

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «СТИЛЬ», М. ПАВЛОГРАД, ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСТЬ

Студента 2 курсу, 1м групи
спеціальності
073 «Менеджмент»
спеціалізації
«Готельний і ресторанный
менеджмент»

підпис студента

Дриги Дар'ї
Сергіївни

Науковий керівник
док. екон. наук,
професор кафедри готельно-
ресторанного бізнесу

підпис керівника

Мельниченко Світлана
Володимирівна

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

підпис гаранта

Ведмідь Надія
Іванівна

Київ 2018

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Спеціальність, спеціалізація 073 «Менеджмент» («Готельний і ресторанный менеджмент»)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри готельно-ресторанного бізнесу

_____ М. Г. Бойко
« ____ » _____ 2017 р.

Завдання на випускню кваліфікаційну роботу студентів

Дриги Дар'ї Сергіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Інформаційні системи управління готельно-ресторанного комплексу «Стиль», м. Павлоград, Дніпропетровська область»

Затверджена наказом ректора від «17» жовтня 2017 р. № 3330, від «11» червня 2018 р. № 1744

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 23 грудня 2018 року

3. Цільова установка та вихідні дані до випускної кваліфікаційної роботи:

Мета роботи: розроблення теоретичних, методичних засад і практичних рекомендацій щодо формування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства.

Об'єкт дослідження: процес функціонування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства.

Предмет дослідження: теоретичні, методичні та практичні інструменти формування інформаційної системи управління готельно-ресторанного комплексу «Стиль», м. Павлоград, Дніпропетровська область.

4. **Перелік графічного матеріалу** (з точним визначенням обов'язкових креслень), рис.: Складові інформаційної системи; Функції інформаційної системи; Типи інформаційних систем; Процеси створення інформаційної системи управління готелем; Еволюція розвитку інформаційних систем; Організаційна структура управління готельно-ресторанним комплексом «Стиль», м. Павлоград. Табл.: Класифікація інформаційних систем; Характеристика можливостей управлінських інформаційних систем; Основні завдання інформаційної системи управління підприємством готельного господарства; Динаміка результатів діяльності готельно-ресторанного комплексу «Стиль», м. Павлоград за 2015 – 2017 роки.

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

Вступ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.

1.1. Сутність та зміст інформаційної системи управління підприємством.

1.2. Особливості інформаційної системи управління готелем.

1.3. Вплив факторів на ефективність функціонування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства.

Висновки до розділу 1.

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ КОМПЛЕКСОМ «СТИЛЬ», М. ПАВЛОГРАД.

2.1. Аналіз результатів діяльності готелю.

2.2. Оцінка інформаційної системи управління готелем.

2.3. Дослідження впливу факторів на ефективність функціонування інформаційної системи управління готелем.

Висновки до розділу 2.

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ КОМПЛЕКСОМ «СТИЛЬ», М. ПАВЛОГРАД.

3.1. Основні напрями удосконалення інформаційної системи управління готелем.

3.2. Обґрунтування впливу новітніх інформаційних технологій на підвищення ефективності функціонування інформаційної системи управління готелем.

3.3. Оцінка прогностичної ефективності від напрямів удосконалення інформаційної системи управління готелем.

Висновки до розділу 3.

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

Додатки

6. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	<i>Вибір і затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи</i>	<i>01.09.2017 р.- 31.10.2017 р.</i>	<i>27.09.2017 р.</i>
2	<i>Оформлення і затвердження завдання на випускню кваліфікаційну роботу</i>	<i>01.11.2017 р.- 31.12.2017 р.</i>	<i>7.11.2017 р.</i>
3	<i>Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	<i>02.01.2018 р.- 11.05.2018 р.</i>	<i>05.04.2018 р.- 10.06.2018 р.</i>
4	<i>Захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	<i>14.05.2018 р.- 18.05.2018 р.</i>	<i>15.06.2018 р.</i>
5	<i>Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті</i>	<i>до 18.05.2018 р.</i>	<i>05.06.2018 р.</i>
6	<i>Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	<i>18.05.2018р.- 07.09.2018р.</i>	<i>10.07.2018 р.- 23.09.2018 р.</i>
7	<i>Захист 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	<i>07.09.2018- 10.09.2018 рр.</i>	<i>25.09.2018 р.</i>
8	<i>Написання 3 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	<i>11.09.2018- 28.10.2018 рр.</i>	<i>27.09.2018 р.- 17.11.2018 р.</i>
9	<i>Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях</i>	<i>29.10.2018- 31.10.2018 рр.</i>	<i>18.11.2018 р.</i>
10	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедру</i>	<i>01.11.2018 р.</i>	<i>19.11.2018 р.</i>
11	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування</i>	<i>12.11.2018 р.- 16.11.2018 р.</i>	<i>23.11.2018 р.</i>
12	<i>Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії</i>	<i>19.11.2018- 10.12.2018 рр.</i>	<i>23.11.2018 р.- 02.12.2018 р.</i>
13	<i>Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії</i>	<i>Відповідно розкладу</i>	<i>03.12.2018 р.</i>

7. Дата видачі завдання «17» листопада 2017 р.

8. Керівник роботи

С.В. Мельниченко

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Керівник освітньо-професійної програми

Н.І. Ведмідь

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Завдання прийняв до виконання _____ Д.С. Дрига_
студент-дипломник (прізвище, ініціали, підпис)

11. Висновок керівника випускної кваліфікаційної роботи

У роботі розглянуто теоретичні засади формування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства на основі опрацьованих літературних джерел вітчизняних та зарубіжних науковців.

Здійснено оцінку діючої інформаційної системи управління готельно-ресторанним комплексом «Стиль», м. Павлоград, досліджено вплив факторів на ефективність її функціонування. Проведено аналіз впливу інформаційної системи на результативність діяльності підприємства. У процесі дослідження виявлено позитивні сторони та недоліки. Для вирішення проблем розроблено рекомендації щодо удосконалення інформаційної системи управління готельно-ресторанним комплексом, обґрунтовано вплив новітніх ІТ на підвищення ефективності управлінського процесу підприємства. Запропоновані напрями удосконалення мають практичне значення і можуть бути впроваджені в діяльність готельно-ресторанного комплексу.

Випускна кваліфікаційна робота виконана відповідно до вимог і може бути рекомендована до захисту в екзаменаційній комісії.

Керівник випускної кваліфікаційної роботи _____
(підпис, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента _____ Дрига Д.С.
може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.
(прізвище, ініціали)

Керівник освітньо-професійної програми _____ Н.І. Ведміль
Завідувач кафедри _____ (підпис, прізвище, ініціали)
М.Г. Бойко

(підпис, прізвище, ініціали)

« _____ » 2018 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	10
1.1. Сутність та зміст інформаційної системи управління підприємством.....	10
1.2. Особливості інформаційної системи управління готелем.....	19
1.3... Вплив факторів на ефективність функціонування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства.....	32
Висновки до розділу 1.....	39
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ КОМПЛЕКСОМ «СТИЛЬ», М. ПАВЛОГРАД.....	41
2.1. Аналіз результатів діяльності готелю.....	41
2.2. Оцінка інформаційної системи управління готелем.....	53
2.3. Дослідження впливу факторів на ефективність функціонування інформаційної системи управління готелем.....	66
Висновки до розділу 2.....	78
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ КОМПЛЕКСОМ «СТИЛЬ», М. ПАВЛОГРАД.....	80
3.1..... Основні напрями удосконалення інформаційної системи управління готелем.....	80
3.2. Обґрунтування впливу новітніх інформаційних технологій на підвищення ефективності функціонування інформаційної системи управління готелем.....	92
3.3. Оцінка прогнозованої ефективності від напрямів удосконалення інформаційної системи управління готелем.....	99
Висновки до розділу 3.....	108
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	111
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	115
ДОДАТКИ.....	122

ВСТУП

Історично склалося так, що гостинність, розвиваючись протягом багатьох століть як особливий елемент сфери економічної діяльності, завдяки прогресу перетворилася на потужну індустрію.

На сучасному етапі стрімкий розвиток туристичної галузі висуває підвищені вимоги до стану матеріально-технічної бази вітчизняних готелів та якості готельного обслуговування, що в свою чергу залежать від ефективності керівництва. Прийняття управлінських рішень часто відбувається в умовах відсутності повної, своєчасної та достовірної інформації чи невизначеності окремих показників господарської діяльності.

Недостатність управлінського досвіду і фінансових ресурсів для інтеграції передових інноваційних розробок на сьогоднішній день є основною проблемою готельних підприємств України, ефективність функціонування яких в умовах ринкової економіки безпосередньо пов'язана з комплексною автоматизацією управління всіма виробничими і технологічними процесами, а також ресурсами.

Актуальність обраної теми полягає у тому, що застосування інформаційних технологій відіграє роль потужного інструменту в подальшому розвитку готельного господарства, дає змогу підприємствам не тільки займати лідируючі позиції у своїх ринкових сегментах в довгостроковій перспективі, але й відповідати вимогам міжнародних стандартів якості готельного сервісу.

Інноваційна діяльність у готельному бізнесі є економічно доцільною та ефективною, оскільки приносить підприємству додаткові доходи, збільшує частку ринку та забезпечує конкурентоспроможність на ньому, скорочує витрати, вдосконалює процес обслуговування, підвищує ефективність роботи окремих підрозділів та готелю в цілому.

Теоретичні і практичні аспекти використання інформаційних технологій у підприємствах готельного бізнесу висвітлені в наукових працях Перепелиці А. С. [41], Лужанської Ю. С. [26], Гудзовати О. О. [12; 13],

Леміш К. М. [25], Мельниченко С. В. [28], Кузнецової Н.М. [24], Вонга З. [66], Сальнікова О.М. [48], Святненко В.А. [49], Плескача В.Л. [43], Петруні Ю.Є. [42], Башинська І.О. [2], Ящук В.І. [62], Кравчук Г.О. [23], Верес О.М. [4] та інших вчених. Проаналізувавши наукові джерела можна зробити висновок, що стрімкі темпи науково-технічного прогресу потребують безперервного аналізу існуючих досягнень у сфері управління та інформатизації з метою подальшого впровадження на підприємствах.

Мета дослідження – розроблення теоретичних, методичних засад і практичних рекомендацій щодо формування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства.

Завданням є аналіз теоретичних засад формування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства; дослідження ІСУ готельно-ресторанним комплексом «Стиль», м. Павлоград шляхом здійснення оцінки та аналізу факторів впливу на ефективність її функціонування; визначення основних напрямів удосконалення інформаційної системи та оцінка прогнозованої ефективності від них.

Об'єкт дослідження – процес функціонування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства.

Предмет дослідження – теоретичні, методичні та практичні інструменти функціонування інформаційної системи управління готельно-ресторанного комплексу «Стиль», м. Павлоград, Дніпропетровська область.

Методи дослідження. При проведенні дослідження в якості інструментарію використовувались наступні методи: описовий, порівняльний, структурний, аналізу, синтезу, індукції і дедукції, а також SWOT-аналіз, PEST-аналіз та ABC-аналіз. За допомогою проведення експертної оцінки було визначено рівень якості задіяної інформаційної системи управління готелем.

Інформаційна база дослідження. Основні джерела інформації: результати анкетування працівників підприємства, вивчення думки споживачів власними силами, періодичні видання, монографії з обраної теми,

законодавчі акти, нормативна документація, електронні ресурси, а також власний досвід роботи на досліджуваному підприємстві.

Практичне значення. Дану дипломну роботу було розроблено на базі існуючого підприємства, з урахуванням специфіки його функціонування та інвестиційних можливостей власників, тому пропозиції можуть бути втіленими на практиці.

Проведення дослідження інформаційної системи управління, дозволило визначити основні критерії оцінки якості та вивчити думку користувачів ІСУ готельно-ресторанним комплексом «Стиль», м. Павлоград, тим самим виявивши її слабкі сторони. На основі дослідження також були визначені ключові фактори зовнішнього та внутрішнього середовища, що впливають на ефективність функціонування ІСУ. Отримані результати дозволять керівництву оптимізувати процес управління на підприємстві та, як наслідок, в подальшому отримувати більший прибуток.

Основні положення наукового дослідження знайшли свої відображення у статті на тему: «Інформаційна система управління суб'єкта готельного бізнесу», яка була опублікована у збірнику наукових статей студентів КНТЕУ «Готельний і ресторанный бізнес» (Додаток А).

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Сутність та зміст інформаційної системи управління підприємством

Нині більшість управлінських рішень доводиться приймати в умовах невизначеності і ризику, що змушує керівників підприємств безперервно контролювати різні аспекти фінансово-господарської діяльності. В свою чергу ефективне функціонування будь-якого підприємства незалежно від його форми власності та виду діяльності характеризується наявністю якісного інформаційного забезпечення, що визначається достовірністю, оперативністю, релевантністю та аналітичним опрацюванням.

З метою розриття сутності поняття «інформація» велика кількість вітчизняних та зарубіжних вчених використовувала різні підходи, що доводить абстрактність дефініції, якій залежно від обраного контексту властиві різні альтернативні значення.

Проаналізувавши визначення терміну з різних позицій, можна стверджувати, що в широкому розумінні інформація – це сукупність різноманітних знань, сигналів, відомостей, повідомлень про фактичні та інші процеси і явища, що відбуваються в матеріальному світі, що їх певна система сприймає (збирає, зберігає, обробляє) від навколишнього середовища (вхідна інформація), видає в навколишнє середовище – систему (вихідна інформація) або зберігає її в собі (внутрішня інформація) і використовує для визначених цілей [3, с. 12].

Як об'єкт використання в бізнесі, інформація характеризується певними властивостями, необхідними для зниження ризиків при прийнятті бізнес-рішень та розробці бізнес-стратегій [44, с. 42]:

- оперативність — це інтервал часу з моменту якоїсь події до моменту отримання реципієнтами повідомлення про неї;

- повнота - визначає достатність даних для прийняття рішень або для створення нових даних на основі наявних;
- достовірність - загальна властивість, яка визначає неспотворену частку інформації в копії документа стосовно його оригіналу;
- об'єктивність – неупередженість, незалежність інформації від волі та бажань людини;
- адекватність - це ступінь відповідності реальному об'єктивному стану справ;
- доступність - міра можливості отримати ту чи іншу інформацію;
- актуальність - це ступінь відповідності інформації поточному моменту часу.

Отже, переваги в бізнесі має підприємство, менеджмент якого одержує оперативну, достовірну, повну інформацію не тільки зі структурних підрозділів підприємства, але і із зовнішнього середовища.

Безсумнівно, інформація може використовуватись як інструмент виробництва, або сировина, проте в контексті сучасних глобалізаційних процесів інформація розглядається як окремий, самостійний фактор виробництва, переважаючи над традиційними: матеріальними, енергетичними, трудовими та фінансовими (рис. 1.1) [57, с.93].

Рис. 1.1. Фактори виробництва

Відповідно, завдяки впровадженню новітніх методів обробки та використання інформації, а також технічних засобів, стало можливим її перетворення у важливий виробничий ресурс.

Інформаційна система, як система управління, тісно пов'язана із системами збереження та видачі інформації, із системами, що забезпечують обмін інформацією в процесі управління. Вона охоплює сукупність засобів та методів, що дають змогу користувачу збирати, зберігати, передавати і обробляти відібрану інформацію [7].

У сучасній економічній літературі термін «інформаційна система» розглядається з різних позицій (табл. 1.1). Проаналізувавши тлумачення поняття, можна зробити висновок, що інформаційна система трактується як [3, с. 20]:

- об'єкт, адже система має складну внутрішню структуру, впорядковану певним чином;
- метод, адже кожен з організаційних елементів системи сприяє вирішенню певних задач.

Отже, у широкому розумінні поняття «інформаційна система» – це організована сукупність взаємопов'язаних і взаємозалежних відомостей, які характеризують стан об'єкта управління та процеси, що здійснюються в ньому, виражена за допомогою економічних показників або інших інформаційних сукупностей, зібрані технічними засобами з використанням економіко-математичних методів, сучасних засобів консолідації і обробки даних.

З метою розуміння та оцінки потужностей сучасних інформаційних систем необхідно розглянути пройдені еволюційні етапи, зміна яких визначалася головним чином розвитком науково-технічної революції (Додаток Б).

Проаналізувавши недоліки представлених систем можна стверджувати, що необхідність створення кожної нової концепції була обумовлена недосконалістю вже присутніх на ринку та висуванням підвищених вимог до

можливостей інформаційних систем з боку учасників економічної діяльності.

