готель знаходиться в центрі міста, повністю новий та має високий ступінь обслуговування клієнтів. На наступному етапі розглянемо динаміку витрат на інформаційні технології (табл. 2.3.).

Таблиця 2.3

**Динаміка витрат на інформаційні технології готелю «Hilton Kyiv»
за 2016-2018 роки***

Показники	Роки			2018 у % до 2016
	2016	2017	2018	
Зальні витрати, тис. грн.	9479	14681	20128	212,34
Витрати на інформаційні технології, тис. грн.	3313,07	3083,61	2021,8	61,03
% витрат на інформаційні технології до загальних витрат	16,46	15,32	10,07	-

*Примітка: складено автором на основі звітності готелю «Hilton Kyiv» [40].

Як бачимо, витрати на інформаційні технології становлять близько 10%, однак вони скоротилися з 16,46% у 2016 році до 10,07% у 2018 році, це пов'язано з тим, що в перші роки доцільно було активніше просувати свої послуги на туристичному ринку.

Таблиця 2.4

SWOT-аналіз розвитку готель «HiltonKyiv»*

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ol style="list-style-type: none"> Зручне розташування в центрі міста. Розвинена транспортна інфраструктура. Наявність рекреаційної зони, а саме ботанічного саду імені Олександра Фоміна Кімнати готелю виконані в сучасному стилі та облаштовані необхідними речами. Розвинена інфраструктура готелю, а саме наявність ресторану, бару, бізнес-центру, спа-центру, фітнес залу, басейну та ін. Можливості залишити автомобіль на безкоштовній парковці готелю. Відносно молодий готель з інноваційними можливостями. 	<ol style="list-style-type: none"> Недостатньо розвинена система маркетингу. Розташування в центрі міста має й свої недоліки, а саме перевантаження доріг. Місце знаходження готелю безпосередньо біля центральної дороги. Висока цінова категорія на номери та суміжні послуги, які надає готельний комплекс. Обмеженість в отриманні додаткових послуг.
Можливості	Загрози
<ol style="list-style-type: none"> Адаптація готельного комплексу до міжнародних європейських стандартів. Створення умов для розвитку додаткової інфраструктури європейського рівня з залученням міжнародних інвестицій. Подальше розширення готелю та вдосконалення системи маркетингу з метою збільшення кількості клієнтів, особливо іноземців. Подальше проведення конференцій на території комплексу. 	<p>Загострення воєнного конфлікту на сході країни.</p> <p>Нестабільність курсу національної валюти.</p> <p>Політична і соціально-економічна нестабільність.</p> <p>Значна частка тіньової економіки.</p>

*Примітка: складено автором на основі діяльності готелю «HiltonKyiv» [40].

Для того, щоб оцінити переваги та недоліки даного готелю проведемо SWOT-аналіз.

Крім SWOT-аналізу доцільно провести для досліджуваної готелю PEST-аналіз (табл. 2.5.), що є маркетинговим інструмент, що включає в себе комплекс політичних, економічних, технологічних та соціальних факторів, які здійснюють оцінку зовнішнього середовища. Варто відзначити те, що мета такого аналізу полягає в першу чергу в оцінці чинників, які впливають на ефективну та безперебійну роботу готель «HiltonKyiv».

Таблиця 2.5

PEST-аналіз розвитку готелю «HiltonKyiv»*

Політичні фактори	Економічні фактори
<ol style="list-style-type: none"> 1. Система державного регулювання готельного бізнесу та супутніх галузей, що задіяні у його розвитку. 2. Зміни у вітчизняному законодавстві, які стосуються готельного бізнесу в Україні. 3. Державне регулювання конкурентних засад готельного бізнесу. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наявність трудових ресурсів для розвитку готельної справи. 2. Зміна макроекономічних показників таких як ВВП, рівня інфляції та курсу валют. 3. Рівень постійних та змінних витрат для розвитку готельної справи, таких як витрати на енергетику, опотлення, комунікації та інші товари, які необхідні для безперебійної роботи та впливають на рівень цін в готельному комплексі. 4. Фінансова можливість постійних та потенційних клієнтів готелю.
Соціальні фактори	Технологічні фактори
<ol style="list-style-type: none"> 1. Зміни, які впливають на рівень життя населення країни та його стиль. 2. Розвиток міжнародного бізнесу та туристичної сфери в країні, що збільшать кількість клієнтів в готелі. 3. Демографічні чинники, що мають вплив на кількість клієнтів та на трудові ресурси, які можуть бути залучені для роботи в готельному комплексі. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Розвиток нових видів послуг за рахунок впровадження технологічних інновацій, що можуть бути використані в роботі готелю. 2. Оцінка міжнародного технологічного розвитку в готельному бізнесу та використання їх розробок в досліджуваному готелі.

*Примітка: складено автором на основі діяльності готелю «HiltonKyiv» [40].

Для того, щоб оцінити потенційних іноземних відвідувачів готелю «HiltonKyiv» наведемо динаміку їх в'їзду в Україну (рис. 2.2.).

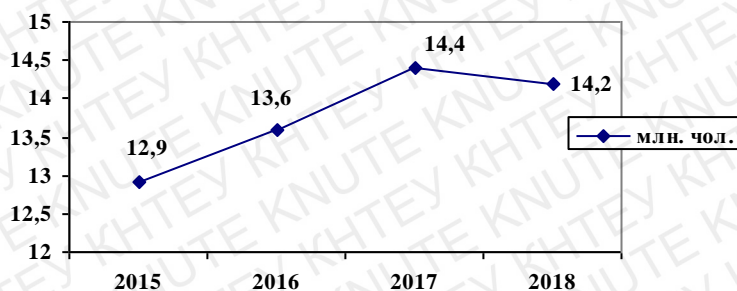


Рис. 2.2. Динаміку кількості іноземців, які в'їжджають в Україну за 2015-2018 роки*

*Примітка: складено автором на основі аналітичних даних Міністерства економічного розвитку і торгівлі України.

Як бачимо з рис. 2.2. кількість іноземців, які віжджають в Україну зростає від 12,9 млн. чол. до 14,2 млн. чол., з них більшість відвідують толицю і є потенційними клієнтами готелю «HiltonKyiv» (рис.2.3).

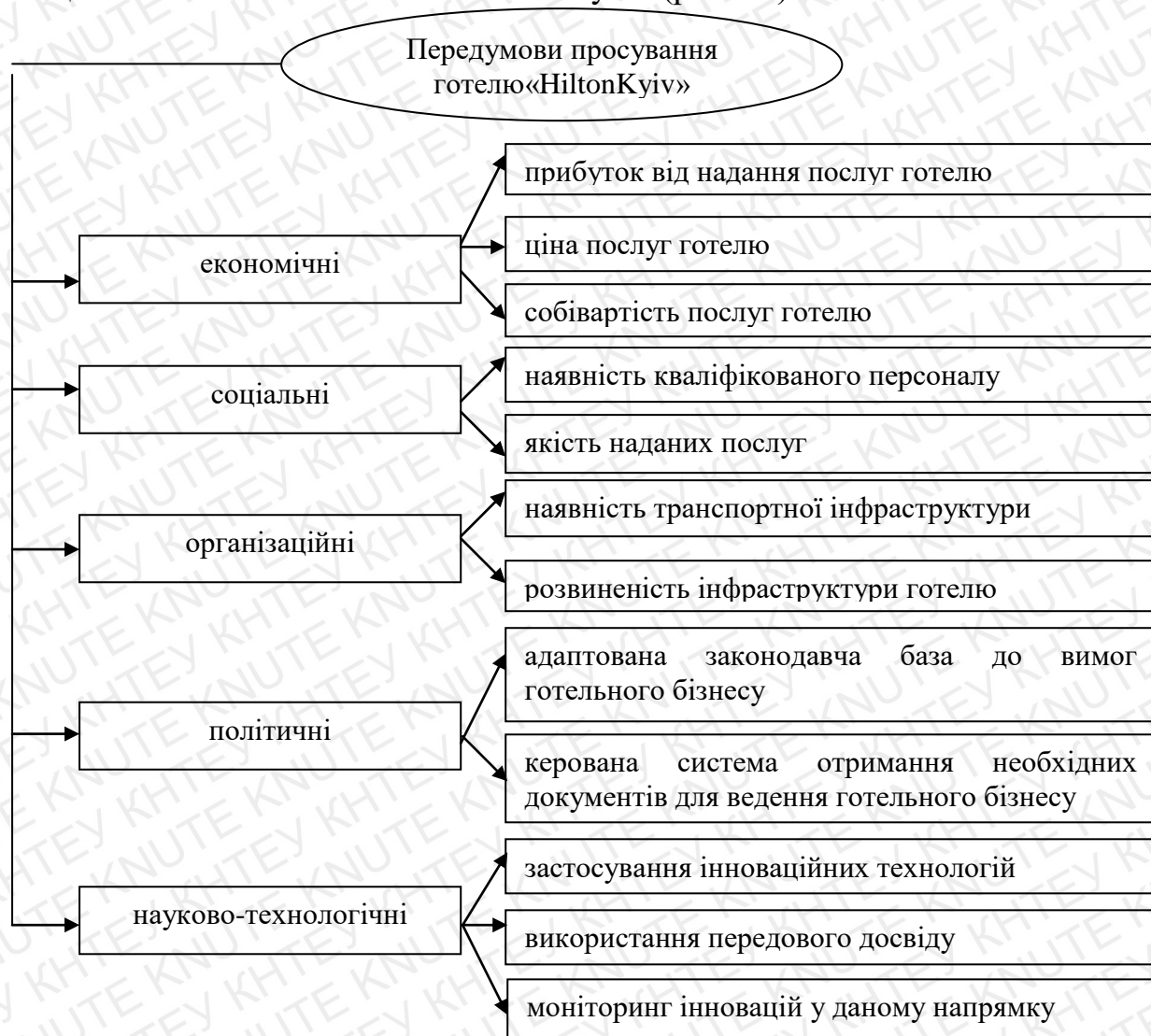


Рис. 2.3. Передумови просування готелю «HiltonKyiv» на туристичний ринок

Тому потрібно проводити ефективну маркетингову політику для того, щоб кількість відвідувачів готелю зростала. Оскільки готель «HiltonKyiv» входить до 5 самих дорогих готелів розглянемо їх рейтинг та основні переваги (Додаток 3). Отже, готель «HiltonKyiv» входить до 5 найдорожчих готелів, які розташовані в Києві з відповідною інфраструктурою та якістю номерів. Оцінивши всіх сильні та слабкі сторони готелю «HiltonKyiv» в Україні можемо зазначити основні передумови для просування послуг готелю на туристичний ринок (рис. 2.3).

На наступному етапі доцільно проаналізувати використання інформаційних технологій для просування його послуг.

2.2. Аналіз методів просування послуг готелю

Для того, щоб досягти своїх цілей готелю «HiltonKyiv» потрібно в першу чергу акцентувати увагу на просуванні своїх послуг на вітчизняному, так й іноземному ринках. Для цього використовують різні методи просування, найбільш ефективні відображені в Додатку II.

Крім цього одним із методів є безпосередній зв'язок з клієнтами в телефонному режимі. При цьому отримати відгук клієнта для того, щоб потім оптимізувати маркетингову стратегію. За цим методом готель зможе забезпечити кращий сервіс та якість обслуговування клієнтів. Також використовуються методи платного просування, які займають значну частину в маркетинговій стратегії. Даний підхід вимагає значних фінансових затрат для того, щоб здійснювати контроль за рекламою готелю. При цьому досягнуті результати мають відповідати затвердженим цілям.

Перш ніж перейти до оцінки ефективності використання інформаційних технологій просування послуг готелю спочатку проаналізуємо які саме технології використовує досліджуваний готель. Для того, щоб просувати послуги готелю на туристичному ринку України готелю «HiltonKyiv» відповідні інформаційні технології, які дозволяють ефективно управляти готельним комплексом, а саме:

1. MRP (MaterialRequirementsPlanning) – інформаційні технології, які дозволяють здійснювати планування потреб в сировині та необхідних матеріалів для надання послуг.
2. MRPII (ManufacturingResourcePlanning) – ці технології мають на меті автоматизувати планування всіх виробничих ресурсів готелю, а саме устаткування, сировини та матеріалів, працезатрат.
3. ERP (EnterpriseResourcePlanning) – завдяки цій інформаційній технології готель має можливість автоматизувати та оптимізувати внутрішні бізнес-процеси, проводити планування матеріальних та фінансових ресурсів для просування послуг готелю.

В Додатку I наведемо основні функції, які дозволяють автоматизовано виконувати для того, щоб забезпечити ефективну роботу готелю «HiltonKyiv» у тому числі й просування його послуг.

Крім наведених інформаційних технологій управління готелю «HiltonKyiv» використовує такі спеціалізовані системи для просування його послуг як:

1. Система обліку інформації про конкурентів Бенчмаркинг (Benchmarking).
2. Система обліку й керування взаєминами зі споживачами або маркетингу відносин (CRM – CustomerRelationsManagement).
3. Система обліку й керування взаєминами з постачальниками або керування ланками поставок (SCM – SupplyChainManagement).

На наступному етапі проаналізуємо використанням інформаційних технологій саме для просування послуг готелю «HiltonKyiv».

Крім аналізу впливу інформаційних технологій, які використовуються для просування послуг готелю «HiltonKyiv» оцінимо стан програмного забезпечення цих систем (рис. 2.4.).

За результатами аналізу стану забезпечення готелю «Hilton Kyiv» інформаційними технологіями просування послуг використовується близько 50 комп'ютерних програм. Серед них, частка серверного програмного забезпечення

складає 7,45%, частка програмного забезпечення комп'ютерів загального призначення – 86,92% та частка програмного забезпечення, розробленого на замовлення – 5,63%.

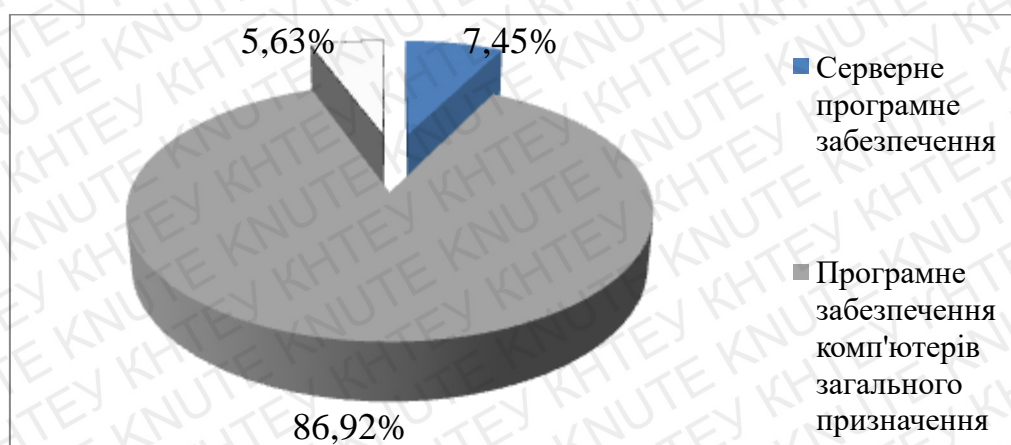


Рис. 2.4. Стан забезпечення інформаційними технологіями просування послуг готелю «Hilton Kyiv» у 2019 році*

*Примітка: складено автором на основі діяльності готелю «Hilton Kyiv» [40].

При цьому структура серверного програмного забезпечення в загальній структурі інформаційних технологій просування послуг готелю наступна (рис. 2.5.): операційні системи (16,45%), мережеві програми (18,54%), серверні додатки (4,32%), системи керування базами даних (27,67%), програмні засоби інформаційної безпеки (8,32%) та інше серверне програмне забезпечення (24,70%).

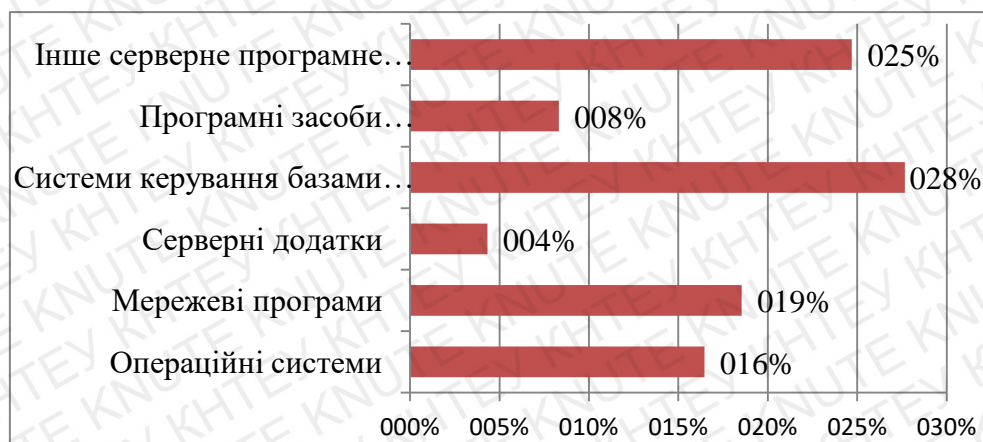


Рис. 2.5. Структура серверного програмного забезпечення інформаційними технологіями просування послуг готелю «Hilton Kyiv» у 2019 році*

*Примітка: складено автором на основі діяльності готелю «Hilton Kyiv» [40].

Відносно структури програмного забезпечення комп'ютерів загального призначення (рис. 2.6.) в загальній структурі інформаційних технологій просування послуг готелю «Hilton Kyiv» зазначимо, що вони складаються з: операційні системи (15,68%), програмні засоби для доступу до Інтернет-сервісів (11,65%), офісні програми (16,89%), лінгвістичні словники та системи розпізнавання тексту (7,56%), графічні програмні засоби (0,78%), системи діловодства (1,67%), бухгалтерські та фінансово-аналітичні (8,56%), мультимедійні програми (0,45%), антивірусне програмне забезпечення (10,65%) та інші програмні засоби (26,11%).



Рис. 2.6. Структура програмного забезпечення комп'ютерів загального призначення в загальній структурі інформаційних технологій просування послуг готелю «Hilton Kyiv» у 2019 році*

*Примітка: складено автором на основі діяльності готелю «Hilton Kyiv» [40].

Крім цього в готелі «Hilton Kyiv» також було проведено дослідження, метою якого є оцінка доцільності та ефективності застосування сучасних інформаційних технологій просування послуг готелю, аналіз взаємозв'язку між очікуваними змінами від використання мережі Інтернет для просування послуг, а також для ресурсного забезпечення та ведення фінансового обліку, та фактичними цілями їх використання. Керівництву та працівникам було

запропоновано наступні варіанти відповідей на питання анкети, які мають вигляд лінгвістичних (словесних) змінних. Для того, щоб провести кореляційний аналіз відповіді було переведено у кількісні показники – бали:

- чи використовуються на Вашому підприємстві комп'ютерні мережі, чи ведеться електронний облік та чи є у готелі власний сайт (ні – 0 балів; так – 1 бал);
- чи використовується Інтернет за окремими напрямками (не використовується – 0 балів; використовується – 1 бал);
- наскільки можна покращити окремі сфери господарської діяльності шляхом використання сучасних інформаційних технологій просування послуг (у т. ч. мережі Інтернет) (жодних покращень та складно відповісти – по 0 балів; середнє поліпшення – 1 бал; значне поліпшення – 2 бали).