Таблиця 1.1

Трактування поняття «інформаційна система» різними вченими

Визначення поняття	Автор
Програмний комплекс, що складається з модулів, які охоплюють усі сфери діяльності підприємства та їх взаємодію в режимі реального часу, що уможливорює прийняття своєчасних та обґрунтованих рішень менеджерами різних рівнів управління [49].	Святненко В.А., Нетреба І.О.
Пов'язана сукупність засобів, методів і персоналу, які використовуються для зберігання, оброблення та видачі інформації в інтересах досягнення поставленої мети [51, с. 9].	Соколов В.Ю.
Система яка організовує пам'ять і маніпулювання інформацією щодо проблемної сфери [14].	ДСТУ 2874- 94
Сукупність внутрішніх і зовнішніх потоків прямого і зворотного інформаційного зв'язку певних об'єктів, засобів, фахівців, що беруть участь у процесі обробки інформації та виробленні управлінських рішень [11, с.7].	Грицунов О. В.
Організаційно-технічна система, в якій реалізується технологія обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів [45].	ЗУ «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»
Сукупність структурованих за допомогою певного організаційно-методичного механізму інформаційних потоків та відносин між людьми з приводу їх використання для цілей управління організацією, яка реалізується в межах організації за допомогою комплексу програмно-технічних засобів та математично-лінгвістичних алгоритмів збирання, обробки, інтерпретації, використання та передавання інформації [29, с. 20].	Фоміченко І.П., Мироненко Є.В., Баркова С.О.
Сукупність засобів збору, зберігання, передачі, оброблення інформації в певній програмній області для досягнення поставленої мети у процесі управління. [43, с. 74].	Плескач В.Л., Затонацька Т.Г.
Система обробки інформації у сукупності з ресурсами організації, що відносяться до неї, такими, як: люди, технічні та фінансові ресурси, яка надає і розподіляє інформацію [53, с. 24].	Спрінсян В.Г., Бірюкова Т.Л.
Взаємозв'язана сукупність концепцій, методів, технологій, технічних і програмних засобів, використовуваних для автоматизації процесів збору, реєстрації, обробки, зберігання та видачі інформації споживачу в інтересах досягнення поставленої мети [60, с. 54].	Юрчук Н.П.

Джерело: складено автором на основі [49; 51; 14; 11; 45; 29; 43; 53; 60].

Отже, поглиблення спеціалізації, стандартизації та кооперації, а також поява нових засобів обробки інформації виступали рушійною силою розвитку ІС з початку 1950-х років (рис. 1.2).

Рис. 1.2. Еволюція інформаційних систем

Графічне зображення еволюції інформаційних систем наглядно демонструє «нашарування» функціональних можливостей ІС на кожному з етапів, що не стримує розвиток попередніх, а навпаки розширює діапазон їх використання. Так, до складу деяких сучасних систем можуть входити елементи кожного покоління ІС.

В управлінні економікою підприємства інформаційна система повинна виконувати низку функцій для вирішення поставлених перед ними завдань, пов'язаних з підтримкою динамічної інформаційної моделі предметної області і з задоволенням інформаційних потреб її користувачів. Основні функції інформаційних системи наведено на рис. 1.3:

Рис. 1.3. Функції інформаційної системи

Наведемо коротку характеристику виконуваних функцій:

- обчислювальна – своєчасне опрацювання інформації з метою досягнення управлінських цілей;
- відстежувальна – фіксація нової, а також формування зовнішньої та внутрішньої інформації потрібної для управління;
- запам'ятовувальна – безперервне накопичення та збереження інформації, впорядкування на основі певних критеріїв, можливість відновлення;
- комунікаційна - обмін необхідною для виконання поставлених завдань інформацією між структурними елементами об'єкта управління;
- інформаційна – швидкий доступ, пошук та видача інформації, відповідно до встановлених обмежень прав на доступ;
- регулювальна – здійснення керуючого впливу на об'єкти та суб'єкти господарювання у випадку виявлення відхилень;
- оптимізаційна – можливість гнучко підлаштовуватись під зміни мікро-

та макросередовища, з врахуванням міри відхилення;

- прогнозна – планування і координація розвитку об'єкта управління на основі підсумків аналітики фактичних результатів діяльності;
- аналітична – оцінка динаміки змін основних показників виробничо-господарської діяльності з метою визначення тенденцій та закономірностей;
- документальна – формування необхідних документів та звітів.

Так, інформаційна система включає в себе функціональну та забезпечувальну частини, що відповідають за автоматизовану обробку даних (рис. 1.4).

Забезпечувальна частина ІС, що є логічним, поділяється на дві компоненти: організаційну (організаційна структура підприємства, і персонал (штати, посадові інструкції); компоненти системи обробки даних (технічне, інформаційне, технологічне, математичне, програмне, лінгвістичне, правове, ергономічне та інші види забезпечення).

Організаційна структура характеризується складом підрозділів підприємства, персонал яких забезпечує функціонування АІС, розподіл між ними функцій і взаємодія цих підрозділів у процесі функціонування системи.

Системи обробки даних (СОД) – види забезпечення, призначені для інформаційного обслуговування спеціалістів різних органів управління підприємством, які приймають управлінські рішення [3, с. 27].

Технічне забезпечення являє собою комплекс технічних засобів, що застосовуються для функціонування системи опрацювання даних, і містить у собі пристрої, за допомогою яких виконуються типові операції опрацювання даних як поза ЕОМ (периферійні технічні засоби збору, реєстрації, первинного опрацювання інформації, оргтехніка різного призначення, засоби телекомунікації і зв'язку), так і на ЕОМ різних класів.

Інформаційне забезпечення – це сукупність методів і засобів розміщення й організації інформації, що включають у себе системи класифікації і кодування, уніфіковані системи документації, раціоналізації

документообігу та форми документів, методів створення внутрішньомашинної інформаційної бази ІС. Від якості розробленого інформаційного забезпечення значною мірою залежить достовірність і якість прийнятих управлінських рішень.

Рис. 1.4. Складові інформаційної системи управління [42]

До математичного забезпечення віднесено сукупність математичних методів, моделей і алгоритмів розв'язування завдань, які застосовуються в АС; моделі та алгоритми, що входять до цього забезпечення як інструмент подальшої розробки програмних засобів. Моделі системи управління та об'єкта автоматизації належать звичайно до організаційного забезпечення.

Програмне забезпечення – сукупність програмних засобів для створення та експлуатації СОД засобами обчислювальної техніки. До складу

програмного забезпечення входять базові (загальносистемні) та прикладні (спеціальні) програмні продукти. Базові програмні засоби служать для автоматизації взаємодії людини і комп'ютера, організації типових процедур опрацювання даних, контролю і діагностики функціонування технічних засобів СОД.

Прикладне програмне забезпечення являє собою сукупність програмних продуктів, призначених для автоматизації вирішення функціональних задач інформаційної системи. Вони можуть бути розроблені як універсальні засоби (текстові редактори, електронні таблиці, системи управління базами даних) і як спеціалізовані, тобто такі, що реалізують функціональні підсистеми (бізнес-процеси) об'єктів різної природи (економічні, інженерні, технічні тощо).

Правове забезпечення – це сукупність правових норм, що регламентують створення і функціонування інформаційної системи. Правове забезпечення розробки інформаційної системи включає нормативні акти договірних взаємовідносин між замовником і розроблювачем ІС, правове регулювання відхилень. Правове забезпечення функціонування СОД включає: умови надання юридичної чинності документам, отриманим із застосуванням обчислювальної техніки; права, обов'язки і відповідальність персоналу, в тому числі за своєчасність і точність опрацювання інформації; правила користування інформацією і порядок вирішення суперечок щодо її достовірності [48, с. 53].

Лінгвістичне забезпечення — це сукупність мовних засобів, що використовуються на різних стадіях створення та експлуатації СОД для підвищення ефективності розробки й забезпечення спілкування людини і ЕОМ [48, с. 54].

Функціональна частина – це модель системи управління об'єктом з відповідними оптимальними схемами управління і документообігу. Функціональна частина застосовує методи, способи обробки інформації предметних ділянок роботи.

Функціональна частина реалізується через систему функцій управління, тобто через взаємозв'язок конкретних видів управлінських робіт. Оскільки функції – це відносно самостійні ланки управлінських робіт, у межах функціональних компонентів ІС виділяють функціональні підсистеми. Функціональні підсистеми різняться за сферами діяльності і залежать від предметної області ІС. Реалізація специфічних особливостей функціональних підсистем здійснюється на практиці через функціональні завдання, для реалізації яких застосовуються різноманітні моделі та алгоритми. Вибір функціональних завдань є одним із найважливіших елементів створення ІС. Функціональні завдання вирішуються на рівні комплексів задач та окремих задач [3, с. 29].

Отже, засоби, методи та персонал – складові інформаційної системи управління, використовуються з метою вирішення завдань та досягнення цілей підприємства, шляхом генерації необхідної інформації, а саме її збирання, зберігання, обробки та передачі. Так, в процесі розвитку ІС простежується революційний стрибок, як результат нагромадження якісних та кількісних змін параметрів та компонентів системи, що з кожним етапом еволюції сприяє оптимізації процесу управління та надає підтримку у прийнятті рішень керівництвом на більш високому рівні.

1.2. Особливості інформаційної системи управління готелем

Враховуючи кількість та різноманітність предметних сфер, і зокрема сфер економічної діяльності, фахівці зазначають, що не існує єдиної усталеної та загальноприйнятої класифікації інформаційних систем, хоча єдність сприяла б створенню оптимальних потоків інформації, які забезпечують потреби управління. Так, інформаційні системи, кожній з яких притаманні певні особливості, класифікують за низкою ознак (табл. 1.2).

На даному етапі розвитку функціонування готелів характеризується використанням інформаційних технологій не тільки у напрямку

автоматизації управління та бронювання, а також для налагодження комунікацій з гостем, оптимізації маркетингу тощо.

Тому ігнорування світових тенденцій є загрозою для готельних підприємств України, що перебувають у сильній конкуренції з міжнародними готельними мережами, які активно використовують корпоративні інформаційні системи (КІС).

Таблиця 1.2

Класифікація інформаційних систем управління підприємством

Ознаки класифікації	Типи інформаційних систем управління
За рівнем діяльності	<ul style="list-style-type: none"> - державні; - територіальні (регіональні); - галузеві; - підприємств (організацій); - технологічних процесів
За сферою застосування	<ul style="list-style-type: none"> - для наукових досліджень; - автоматизованого проектування; - організаційного управління; - управління організаційно-технічними процесами; - управління виробничими процесами; - управління технологічними процесами; - навчальні
За рівнем автоматизації процесів управління	<ul style="list-style-type: none"> - інформаційно-пошукові; - інформаційно-керівні; - інформаційно-довідкові; - системи підтримки прийняття рішень (СППР); - інтелектуальні ІС
За рівнем централізації обробки інформації	<ul style="list-style-type: none"> - централізовані ІС; - децентралізовані ІС; - ІС колективного використання
За рівнем керованого виробничого процесу	<ul style="list-style-type: none"> - для виробництва з дискретним процесом; - для виробництва з неперервним процесом; - для виробництва з неперервно-дискретним процесом
За рівнем інтеграції функцій	<ul style="list-style-type: none"> - багаторівневі ІС з інтеграцією за рівнями планування; - багаторівневі ІС з інтеграцією за рівнями управління; - комплексні ІС, які здійснюють інтеграцію ІС з відмінними задачами
За режимом опрацювання інформації	<ul style="list-style-type: none"> - в режимі реального часу; - в автономному режимі

Джерело: [65].

За Юрчук Н.П. корпоративна інформаційна система - це система, яка підтримує автоматизацію функцій управління і надає інформацію для поглиблення знань і прийняття управлінських рішень. У ній реалізовано сучасну управлінську ідеологію, яка поєднує бізнес-стратегію підприємства і прогресивні інформаційні технології [60, с. 55]. На відміну від локальної вона автоматизує всі функції управління на всіх його рівнях, тому доцільно розглянути диференціацію інформаційних систем за функціональною ознакою та рівнями управління (рис. 1.5).

Рис. 1.5. Типи інформаційних систем

Основою змодельованої піраміди являють собою ІС, які використовують виконавці з метою операційної обробки даних, а менеджери середньої ланки – тактичного управління. Менеджери вищої ланки використовують інформаційні системи розташовані на стратегічному рівні (вершині піраміди), для підтримки у прийнятті управлінських рішень, що характеризуються повною або частковою неструктурованістю даних.

Між інформаційними системами всіх рівнів управління існує тісний взаємозв'язок, адже будь-який рівень управління потребує інформації з кожної функціональної системи, об'єми і міра узагальнення яких є різними. При цьому на кожному з них, відповідно до бізнес-процесів готелю, вирішуються специфічні завдання, що забезпечують інтеграцію інформаційних потоків по вертикалі.

Проаналізувавши представлену модель, можна зробити висновок, що між рівнем управління та об'ємом роботи, який виконує менеджер відповідного рівня кваліфікації, існує обернено пропорційна залежність, адже менша частка завдань припадає на керівників вищої ланки. Однак, зростають інтелектуальні можливості та складність задіяних ІС, а також їх внесок у прийнятті управлінських рішень (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Характеристика можливостей управлінських інформаційних систем

Тип ІСУ	Характеристика	Можливості
Оперативний рівень		
Transaction Processing Systems (TPS)	<ul style="list-style-type: none"> - здійснює моніторинг та підтримку основних бізнес-операцій організації - забезпечує основу для багатьох додатків за участю іншої системи підтримки; - вважається критичним для успіху будь-якої організації оскільки він підтримує центральні операції. 	<ul style="list-style-type: none"> - відстеження замовлення; - обробка замовлень; - планування виробництва; - машинна обробка; - контроль руху матеріалів; - торгівля цінними паперами; - управління грошовими засобами; - платіжні відомості; - кредиторська заборгованість; - дебіторська заборгованість; - компенсація; - навчання та розвиток; - облік працівників.
Тактичний рівень		

Management Information Systems (MIS)	<ul style="list-style-type: none"> - забезпечує управління періодичними звітами та доступом до поточних та минулих показників діяльності організації; - доповідає та генерує дані з TPS; - не цілком аналітична; - відносно негнучка. 	<ul style="list-style-type: none"> - менеджмент збуту; - інвентаризація; - річне бюджетування; - аналіз капіталовкладень; - аналіз переміщень.
--------------------------------------	---	---

Продовження таблиці 1.3

Decision Support Systems (DSS)	<ul style="list-style-type: none"> - забезпечує комп'ютеризовану підтримку комплексним нерутинним та частково структурованим рішенням; - має більше аналітичних моделей та можливостей аналізу даних, ніж MIS; - вилучає інформацію з зовнішніх та внутрішніх джерел. 	<ul style="list-style-type: none"> - аналіз торгового регіону; - планування виробництва; - аналіз витрат; - аналіз рентабельності; - аналіз контрактної вартості.
Стратегічний рівень		
Executive Support Systems (ESS)	<ul style="list-style-type: none"> - має обмежені аналітичні можливості, але використовує складні інструменти моделювання; - використовує внутрішню та зовнішню інформацію. 	<ul style="list-style-type: none"> - 5-річний прогноз тенденцій продажів; - 5-річний операнційний план; - 5-річне прогнозування бюджету; - планування прибутку; - планування кадрів.

Джерело: [65].

Так, на операційному рівні управління основною задачею менеджерів нижчої ланки (виконавців) є оперативне виявлення змін у вхідній поточній інформації та своєчасне реагування на ці зміни. Динаміка прийняття рішень, виконання операцій та вирішенням задач, які багаторазово повторюються, характеризують даний рівень. Тому, інформаційна система повинна бути легкодоступною, постійно діючою, точною, а джерела інформації, задачі та цілі добре структурованими, формалізованими та заздалегідь визначеними. Використання ІС прискорює оформлення рахунків, накладних, нарахування зарплати, облік сировини і матеріалів та ін.

На тактичному рівні ІС орієнтовані на тактичний рівень управління відповідають за середньострокове планування, аналіз і організацію робіт протягом декількох тижнів (місяців), наприклад аналіз і планування поставок, збуту. Ці завдання характеризуються регламентованим

формуванням кінцевих документів, призначені для керівників різних служб підприємств [42, с.192].

Основним завданням на стратегічному рівні для керівництва є аналіз впливу змін у зовнішньому середовищі на існуючий потенціал підприємства. Даний рівень управління характеризується високоефективним інформаційним забезпеченням керівництва, підтримкою прийняття рішень по реалізації стратегічних перспективних цілей розвитку готелю. Вимогами до ІС є: адаптація до стилів і методів управління на підприємстві; максимальна зручність у користуванні; забезпечення інформаційної незалежності керівників усіх рівнів, тим самим зниження спотворення інформації.

З метою кращого розуміння роботи інформаційних систем підприємств гостинності, необхідно розуміти процеси, які відбуваються у його внутрішньому та зовнішньому, проблеми, для вирішення яких створені ці інформаційні системи, та визначити їх структуру. Тому об'єднання інформаційної системи готельно-ресторанного комплексу з комп'ютерними технологіями є основною задачею сучасного менеджменту [41, с. 253].