За результатами аналізу взаємозв'язку між напрямками використання Інтернету та очікуваними змінами у результаті застосування інформаційних технологій для просування послуг готелю встановлено, що керівництво готелю усвідомлює необхідність використання таких технологій для покращення системи просування послуг та системи фінансового обліку (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Парні коефіцієнти кореляції між цілями використання сучасних інформаційних технологій просування послуг готелю «Hilton Kyiv» та потенційними ефектами [40]

Сфери використання мережі Інтернет	Сфера діяльності, у межах якої можливо збільшити ефективність			
	управління рівнем забезпечення технікою, ресурсами	система обліку	надання послуг	збут послуг
Організація закупівель сировини та матеріалів	0,52	-	-	-
Отримання банківських послуг	-	0,56	-	-
Отримання статистичних та податкових форм звітності	-	0,23	-	-
Передача статистичних та податкових форм звітності	-	0,28	-	-
Використання у процесі надання послуг	-	-	0,11	-
Отримання інформації про конкурентів	-	-	-	0,09
Розміщення реклами та інформацію про послуги готелю	-	-	-	0,32
Наявність власного сайту	-	-	-	0,42

В наступному підрозділі роботи доцільно більш глибоко оцінити ефективність використання сучасних інформаційних технологій просування послуг готелю та проаналізувати їх вплив на прийняття управлінських рішень.

2.3. Оцінка ефективності використання інформаційних технологій просування послуг готелю

Оцінка ефективності використання інформаційних технологій за просуванням послугготелю «Hilton Kyiv» повинна враховувати ряд необхідних дій управлінського персоналу підприємства для забезпечення економічного та соціального ефекту їх впровадження та функціонування в Додаток І.

Ефективність використання сучасних інформаційних технологій для просування послугготелю «Hilton Kyiv»показує доцільність використання різних технологій при пошуку нових клієнтів для готелю та реалізації його маркетингової стратегії. Безпосередньо ефективність використання інформаційних технологій для просування послуг готелю повинна враховувати такі економічні показники:

1. Грошове вираженняексплуатаційних затрат на впровадження інформаційних технологій для просування послуг.
2. Сума витрат капіталу на впровадженняінформаційних технологій для просування послуг.
3. Грошова оцінка ризику діяльності готелю (середньозважену вартість капіталу готелю).

При дослідженні діяльності готелю «Hilton Kyiv» було визначено наступні прямі й непрямі чинники економічного ефекту від впровадження інформаційних технологій просування послуг готелю, а саме при оцінці кількості клієнтів (табл. 2.7).

Відповідно визначених чинників економічного ефекту впровадження інформаційних технологій просування послуг готелю при оцінці кількості клієнтів можемо запропонувати порядок та комплекс показників для його

розрахунку в Додатку І.Отже, можемо зробити висновок, що ефект від впровадження інформаційних технологій просування послуг готелю при оцінці кількості клієнтів готелю «Hilton Kyiv» призведе до скорочення витрат на 13,47 тис. за місяць, за 5 місяців ця сума складатиме 159,35 тис. грн. при тому, що готель витратив на використання інформаційних технологій просування послуг готелю лише 23 тис. грн. Тому впровадження інформаційних технологій просування послуг готелю економічно доцільне та ефективно для його роботи.

Таблиця 2.7

Чинники, які впливають на економічний ефект від впровадження інформаційних технологій просування послуг готелю «Hilton Kyiv»*

№	Прямі чинники	Непрямі чинники
1.	Зменшення трудомісткості процесу за рахунок змін принципів пошуку клієнтів готелю (у т.ч. виключення дублюючого введення інформації; відсутність трудовитрат на формування єдиної бази даних на підставі даних локальних бази даних).	Вірогідність інформації та ведення єдиної корпоративної бази даних постійних та потенційних клієнтів у режимі реального часу (дозволяє в тому числі мінімізувати ступінь ризику, пов'язаного із втратою інформації або з її вірогідністю).
2.	Зміна чисельності осіб, задіяних у процесі пошуку клієнтів готелю	Доступ до даних у режимі реального часу та скорочення витрат робочого часу, пов'язаного з документообігом (підвищення продуктивності праці: ефективне використання робочого часу й виконання більшого обсягу робіт).
3.		Оперативний контроль, контроль інформації та наявність інструментарію для прийняття якісних управлінських рішень.
4.		Авторизація виконання операцій у системі та підвищення рівня професійної підготовки персоналу.

*Примітка: складено автором на основі діяльності готелю «Hilton Kyiv» [40].

Планування непрямих витрат на впровадження інформаційних технологій просування послуг готелю дуже ускладнене, часто вони взагалі не враховуються, однак, за оцінками Interpose, складають понад 50 % середніх ІТ витрат установ, і їх обчислення надзвичайно важливе для розрахунку розміру ефекту.

Також при впровадженні інформаційних технологій просування послуг у діяльність готелю «Hilton Kyiv» потрібно крім вивчення його діяльності, ідентифікувати основні ризики фінансових втрат, а саме:

1. відсутність належної оцінки економічної доцільності проекту, технічної, операційної, законодавчої, політичної складової;
2. недооцінку очікуваних фінансових витрат на розробку та впровадження інформаційних технологій просування послуг, термінів виконання, умов функціонування; переліку функцій системи;
3. неправильний вибір варіанту створення інформаційної технології просування послуг готелю з можливості придбання програмного забезпечення «під ключ»;
4. розробки системи третьою стороною інформаційних технологій для просування послуг готелю;
5. створення інформаційної технології для просування послуг готелю власними силами;
6. недоліки в оцінці основних критеріїв вибору програмного забезпечення, особливостей побудови програмного середовища, можливості використання на різних програмно-апаратних платформах, можливості інтеграції з програмним забезпеченням інших розробників та власним;
7. неврахування при виборі програмного забезпечення розміру готелю, денного потоку документів та чисельності персоналу
8. недоліки оцінки наявної та необхідної комп'ютерної і телекомунікаційної техніки, її технічних характеристик та можливостей;
9. неправильний підхід до створення інформаційної системи за впливом на організаційну структуру готелю в плані орієнтації на її збереження з адаптацією інформаційних технологій чи раціоналізацію та принципову зміну структури управління.

Для того, щоб впровадження інформаційної технології просування послуг мало більшу ефективність для готелю «Hilton Kyiv» необхідно побудувати механізм її управління з урахуванням особливостей сучасних умов ефективного управління готелю. Такий механізм управління інформаційними системами являє собою сукупність методів організації, планування, регулювання, стимулювання і контролю процесів формування та використання інформаційних

технологій для просування послуг готелю. Структуру механізму визначають особливості прийняття рішень на різних рівнях управління, можливість застосування кількісних показників і фактори, що сприяють ефективності інформаційних ресурсів. Ефективність формування та використання інформаційних ресурсів обумовлюють економічні, кадрові, організаційні, правові, технологічні та психологічні фактори, вплив яких слід враховувати в процесі управління інформаційними ресурсами готелю.

При формуванні наведеного механізму потрібно враховувати обставини та умови, в яких приймаються рішення. Оскільки в певні періоди часу, в різній економічній ситуації, а саме зовнішніх ринкових факторів, економічного, господарського стану самого готелю, при необхідності досягнення певних бізнес-цілей, вирішення специфічних комерційних завдань, значення різних критеріїв оцінювання один відносно одного значно змінюється. В конкретних практичних умовах одні характеристики інформаційної технології можуть ставати надзвичайно важливими, натомість інші – малозначущими, котрими можна не дуже перейматися. В будь-якому випадку визначення конкретного набору, оцінювання критеріїв, побудова правил нечіткого логічного висновку слід здійснювати на основі експертних оцінок з урахуванням компетентності експертів, їх репрезентативності, специфіки предметної області.

Отже, розрахувавши та оцінивши вплив впровадження інформаційних технологій для просування послуг готелю «Hilton Kyiv» не можна виміряти й спрогнозувати ні прибуток готелю, ні доход від впровадження інформаційних технологій. Результатні дані методики виявляють критичні складові вартості, що дозволяє значно покращити використання їх переваг і підсилити опосереднений вплив на фінансові результати роботи готелю. Також можемо зробити висновок, що ефективне застосування інформаційних технологій просування послуг для підтримки, забезпечення й моделювання бізнес-процесів стає одним з вирішальних конкурентних переваг в сучасних ринкових умовах.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ПО УДОСКОНАЛЕННЮ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРОСУВАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ «HILTONKYIV», М. КИЇВ

3.1. Обґрунтування програми заходів з використання інформаційних технологій просування послуг готелю

Ефективне управління діяльністю готелю «Hilton Kyiv» як складне комплексне завдання потребує оптимальної взаємодії різного роду ресурсів. Тому для цього потрібно сформувати та запровадити відповідну ефективну програму заходів з використанням інформаційних технологій для того, щоб просувати послуги готелю «Hilton Kyiv» м. Києва. Відзначимо те, що сучасні інформаційні технології здатні не тільки цілком задовольнити вимоги виробничих систем, але й виступають важливою передумовою їхнього розвитку. Світовий досвід розвитку сфери комп'ютерних технологій та інформаційних технологій за останні роки свідчить про істотне підвищення темпів їх розвитку порівняно з темпами розвитку не лише виробничої сфери, а й сфери послуг [38].

Перед тим, як обґрунтувати програму заходів з використанням інформаційних технологій та впровадити їх для просування послуг готелю доцільно розглянути алгоритм визначення необхідності їх застосування (рис. 3.1.).

Розглянутий алгоритм показує поетапний аналіз існуючої інформаційної технології просування послуг готелю «Hilton Kyiv». Відповідно до сучасних економічних уявлень щодо системи розробки і прийняття господарських рішень, вона має поєднувати формальні та неформальні методи, які підсилюють один одного. Формальні методи є передусім засобом науково обґрунтованої підготовки матеріалу для наступних раціональних дій людини в процесах управління.

Механізм впровадження інформаційних технологій для просування послуг

спрямований на те, щоб зрозуміти, як за допомогою причинно-наслідкових зв'язків внести позитивний вклад у досягнення цілей готелю. Тільки у такий спосіб можна вірогідно ідентифікувати користь від впровадження інформаційних технологій просування послуг, а також пов'язані з цим витрати.

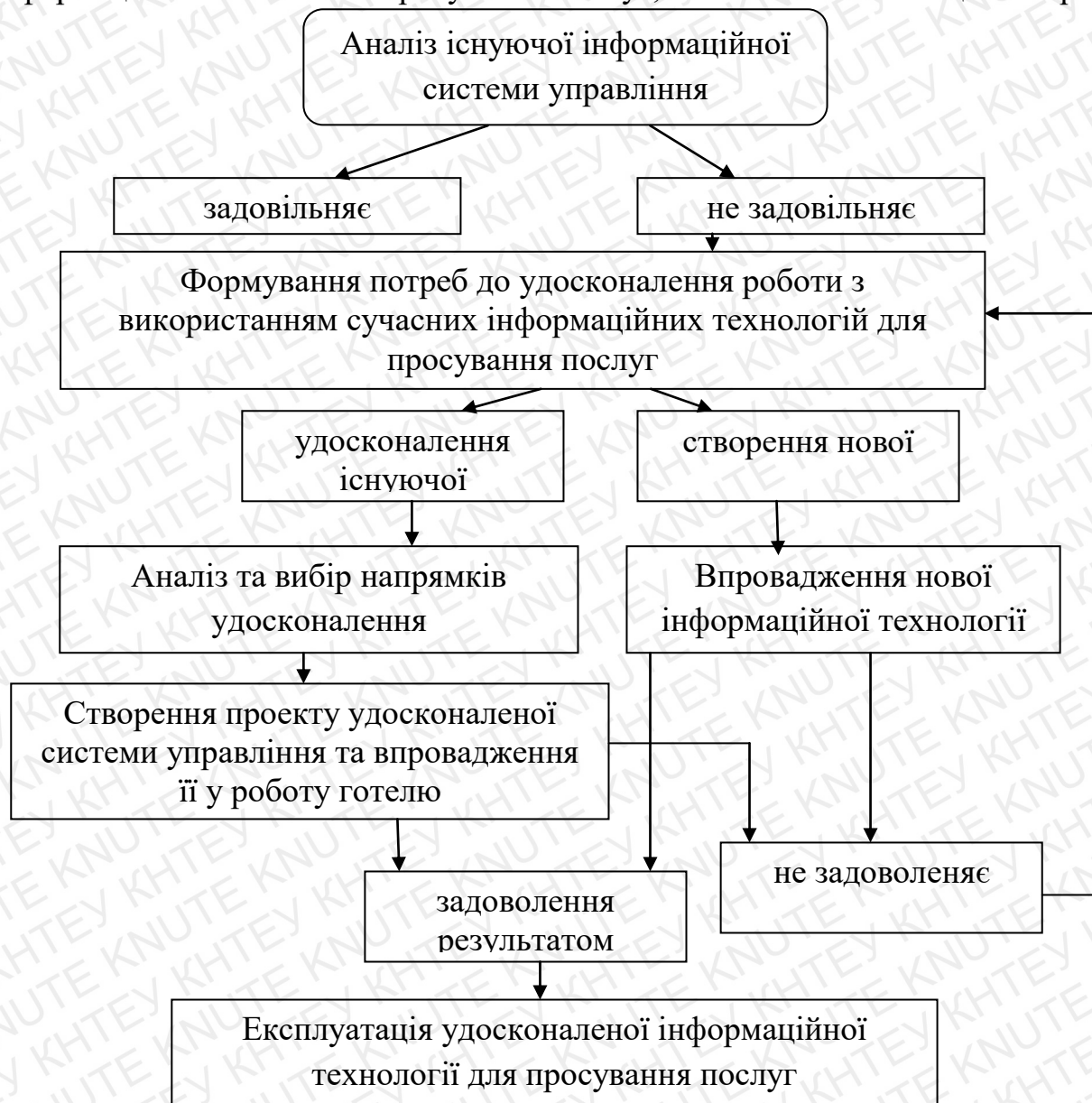


Рис. 3.1. Алгоритм визначення необхідності застосування та впровадження інформаційних технологій для просування послуг готелю «Hilton Kyiv»*

*Примітка: складено автором.

Багато досліджень концентруються на загальновиробничих показниках як індикаторі внеску інформаційних технологій в успіх готелю, наприклад, приріст частки ринку, кількості послуг або прибутки. На першому рівні ефекти

характеризуються оперативними показниками, наприклад, часом проходження інформації або завантаженням персоналу.

На другому рівні ці показники впливають на такі властивості функціонування установи як оперативність і якість прийняття рішень. При цьому можна виходити з того, що зазначені показники є агрегацією показників першого рівня, які відображають, насамперед, вплив інформаційних технологій просування послуг на процеси готелю. Для розробки моделі оцінювання корисності впровадження технології слід зрозуміти механізм впливу інформаційних систем управління на успіх готелю.

Як уже зазначалося, механізм виникнення користі від інформаційних технологій просування послуг обумовлений безпосереднім впливом їх на процеси, тобто безпосередня орієнтація на процеси, з погляду авторів, є одним із найбільш доцільних підходів при оцінці їх економічної ефективності. Програма заходів для просування послуг з використанням інформаційних технологій у готелю «Hilton Kyiv» здійснюється протягом усього життєвого циклу проекту:

1. До ухвалення рішення про реалізацію нової інформаційної технології – аналіз полягає в необхідності складання прогнозу як відносно очікуваного результату, так і передбачуваних витрат, і полягає в прогнозованому моделюванні економічних явищ і процесів на основі певних теоретичних концепцій. Мета такого аналізу – визначити закономірності формування макроекономічних параметрів.

2. Під час реалізації нової інформаційної технології – є інструментом контролю над дотриманням запланованого бюджету та визначає макроекономічне положення економіки в минулому періоді. Ця інформація необхідна для визначення ступеня реалізації поставлених раніше цілей, виробітку економічної політики, порівняльного аналізу економічних потенціалів різних установ.

Механізм впровадження програми заходів з використанням інформаційних технологій для просування послуг готелю «Hilton Kyiv» відобразимо на рис. 3.2.

Наведений механізм розпочинається з встановленням мети готелю «Hilton Kyiv», де вказується ціль впровадження сучасних інформаційних технологій просування послуг готелю.



Рис. 3.2. Механізм впровадження сучасних інформаційних технологій просування послугготелю «Hilton Kyiv»*

*Примітка: складено автором на основі діяльності готелю «Hilton Kyiv» [40].

Наступним етапом у цьому механізмі є врахування принципів створення та впровадження сучасних інформаційних технологій просування послуг, до яких відносять принципи економічності, сумісності, системності, гнучкості, контролю, захисту. Під час впровадження сучасних інформаційних технологій просування послуг готелю «Hilton Kyiv» необхідно проводити їх оцінку. Існує декілька методів оцінки: інвестиційний, фінансовий та якісний аналізи. Після проведеної оцінки виділяють певні критерії та показники, за якими проводять аналіз інформатизації та автоматизації готелю.

Провівши необхідні розрахунки координуємо плани та розробляємо інструментарій для планування прийняття управлінських рішень готелю «Hilton Kyiv» стосовно впровадження сучасних інформаційних технологій просування послуг. Одним із найважливіших етапів впровадження інформаційних технологій просування послуг є проведення роз'яснювальної роботи серед персоналу. Цей етап передбачає систематичне проведення тренінгів, семінарів, нарад, презентацій та інших заходів. Вони забезпечать розуміння змін, які відбуваються на підприємстві, усвідомлення ролі кожного менеджера в цьому процесі, тим самим мінімізують опір нововведенням.

Наступний етап у цьому механізмі полягає в створенні загальної інформаційної системи, після якого відбувається безпосереднє впровадження сучасних інформаційних технологій просування послуг, фактичні результати після впровадження, визначення допустимих відхилень від плану та оцінка результативності проекту. На фазі безпосереднього впровадження одним із перших етапів є розробка програми механізму впровадження сучасних інформаційних технологій просування послуг готелю з чіткими та конкретними заходами і строками їх реалізації. Під час всього механізму необхідно враховувати важелі, такі як: організаційні, фінансово-економічні, інформаційні, техніко-технологічні [25].

Після впровадження інформаційних технологій просування послуг готелю «Hilton Kyiv» необхідно провести оцінку його ефективності. На показник ефективності механізму впливає значна кількість факторів, тому економічне

обґрунтування слід будувати, орієнтуючись на отримання мінімальних результатів, формуючи при цьому нижню межу ефективності. На етапі, коли буде встановлено, що бажане значення ефективності знаходиться вище визначеної нижньої межі ефективності, є можливість поступово вводити додаткові параметри. Такий підхід не тільки унеможливить небажаний подвійний вплив одного і того самого параметра, а й дозволить визначити ймовірність очікуваного ефекту з урахуванням ринкових ризиків.