Створення інформаційної системи управління готелем потребує врахування специфіки діяльності підприємства та адаптації під його потреби та вимоги. Безперечно структура готельних підприємств та типи зв'язків між її елементами характеризуються наявністю спільних рис, що забезпечує єдині принципи і шляхи побудови ІСУ готелями (рис.1.6).

Рис.1.6. Процеси створення інформаційної системи управління готелем

Кожному з представлених за допомогою каскадної моделі на рис. 1.6 процесів розробки інформаційної системи управління готелем притаманні певні особливості, які необхідно розглянути детальніше.

Формування концепції. Перш за все чітко формулюються цілі, які необхідно досягти за допомогою використання інформаційної системи, з урахуванням особливостей притаманних саме готелю-замовнику, адже розробка та налаштування нестандартних можливостей займає більшу частину проекту. Визначається концепція ІС, ключові технічні моменти, терміни і обсяги виконуваних робіт, а також джерела фінансування.

Аналіз підприємства. Проводиться обстеження підприємства, науково-дослідні роботи щодо оцінки реалізації вимог кінцевого споживача, аналізується документація, яка повинна стати джерелом вихідної інформації системи, або повинна формуватися в результаті автоматизації, а також враховуються побажання майбутніх користувачів та керівництва готелю.

Розробка технічного завдання. В процесі розробки технічного завдання систематизуються вимоги до можливостей інформаційної системи, описуються бізнес-процеси підприємства, тобто визначаються чіткі критерії оцінки впровадження, для того, щоб за його результатами визначити ступінь відхилення від поставлених завдань перед компанією-розробником.

Проектування. Детально проектується архітектура інформаційної системи; описуються структура бази даних та сценарії автоматизації всіх, пов'язаних з впровадженням ІС, бізнес-процесів готельного підприємства; сценарії інтеграції майбутньої системи з зовнішніми програмними продуктами; джерела вихідних даних та варіанти початкового інформаційного наповнення системи; концепція розмежування прав доступу до інформації на основі ролей користувачів, що визначають, в тому числі, їх повноваженнями; концепція навчання користувачів інформаційної системи.

Розробка. Відбувається реалізація всіх вимог до інформаційної системи відповідно до проектної документації, а саме розробка всіх необхідних програмних компонентів, створення структури бази даних, установка, налаштування і тестування всіх компонентів ІС, імітація сценаріїв інтеграції і т.д. Завершення процесу розробки підтверджується появою таких проектних документів, як керівництво по встановленню та налагодженню системи, програма і методика випробувань системи, а також шаблон бази даних і реєстру всіх виконаних програмних розробок.

Підготовка до експлуатації. Установка та налаштування всіх компонентів системи в інформаційному середовищі готелю, проведення попереднього тестування, розробка документації для користувачів, навчання персоналу готельного підприємства, завантаження вихідних даних, проведення випробувань системи відповідно до програми і методики випробувань та інші підготовчі роботи.

Впровадження в експлуатацію. Проведення дослідної експлуатації системи протягом певного часу з метою підтвердження відповідності створеної інформаційної системи управління потребам та вимогам готелю. Також в процесі експлуатації фіксуються помилки і узгоджуються необхідні доопрацювання, які підлягають усуненню доти, поки система не починає функціонувати у відповідності з усіма, пред'явленими до неї раніше вимогами.

Супровід. Здійснення сервісного обслуговування на підставі гарантійних зобов'язань, а у разі виявлення недоліків доопрацювання функціоналу та усунення дефектів.

В результаті усвідомлення керівництвом готельного підприємства в процесі експлуатації того, що деякі вимоги до інформаційної системи управління містили неточності і вимагають переформулювання або доповнень, кожен з процесів створення повторюється, як продемонстровано на каскадній моделі.

Отже, однозначно і несуперечливо сформульовані завдання і цілі готельного підприємства; вимоги, які повинна задовольняти та функціональні можливості, якими повинна володіти інформаційна система управління відіграють фундаментальну роль при її створенні.

Більшість готелів в процесі інформатизації своєї діяльності проходять однакові основні етапи. Спочатку автоматизуються внутрішні бізнес-процеси готелю, далі будується зовнішня інформаційна система взаємовідносин з контрагентами та клієнтами, отримання зовнішньої інформації про стан ринку (події, заходи). Наступний етап включає поєднання внутрішньої та зовнішньої систем в комплексне інформаційне бізнес-середовище (рис. 1.7).

Рис. 1.7. Автоматизація основних бізнес-процесів готелю [12]

Підприємство готельного господарства як сукупність функціональних відділів висуває наступні вимоги до систем автоматизації [12, с. 95]:

- потужні функціональні можливості управління тарифною політикою, номерним фондом і обслуговуванням гостей;
- використання всіх існуючих каналів продажів готельних послуг (інтернет, GDS (Global Distribution System), call-центри);
- широкі можливості фінансового контролю та аудиту;
- управління центрами прибутку (номерний фонд, ресторани, бари, фітнес, пральня, бізнес центр);
- організація проведення заходів (конгресів, банкетів, конференцій);
- наявність інтерфейсів із системами автоматичної авторизації кредитних карток;
- наявність інтерфейсів з периферійними системами (інтерактивне ТБ, телефонія, замки, мінібари, управління енергетикою);
- можливість реалізації програм постійних гостей і участі в бонусних програмах авіакомпаній;
- розрахунок належних турагентствам комісійних платежів;
- можливість здійснювати групове бронювання з гнучкою системою індивідуальних розрахунків з гостями;
- надійність і відмовостійкість;
- супровід та цілодобова підтримка;
- постійний розвиток систем відповідно до вимог ринку.

Всі перераховані вище задачі вирішуються засобами АСУ. Серед параметрів, що здійснюють вплив на вибір системи управління готелем слід виокремити: розмір номерного фонду, наявність додаткових послуг (зв'язок, платне телебачення, key card, spa & sauna department), місцезнаходження, контингент гостей тощо.

Інформаційна система управління є відображенням внутрішнього середовища готелю, де кожен з модулів відповідає певному функціональному підрозділу, які об'єднує підприємство. Визначимо завдання основних структурних елементів готелю, які автоматизуються за рахунок використання інформаційної системи (Додаток В).

Проаналізувавши завдання інформаційної системи управління можна стверджувати, що кожен з програмних модулів закладених в систему реалізує функції робочих місць характерних типовій організаційній структурі готелю.

Найбільш поширеними автоматизованими готельними системами управління, що застосовуються в світовій практиці, на сьогоднішній день є (табл.1.4).

Попри велику кількість і різноманітність комплексних систем автоматизації підприємств готельного господарства, основні принципи побудови представлених АСУ досить схожі - всі системи є інтегрованими пакетами програм, спрямованими на автоматизацію діяльності основних служб готелю: управління номерним фондом, службою громадського харчування, адміністративною, комерційною та інженерною службами.

Таблиця 1.4

Автоматизовані системи управління готелями

АСУ готелями	Основні представники
Система управління готелем (PMS)	Micros Fidelio, Lodging Touch LIBICA, Epitome PMS, Amadetis PMS, OPERA, Optima, Cenium, Nimeta, Едельвейс, Готель 3, KEI Hotel, UCS Sheiter
Система управління рестораном (POS)	Epitome POS, InfoGenesis POS, Rkeeper, Micros, Парус-Ресторан, 1С: Підприємство 8: Ресторан
Система управління заходами (S&C)	Sky ware Hospitality Solutions Sales and Catering, OPERA Sales & Catering Full Service

Система телефонного сервісу (TMS)	Alcatel, Ericsson, Siemens, NEC, Definity Meridian, GDX, Bosch, Panasonic
Система електронних ключів (KS)	VingCard, Timelox, TESA, CISA, Salto, Onity, Messerschmitt, Saflok, Inhova
Система електронних міні-барів (MBS)	Fidelio Suite 8, Opera Property Interfaces
Система інтерактивного телебачення (VSS)	General Satellite, GuestLink
Система енергозбереження (EMS)	StruxureWare software, Powerstar, Hotelstar
Система обробки кредитних карт (CCAS)	Mercury Payment Systems, Tsys Acquiring Solutions, Heartland Payment Systems

Продовження таблиці 1.4

Система складського обліку та калькуляції (F&B)	Quintiq, Libra F&B
Система фінансово-бухгалтерського обліку (AS)	Scala, Navision, 1C
Система центрального бронювання (CRS)	Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Worldspan, Abacus, Infini, Core CRO
Система Інтернет бронювання (WRS)	Genares, Pegasus IDS Systems
Система кадрового обліку (HRS)	Faraon, mySAP HR, ScaiaHR, E-Staff, 1C
Система безпеки (SS)	Access Control Systems, 2-WAY 9000 Remote Start

Джерело: [26].

Проаналізуємо основні продукти програмного забезпечення для АСУ, які використовують в готельних підприємствах України (табл. 1.5).

Таблиця 1.5

Відмінності автоматизованих систем управління готелями

Продукт	Виробник	Споживачі	Можливості
OPERA	MICROS-Fidelio	сітьові готелі	Системи автоматизації: служби прийому та розміщення; відділу продажів і маркетингу; управління якістю обслуговування; оптимізації прибутку; управління заходами; централізованого бронювання; модуль бронювання через Інтернет; централізована інформаційна система по гостям.
Fidelio	MICROS-Fidelio	мережеві та незалежні, заміські клуби, мотелі і бізнес-готелі	Бронювання і заселення гостей; організація конференцій і банкетів; акумулювання інформації про неоплачені рахунки гостей, що надійшли з різних точок продажів; виставляння проміжних і остаточних рахунків для розрахунків з гостями; облік інформації про безготівкові розрахунки; отримання фінансових і статистичних звітів.

Epitome PMS	SoftBrands	для готелів будь-якого типу, категорії і розміру	Базовий модуль; групове бронювання; модуль по роботі з туристичними агентствами; історія гостя / компанії; управління тарифами і додатковими послугами; модуль по роботі з дебіторами; модуль звітності; модуль реєстрації паспортів; контрольна панель.
Отель 3	Интеротель	від двох-до п'ятизіркових, від десяти до тисяч номерів	Аналіз стану та управління номерним фондом; ведення бази постійних гостей; управління взаємовідносинами з гостями; автоматизація процесу бронювання, розміщення і виїзду гостей; контроль роботи персоналу; формування актуальної інформації про роботу готелю; планування, аналіз руху грошових коштів; підвищення рівня і швидкості обслуговування.

Продовження таблиці 1.5

Едельвейс	Рексофт	трьох- і чотиризіркові готелі	Система управління готелем; системи телекомунікаційних послуг, система автоматизації підприємств індустрії розваг і ресторанів.
Servio HMS	НКТ	сітьові готелі, чотири- і тризіркові готелі.	Базовий модуль; модуль продажів; модуль бухгалтерія; модуль звітність і статистика; модуль адміністрування; модулі зовнішніх систем.
Shelter	UCS	двох- і чотиризіркові готелі	Автоматизація служб бронювання і розміщення, управління внутрішніми ресурсами готелю, підтримка єдиної системи безготівкових платежів для гостей і клієнтів, автоматизація поточної діяльності, ведення бази даних гостей, багатофакторний аналіз діяльності готелю, взаємодія з іншими системами.
Intellect Style	ККС	міні-готелі, великі готельні комплекси, санаторії, пансіонати	Система портъе; система інтернет-бронювання «Tourlink»; система бухгалтерський облік; система управління.
ProHotel SimpleHotel	Toppoint	міні-готелі і готелі з невеликим номерним фондом (до 30 номерів)	Багатовимірний аналіз OLAP; модуль експорту даних в бухгалтерські системи; системи контролю доступу (електронні замки); модуль зв'язку з системами управління рестораном; модуль зв'язку з фіскальними реєстраторами; SMS-розсилка; телефонний тарифікатор; інтернет тарифікатор; тарифікація більярду; медичний модуль; модуль управління сауною; модуль управління заходами; платне телебачення; складський облік; міні-бари; резервне збереження даних; віддалене керування системою; інтернет-звітність; Інтернет-бронювання.

B52. ОТЕЛЬ	Студія Плюс	невеликі готелі, великі розподілені готельні комплекси	Бронювання; управління групами; реєстрація та поселення гостей; реєстрація паспортів; розрахунки з гостями; клубна система; управління номерним фондом; інженерна служба; історія гостя / історія компаній; консьєрж / телефонний оператор; управління тарифами.
Super- Hotel	Альтінет	двох-, чотиризіркові готелі	Бухгалтерський облік; врахування складу; планування закупівлі та оплати; підключення додаткових послуг; контроль роботи і отримання звітності віддалено; контроль потоку гостей у готелі; збереження інформації про клієнтів та впровадження бонусних програм; онлайн-бронювання номерів.

Джерело: [25].

Розглянувши особливості АСУ готельними підприємствами можна стверджувати, що впровадження інформаційних технологій в діяльність готелів надає ряд стратегічних переваг для довгострокового успіху і стабільного розвитку [24]:

- підвищується продуктивність праці та рівень кваліфікації персоналу, тим самим скорочується час надання послуг;
- оперативне реагування на зміни попиту - пришвидшується виключення з асортименту послуг, які погано реалізуються, та заміна їх новими;
- розширюється асортимент послуг, що надає готель;
- підвищується якість сервісу за рахунок поінформованості персоналу про смаки різних категорій гостей щодо відповідних послуг та їх зміни;
- знижується потреба в робочій силі, як наслідок скорочуються витрати на її утримання;
- впровадження ресурсозберігаючих програм, що сприяє зниженню експлуатаційних витрат, витрат енергії, витрат на технічне обслуговування та поточний ремонт;
- підвищується точність прогнозування завантаження, раціональність використання номерного фонду.

1.3. Вплив факторів на ефективність функціонування інформаційної системи управління підприємства готельного господарства

Фактори впливу – рушійні сили, які впливають на всі аспекти діяльності підприємства та забезпечують певний рівень отриманих результатів [55, с. 166].

Будь-який фактор може здійснювати як позитивний, так і негативний вплив на діяльність підприємств готельного бізнесу, проте добробут кожного з них залежить від вміння далекоглядно оцінити вплив чинників та адаптуватись до нього.

Для того, щоб визначити фактори, які впливають на дієвість функціонування інформаційної системи управління підприємствами сфери гостинності необхідно з'ясувати значення терміну «ефективність».

Зважаючи на те, що ефективність властива не будь-якій взаємодії, а лише цілеспрямованій, з точки зору менеджменту дана категорія визначає результативність процесу управління, тобто інтегрований результат взаємодії всіх компонентів системи управління та показує, якою мірою підприємство реалізує свої цілі, досягає запланованих результатів своєї діяльності [21, с. 243].

Отже, ефективність функціонування ІСУ оцінюється цілеспрямованістю, об'єктивністю, своєчасністю, дієвістю та конкретністю прийнятих менеджером управлінських рішень з використанням інформаційних комп'ютерних систем та технологій, які гарантують велику швидкість обробки та передачі інформації.

Фактори, що впливають на впровадження та функціонування інформаційної системи управління готельним підприємством можна поділити на зовнішні та внутрішні (рис. 1.8).

Безумовно вплив на результативність ІС може спричиняти зовнішнє по відношенню до підприємства оточення: економічне, соціальне, політичне, а

також науково-технічна революція. Розглянемо детальніше кожну складову зовнішнього середовища.

Економічний фактор. Стан економіки характеризується, зокрема, динамікою ВВП, рівнем цін і тарифів, інфляції, платоспроможного попиту, банківською політикою, курсом національної валюти тощо. Так, за підсумками 2017 року частка туристичної галузі в Україні становила 1,5% ВВП, в той же час у світовому ВВП близько 10%, що свідчить про необхідність розвитку сфери туризму в країні [37].

Оскільки послуги готельних підприємств не є дешевими та розраховані на сегмент з середнім та вище середнього рівнем доходу, купівельна спроможність громадян є дуже важливою для роботи готелів. У разі зниження ВВП на душу населення, доходи громадян можуть похитнутись, що вплине на підприємство негативно.

Рис. 1.8. Фактори, які впливають на впровадження та функціонування інформаційних систем

Отже, складові економічного фактору здійснюють значний вплив на обсяги коштів, які виділяються підприємством на підтримку інформаційної

системи, розширення її функціоналу. Вартість цих заходів визначається досвідом впроваджень обраного програмного забезпечення компанією-розробником, успішністю використання на підприємствах сфери готельного бізнесу, масштабністю, кількістю модулів, які необхідно встановлювати паралельно.