Розглянувши удосконалений механізм впровадження інформаційних технологій просування послуг на прикладі діяльності готелю «Hilton Kyiv» можемо зробити висновок, що користь від впровадження сучасних інформаційних систем слід шукати не в миттєвому зниженні витрат та зростанні економічної ефективності готелю. Користь полягає, насамперед, у тому, що в ході впровадження інформаційних систем готелю «Hilton Kyiv» розробляються технології ефективного управління, які забезпечують координацію управлінської діяльності та ефективне досягнення стратегічних цілей готелю .

Ефективність використання інформаційних технологій залежить як від їхнього вмілого застосування, впливу на підвищення продуктивності та якості роботи керівників, так і від зменшення витрат на інформатизацію, що досягають оптимальною організацією проектування, створення та функціонування інформаційних систем і інфраструктури інформатизації території в цілому. Нові інформаційні технології та інформаційно-аналітичні системи, які будуть впроваджені у досліджуваному готелі, безпосередньо підвищать продуктивність роботи, а основний ефект буде досягнутий в економічному розвитку готелю за рахунок прийняття більш якісних управлінських рішень.

Пріоритетними стратегічними напрямками в обґрунтуванні програми заходів щодо впровадження інформаційних технологій для просування послуг готелю «Hilton Kyiv» є наступні заходи, відображені в табл. 3.1.

Призначення наведених інформаційних технологій просування послуг у готелі «Hilton Kyiv» проявляється у сприянні більшій оперативності та конкретності менеджерської діяльності, забезпечення своєчасності виконання і

високого ступеня обґрунтованості всіх управлінських розрахунків, забезпечення контролю за правильним виконанням управлінських рішень і зворотного зв'язку.

Таблиця 3.1

Пріоритетні стратегічні напрямки просування послуг у готелю «Hilton Kyiv» з використанням інформаційних технологій*

Напрямок стратегічного розвитку	Характеристика інформаційної технології просування послуг	Переваги використання інформаційної технології просування послуг
1. Збільшення оперативності оброблення даних	Реалізується за допомогою інформаційної технології просування послуг OLAP, яка була виокремлена як особливий підхід до обробки даних у зв'язку з появою спеціальних засобів збереження та аналізу накопичених облікових даних. OLAP-програми становлять сукупність засобів багатовимірного аналізу даних, накопичених у сховищі даних.	Системи на основі OLAP дають змогу аналітикам і менеджерам готелю, що потребують оперативного прийняття рішень, досягти розуміння процесів, що відбуваються в готелі, шляхом швидкого інтерактивного доступу до даних у сховищі і виконання над ними різноманітних аналітичних операцій: зрізів, поворотів, згорток, розгорток, проєкцій тощо.
2. Проєктування та супроводження складних систем програмного забезпечення	Можливе при впровадженні технології оперативного аналітичного оброблення даних за допомогою CASE-технології, яку підтримують комплексом взаємозв'язаних засобів автоматизації. CASE надає системним аналітикам, проєктувальникам і програмістам інструментарій для автоматизації проєктування і розробки програмного забезпечення. Головна мета CASE технології у виокремленні проєктування програмного забезпечення від його кодування і наступних етапів розробки.	Процес створення програмного забезпечення із застосуванням CASE-засобів має такі переваги, як підвищення якості програмного забезпечення завдяки використанню засобів автоматичного контролю проєкту; прискорення процесу проєктування і розробки; позбавлення розробника рутинної роботи, надаючи йому можливість зосередитись на творчій частині розробки.
3. Планування ресурсів за допомогою синхронізованих з покупцем	Використання інформаційної системи управління CSRП, яка доповнює функції систем ERP можливостями оперативного врахування вимог клієнта під час управління виробництвом у реальному часі. Ідеологія CSRП надає методики і програмні продукти, що їх реалізують, для реалізації послуг, які модифікуються під конкретного клієнта.	Основою процесу керування є інформація про клієнтів і послуги. Планування не просто розширюється, а віддаляється і замінюється запитами клієнтів, переданими із підрозділів організації, орієнтованих на роботу з клієнтами. Створення систем CSRП передбачає інтеграцію підрозділів готелю, пов'язаних із наданням послуг та обслуговуванням клієнтів, із основними планувальними і іншими підрозділами.

*Примітка: складено автором на основі діяльності готелю «Hilton Kyiv» [40].

При цьому важливо правильно вибрати інструментальні програмні засоби для проведення дослідження. Вони повинні базуватися на методологіях, що дозволяють будувати моделі діяльності готелю, а також формально описувати інформаційний простір, у якому працює готель «Hilton Kyiv».

Впровадження пріоритетних стратегічних напрямків розвитку та просування послуг готелю «Hilton Kyiv» з використанням інформаційних технологій забезпечують прийняття управлінських рішень за рахунок:

1. Більш повного обліку наявної інформації при проектуванні і прийнятті управлінських рішень оскільки особи, які приймають рішення матимуть оперативний доступ до баз даних всіх автоматизованих систем і, отже, зможуть оптимізувати плани робіт, зміст заявок, розподіл виконавців, виділення фінансів і т.д.

2. Скорочення матеріальних і тимчасових витрат на надання послуг та їх удосконалення оскільки опис раніше виконаних успішних послуг зберігатиметься в базах даних.

3. Скорочення витрат на експлуатацію завдяки реалізації функції інтегрованої інформаційної підтримки .

Отже, механізм впровадження інформаційних технологій просування послуг у готелі «Hilton Kyiv» є системою заходів організаційно-економічного характеру. Комплексний підхід до впровадження інформаційних технологій в готельній діяльності дозволить об'єднати всі структурні одиниці в єдиний інформаційний простір, організувати більш точний облік витрат, удосконалити методи калькулювання собівартості послуг та методи аналізу відхилень, надати керівництву економічно значиму аналітичну інформацію в необхідних розрізах.

3.2. Прогнозування результативності реалізації запропонованої програми заходів

Сучасні умови діяльності багатьох готелів характеризуються невизначеністю, багатогранністю, складністю та динамічністю соціально-

економічного середовища. За таких умов невід'ємною складовою економічного розвитку будь-якого готелю та перспективою його функціонування в умовах конкуренції є оптимальне досягнення визначених цілей (довго-, середньо- та короткострокових) і завдань в управлінській системі. Водночас, як свідчить практика, ефективним інструментом управлінського вирішення економічних задач є інформаційні технології просування послуг. Звідси очевидно, що питання підвищення ефективності та результативності застосування інформаційних технологій просування послуг готелю мають досить важливе значення.

Зазначимо, що інформаційні технології просування послуг готелю не можуть створювати «нові бізнес ланцюги та бізнес-комбінації». Тільки поєднання інформаційних технологій з низкою організаційних чинників призведе до підвищення конкурентоспроможності готелю, зростання показників інвестиційної привабливості та безпеки. Якщо розглянути найбільш поширені інформаційні інструменти протягом останніх декількох років в різних аспектах (комп'ютери, робототехніка, телекомунікації, автоматизація), можна дійти висновку, що ефективне використання даного роду технологій може вплинути на умови, в яких продукти утворюються або поставляються, створюючи позитивний ефект на роботу готелю [3, С. 177].

Ці позитивні ефекти були підкріплені останніми дослідженнями, у яких в середньостроковій перспективі, було помічено збільшення ефективності бізнесу після впровадження і розвитку нових інформаційних технологій. Самі інформаційні технології вимагають складної підготовки, великих первісних витрат і наукомісткої техніки. Їх введення повинно починатися зі створення математичного забезпечення, формування інформаційних потоків у системах підготовки фахівців.

Інформатизація у готелі «Hilton Kyiv», в основу якої покладено впровадження телекомунікаційних систем управління є реакцією готелю на потребу в істотному збільшенні продуктивності праці. Необхідні й організаційні перестановки, відповідні змінам, що відбуваються у зовнішніх і внутрішніх зв'язках під впливом інформаційних технологій. Створення нового виду бізнесу

може забезпечити готелю «Hilton Kyiv» ключове положення в галузі або в окремому ринковому просторі в довготривалій перспективі. Інтернет-комерція дає можливість появи нових різновидів бізнес-моделей. Так, з розвитком і поширенням Інтернету в глобальну мережу поступово перейшла і комерція на основі нових бізнес-моделей.

Одним із шляхів підвищення ефективності просування послуг готелю «Hilton Kyiv» відбувається на основі застосування MIS- і VI-технологій. Використання їх спричиняє: досягнення синергетичного ефекту, автоматизації та узгодження дії всіх відділів готелю, успішної реалізації стратегічних програм та підвищення конкурентних переваг. MIS- та VI-системи дають можливість відслідковувати цикл життя кожної наданої послуги при цьому проводити постійно обробку значної кількості інформації з великою швидкістю. Розуміючи, де і в якому сегменті фірма отримує найбільший прибуток, на якому продукті буде сконцентровано увагу, а що віддати на аутсорсинг.

Крім цього для захисту даних готелю використовують IBM Spectrum Protect (Tivoli Storage Manager). Продукт забезпечує надійне і економічно ефективне резервне копіювання і швидке відновлення в віртуальних, фізичних і хмарних середовищах будь-якого розміру. Ця платформа дозволяє централізувати контроль і адміністрування резервного копіювання та відновлення даних, захищає дані організації від апаратних збоїв та інших помилок, зберігаючи резервні і архівні копії даних в автономних сховищах.

Вплив наведених інформаційних систем та обґрунтованої програми заходів щодо просування послуг з використанням інформаційних технологій, яка розглянута в попередньому підрозділі, на ефективність роботи готелю відобразимо в табл. 3.2.

До основних переваг використання наведених інформаційних технологій просування послуг готелі «Hilton Kyiv» віднесено:

- підвищення ступеню керованості;
- зниження впливу людського фактора;
- скорочення паперової роботи;

- підвищення оперативності і достовірності інформації;
- зниження витрат;
- оптимізація обліку та контролю;
- забезпечення прозорості інформації для інвесторів;
- можливість збільшення частки ринку.

Таблиця 3.2

Вплив використання інформаційних систем MIS-, BI-технологій, IBM Spectrum Protect та обґрунтованої програми заходів щодо просування послуг з використанням інформаційних технологій в готелі «Hilton Kyiv»*

Рівні управління	Завдання, які виконують у готелі
Стратегічний менеджмент	Інвестування стратегічних цільових установ, стратегічна політика, прогнозування, програма реалізації послуг, прогнозування потреб у ресурсах, стратегічна фінансова політика, оцінки стратегічної діяльності.
Логістичне управління	Постачання та оптимізація запасів, транспортування, збутова діяльність, ціноутворення, розподіл, управління процесами з надання послуг, підтримка якості обслуговування споживачів та забезпечення після наданого сервісу.
Управління персоналом	Планування штатного розпису, облік персоналу, підбір персоналу, планування та облік трудових ресурсів, розрахунки з персоналом, облік підзвітних сум, управління документами, податковий облік.
Фінансовий менеджмент	Фінансовий аналіз, планування і контроль, управління джерелами засобів, управління активами.

*Примітка: складено автором на основі діяльності готелю «Hilton Kyiv».

Одним із важливих моментів, на який варто звернути увагу – те, що інформаційні технології і готелі існують у вигляді різноманітних інформаційних систем і інформаційних комплексів та використовуються в різних сегментах управлінської системи. Таким чином, роль інформаційних технологій просуванні послуг готелю «Hilton Kyiv» безперечно велика. Використання наведених сучасних програмних продуктів є дієвим шляхом до ефективної діяльності готелю та підвищення його конкурентоспроможності.

Ефективне управління конкурентоспроможністю готелю «Hilton Kyiv» на основі інформаційних технологій просування послуг повинно базуватися на потребах бізнесу, що мають бути конвертовані в технічні, організаційні і економічні вимоги до побудови інформаційно-організаційного дизайну готелю.

При впровадженні нової інформаційної системи управління та механізму просування послуг у досліджуваному готелі необхідно оцінити ризик відставання від конкурентів у результаті її неминучого старіння з часом, тому що інформаційні продукти, як ніякі інші види матеріальних товарів, мають надзвичайно високу швидкість змінюваності новими видами або версіями. Періоди змінюваності коливаються від декількох місяців до одного року. Якщо в процесі впровадження нової інформаційної технології просування послуг цьому фактору не приділяти належної уваги, можливо, що до моменту завершення переходу готелю на нову інформаційну технологію просування послуг вона вже застаріє і прийдеться вживати заходів до її модернізації. Такі невдачі з впровадженням інформаційної технології просування послуг звичайно пов'язують з недосконалістю технічних засобів, тоді як основною причиною невдач є відсутність або слабка пропрацьованість методології використання інформаційної технології [16].

При цьому цінність керівника готелю «Hilton Kyiv» окреслюється тим, наскільки оперативно він уміє користуватися інформацією. Кожен керівник у своїй повсякденній праці потребує постійно обновлювальної повної та всебічної інформації як для розроблення планів на майбутнє, так і для прийняття поточних рішень і здійснення оперативного контролю. Інформаційна насиченість не тільки змінила бізнес, а й створила нові проблеми, які не були передбачені. Через інформатизацію суспільства зросла роль Інтернету в скоєнні злочину. Також існує проблема інсайдерів – осіб, що мають доступ до конфіденційної інформації про діяльність готелю в силу свого службового положення. Для боротьби з ними компанії розгортають DLP-системи (Data Loss Prevention).

Вплив сучасних інформаційних технологій просування послуг на конкурентоспроможність готелю «Hilton Kyiv» значний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готелю в цілому. Застосування сучасних інформаційних технологій просування послуг готелю звичайно вимагає чималих витрат. З економічної точки зору інформаційні системи можуть розглядатися як засоби виробництва

готелю, які можуть вільно замінювати персонал. Оскільки вартість інформаційних технологій просування послуг падає, вони замінюють найманих працівників, вартість яких зростає. Таким чином, інформаційні технології повинні призвести до зниження числа середніх менеджерів і службовців, оскільки інформаційні технології замінюють їх [25].

Оскільки бізнес на певному етапі розвитку стає недостатньо керованим. При недостатності необхідної інформації в зручній формі раптом виявляється надлишок важко зіставляваної інформації, що надходить з різних підсистем. Виявляється, що для управління окремими підрозділами готелю «Hilton Kyiv» бракує механізму оперативної оцінки ефективності кожного з них. Крім того, нерідко відсутнє стратегічне планування і ефективний контроль. Розвиваючись, досліджуваний готель стикається з серйозними проблемами: старі методи управління дають все більше збоїв; контроль вимагає більшої кількості персоналу, додаткових витрат і ускладнення управління; узгодження рішень займає все більше часу, а дані для прийняття рішень або відсутні, або сильно запізнюються; кількість фінансових операцій і прийнятих рішень перевершують межу, за якою вже не ясні причини, що призвели до тих або інших кінцевих результатів.

Також одним із напрямків підвищення ефективності впровадження інформаційних технологій просування послуг у готелі «Hilton Kyiv» є застосування інформаційно-організаційного дизайну готелю, який може складатися з комп'ютерної системи резервування, системи проведення телеконференцій, відеосистем, комп'ютерів, інформаційних систем управління, електронних інформаційних систем, електронної пересилки грошей, телефонних мереж, рухомих засобів сполучення тощо. Перебудова інформаційно-організаційного дизайну істотно підвищує продуктивність праці персоналу, звільняє його від рутинних операцій, часто приводить до необхідності скорочення чисельності працівників.

На рівні операційної діяльності розв'язуються наступні завдання: обробка даних про операції; створення періодичних контрольних звітів про стан справ;

зберігання даних; отримання відповідей на всілякі поточні запити та оформлення їх у вигляді паперових документів або звітів. Прикладом може послужити щоденний звіт про надходження і видачу коштів банком, що формується з метою контролю балансу готівкових коштів, чи запит до бази даних кадрів, який дозволяє одержати дані про вимоги, що висуваються до кандидатів на заняття певної посади. Нині, за яскраво вираженої невизначеності, стохастичності зовнішнього середовища, необхідною властивістю підприємства виступає його здатність до адаптації [9, С. 35-38].

З урахуванням конкретних умов для кожного готелю необхідно розробляти та впроваджувати інформаційно-організаційний дизайн, що концентрує у собі сукупність організаційних, безпекових, технічних та інших можливостей спрямованих на досягнення достатнього рівня конкурентоспроможності та безпеки ведення бізнесу. Істотним елементом, від якого буде залежати ефективність інформаційно-організаційного дизайну слід вважати інфоцентр, що забезпечить об'єднання процесів постачання, споживання і надання послуг, перетворюючи їх у єдину високоефективну систему. Це дозволить в умовах швидкої зміни потреб і бажань клієнтів на ринку оперативно і гнучко адаптувати операційну систему (рух трудових, інформаційних, матеріальних і фінансових потоків) під індивідуальні потреби різних сегментів клієнтів. Також це надасть можливість мінімізувати витрати і істотно скоротити час обслуговування, прискорити процес одержання інформації різними службами та підвищити рівень сервісу [30].

Ще одним напрямком підвищення ефективності впровадження інформаційних технологій просування послуг готелю «Hilton Kyiv» є створення інфоцентру, ядром якого є інформаційна система управління, орієнтована на досягнення наступних завдань:

1. Відстеження стану готелю і ситуації довкола нього; оперативний аналіз.
2. Виявлення, ідентифікація та оцінка несприятливих змін (потенційних небезпек і загроз).

3. Підтримка прийняття оперативних і стратегічних рішень для управління конкурентоспроможністю готелем.

Діяльність інфоцентру має бути спрямована на підвищення ефективності управління конкурентоспроможністю і включати наступні напрямки:

- сприяння управлінню складським господарством, товарно-матеріальними ресурсами, кадрами;
- організація і впровадження інформаційних технологій у різних службах і підрозділах готелю, роботі маркетингового відділу шляхом збору та обробки важливої інформації для вироблення оперативних і стратегічних рішень;
- допомога бухгалтерії в проведенні моніторингу і контролю, обробка даних, інформації;
- формування необхідних форм звітів і передача даних.

Для готелю «Hilton Kyiv» впровадження інфоцентру дозволяє скоротити витрати на робочу силу майже на 30%, знижуючи потребу в ній, а, отже, й підвищити продуктивність праці. Тобто робочий час і витрати на оплату праці з надання послуг будуть менші від цих самих показників при використанні старого підходу. У результаті використання запропонованих домінант побудови інформаційно-організаційного дизайну, що концентрують у собі сукупність організаційних, інформаційних, безпекових, технічних та інших можливостей спрямованих на підвищення конкурентоспроможності готелю значно знижуються витрати на технічне обслуговування і поточний ремонт, витрати енергії тощо, скорочуються поточні витрати. Економічний ефект одержується також від надання послуг через Інтернет.