Науково-технічна революція. Результативність інформаційної системи управління та спектр її функціональних можливостей напряму залежить від розвитку у сфері нарощування потужності та продуктивності комп'ютерного обладнання, розвитку мережевих технологій і систем передачі даних, можливості об'єднання комп'ютерної техніки з різноманітним офісним обладнанням.

Розвиток інформаційних технологій в останнє десятиліття характеризується високою швидкістю, що на думку науковців буде лише зростати в майбутньому. З одного боку прогрес науки і техніки створює перспективу та надає можливості підприємству реалізувати себе на ринку готельних послуг за рахунок автоматизації бізнес-процесів, що прискорює прийняття рішень органами управління, а з іншого – створює загрозу існування готельного підприємства, його конкурентоспроможності.

Прискорюються темпи морального зносу інформаційних технологій у результаті створення нових, більш продуктивних і економічно вигідних, ніж ті, що перебувають в експлуатації. Як наслідок з'являється необхідність безперервного спостереження за розвитком ІТ-ринку [5, с. 312].

Соціальний фактор. Складові соціального фактору визначають формування та сприйняття цінностей, смаки, традиції та норми суспільства. Розвиток українського інформаційного суспільства стикається з рядом проблем в процесі інтеграції з Європейським Союзом [19]:

- недостатній рівень усвідомлення можливостей, які надають інформаційні технології в економічній діяльності, особливо керівниками малих підприємств;

- відсутність організаційного механізму впровадження системи інформаційного забезпечення від чого залежить раціональність розробленого програмного продукту та координації процесів відповідно до модулів, які встановлюються;
- зниження рівня підготовки випускників технічних вузів, як наслідок зменшення високоосвічених спеціалістів на ринку праці, а також збільшення частки «самоучок» серед розробників програмного забезпечення, яким віддають перевагу керівники готельних підприємств малого бізнесу з ціллю економії коштів на інформаційному забезпеченні.

Політичний фактор. Кожному готельному комплексу згідно з законодавством України необхідно зберігати дані про свою діяльність, які можна використовувати як засіб забезпечення і підтримки контролю на підприємстві. Політичним фактором в даному випадку може виступати зміна законодавства щодо обробки та зберігання персональних даних, впровадження нових законів щодо використання Інтернет-мережі, нестабільна політична ситуація тощо.

Так, яскравим прикладом політичного фактору є набрання чинності нових правил обробки персональних даних в Євросоюзі, які захищають своїх громадян від кіберстеження з 25 травня 2018 року (General Data Protection Regulation, GDPR). Нові права з'явились у європейців, а отже українські підприємства, що надають їм послуги, теж підпадають під дію нових норм. Документ зобов'язує всі компанії надавати людям можливість захищати і контролювати відомості про себе [64].

Керівництво не може впливати на ці фактори, але повинно отримувати оперативну інформацію про їх вплив, вміти використати цю інформацію та відповідно підлаштувати свою діяльність.

Розглянемо внутрішні фактори впливу на функціонування інформаційної системи управління, до яких відносяться цілі, завдання,

структура підприємства, а також технологічні, організаційні та людські чинники.

Цілі та завдання підприємства. Будь-яке підприємство зберігає певну послідовність дій при визначенні цілей. Перш за все визначається глобальна ціль на досягнення якої спрямована діяльність підприємства, після чого відбувається декомпозиція головної цілі та підцілей, зв'язними ланками між якими виступають інформаційні технології, поки здійснення цього процесу не буде достатнім для вирішення завдань на кожному з рівнів управління.

Розподіл завдань між фахівцями, які можуть виконати певний вид роботи краще за інших і координування дій виконавців дають змогу керівництву підприємства здійснювати свою діяльність продуктивніше за конкурентів. Важливу роль в даному питанні відіграє наявність прямих зв'язків між завданнями співробітників та функціональним наповненням ІСУ, спрямованим на їх вирішення. Даний фактор визначає вартість програмного продукту та здійснює вирішальний вплив при його виборі.

Дієвість функціонування ІСУ залежить від того наскільки правильно вибрані, сформульовані та зрозумілі цілі та завдання підприємства ще на стадії розробки, застосування процесного підходу при цьому обумовлено й специфікою таких етапів як впровадження, використання та розвиток інформаційної системи управління, що відображається у цілях компаній-розробників програмного забезпечення і споживачів.

Важливо об'єктивно визначити глобальні цілі та завдання, а також необхідність проведення змін в діяльності окремих підрозділів в результаті незалежного аналізу ситуації на підприємстві з метою досягнення максимальної відповідності результатів функціонування ІСУ показникам ефективності діяльності готелю.

Структура підприємства. Побудова логічних відносин між функціональними одиницями та управлінськими рівнями знову ж таки націлена на більш ефективне досягнення цілей готелю.

Як зазначалось раніше, вихідна інформація однієї складової підприємства може служити вхідною для іншої, тим самим демонструючи циркуляцію внутрішньої інформації в готелі. Автоматизація робочого процесу дозволяє отримувати результати виконуваних співробітниками певного підрозділу функцій та завдань в електронному виді, що за умови наявності автоматизованих комунікаційних зв'язків між безпосередньо пов'язаними в процесі обслуговування структурними елементами забезпечує персонал своєчасною, достовірною та повною інформацією необхідною для надання якісного сервісу.

Процес автоматизації функцій виконуваних в межах такої складової (у разі недостатнього рівня автоматизації) залежить від необхідності реорганізації відповідного підрозділу або підприємства в цілому, проведення якої сприятиме оптимізації процесу управління за рахунок підвищення ефективності функціонування інформаційної системи [55, с. 168].

Технологічні фактори включають:

- відсутність або недостатня кількість комп'ютерів та програмного забезпечення (ПЗ) на підприємстві;
- нестача виділених коштів на інформаційне забезпечення через високу вартість комп'ютерних технологій;
- невідповідність функціональних можливостей ІС потребам автоматизації підприємства;
- можливість подальшого удосконалення ІС, а саме наявність умов для інтеграції з іншими програмними продуктами
- рівень складності адміністрування ІСУ;
- недостатня конкретизація процесів управління на підприємстві;
- необхідність зміни технології бізнес-процесу.

До організаційних факторів відносяться:

- відсутність детального розуміння керівниками механізмів реалізації рішень і того, як повинні працювати виконавці;

- протидія організаційної культури підприємства впровадженню інформаційної системи;
- невпевненість керівництва вищих ланок та менеджменту у ефективності ІС;
- відсутність посадових інструкцій для підпорядкованого персоналу, які б містили положення про виконання певних видів робіт;
- недосконалість системи оплати праці, премій, винагород та бонусів, виражена ігноруванням бажань працівників підвищувати кваліфікацію і робити внесок у розвиток організації, або повна відсутність системи заохочення;
- потреба у перебудові підприємства;
- організація кваліфікованої команди з метою впровадження інформаційної системи. Формування команди професіоналів можуть собі дозволити лише великі компанії, тому варто користуватися послугами кваліфікованих консультантів, що у порівнянні з нереалізованим проектом коштуватимуть значно менше.

До людських чинників слід віднести [15]:

- відсутність гарантій, страх перед невідомим, скорочення персоналу викликають опір працівників та керівництва;
- дефіцит знань інформаційних технологій серед персоналу;
- відсутність у підлеглих навичок роботи з ІСУ;
- небажання виконувати додаткову роботу;
- негативний досвід у минулому, пов'язаний із реалізацією подібних проектів;
- протидія структурних підрозділів спільному використанню даних.

Розглядаючи чинники на які керівництво повинно вчасно реагувати, приймати відповідні міри, вміти запобігти небажані явища та скористатися вигідними, тобто здійснювати безпосередній вплив, можна зробити висновок, що саме мікросередовище готелю відіграє вирішальну роль у подальшому

розвитку та успішності функціонування ІС на підприємстві готельного господарства.

Отже, узгодженість цілей, функцій та завдань ІСУ із стратегічними напрямками розвитку готелю; ступінь взаємозв'язку компонентів ІСУ та функцій, що виконують керівники підприємства; за необхідності реорганізація підприємства чи здійснення змін в структурних підрозділах при формуванні нових бізнес-процесів; підготовленість, специфіка та досвід обслуговуючого персоналу у використанні ІС обумовлюють ефективність її функціонування.

Висновки до розділу 1

При вивченні теоретичних засад формування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства було:

1. Визначено сутність поняття «інформаційна система» як результат аналізу тлумачення даного терміну вченими з різних позицій. Досліджено еволюцію ІС, що характеризується поступальним нарощуванням функціональних можливостей інформаційних технологій, використанням нових підходів та принципів, а також пов'язаних з ними технологічних рішень. Визначено функції ІСУ необхідні для вирішення завдань підприємства та задоволення інформаційних потреб користувачів. Розглянуто структуру інформаційної системи управління, функціональна та забезпечувальна частини якої, забезпечують підприємство інформацією, яка циркулює у середині та відображає суть його діяльності.
2. Проаналізовано можливості інформаційних систем за рівнями управління, як інструмент утримання лідируючих позицій на ринку готельних послуг, що досягається за рахунок тісного взаємозв'язку між ними. Досліджено процеси створення автоматизованої системи управління готелем, з урахуванням особливостей конкретного підприємства та адаптацією програмного продукту під його потреби. Визначено вимоги, що висувають

готельні підприємства до програмного забезпечення для автоматизації бізнес-процесів та завдання ІС побудованих за модульним принципом відповідно до структурних підрозділів готелю. Проаналізовано відмінності основних ІСУ готелем представлених на ринку України та визначено стратегічні переваги їх використання, необхідні для стабільного розвитку підприємства в довгостроковій перспективі.

3. Визначено фактори, що впливають на ефективність функціонування ІСУ підприємства готельного господарства, серед яких виокремлено внутрішні, як чинники на які керівництву необхідно вчасно реагувати та на які можна здійснювати безпосередній вплив, а також фактори зовнішнього середовища від яких залежить робота інформаційної системи, проте на які менеджмент може впливати лише опосередковано.

РОЗДІЛ 2.

ОЦІНКА ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ КОМПЛЕКСОМ «СТИЛЬ», М. ПАВЛОГРАД

2.1. Аналіз результатів діяльності готелю

Готельно-ресторанний комплекс «Стиль» розпочав своє функціонування в 2013 році в м. Павлоград Дніпропетровської області, за ініціативи двох інвесторів, зарекомендувавши себе за 5 років існування як один з найбільш комфортабельних і якісних в обслуговуванні гостей закладів міста.

Важливо зауважити, що на даний час в Україні функціонує 2573 сертифікованих готелі, з яких 503 мають категорію: “пять зірок” - 15; “чотири зірки - 77; “три зірки” - 215; “дві зірки” - 100; “одна зірка” - 96; 2070 готелів - не мають категорії.

Останнє характерно для готельних підприємств малого бізнесу, до яких відноситься «Стиль», проте даний факт не зменшує значущість малих підприємств у сфері готельного господарства, створення і функціонування

яких пов'язане з багатьма труднощами і вимагає розробки комплексу заходів для їх розвитку, а навпаки потребує детального розгляду та підтримки, що в майбутньому може перетворити цей сегмент економіки на стабільне джерело бюджетних надходжень.

Готельний комплекс розташований на узбіччі автомобільної дороги М-04 міжнародного значення, яка проходить через м. Павлоград, за адресою вул. Дніпровська, буд. 293а. Таке розташування є зручним як для гостей, адже дозволяє швидко дістатись до ділового центру міста (4 км), так і для самого готелю - користується попитом у подорожуючих з метою ночівлі, або відпочинку.

Триповерхова будівля готелю, яка гармонійно вписується в архітектурний ансамбль навколишньої території, має зручну під'їзну асфальтовану дорогу і впорядковану, озеленену та освітлену територію.

Готельне підприємство надає послугу розміщення у 16 комфортабельних номерах, оснащених усім необхідним для проживання: фенами, плазмовими панелями, супутниковим TV, кондиціонером, міні-баром, телефоном з міським та міжміським зв'язком, шафами, робочими столами. Безкоштовний Wi-Fi доступний у всіх номерах і по всій території готельного комплексу. Заклад розміщення надає у користування гостям з дитиною молодше 3 років дитяче ліжко за додаткову плату. Максимальна кількість додаткових ліжок в номері – одне.

Номерний фонд включає такі типи номерів як: одномісний «Classic», двомісний «Standard», покращений «Superior» (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

**Характеристика номерного фонду готельно-ресторанного комплексу
«Стиль», м. Павлоград**

Категорія номеру	Кількість номерів,	Характеристика номеру	Вартість номеру,
------------------	--------------------	-----------------------	------------------

	од.		грн.
«Classic»	4	Одномісний номер, загальною площею 18 м ² , облаштований односпальним ліжком 1,6 х 2,0 м, у ванній кімнаті – душова кабінка.	550
«Standard»	8	Двомісний номер, загальною площею 25 м ² , облаштований одним двоспальним ліжком 1,8 х 2,0 м або двома односпальними 1,6 х 2,0 м, ванна кімната з душовою кабіною.	650
«Superior»	2	Покращений двомісний номер, загальною площею 25 м ² , облаштований одним двоспальним ліжком 1,8 х 2,0 м або двома односпальними 1,6 х 2,0 м, журнальний столик, у ванній кімнаті - класична ванна, банні халати.	800

Джерело: складено автором на основі даних наданих готелем «Стиль».

Вартість проживання у готелі варіюється в залежності від обраного типу номеру гостем та враховує туристичний збір. Ціни є фіксованими - не змінюються в залежності від дня тижня, або сезону.

При готелі діють ресторан європейської кухні на 60 посадкових місць та бар, що задовольняють найрізноманітніші потреби гостей стосовно харчування та відпочинку. Готель надає змогу гостям користуватись послугою «Room service».

До складу додаткових послуг входять автомийка та шиномонтаж при готелі, що створює додатковий попит на послуги ресторану під час очікування, а також безкоштовна парковка.

Підприємство «Стиль» має лінійний тип організаційної структури, яку представлено на рис. 2.1.

Рис. 2.1. Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу
«Стиль», м. Павлоград

Лінійні зв'язки в готелі відбивають рух управлінських рішень та інформації, що виходить від лінійного менеджера - директора, який цілком відповідає за діяльність готелю та його структурних підрозділів.

Особливістю є те, що кожен підлеглий підрозділу безпосередньо підпорядковується лише одному керівнику - через нього надходять усі управлінські рішення, тобто директор не має права віддавати розпорядження обслуговуючому персоналу, оминаючи їхнього безпосереднього керівника (адміністратора), тим самим реалізується принцип єдиноначальства, характерний лінійній організаційній структурі.

Лінійна організаційна структура використовується переважно малими підприємствами, яким не характерні широкі зв'язки у кооперації, що пояснює обрану систему взаємозв'язків між підрозділами в готельно-ресторанному комплексі «Стиль», переваги та недоліки якої можна представити у вигляді табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Переваги та недоліки застосування лінійної організаційної структури

№	Переваги	Недоліки
1.	Встановлення чітких і простих зв'язків між підрозділами.	Високі вимоги до керівника, який повинен мати різнобічні знання і досвід з усіх функцій управління та сфер діяльності, що, в свою чергу, обмежує його можливості щодо ефективного управління організацією.
2.	Єдність і чіткість розпоряджень.	Перевантаження інформацією, великий

	узгодженість дій виконавців	потік документації, безліч контактів з підлеглими, вищими та суміжними організаціями.
3.	Підвищення відповідальності керівника за результати діяльності підрозділу.	Відсутність спеціалістів з окремих функцій управління.
4.	Оперативність у прийнятті рішень.	Невідповідність зростаючим вимогам сучасного виробництва.
5.	Отримання виконавцями пов'язаних між собою розпоряджень і завдань, забезпечених ресурсами	—
6.	Особиста відповідальність керівника за кінцеві результати діяльності свого підрозділу.	—

Джерело: [8, с. 113].

SWOT - аналіз – це аналіз сильних і слабких сторін підприємства, можливостей і загроз, результати якого можуть використовуватися при оцінці конкурентоспроможності, конкурентного потенціалу і при визначенні кола стратегічних питань, що стоять перед підприємством.

SWOT - матриця є завершальним кроком у побудові SWOT - аналізу діяльності підприємства і допомагає зробити правильні висновки з проведеного аналізу та знайти правильні стратегії для зростання бізнесу [9, с. 37].

З метою виявлення списку слабких та сильних сторін, а також загроз та можливостей, встановлення зв'язків між ними сформовано матрицю SWOT-аналізу, яку наведено в таб. 2.3.

Таблиця 2.3

Матриця SWOT-аналізу діяльності підприємства «Стиль», м. Павлоград

Можливості	Загрози
Створення функціонального веб-сайту.	Високий рівень конкуренції.
Розширення комплексу послуг.	Зниження платоспроможності громадян.
Впровадження інформаційних технологій.	Зниження курсу національної валюти.
Впровадження рекламної діяльності.	Нестабільна політична ситуація.
Розбудова готельно-ресторанного комплексу.	Зростання цін на комунальні послуги.