У випадку реалізації запропонованих заходів щодо вдосконалення інформаційних технологій просування послуг готелю (Додаток К) очікується збільшення загального доходу на 6731 тис. грн., зниження загальних витрат на 672 тис. грн., підвищення прибутку на 7403 тис. грн. в порівняння з 2018 роком, при цьому рівень рентабельності становитиме на рівні 80,56%.

Отже, успішність від впровадження інформаційної технології просування

послуг у готелі «Hilton Kyiv» та отримання максимальної вигоди та його користь залежить від ефективності управління витратами протягом всього терміну роботи проекту. Також від використання інформаційних технологій просування послуг має місце не тільки економічний ефект, але й соціальний, тобто це такі показники як: збільшення рівня інвестиційної привабливості готелю, чіткість та прозорість обліку та аналізу, адаптивність в результаті реструктуризації бізнесу, підвищення мобільності проекту. Дані елементи не можуть вимірюватися в кількісному вираженні, але їх роль на готелю дуже важлива.

Тому керівництво готелю «Hilton Kyiv», впроваджуючи інформаційні технології просування послуг мають усвідомлювати, що експлуатація даних систем потребують деяких змін в процесі управління проектами. Їх реалізація включає багато функцій, що мають вплив на роботу всіх підрозділів готелю. Саме тому готель має здійснити структурно послідовні дії щодо підключення нової інформаційної системи управління проектами. Після проведення теоретичних досліджень моделей впровадження інформаційних систем управління готель використовує їх для подальшого ефективного управління проектами та контролю виконання проектів шляхом автоматизації, що робить керування проектами готелю значно швидкою та вірною. Трансформація інформаційно-організаційного дизайну спричиняє глибокі зміни щодо бачення інформаційних процесів, новий підхід до стилю, методів, процедур управління.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Розглянувши в роботі теоретичні засади використання інформаційних технологій просування послуг суб'єкта готельного бізнесу, проаналізувавши їх використання на прикладі роботи готелю та розробивши рекомендації по їх вдосконаленню можемо зробити наступні висновки:

1. Дослідивши погляди вчених на розгляд поняття «інформаційних технологій просування послуг» можемо відзначити, що їх використання суб'єктом готельного бізнесу являє собою комплекс методів і способів обробки та передачі інформації із застосуванням технічних засобів, які доцільно використовувати при управлінні суб'єктів господарювання туристичної сфери при обслуговуванні постійних та потенційних клієнтів, взаємоспівпраці з посередниками, постачальниками, органами державної влади, а також при налагодженні з ними дієвих партнерських відносин.

2. Принципами використання інформаційних технологій суб'єктів готельного бізнесу є повнота інформаційного забезпечення, інформаційна незалежність керівників, інформаційне рівноправ'я, адаптація до потреб, методів і стилю роботи конкретного керівника, а також пряма участь керівників усіх рівнів ієрархічної структури суб'єкта господарювання під час розроблення інформаційної системи.

3. Факторами розвитку інформаційних технологій є необмежений обсяг інформації, що дозволяє представити докладну інформацію суб'єкта готельного бізнесу про її проекти, фото та інші наочні матеріали, повна статистика звернень після встановлення лічильника відвідувань сайту, що дозволяє визначити кількість звернень до джерела інформації, визначити показники відповідності пропозиції запитам потенційного попиту, обсяги реального попиту тощо, широта охоплення аудиторії, цілодобовий доступ, можливість оперативного поновлення, що особливо важливо з огляду на динамічність змін у вимогах попиту та економічні можливості пропозиції його задовольнити, а також інтерактивний режим.

4. Основними чинниками впливу на використання інформаційних

технологій являються низький рівень розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури, обмеженістю інформації та реклами туристичного продукту на міжрегіональному, національному та міжнародному ринках, низький рівень розвитку віртуальних туристичних підприємств, відсутність бази даних туристичного профілю в окремих регіонах країни, недосконалість механізму інформаційного обміну суб'єктів господарювання у сфері туризму і зовнішнього середовища за допомогою мереж, а також відсутність державної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни, тарифи.

5. Принципами побудови інформаційними технологіями просування послуг є оптимізація праці, управління та даних. При цьому впровадження інформаційних технологій для просування послуг суб'єкта готельного бізнесу має ґрунтуватися на дотриманні таких вимог: бізнес-процеси суб'єкта готельного бізнесу повинні описувати та здійснювати аналіз до початку запровадження інформаційних технологій, а не під час реалізації самого проекту; дотримуватися затвердженого плану дій, при цьому уникаючи додавання до системи нових складових; запровадження інформаційних технологій потрібно виконувати по окремих модулях, при цьому починаючи з тих, які дійсно дадуть реальний результат; формувати фінансовий та управлінський облік з дотриманням міжнародних вимог; суб'єкту готельного бізнесу проводити тісну співпрацю з розробником на всіх етапах впровадження інформаційних технологій для просування їх послуг.

6. Основними послугами готелю «Hilton Kyiv» є надання послуг з проживання у 262 номерах, послуги секретаря, бізнес-центру, оздоровчим спа-центром, надання послуг безкоштовного Wi-Fi, наявність ресторану та бару на території готелю. До послуг гостей також служби побуту, екскурсійне бюро, обмін валюти, камера зберігання речей. Зручності для відпочинку включають фітнес-зал, критий басейн і бенкетна зала. На території готелю знаходиться безкоштовна приватна парковка.

7. Основними методами просування послуг готелю «Hilton Kyiv» є

освіта потенційних клієнтів, побудова мережі своїх прихильників, демонстрація сервісуоціальні мережі та email маркетинг. Крім цього одним із методів є безпосередній зв'язок з клієнтами в телефонному режимі. При цьому отримати відгук клієнта для того, щоб потім оптимізувати маркетингову стратегію. За цим методом готель зможе забезпечити кращий сервіс та якість обслуговування клієнтів. Також використовуються методи платного просування, які займають значну частину в маркетинговій стратегії. Даний підхід вимагає значних фінансових затрат для того, щоб здійснювати контроль за рекламою готелю. При цьому досягнуті результати мають відповідати затвердженим цілям.

8. Напрямами впливу інформаційних технологій просування послуг в готелі «Hilton Kyiv» є збільшення контролю над витратами, а саме оперативний контроль віднесення витрат на замовлення послуг, виключення можливості нецільового використання номерного фонду; збільшення часу на прийняття управлінських рішень через отримання даних оперативного обліку в реальному режимі часу, отримання попередніх даних бухгалтерського і податкового обліку в реальному режимі часу, найменування інструментарію для аналізу інформації; а також зниження трудовитрат через скорочення часу на пошук нових клієнтів, скорочення часу формування і обробки первинних документів, прискорення розміщення рекламної інформації, збільшення клієнтів за рахунок використання інформаційних технологій, виключення дублювання вводу інформації в комп'ютерну систему, скорочення часу для формування бухгалтерської, податкової та оперативної звітності.

9. Механізм впровадження інформаційних технологій просування послуг у готелі «Hilton Kyiv» передбачає визначення мети готелю, яка полягає у підвищенні продуктивності праці та ефективності управління та зниження витрат готелю та оптимізація їх структури; вибір принципів впровадження інформаційних систем, таких як системність, економічність, принцип контролю та сумісності; розробку системи впровадження інформаційних технологій просування послуг з затвердженням відповідного плану та інструментів, безпосереднім створенням та впровадженням інформаційних технологій

просування послуг, проведення оцінки виробничого процесу з використанням інформаційних технологій просування послуг та досягненням планових показників; проведення оцінки результативності та ефективності впровадження інформаційних технологій просування послуг.

10. Пріоритетними стратегічними напрямками готелю «Hilton Kyiv» за умови використання інформаційних технологій просування послуг є збільшення оперативності оброблення даних, який реалізується за допомогою інформаційної системи управління OLAP; проектування та супроводження складних систем програмного забезпечення використовується при впровадженні технології оперативного аналітичного оброблення даних за допомогою CASE-технології, а також планування ресурсів за допомогою синхронізовані з клієнтом з використання інформаційної системи CSRP.

11. Основними напрямками підвищення ефективності використання інформаційних технологій просування послуг в готелі «Hilton Kyiv» є об'єднання ресурсів готелю з іншими організаціями через динамічні IORS, застосування інформаційно-організаційного дизайну готелю та створення інфоцентру, ядром якого є інформаційна система управління готелем. Впровадження розглянутих систем у роботу готелю дозволяють отримати своєчасний доступ до інформаційного продукту, здійснювати ефективну координацію внутрішньої діяльності та оперативне розповсюдження різноманітних повідомлень, збільшити ефективність їх взаємодії із суміжниками по технологічних маршрутах за рахунок використання більш інформованих та наочних засобів відображення та передачі-прийому повідомлень.