Сильні сторони	Вигідне місце-розташування.	Доставка їжі. За допомогою прибудови до основної будівлі готелю додаткового поверху можна збільши номерний фонд, тим самим збільшивши пропозицію на послуги розміщення.	Місцерозташування готельного комплексу біля центральної траси міста забезпечує великий потік споживачів готельно-ресторанних послуг.
	Наявність унікальних додаткових послуг: автомийка та шиномонтаж.	Можливість розшири додаткові послуги шляхом відкриття станції технічного обслуговування автомобілів.	Одночасне споживання декількох послуг дозволяє заощадити час, при цьому створюючи конкурентну перевагу перед іншими підприємствами готельного господарства.
	Готельно-ресторанний комплекс має позитивну репутацію серед гостей.	Лояльні гості матимуть можливість замовляти їжу додому, а введення нових послуг не викликатиме недовіри.	Задоволеність постійних гостей якістю наданого сервісу.
	Фіксовані ціни на послуги розміщення, незалежно від дня тижня або сезону.	Поява веб-сайту та розміщення релами сприятиме поінформованості більшої кількості потенційних споживачів готельній послуг.	Цінова стабільність на відміну від підприємств-конкурентів.

Продовження таблиці 2.3

Низькі ціни у порівнянні з прямими локальними конкурентами.	Зростання попиту на послуги готельного-комплексу.	За умови підвищення цін на послуги готельного господарства, вартість послуг досліджуваного підприємства залишатиметься низькою відносно середньоринкової.
Можливість проведення бенкетів, фуршетів та інших заходів.	Відкриття нового залу для проведення різноманітних заходів та свят.	Проведення різноманітних заходів та свят завжди залишається актуальним та користується попитом.
Плинність кадрів обслуговуючого персоналу.	Проведення заходів з підвищення кваліфікації сприятиме розвитку персоналу та створюватиме умови для кар'єрного росту працівників.	Підвищення заробітної плати працівників підприємства.
Незнання персоналом іноземних мов.	Створення сприятливих умов для вивчення іноземної мови (англійської) дозволить покращити сервіс.	
Відсутність	Розміщення релами.	Впровадження рекламної

С л а б к і с т	реклами.		діяльності підвищить конкурентоспроможність підприємства.
	Відсутність вузьконаправлених спеціалістів (меркетолог, ІТ)	Поява спеціалістів певної галузі сприятиме раціональній авоматизації управління підприємством та його просуванню.	Поява спеціалістів певної галузі підвищить конкурентоспроможність підприємства.
	Невелика площа ресторанно-готельного комплексу	Розбудова готелю створює можливість для впровадження нових послуг.	Розбудова готелю за рахунок створення сприятливих умов для розширення асортименту послуг надасть конкурентні переваги, прибутковість з яких покриватиме витрати на комунальні послуги.

Джерело: складено автором.

Оцінити ефективність господарської діяльності готелю «Стиль», можна проаналізувавши економічні показники протягом 2015-2017 рр. (табл.2.4).

Економічний аналіз господарської діяльності готельного підприємства – це комплексне вивчення його роботи з метою об'єктивної оцінки досягнутих результатів, підвищення ефективності господарювання, забезпечення конкурентоспроможності, підвищення якості обслуговування. Так, становлення сфери готельних послуг як галузі характеризується системою певних економічних показників, які відображають кількісний обсяг реалізації готельних послуг та їх якісний аспект, а також економічні показники виробничо-господарської діяльності готельних підприємств.

У системі показників розвитку та ефективності роботи підприємств готельного господарства можна виділити такі групи: показники стану, розвитку та інтенсивності використання ресурсного потенціалу сфери готельних послуг; показники фінансового стану готельних підприємств.

До показників, що характеризують стан, розвиток та інтенсивність використання ресурсного потенціалу сфери готельних послуг належать: основні показники господарської діяльності (чистий дохід від реалізації послуг, валовий прибуток, рентабельність реалізованих послуг, витрати на 1 грн. від реалізації послуги), показники ефективності використання матеріальних ресурсів (фондовіддача, фондоозброєність, фондоємність),

показники використання кадрового потенціалу (продуктивність праці, рівень витрат на оплату праці) та ін.

Деякі з наведених показників містяться у документах статистичної звітності готельних підприємств, інші мають бути розраховані за формулами.

За допомогою Форми № 1 «Баланс» (Звіт про фінансовий стан) та Форми №2 «Звіт про фінансові результати» (Звіт про сукупний дохід) бухгалтерської звітності було отримано початкові дані для дослідження показників ефективності економічної діяльності готелю.

Проаналізувавши дані (див. табл. 2.4) можна зробити висновок, що протягом 2015-2017 рр. чистий дохід від реалізації послуг зростає, абсолютне відхилення даного показника 2016-2015 р. (150, 4 тис. грн.) більше ніж різниця в доході між 2017 та 2016 р. (102, 7 тис. грн.).

Збільшення собівартості реалізованих послуг у 2016 році пояснюється зростанням тарифів на оплату електроенергії на утримання номерного фонду, що входить до складу прямих витрат, проте у 2017 році значення показника зменшилось на 1 % (-41,1 тис. грн.) чому сприяла побудова котельні власниками.

Таблиця 2.4

**Динаміка результатів діяльності готельно-ресторанного комплексу
«Стиль», м. Павлоград за 2015-2017 рр.**

Показники	Рік			Абсолютне відхилення, тис. грн.		Темп росту, %	
	2015	2016	2017	2016/2015	2017/2016	2016/2015	2017/2016
Чистий дохід від реалізації послуг, тис. грн.	5598,3	5748,7	5851,1	150,4	102,4	102,7	101,8
Собівартість реалізованих послуг, тис. грн.	4100,2	4110,5	4069,4	10,3	-41,1	100,3	99
Витрати на 1 грн. реалізованої послуги, коп.	0,4	0,37	0,4	-0,03	0,03	103,0	108,05
Валовий прибуток, тис. грн.	1498,1	1638,2	1781,7	140,1	143,5	109,4	108,8
Інші операційні доходи, тис. грн.	589,7	635,4	713,8	45,7	78,4	107,7	112,3
Адміністративні витрати, тис. грн.	1274,8	1359,7	1527,8	84,9	168,1	106,7	112,4

Витрати на збут, тис. грн.	316,0	364,2	414,3	48,2	50,1	115,3	113,8
Інші операційні витрати, тис. грн.	420,1	415,5	410,6	-4,6	-4,9	98,9	98,8
Прибуток від операційної діяльності, тис. грн.	76,9	134,2	142,8	57,3	8,6	174,5	106,4
Інші фінансові доходи, тис. грн.	0,7	0,9	1,4	0,2	0,5	128,6	155,6
Прибуток від звичайної діяльності, тис. грн.	77,6	135,1	144,2	57,5	9,1	174,1	106,7
Податок на прибуток, тис. грн.	3,9	6,8	7,2	2,9	0,5	175,3	106,7
Рентабельність реалізованих послуг, %	1,8	3,1	3,4	1,3	0,2	172,4	107,8
Рентабельність за чистим прибутком, %	1,3	2,2	2,3	0,9	0,1	167,1	104,9
Чистий прибуток, тис. грн.	73,7	128,3	137	54,6	8,6	174,0	106,7

Джерело: складено автором на основі показників фінансової звітності.

Як відомо, зниження собівартості продукції – це один із головних напрямів формування дохідності підприємства. Рівень витрат на одну гривню реалізованої продукції вважається найбільш узагальнюючим показником собівартості, і за нормативом повинен бути меншим за одиницю. Протягом досліджуваного періоду його значення тримається приблизно на рівні 40 коп. Отже, показник витрати на 1 грн. реалізованої послуги свідчить про те, що у 2017 р. в 1 грн. реалізованої послуги готелю знаходиться 40 коп. собівартості, тобто 60 коп. є валовим прибутком підприємства з однієї вкладеної гривні.

Узагальнюючим показником господарської діяльності за рік вважається фінансовий результат підприємства, тобто чистий прибуток, аналізуючи динаміку якого можна простежити позитивну тенденцію, темп приросту становить 74 % (54,6 тис. грн.) та 6,7 % (8,6 тис. грн.). Темпи приросту прибутку від звичайної та операційної діяльності тримаються на тому ж рівні близько 74 % 2016-2015 рр. та 6 % 2017-2016 рр.

Як вже було з'ясовано, за розглянутий період 2016-2015 рр. діяльність підприємства характеризується значним збільшенням чистого прибутку та незначним збільшенням собівартості на 0,3 % (10,3 тис. грн.), тому

рентабельність реалізованих послуг збільшилась на 72,4 %, тобто майже на три чверті від попереднього року. Проміжок 2017-2016 рр. характеризується значним зменшенням показника собівартості, виходячи з цього темп приросту є додатнім і складає 7,8%.

Рентабельність за чистим прибутком має позитивний характер, станом на 2016-2015 рр. зросла на 67,1 %. Темп приросту рентабельності за чистим прибутком у 2017 р. дорівнює 4,9 %, що свідчить про незначну зміну у порівнянні з 2016 р. на 0,1%. За період 2015-2017 рр. значення показника максимально досягло 2,3 %. Отже, рентабельність досі відхиляється від норми, яка за світовим досвідом має бути межах 6-12 %.

Простежується зростання операційних витрат, за рахунок підвищення адміністративних витрат на 6,7 % (84,9 тис. грн.) та 12,4 % (168,1 тис. грн.), а також витрат на збут на 15,3 % (48,2 тис. грн.) та 13,8 % (50,1 тис. грн.), що значно вплинуло на кінцеві показники прибутковості. Позитивною тенденцією є зменшення інших операційних витрат на 1,1 % (4,6 тис. грн.) та 1,2 % (4,9 тис. грн.) відповідно проміжкам досліджуваного періоду.

Протягом року перерозподіливши операційні витрати готель збільшив витрати на розвиток та підтримку матеріально-технічної бази, тобто сприяв зростанню відрахувань на амортизацію.

Значний рост показників прибутку від звичайної діяльності, прибутку від операційної діяльності, рентабельності реалізованих послуг, рентабельності за чистим прибутком, чистого прибутку 2016-2015 рр. зумовлений значним збільшенням чистого доходу від реалізації послуг протягом цього проміжку часу, що пояснюється відносною стабілізацією політичної ситуації на Сході країни, за рахунок чого у період 2015-2016 рр. спостерігався значний приток відвідувачів у порівнянні з попереднім роком.

Використовуючи розраховані показники чистого доходу від реалізації послуг та чистий прибуток (див. табл. 2.4), доцільно проаналізувати показники ефективності використання трудових ресурсів на досліджуваному підприємстві (табл 2.5).

Простежується тенденція щодо зменшення значень показників продуктивності праці (на 3 % у розмірі 9,9 тис. грн. 2016-2015 рр. та на 8,4 % у розмірі 26,8 тис. грн. 2017-2016 рр.), що зумовлено збільшенням персоналу на трьох працівників протягом 2016-2017 рр. та недостатнім збільшенням чистого доходу від реалізації послуг для покриття цієї різниці (150, 4 тис. грн. та 102,4 тис. грн.), отже результативність праці зменшилась.

Зростання рівня ФОП з 17,9 % у 2015 р. до 22,6 % у 2017 р., так у період 2017 – 2016 рр. значення показника збільшилось на 20,1 %, що свідчить про екстенсивний шлях використання робочого персоналу.

На практиці позитивно оцінюється зростання коефіцієнту зарплатовіддачі. Проте в діяльності готелю «Стиль» простежується негативна тенденція – темпи зниження коефіцієнту зарплатовіддачі прискорюються. Вартість виконаних робіт на 1 грн. фонду оплати праці зменшилась на 300 грн. (5,4 %) у порівнянні з 2015 роком та на 900 грн. (16,7 %) у порівнянні з 2016 роком.

Рентабельність витрат на оплату праці дозволяє визначити суму чистого прибутку на 100 грн. витрат на оплату праці. Так, використання трудових ресурсів характеризується зростанням прибутку зі 100 витрачених гривень у порівнні з 2015 р., хоча значення показника у 2017 році зменшилось на 12,6 % через підвищення заробітної плати на 500 грн. та незначним збільшенням чистого прибутку.

Таблиця 2.5

Показники ефективності використання трудових ресурсів в готелі «Стиль», м. Павлоград за 2015-2017 рр.

Показники	Рік			Абсолютне відхилення, тис. грн.		Темп росту, %	
	2015	2016	2017	2016/2015	2017/2016	2016/2015	2017/2016
Чистий дохід від реалізації послуг, тис. грн.	5598,3	5748,7	5851,1	150,4	102,4	102,7	101,8
Чистий прибуток, тис. грн.	73,7	128	137	54,3	8,6	173,7	106,7

Середньооблікова чисельність персоналу, осіб	17	18	20	1	2	105,9	111,1
Продуктивність праці, тис. грн.	329,3	319,4	292,6	-9,9	-26,8	97,0	91,6
ФОП, тис. грн.	999,6	1080	1320	80,4	240	108,0	122,2
Рівень ФОП, %	17,9	18,8	22,6	0,9	3,8	105,3	120,1
Зарплатовіддача	5,6	5,3	4,4	-0,3	-0,9	94,6	83,3
Рентабельність ФОП, %	7,4	11,9	10,4	4,5	-1,5	161,4	87,4
Середньомісячна заробітна плата, тис. грн. на 1 особу	4,9	5	5,5	0,1	0,5	102,0	110
Рента-бельність використання трудових ресурсів, тис. грн.	4,3	7,1	6,9	2,8	-0,3	163,8	96,1

Джерело: складено автором.

Рентабельність використання трудових ресурсів характеризується зростанням значень показника протягом досліджуваного періоду, у 2017 році величина прибутку на 1-го середньооблікового працівника зазнала незначного спаду на 3,9 % у розмірі 0,3 тис. грн.

Простежується позитивна тенденція щодо поступового збільшення середньомісячної заробітної плати на 2,04 % (100 грн.) у 2016 р. та на 10% (500 грн.) у 2017 р., що відповідно вплинуло на ФОП підприємства, проте динаміка показників ефективності використання трудових ресурсів має негативний характер через недостатнє збільшення обсягів показників прибутковості та спробою збільшення обсягів виробництва шляхом зростання чисельності персоналу, що в результаті не було пов'язано з якісними змінами – лише з кількісними.

Показниками, які характеризують ступінь використання основних фондів (табл. 2.6) є фондівіддача, фондомісткість та фондоозброєність.

Таблиця 2.6

**Показники використання основних фондів готельного підприємства
«Стиль, м. Павлоград за 2015-2017 рр.**

Показники	Рік			Абсолютне відхилення, тис. грн.		Темп росту, %	
	2015	2016	2017	2016/2015	2017/2016	2016/2015	2017/2016
Чистий дохід від реалізації послуг, тис. грн.	5598,3	5748,7	5851,1	150,4	102,4	102,7	101,8
Основні засоби на початок звітного періоду, тис. грн.	3530	3205	2917	-325	-288	90,8	91
Основні засоби на кінець звітного періоду, тис. грн.	3205	2917	2768	-288	-149	91	94,9
Середньорічна вартість ОЗ, тис. грн.	3367,5	3061	2842,5	-306,5	-218,5	90,9	92,9
Чисельність працівників, осіб	17	18	20	1	2	105,9	111,1
Фондовіддача	1,7	1,9	2,1	0,2	0,2	114,3	109,6
Фондомісткість	0,6	0,53	0,48	-0,1	-0,05	88,1	91,2
Фондоозброєність	198,1	170,1	142,1	-28,0	-27,9	85,9	83,6

Джерело: складено автором.

Коефіцієнт фондовіддачі не має загальноприйнятого нормативного значення, оскільки показник сильно залежить від галузевих особливостей. Протягом 2015-2017 рр. простежується тенденція щодо зростання коефіцієнта фондовіддачі, що свідчить про підвищення інтенсивності використання обладнання. Темп приросту за 2017-2016 рр. менше ніж за 2016-2015 рр. на 4,7 %.

Фондомісткість – це величина, що є зворотною до фондовіддачі, протягом досліджуваного періоду зменшився з 0,6 до 0,48. Якщо розглядати показник фондомісткості у динаміці, то зниження коефіцієнта, хоч і не значне в даному випадку, свідчить про ефективне використання основних засобів виробництва.

На підприємстві готельного господарства простежується негативна тенденція щодо показника фондоозброєності для якого оптимальним є збільшення. Результати розрахунків свідчать про зниження в середньому на

15 % в рік (близько 28 тис. грн.) у зв'язку зі зниження вартості основних засобів виробництва та збільшенням чисельності працівників.

Отже, проаналізувавши основні показники господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «Стиль» можна зробити висновок, що підприємство є дохідним і рентабельним, проте збільшення показників прибутковості не дозволяє повною мірою покрити витрати пов'язані з трудовими ресурсами в умовах економічної нестабільності.

Проведення SWOT – аналізу дозволило виявити сильні та слабкі сторони підприємства, його можливості та загрози в мінливому середовищі, на основі чого створено матрицю SWOT, де встановлено зв'язки між ними та запропоновані дії – стратегії росту та захисту, реалізація яких сприятиме покращенню фінансового стану готельно-ресторанного комплексу.

2.2. Оцінка інформаційної системи управління готелем

Для автоматизації діяльності готелю «Стиль» використовується ERP-система «Парус». Розглянемо наскільки ефективно вона застосовується підприємством.

Результативність впровадження і використання інформаційних систем значною мірою визначається опосередковано, суб'єктивно, індивідуальними експертними оцінками, зміни значень яких від негативних до позитивних носять безперервний характер.

Прямі фінансові результати від застосування інформаційних технологій і систем є лише частиною загального господарського, економічного ефекту, адже відповідність функціональних можливостей аналізованого програмного комплексу потребам автоматизації бізнес-процесів підприємства відіграє вирішальну роль в експлуатації системи управління.

Оскільки на сьогоднішній день відсутні конкретні методики формування оцінки якості ІС, які враховували б існуючу технологію

автоматизації обробки інформації на підприємствах, було проведено експертну оцінку ІСУ готелем «Стиль».

Експертна оцінка інформаційної системи управління готельним підприємством в цілому складається з 4 етапів:

1. Визначення особливостей використання ІСУ готелем.
2. Проведення анкетування користувачів ІСУ на досліджуваному підприємстві по низці критеріїв.
3. Формування показників якості ІСУ на основі отриманих відповідей на анкети.
4. Побудова радіальної діаграми якості та аналіз результатів опитування.

Розглядаючи потоки інформації в готелі «Стиль» (а саме її отримання, зберігання, обробка, аналіз і відображення лежить в основі АСУ) в процесі надання основних послуг, визначимо слабкі сторони задіяної на підприємстві ІСУ, які проявляються на кожному з ключових етапів.

Перший етап обслуговування передає ефективне управління процесом бронювання. Сучасні інформаційні технології дозволяють здійснювати бронювання номерів через безліч каналів до яких відносяться вітчизняні та міжнародні Інтернет-сайти, глобальні системи бронювання та call-центри туроператорів, а також через власний веб-сайт готелю.

Оскільки перелічені канали бронювання є зовнішніми, ефективність від їх використання буде високою, якщо АСУ готелем інтегрована з ними. Задіяний програмний комплекс володіє можливістю доступу до інформації про завантаження і бронювання номерів через Інтернет, проте на досліджуваному підприємстві відсутня синхронізація номерного фонду готелю з базами даних наявності місць зовнішніх систем, що не дозволяє готелю отримувати максимально можливий прибуток (рис. 2.2).

Схематично представлений процес бронювання номерного фонду (рис. 2.2) чітко демонструє неавтоматизовану обробку кожного запиту на резервування номеру незалежно від джерела надходження – в телефонному режимі.

Рис. 2.2. Процес бронювання номерів в готелі «Стиль», м. Павлоград

Адміністратор опрацьовує кожен запит «вручну», що свідчить про неефективне використання часових та людських ресурсів, які можна зекономити задіявши відповідні інформаційні технології.

Навіть співпрацюючи з такими зовнішніми сервісами бронювання, як Hotels24.ua, hotels.tickets.ua та туристичними агенствами «KrainaUa», «ЕтноТур» та «ФеєріяМандрів», які спеціалізуються на локальному туризмі, через відсутність інтеграції з інформаційною системою, на сайтах не відображається актуальна інформація щодо наявності вільних місць, тому оператором партнерів необхідно підтримувати постійний зв'язок з адміністратором готелю «Стиль».

З огляду на проведений аналіз процесу бронювання політику дистрибуції готелю безперечно не можна вважати раціональною та ефективною.

Однією з головних проблем підприємства є відсутність web-сайту, а з нею електронної системи бронювання, що ускладнює цей процес, тим більш не сприяє збільшенню попиту на послуги закладу розміщення.

Для просування своїх послуг підприємство використовує сторінку у соціальній мережі «Facebook». Профіль носить лише інформаційний характер - дозволяє подивитись фотографії, дізнатись про номери готелю та вартість проживання, а також додаткові послуги. Додаткову інформацію про готель можна отримати у «Google Мій бізнес», де є можливість швидко знайти найнеобхіднішу інформацію.

З метою виявлення проблем даної складової ІС було проведено опитування гостей готелю «Стиль» для визначення особливостей використання ними інтернет-технологій при пошуці і бронюванні номерів. Під час проходження виробничої практики у травні-червні 2018 року було опитано 120 осіб, результати представлені нижче (на відміну від представленого вище дослідження, результати стосуються готельного ринку в цілому) (рис. 2.3).

Отримані результати опитування щодо способів бронювання номерів пояснюють коефіцієнт завантаження номерного фонду, що вимірює ступінь успіху основної діяльності готелю – продажу номерів, а також характеризує привабливість готелю для гостей.

Динаміку завантаження номерного фонду готелю «Стиль» за 2015-2017 рр. наведено на рис. 2.4 Аналіз динаміки завантаження готелю «Стиль» показав, що на протязі досліджуваного періоду коефіцієнт завантаження збільшився в період з 2015 – 2016 рр. на 8 %, що знову ж таки зумовлено впливом політичного фактору, а у порівнянні з 2016 роком приблизно на 4% та у 2017 році становив 55%, де пік завантаження припадає на травень та грудень.

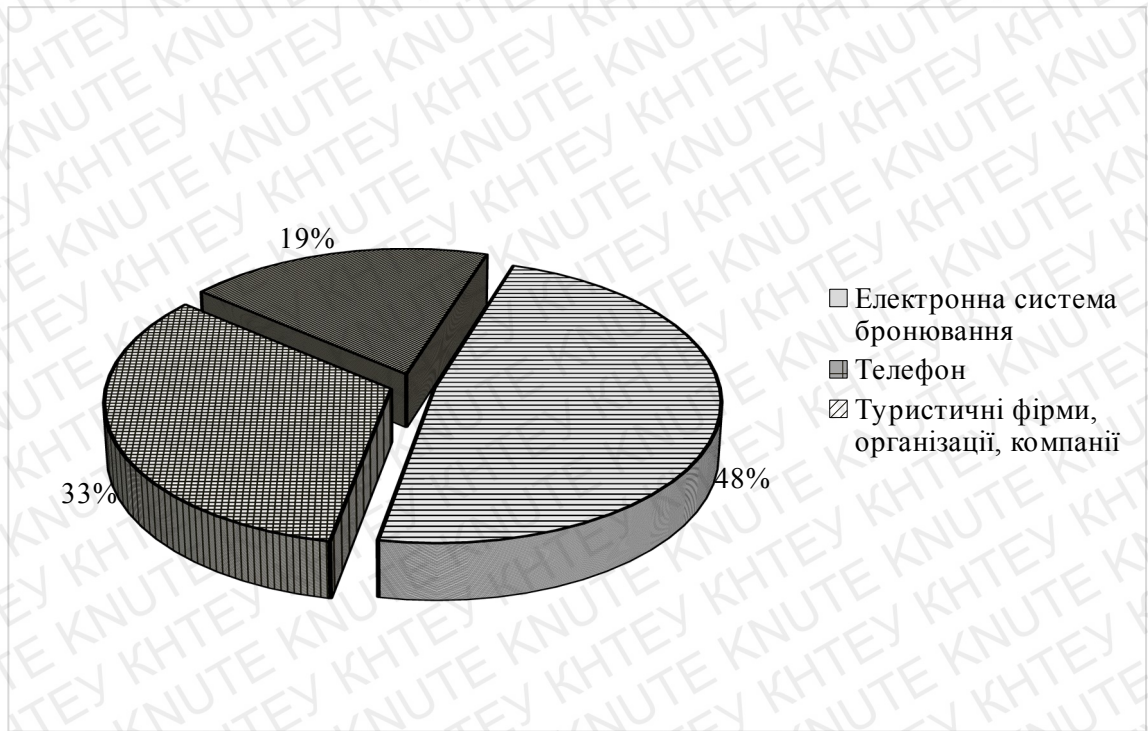


Рис. 2.3. Аналіз результатів опитування гостей підприємства «Стиль», м. Павлоград щодо способів бронювання номерів, %

Даний показник є задовільним для локального ринку готельних послуг – м. Павлоград, проте у міжнародній практиці нормою вважається показник в межах 60 - 70%.

Тому враховуючи промислове значення м. Павлограда та його привабливість для підприємців виробничої галузі, готельне підприємство «Стиль» має всі шанси для збільшення попиту, а тим самим показників завантаження за рахунок розробки та впровадження веб-сайту з електронною системою бронювання, що підтверджується результатами проведеного опитування на даному підприємстві.

Наступним етапом після отримання запиту на бронювання, що в даному випадку відбувається за допомогою телефонного зв'язку, є пошук номеру, який задовольняє запиту, адміністратором та його бронювання.

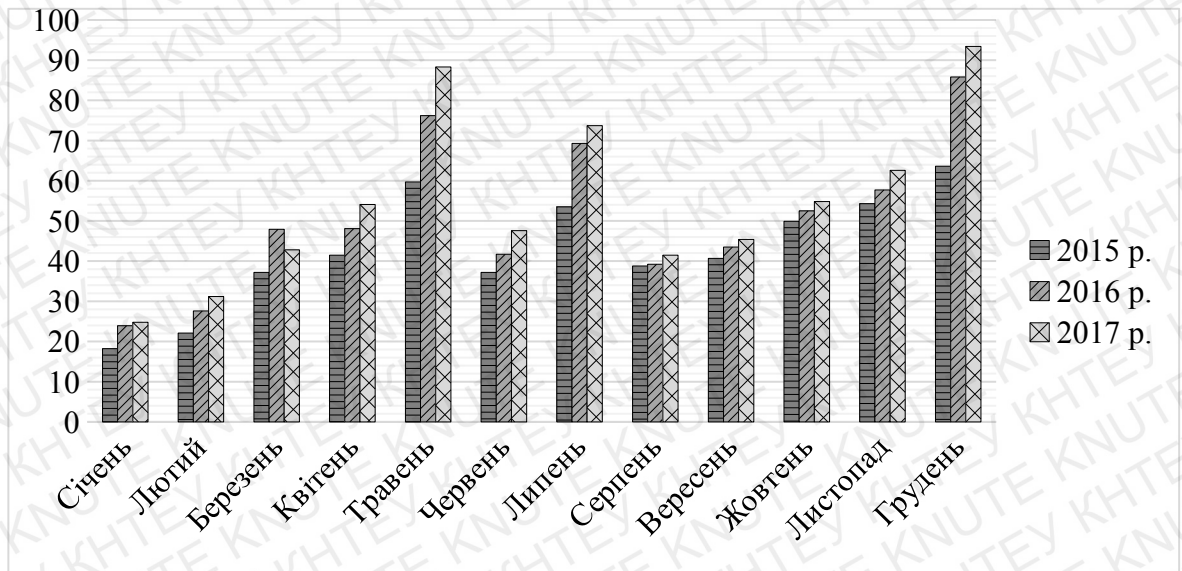


Рис. 2.4. Динаміка завантаження номерного фонду готелю «Стиль», м. Павлоград за 2015 - 2017 рр., %

Використання модуля «Парус-Готель» надає адміністратору необхідну інформацію про поточний стан номерного фонду в основному робочому вікні програми: статус кожного номеру, кількість зайнятих, заброньованих, що звільняються і вільних номерів, кількість проживаючих гостей. Тобто в модулі «Парус-Готель» наявний весь базовий функціонал, необхідний для управління номерним фондом.

Бронювання номера здійснюється безпосередньо адміністратором, що виключає використання можливості автоматичного бронювання системою, як наслідок даний процес сповільнюється. Зростає час відстеження повторного заїзду, пошуку інформації про попередні рази проживання гостя (інформація про дату приїзду і виїзду, категорію номеру, додаткові послуги). Отже процес бронювання потребує оптимізації, особливо якщо гість вперше користується послугами готелю, адже адміністратору доводиться виконувати зайві дії – зростає час надання послуги.



Актуальним питанням для досліджуваного підприємства залишається відсутність програми лояльності, що підтверджується результатами аналізу збутової політики готелю (рис. 2.5).

Рис. 2.5. Структура гостей готелю «Стиль», м. Павлоград за 2015-2017 рр. з точки зору бронювання послуг

З врахуванням попиту на основні послуги готельно-ресторанного комплексу з боку корпоративних клієнтів та різноманітних організацій – близько 34 % за 2016 – 2017 рр., метою поїздки яких є відрядження, наявність гнучкої цінової політики збільшить шанси повторного заїзду та привабливість підприємства, особливо для заселення співробітників по колективним заявкам, серед яких переважають іноземні туристи (рис. 2.6).

Впровадження програми лояльності з використанням можливостей ІСУ дозволить оцінити ефективність такої цінової політики шляхом виділення гостей, що проживають за спеціальними умовами, в окремі звіти.

Отже, можна зазначити, що готель неефективно задіює інформаційну систему в напрямку ураління тарифами, тобто навіть віддалено не використовує Revenue management, сутність якого полягає в постійному

зниженні, піднятті та аналізі цін на послуги. Перехід на динамічне ціноутворення має велике значення для малих та середніх підприємств, на що керівництву готелю «Стиль» варто звернути увагу.

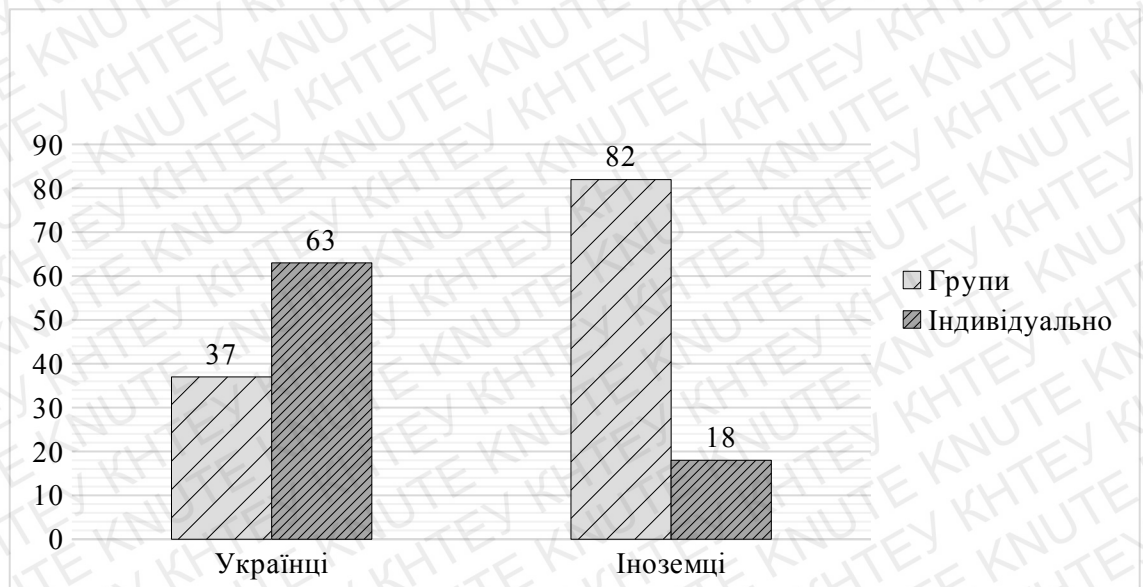


Рис. 2.6. Структура гостей готелю «Стиль», м. Павлоград по розміщенню індивідуально або в групі за 2017 р.

Етап приїзду гостя, його ідентифікації та реєстрації без попереднього бронювання може викликати вище зазначені труднощі, або відмову у разі відсутності вільних номерів.

Слабкою стороною в обслуговуванні гостей під час проживання є неавтоматизоване управління відділом Housekeeping. За допомогою інформаційного модуля відділ господарської служби готелю здійснює управління покоївками, контроль стану номерного фонду (чистий, брудний, несправний, не для продажу), а також визначає необхідність проведення певних заходів (зміна рушників, білизни, халатів, облік наповнення міні-бара, необхідний вид прибирання або ремонту), тобто формує інформацію про стан номерів для бронювання.

Відсутність вчасно отриманої необхідної вихідної інформації з відділу Housekeeping зменшує гнучкість управління номерним фондом та ефективність функціонування підприємства «Стиль» в цілому.