Отже, застосування сучасних інформаційних технологій просування послуг в роботі готелю «Hilton Kyiv» є ефективним та доцільним способом досягнення економічних результатів, дозволить підвищити ефективність діяльності готелю з мінімальними трудовими та матеріальними затратами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник. – К.: Знання України, 2002. – 358 с.
2. Атанасов М. Вплив інформаційних технологій на розвиток підприємства / М. Атанасов, О. Йона // Гармонізація суспільства –новітній напрямок розвитку держави : Всеукр. наук. конф. аспірантів тамолодих вчених, 25 березня 2014 р. : матер. конф. – Одеса, ОНЕУ. – С.54-61.
3. Байкарова О. Інформаційні технології – засіб оптимізації діяльності підприємств / О. Байкарова, Л. Тарасюк // Комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво. – 2013. – № 11. – С. 177–182.
4. Балазюк О. Ю. Оцінка та аналіз ефективності впровадження інформаційних технологій у процес управління / О. Ю. Балазюк, І. М. Сисоєва // Інвестиції: практика та досвід. – 2014. – № 22. – С. 35–40.
5. Башинська І.О., Новак Н.Г. Ефективне управління проектами підприємства / Інфраструктура ринку: електронний науково-практичний журнал. – 2017. – №6. – С. 113-117.
6. Бойко М. Г. Концептуальні основи розвитку корпорацій у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі / М. Г. Бойко, А. Г. Охріменко, А. М. Расулова // Науковий вісник Херсонського державного університету.Серія: Економічні науки. – Випуск 13. Частина 2. – 2015. – С. 35-38.
7. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. – К.:Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2006. – 448 с.
8. Герасименко В.Г., Галасюк К.А. Інноваційний потенціал підприємствтуризму та готельного господарства: монографія. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 278 с.
9. Грабовенська С. П. Напрями підвищення конкурентоспроможності України в туристичній сфері / С. П. Грабовенська // Інвестиції: практика та досвід. – 2013. – № 22. – С. 83–88.

10. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах : навч. посібник / В. М. Гужва. – К. : КНЕУ, 2001. – 400 с.
11. Дубіщев В. П. Застосування інформаційних технологій в управлінні підприємством / В. П. Дубіщев, В. І. Іщук, С. М. Малинський, Л. В. Малинська // Економіка і регіон. – 2012. – № 2 (33). – С. 88–94.
12. Зайцева Н. В. Інформатизація діяльності українських готелів як шлях адаптації до умов інформаційної економіки / Н. В. Зайцева // Збірник наукових статей «Управління розвитком» науково-практичної конференції «Інформатизація бізнесу очима молодих: прогресивні технології, наука, підприємництво» – Харків, 2007. – №3. – С. 60-61.
13. Інформаційні системи і технології в економіці: Посібник для студентів ВНЗ / За ред. Пономаренка В.С. – К.: Видавничий центр «Академія», 2002. – 544 с.
14. Информационные технологии в бизнесе. Энциклопедия / Под ред. М. Желены. – Санкт-Петербург, Москва, Харьков, Минск : Питер, 2002. – 1120 с.
15. Информационные технологии в маркетинге: Учебник для вузов / Г. А.Титоренко, Г. Л.Макарова, Д. М.Дайитбегов и др.; Под ред. Проф.. Г. А.Титоренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 335 с.
16. Капліна А.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг./А.С.Капліна.//Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. – 2016. – №1 (38): Економіка, організація і управління підприємством.– С.168 -173.
17. Карсекін В. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні / В.Карсекін, Т. Ткаченко // Економіка України. – 2013. – №9. – С. 14-18.
18. Квартальнов В. А. Туризм : учебник / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 320 с.
19. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: Навч. посіб. / В.Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги-XXI, 2003. – 298 с.

20. Кожухівська Р. Б. Інтернет-ресурси та їх вплив на туристичну сферу України [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/769/1/internet.pdf>.
21. Косій Т. М. Сучасний стан розвитку готельного господарства України / Т. М. Косій // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Індустрія гостинності в країнах Європи» (4-6 грудня 2009 р.). – Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. – 176 с.
22. Костюк О.М. Інтернет технології бронювання готелів / О. М. Костюк // Туристичні книги. – 2010. Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism-book.com/books/book-32/chapter-1363>.
23. Кравчук М.С. Інформаційні технології в туристичному бізнесі: роль та призначення / М.С. Кравчук // Географія та туризм. – 2012.
24. Кузнєцова Н.М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: монографія / Н. М. Кузнєцова, С. Г. Нездоймінов. – О.: Астропринт, 2010. – 252 с
25. Кучеренко К. В. Розвиток інформаційних технологій та їх запровадження у діяльність підприємств туристичної сфери [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://cyberleninka.ru/article/n/rozvitok-informatsiynih-tehnologiy-ta-yihzaprovadzhennya-u-diyalnist-pidpriemstv-turistichnoyi-sferi>
26. Лісник А.В. Організація і управління готельним бізнесом / А. Л. Лісник, А.В. Чернишов – М.: Видавничий будинок «Альпіна», 2001. – 212 с.
27. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг: Геопросторові аспекти / О.О. Любіцева. – Київський ун-т туризму, економіки і права; Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. – К.: Альтерпрес, 2002. – 320 с.
28. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 472 с.
29. Мартієнко А. І., Дишкантюк О. В. Сутність гостинності як економічної категорії // Економіка: реалії часу. Науковий журнал. 2017. – № 2 (30). – С. 72—78.

30. Мельник А. В. Сучасні інформаційні технології: GPS-туризмта популяризація туристичної привабливості / А. В. Мельник // Збірник наукових праць Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2013.
31. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти / С. В. Мельниченко // Вісник Запорізького національного університету. – 2010. – №2(6). – С. 129-138.
32. Мельниченко С.В. Сучасні інформаційні технології в діяльності підприємств туристичної індустрії / С.В. Мельниченко // Вісн. Київ. нац. торг.-екон. ун-ту. – 2004. – № 1. – С. 70–76.
33. Мунін Г.Б., Зміюв А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є. В., Гаца О. О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За редакцією члена кор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцева С.І. – К.: Ліра – К, 2005. – 520 с.
34. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / Г.Б. Мунін, А.О. Зміюв, Г.О. Зінов'єв, Є.В. Самарцев. – К.: Ліра, 2005. – 520 с.
35. Негода Г.А. Аналіз зарубіжного досвіду розвитку підприємств готельного господарства // Економіка та управління підприємствами. – Економічний часопис – XXI. – 2012. – С. 64-66.
36. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. /Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – К. : ЦУЛ, 2009. – 344 с.
37. Орлик О. В. Сучасні інформаційні технології в системі управління підприємством / О. В. Орлик, О. Г. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень : зб. наук. пр. – 2002. – Вип. 11. – С. 293–296.
38. Остапенко Я.О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку // Миколаївський національний університет імені В.О. Сухолинського. – Випуск 8, 2015. – С.1216-1221.

39. Охота В. І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії / В. І. Охота // Інвестиції : практика та досвід. – 2017. – № 5. – С. 46-49.
40. Офіційний сайт готелю «Hilton Kyiv» м. Київ. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hilton-kyiv-hotel-kiev.hotelmix.com.ua>.
41. Пелюх Г. Український готельний бізнес: дефіцит середнього класу і грамотного менеджменту. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://news.finance.ua/ua/news/-/301768/ukrayinskyj-gotelnyj-biznes-defitsytserednogo-klasu-i-gramotnogo-menedzhmentu>.
42. Писаревський І.М. Матеріально-технічна база готелів : підручник / І.М.Писаревський, А. Рябєв // Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2010. – 286 с.
43. Поворознюк І.М. Шляхи підвищення якості готельних послуг в Україні / І.М.Поворознюк [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/5582/1>.
44. Просування готелю і послуг готелю. Реклама готелю. Реклама і просування готелю. Реклама і просування готельних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.start-reklama.ru/reklama-otelya-i-gostinitsi.php>.
45. Пуцентайло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. – К. : Центр навч. л-ри, 2007. – 234 с.
46. Реклама і просування сайтів готелів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.webprojects.ru/services/promo/promo_business/hotels.
47. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник / Христо Роглев // Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Кондор, 2009. – 405 с.
48. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М. М. Скопень. – К. : Кондор, 2005. – 301 с.

49. Сокол К. М. Світовий ринок інформаційних технологій в контексті глобалізації світової економіки. Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомилинського, 2015. – Вип.3. – С. 78-83.
50. Терещенко Л. О. Інформаційні технології в управлінні / Л. О. Терещенко, О. С. Сніжко // Інвестиції: практика та досвід. – 2011. – № 12. – С. 28–31.
51. Теслик А. В. Інформаційні технології в туристичній діяльності / А. В. Теслик, О. В. Орлик // Інформатика та інформаційні технології. – 2015.
52. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: / Т.І. Ткаченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 537 с.
53. Ткаченко Т.І., Новак М.В. Методологічні основи функціонування та формування механізму управління якістю готельних послуг. // Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах: Зб. наук. праць. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – С. 141–149.
54. Хумарова Н.І. Гостинність, туризм та рекреація у забезпеченні розвитку економіки вражень / Н.І.Хумарова, О.В. Дишкантюк // «Про перспективи, проблеми і завдання розвитку сфери туризму і рекреації в Україні»: матеріали XI Пленуму Співки економістів України, 29 вересня 2017 р., Київ, СЕУ / За заг. ред. акад. АЕНУ В.В. Оскольського. – Київ, 2017. – С. 61-73.
55. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. – К.: Атака, 2006.
56. Федоров О. Найновіші досягнення інформаційних технологій і туризм – нові виклики і можливості / О. Федоров, Ю. Афоніна // Наукові записки Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка. Сер. : Педагогічні науки. – 2012.
57. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О. М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2013. – № 16. – С. 224-228.

58. Шевчук І. Б. Теоретичні аспекти розвитку і застосування інформаційних технологій в економіці та управлінні: мезо- та мікрорівень / І. Б. Шевчук, О. М. Васьків // Автоматизация и информационные технологии – от постановки до ввода в эксплуатацию / Монография. – Одесса: Куприенко С. В., 2013. – С. 111–125.

59. Юрчук Н. П. Інформаційні системи в управлінні діяльністю підприємства / Н. П. Юрчук // Агросвіт. – 2015. – № 19. – С. 53–58.

60. Янчук Т. В. Алгоритм впровадження інформаційних технологій в сучасний бізнес / Т. В. Янчук // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». – 2014. – Випуск 5. Частина 3. – С. 128–130.