Надання додаткових послуг нехарактерними для готельного підприємства відділами – автомийка та шиномонтаж, також характеризується відсутністю комунікаційної складової в інформаційному полі підприємства, крім цього не передбачено включення до рахунку на номер плати за послуги згаданих відділів на відміну від послуг ресторану, що ускладнює подальший аналіз попиту на додаткові послуги серед проживаючих в готелі (рис. 2.7).

Рис. 2.7. Автоматизація функціональних підрозділів готелю «Стиль», м. Павлоград

Обмін інформацією через мережу Інтернет відбувається між фронт-офісом, рестораном, з якого замовлення потрапляють на кухню, звідки інформаційною системою не передбачено зворотній зв'язок, та бухгалтерією. Отже, від автоматизованого інформаційного поля готелю «Стиль» ізольовані господарська служба та відділи надання додаткових послуг. Зв'язок з відділом автомийки підтримується адміністратором та допомогою телефону, а відділом Housekeeping напряму, що чинить негативний вплив на головний

ресурс системи управління – інформацію. Як висновок варто зазначити, що інформація втрачає свою актуальність, на основі чого можуть прийматись неправильні рішення, а також збільшується повторюваність операцій, що виконуються персоналом для її отримання, тобто діяльності підприємства характеризується рутинністю.

Що стосується бухгалтерії, то програмою «Парус» передбачено оформлення необхідної документації та формування звітів про результати діяльності, які є вихідною інформацією модуля «Парус-Готель» та вхідною для модуля «Парус-Бухгалтерія».

Функціональні можливості інформаційної системи управління готелем «Стиль» дозволяють повністю автоматизувати процедуру виселення та розрахунку, або продовження строку надання послуг розміщення, що значно спрощує цей процес, на що і націлене використання ІСУ.

Проаналізувавши особливості використання інформаційних технологій та системи управління підприємством, ключовим етапом в дослідженні даного питання є проведення опитування співробітників готелю «Стиль» за допомогою розробленої автором анкети (Додаток Г), які безпосередньо взаємодіють з ІСУ в процесі надання послуг споживачам. Метою проведення анкетування користувачів ІСУ є отримання більш об'єктивної якісної оцінки системи управління.

В основу експертної оцінки покладена широко відому в наукових колах «якісну» модель Макліна і Делона «Information Systems Success: The Quest for Depend Variable» (рис. 2.8), що дозволяє провести оцінку будь-якої інформаційної системи [66].

Робота вищезгаданих науковців вважається класикою в області теорії ІТ, де під терміном «успіх» розуміють наскільки добре і зручно працювати з системою співробітникам і наскільки добре система відповідає вимогам бізнесу.

Модель налічує шість базових змінних які схематичо представлені на рис. 2.8. Кожна змінна моделі містить багато критеріїв серед яких на думку

автора було обрано найбільш характерні для задіяної ІС та самого підприємства та доповнено.

Рис. 2.8. Базова модель Делона і Макліна «Information Systems Success: The Quest for Depend Variable»

В результаті опитування другого рівня (табл. 2.7) введено коефіцієнт вагомості для кожного критерія, що дозволило визначити критично важливі змінні в роботі з ІС та менш важливі на думку користувачів.

Таблиця 2.7

Оцінка ІСУ співробітниками готелю «Стиль», м. Павлоград

№	Критерії	Коефіцієнт вагомості	Оцінки ІСУ готелю «Стиль»	Зважені оцінки готелю «Стиль»	Зважені оцінки ІСУ еталонного підприємства	Відхилення, %
1	Корисність системних опцій та функціоналу	0,104	7,571	0,787	1,039	24,29
2	Реалізація вимог користувача	0,075	6,857	0,517	0,753	31,43
3	Комунікаційні зв'язки між складовими системи	0,125	5,857	0,730	1,247	41,43
4	Підтримка прийняття рішень	0,135	7,857	1,061	1,351	21,43

Продовження таблиці 2.7

5	Важливість та корисність вихідної інформації	0,140	9,143	1,282	1,403	8,57
6	Задоволеність звітністю	0,094	7,571	0,708	0,935	24,29
7	Зручність доступу до даних	0,138	6,571	0,905	1,377	34,29
8	Вплив на якість послуг	0,088	7,714	0,681	0,883	22,86
9	Мотивація використання	0,060	6,714	0,401	0,597	32,86
10	Легкість освоєння	0,042	6,857	0,285	0,416	31,43
Сума		1	-	7,357	10	-

Джерело: складено автором на основі результаті опитування співробітників за допомогою анкети (Додаток Г).

Було розраховано зважені оцінки критеріїв для «еталонного підприємства» в досліджуваній галузі, шляхом обчислення середнього арифметичного вищого можливого значення кожної змінної, помноженого на коефіцієнт вагомості та визначено відхилення показників підприємства «Стиль».

Для більшої наглядності відобразимо результати за допомогою радіальної діаграми (рис. 2.9).

Отже, результати контрольного анкетування співробітників готелю «Стиль» в основу якого покладено модель Макліна і Делона «Information Systems Success: The Quest for Depend Variable» як частина проведення експертної оцінки ІСУ демонструють низьку якість досліджуваної системи, що відповідає дійсності на цьому підприємстві, адже незручності в роботі з програмним забезпеченням доводиться долати саме обл уговуючому персоналу.

Система автоматизації обробки даних фактично працює в локальному режимі, що створює великі труднощі в процесі обміну інформації між

існуючими підрозділами підприємствами, що підтверджується оцінкою критерія «Комунікаційні зв'язки між складовими системи», де відхилення від показника еталонного підприємства даної галузі складає 41,4 %.

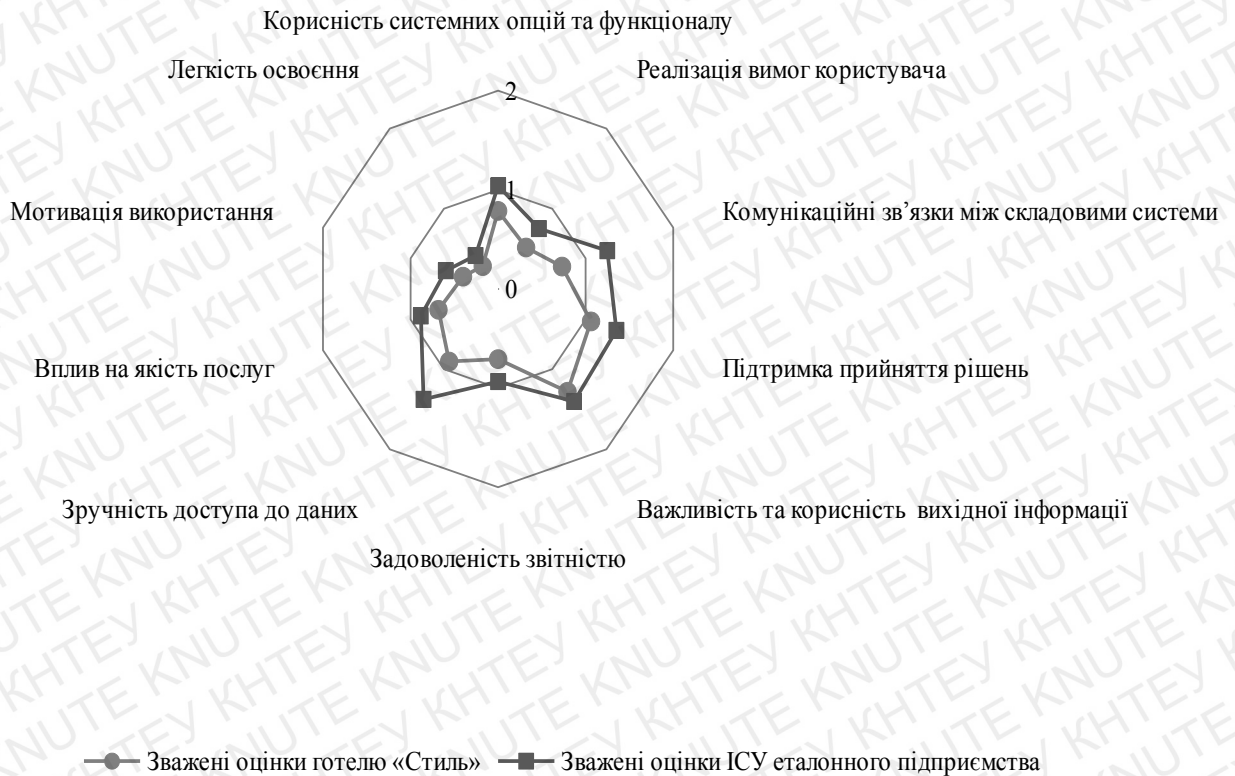


Рис. 2.9 . Графічне відображення оцінки якості ІСУ співробітниками готельного підприємства «Стиль», м. Павлоград

Серед значимих критеріїв в роботі ІСУ для персоналу є «Корисність системних опцій та функціоналу», «Підтримка прийняття рішень» та «Зручність доступу до інформації», які відхиляються від норми в середньому на 27% як результат недостатнього використання функціональних можливостей програмного забезпечення «Парус» та відсутності модулів, які б підвищили гнучкість роботи з номерним фондом та автоматизували відділ Housekeeping.

Також важливо зазначити, що задіяна ERP-система не підтримує такий непрофільний напрям для готельного бізнесу як автомийка і шиномонтаж,

хоча діяльність цього відділу є однією зі статей доходу підприємства, отриманий прибуток від якої в перспективі може перерозподілятися на користь надання основних послуг, розвиток готелю та ресторану.

2.3. Дослідження впливу факторів на ефективність функціонування інформаційної системи управління підприємством.

Визначивши в теоретичній частині дослідження зовнішню та внутрішню складову факторів впливу на ефективність функціонування інформаційної системи управління (див. рис. 1.8) доречно розглянути вплив складових макро- та мікросередовища готельно-ресторанного комплексу «Стиль» на її результативність.

З метою аналізу зовнішніх факторів впливу на ефективність функціонування ІСУ готелю «Стиль» було проведено PEST-аналіз, який дозволив визначити тенденції на ринку інформаційного забезпечення, проаналізувати основні загрози та визначити шляхи їх уникнення (табл. 2.8).

До завдань PEST-аналізу входить вивчення 4 чинників, які впливають на будь-яке готельне підприємство [31, с. 43]:

- Р - політико-правовий фактор. Дослідження ринку, країни і ключових змін на підприємстві з урахуванням змін в політичній сфері і правовому регулюванні.
- Е - економічний фактор. Визначення параметрів підприємства, що описують стан економіки ринку, країни, де існує підприємство.
- S - соціологічний фактор. Дослідження на базі змін наступних параметрів: освіченість населення, менталітет, соціальний верстви населення, зростання / спад популяції і ін.
- Т - технологічний фактор. Дослідження залежності функціонування підприємства від технологічного прогресу в країні.

Для оцінки впливу факторів на ІСУ досліджуваного підприємства, під час проведення аналізу макросередовища галузі інформаційних технологій у

контексті їх застосування готелями, було використано 5-ти бальну шкалу: 0 - відсутність залежності, 5 - сильна залежність. Окрім цього при оцінці враховано як позитивний (+), так і негативний вплив (-) факторів на поточний стан функціонування системи управління.

В результаті проведення PEST-аналізу з метою визначення ступеня впливу факторів зовнішнього середовища на ефективність функціонування інформаційної системи управління готелю «Стиль» спостерігається значна залежність від технічного (73,3 %) та соціального факторів (66,7 %).

Таблиця 2.8

Матриця PEST-аналізу IT-галузі у контексті використання готельним підприємством «Стиль», м. Павлоград

Вияв фактору	Оцінка	Вплив	Програма заходів підприємства
Політичні фактори			
Зміни законодавства у інформаційній сфері	1	+/-	Адаптація програмного забезпечення до вимог законодавства
Нестабільна політична ситуація в країні	4	-	Використання потужностей інформаційних технологій з метою утримання попиту на тому ж рівні
Сума	5/10		
Економічні фактори			
Несприятлива економічна ситуація	4	-	Розроба стратегії, що передбачає діяльність компанії в несприятливих умовах з урахуванням можливостей ІСУ
Зростання конкуренції на ринку готельних послуг	2	-	Використання конкурентних переваг на ринку інформаційних технологій
Сума	6/10		
Соціальні фактори			
Рівень кваліфікації персоналу	3	-	Створення умов для безперервного підвищення професіонального рівня персоналу
Культура застосування інформаційних систем	4	-	Проведення аналізу та оцінки економічного ефекту від впровадження додаткового обладнання та інтеграції задіяної ІСУ з додатковими модулями
Вплив технологічного забезпечення на формування клієнтської лояльності	4	+	Регулярні публікації та повідомлення споживачів готельних послуг про технологічні нововведення
Сума	11/15		

Продовження таблиці 2.8

Технологічні фактори			
Індивідуалізація попиту на послуги	4	-	Адаптація та допрацювання продукту для відповідності потребам підприємства (можливість розширення функціоналу)
Стрімкий розвиток ринку супутніх інформаційних послуг	4	+	Аналіз бізнес-процесів, переведення допоміжних процесів на аутсорсинг
Висока вартість інноваційних розробок	2	-	Виявлення ключових потреб автоматизації підприємства та їх фінансування
Сума	10/15		

Джерело: складено автором.

Розглядаючи фактори зовнішнього середовища важливо зазначити, що вони здійснюють посередній вплив на ефективність функціонування інформаційної системи управління готельно-ресторанного комплексу «Стиль» як і будь-якого підприємства. Окрім цього, аналізуючи вплив перелічених факторів, необхідно розуміти наявність тісного зв'язку між політичними, економічними та соціальними чинниками, адже в кінцевому підсумку їх ефект зводиться до спроможності готелю фінансово підтримувати функціонування інформаційної складової та розвивати її.

Політичний фактор. Використання інформаційної системи управління готельно-ресторанним комплексом «Стиль» пов'язане з обробкою конфіденційних даних гостей, у тому числі адрес місця проживання, номерів контактних телефонів, електронних пошт, даних кредитних карток тощо.

При реєстрації в готелі споживач дає згоду на збір, обробку та використання його персональних даних з метою забезпечення реалізації господарсько-правових, адміністративно-правових та податкових відносин відповідно до вимог Закону України № 2297-VI «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року [46].

Зі своєї сторони підприємство зобов'язується сприяти інформаційній безпеці споживачів готельних послуг, шляхом запобігання будь-яким проявам кіберзлочинності, що пов'язана з погіршенням таких складових інформаційних ресурсів, як конфіденційність, цілісність, доступність і

достовірність, у зв'язку з чим можуть спостерігатися збої у функціонуванні системи управління, розголошуватися відомості, що становлять комерційну таємницю, а також спотворюватись достовірність фінансової документації, у результаті чого порушуються чужі права та інтереси в автоматизованій обробці даних.

Нестабільна політична ситуація в країні здійснює непрямий вплив на результативність функціонування ІСУ підприємства. Як відомо міжнародний туризм є активним джерелом надходжень іноземної валюти, зменшення яких спричинено скороченням частки іноземних туристів через несприятливий політичний клімат. Відтік потенційних споживачів готельних послуг, а як наслідок зменшення попиту в даній ситуації неможливо виправити потужностями інформаційних технологій.

Економічний фактор. Відтік капіталу з країни, зниження заробітних плат і реальних доходів населення, значне податкове навантаження і висока вартість кредитних ресурсів - всі ці складові економічного фактора дозволяють зробити висновок про негативну тенденцію в стратегічному розвитку малого бізнесу, особливо за умови відсутності підтримки державою.

Для готелю «Стиль» як для підприємства малого бізнесу характерною особливістю є чутливість до коливань економічної кон'юнктури ринку - кризові явища здійснюють негативний вплив на його підприємницький клімат.

Готельно-ресторанний комплекс скорочує витрати на підтримку інформаційної системи управління, оскільки обслуговування ІС є однією з головних статей витрат будь-якого підприємства. Відповідно відбувається зменшення фінансування розвитку інформаційного забезпечення готелю «Стиль», що ускладнює поточне функціонування ІС тим більш не сприяє підвищенню ефективності роботи.

Соціальний фактор. Соціальним фактором є опір споживачів готельних послуг у наданні персональної інформації, а також даних

кредитних карток підприємствам. Вплив цього чинника на ІСУ готельно-ресторанного комплексу посилюється через недовіру до малих підприємств, які викликають сумніви у захищеності інформаційної системи від шахрайства у порівнянні з КІС застосовуваними готельними мережами, що відрізняються надійністю.

Культура застосування інформаційних технологій в управлінні підприємством в Україні розвинута на низькому рівні, що знаходить підтвердження на прикладі досліджуваного готелю, керівництво якого, як і більшості малих підприємств готельного бізнесу, віддає перевагу мінімізувати витрати на інформаційну складову, автоматизуючи при цьому лише частину бізнес-процесів та не забезпечуючи загальнодоступність даних при ухваленні рішень.

Технологічний фактор. Використання підприємством застарілої версії програмного забезпечення, що не оновлювалось з моменту відкриття, пропонує керівництву менш гнучке управління потужностями готельно-ресторанного комплексу та слабку підтримку у прийнятті рішень у порівнянні з представленими на ринку України ІСУ готелями провідних світових виробників ПЗ (Micros-Fidelio, Opera, Epitome) та якісними розробками компаній з країн СНД (Едельвейс, Інтеротель, Intellect Style, 1С). Перевагою зарубіжних програмних продуктів є накопичений світовий досвід та багаторічна робота. Більшість перелічених аналогів інформаційних систем пропонують спрощену версію для малих підприємств, використання яких конкурентами дозволяє їм зайняти більш вигідне становище за асортиментом наданих послуг та рівнем витрат. Тим самим готельно-ресторанний комплекс «Стиль» послаблює свої позиції на ринку.

Для готелю «Стиль» характерна індивідуалізація послуг автоматизації бізнес-процесів. Внаслідок орієнтації виробника програмного забезпечення на конкретного споживача, заклад розміщення потребує додаткових інвестицій та витрат на автоматизацію автоматизації та шиномонтажу, через те, що задіяна ERP система не враховує особливостей підприємства.

Як наслідок поєднання високої вартості інноваційних розробок з негативним впливом економічного фактору підприємство не має достатнього обсягу фінансових ресурсів, що значно стримує розвиток інформаційної системи управління підприємства з технічної точки зору та не дає повністю використовувати наявні функціональні можливості задіяного програмного забезпечення.

Проаналізувавши фактори зовнішнього середовища можна зробити висновок, що ефективність функціонування ІСУ готелю «Стиль» залежить від політично-правового середовища, зміни якого в майбутньому можуть спричинити модифікацію умов використання персональних даних гостей, чи навіть заборнити їх використання у разі загострення політичної ситуації.

Крім цього висока вартість інноваційних розробок створює перешкоди для налагодження комунікаційних зв'язків між існуючими відділами підприємства, що потребує покупки та встановлення нового технічного обладнання, відповідного ліцензійного програмного забезпечення, яке враховувало б непрофільний напрям діяльності готелю «Стиль» та особливості бізнес-процесів, що протікають в ньому, подальшу підтримку та обслуговування інформаційної системи спеціалістом.

Отже, у своїй діяльності підприємство «Стиль» адаптує свій персонал під функціональні можливості інформаційної системи управління, а не навпаки – інформаційну систему під потреби та можливості підприємства.

В перспективі участь готелю в технологічній інноваційній сфері може здійснюватись за підтримки держави - цільові програми, субсидування витрат, створення і розвиток власних об'єктів інфраструктурної технологічної підтримки для малих підприємств готельного бізнесу. Перелічені заходи можуть сприяти заощадженню коштів, які в подальшому будуть спрямовані керівництвом на покращення функціонування ІСУ готелю «Стиль».

Вплив факторів внутрішнього середовища на ефективність функціонування ІСУ готелем «Стиль» буде проаналізовано в декілька етапів:

1. Класифікація основних факторів впливу на роботу ІСУ за допомогою ієрархічної моделі.
2. Визначення ваги впливу кожного фактору на ефективність функціонування автоматизованої системи.
3. Побудова діаграми Парето з метою візуалізації кількісної інформації.
4. Проведення АВС-аналізу з метою виявлення факторів, що потребують першочергового втручання з боку керівництва готелю.

Перший етап. Використання ієрархічної моделі обумовлено тим, що за її допомогою фактори будуть класифіковані за трьома рівнями - кожен фактор, що чинить вплив на ІСУ готелем «Стиль» поділено на більш прості складові.

Враховуючи теоретичні аспекти даного питання розглянуті в першому розділі дослідження до факторів впливу 3-го рівня віднесено: людські, технологічні, організаційні, а також цілі, завдання та структура підприємства.

Розглянемо ієрархічну модель, яка відображає результати проведеної класифікації основних факторів внутрішнього середовища готелю, що чинять вплив на результативність функціонування ІСУ (табл. 2.9).

Таблиця 2.9

**Ієрархічна модель факторів впливу на ефективність ІСУ готелем
«Стиль», м. Павлоград**

Фактори 3-го рівня	Ва-га, %	Фактори 2-го рівня	Ва-га, %	Фактори 1-го рівня	Ва-га, %	Загальна вага %
1. Людський	3	1.1. Рівень кваліфікації персоналу	10	1.1.1. Рівень здобутої освіти	20	0,06
				1.1.2. Підвищення кваліфікації	20	0,06
				1.1.3. Навички роботи з ІТ	60	0,18
		1.2. Особисті якості працівника	20	1.2.1. Небажання навчатись	60	0,36
				1.2.2. Здатність до навчання	40	0,24
		1.3. Неуважність під час виконання обов'язків	70	1.3.1. Втомилення	20	0,42
				1.3.2. Перевантаження інформацією	30	0,63
1.3.3. Відволікання	50	1,05				

2. Технологічний	30	2.1. Забезпеченість необхідним технічним обладнанням	70	2.1.1. Недостатня кількість персональних комп'ютерів	30	6,3
				2.1.2. Ізольованість технічного обладнання від інформаційного середовища	70	14,7
	30	2.2. Стан задіяного технічного обладнання	30	2.2.1. Час відгуку системи	5	0,45
				2.2.2. Стійкість до збоїв	15	1,35
				2.2.3. Невідповідність функціонального наповнення потребам підприємства	80	7,2

Продовження таблиці 2.9

3. Організаційний	40	3.1. Інформаційна культура	70	3.1.1. Відсутність розуміння дирекцією необхідності використання ІТ	60	16,8
				3.1.2. Недостатність коштів, що виділяються на автоматизацію	40	11,2
		3.2. Недосконалість організаційної структури управління	20	3.2.1. Відсутність спеціалістів з окремих функцій управління	60	4,8
				3.2.2. Недотримання норм керованості	40	3,2
		3.3. Ставлення до персоналу	10	3.3.1. Відсутність системи заохочення	50	2
				3.3.2. Відсутність посадових інструкцій	20	0,8
3.3.3. Скорочення штату працівників	30			1,2		
4. Структура	20	4.1. Комунікаційні зв'язки	70	4.1.1. Слабкі інформаційні потоки	10	1,4
				4.1.2. Неавтоматизований процес обміну інформацією	70	9,8
				4.1.3. Комунікаційний розрив між керівництвом та підлеглими	5	0,7
				4.1.4. Відсутність зворотнього зв'язку	15	2,1
		4.2. Інформаційне забезпечення	30	4.2.1. Якість вхідної інформації	30	1,8
				4.2.2. Оперативність надходження інформації	40	2,4
				4.2.3. Нерівномірність надходження	10	0,6
				4.2.4. Інформаційний шум	20	1,2
5. Цілі та завдання	7	5.1. Звітність	30	5.1.1. Експорт/імпорт даних ззовні	30	0,63
				5.1.2. Відсутність аналітичних інструментів	60	1,26
				5.1.3. Складність та непрозорість звітів	10	0,21

	5.2. КРІ	60	5.2.1. Відсутність планових показників на день/тиждень/місяць	70	2,94
			5.2.2. Відсутність контролю керівництвом	30	1,26
	5.3. Делегування обов'язків	10	5.3.1. Нечіткий розподіл обов'язків	30	0,21
			5.3.2. Відсутність делегування повноважень	70	0,49

Джерело: складено автором.

Експертним методом кожен з перелічених чинників було поділено на фактори 2-го рівня, які на думку автора значною мірою впливають на діючу інформаційну систему управління готелем «Стиль». Фактори 2-го рівня, в свою чергу поділено на фактори впливу 1-го, за тим самим принципом.

Другий етап. Для факторів кожного рівня, за допомогою залучення співробітників готелю «Стиль» - користувачів досліджуваної ІСУ, визначено вагу впливу (%). В сумі вага впливу кожного рівня, який є результатом поділу попереднього, складає 100 %.

Наступним кроком в проведенні аналізу на даному етапі було перемноження ваги впливу факторів в долях між собою, в межах певної підгрупи ієрархічної моделі. Результатом проведеної операції є загальна вага факторів 1-го рівня, що характеризує їх ступінь впливу серед інших чинників того ж рівня, сума яких при переведенні у відсотки складатиме 100 %.

Третій етап. На основі показників отриманих в результаті 2-го етапу аналізу (табл. 2.9), побудовано діаграму Парето, де значення факторів 1-го рівня були розміщені в порядку спадання, тобто за ступенем їх значущості, а за допомогою графіка показане відсоткове накопичення їх впливу, позначене на вісі зправа (рис. 2.10).

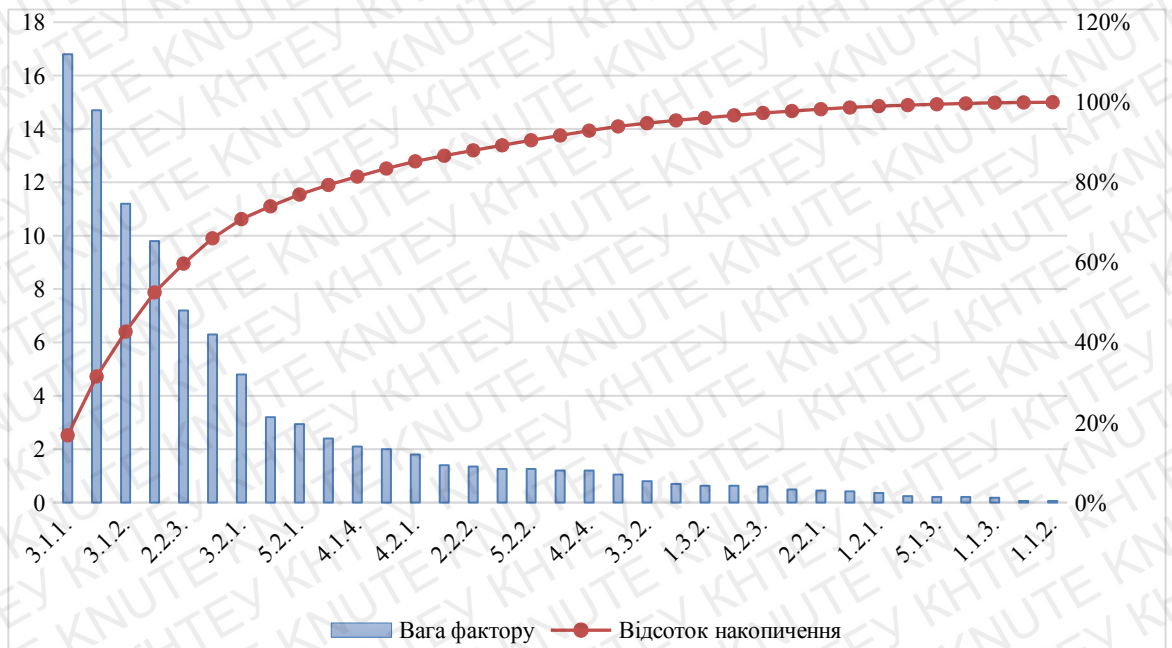


Рис. 2.10. Розподіл ваги впливу факторів на ефективність функціонування ІСУ готелем «Стиль», м. Павлоград

Проаналізувавши представлений графік (рис. 2.10), що демонструє ступінь впливу чинників на ефективність ІС після проведення їх ранжування, можна зазначити, що спочатку зображено фактори від яких більшою мірою залежить успішність її функціонування. Кожний наступний фактор характеризується меншою значущістю в питанні дієвості досліджуваної ІСУ.

Четвертий етап. Сутність АВС-аналізу полягає в об'єднанні факторів впливу на роботу системи в окремі групи (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Результати АВС-аналізу впливу факторів внутрішнього середовища готелю «Стиль», м. Павлоград на ефективність функціонування ІСУ

Група	Вага впливу, %	Назва фактору
Група А	71 %	Відсутність розуміння дирекцією необхідності використання ІТ
		Ізольованість технічного обладнання
		Недостатність коштів, що виділяються на автоматизацію
		Неавтоматизований процес обміну інформацією
		Невідповідність функціонального наповнення потребам підприємства
		Недостатня кількість персональних комп'ютерів
Г р у	21 %	Відсутність спеціалістів з окремих функцій управління
		Недотримання норм керованості

Група В		Відсутність планових показників на день/тиждень/місяць
		Оперативність надходження інформації
		Відсутність зворотнього зв'язку
		Відсутність системи заохочення
		Якість вхідної інформації
		Слабкі інформаційні потоки
		Стійкість до збоїв
		Відсутність аналітичних інструментів
		Відсутність контролю керівництвом
		Скорочення штату працівників
Група С	8%	Інформаційний шум
		Відволікання
		Відсутність посадових інструкцій
		Комунікаційний розрив між керівництвом та підлеглими
		Перевантаження інформацією
		Експорт/імпорт даних ззовні
		Нерівномірність надходження інформації

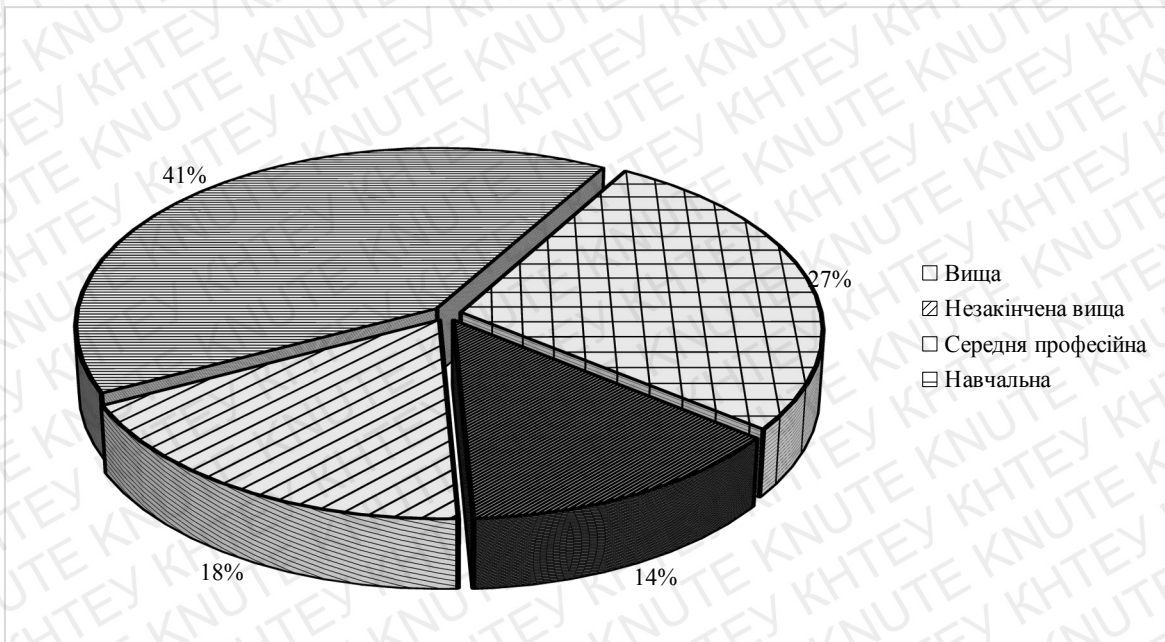
Продовження таблиці 2.10

Група С	8%	Відсутність делегування повноважень
		Час відгуку системи
		Втомлення
		Небажання навчатись
		Здатність до навчання
		Складність та непрозорість звітів
		Нечіткий розподіл обов'язків
		Навички роботи з ІТ
		Рівень здобутої освіти
		Підвищення кваліфікації

Джерело: складено автором.

Результати проведеного аналізу впливу факторів свідчать, що 20 % проблем групи А чинять 71 % впливу на ефективність функціонування інформаційної системи управління готелем «Стиль», до яких відноситься чинник недостатність коштів, що виділяються на автоматизацію.

Проаналізувавши результати господарської діяльності готелю «Стиль» (див. табл. 2.4), було розраховано чистий прибуток, який станом на кінець 2017 року становив 137 тис. грн., що з розрахунку на одного інвестора приносить 5,8 тис. грн в місяць. Значення даного показника пояснює негативний вплив, що чинить інноваційно-інвестиційна спроможність готелю, оскільки розрахована сума прибутку не є достатньою для виведення підприємства на якісно новий рівень в напрямку автоматизації.



Це пояснює рівень застосування новітніх інформаційних технологій на підприємстві. Негативний вплив цього фактора є меншим через наявність необхідного обладнання та програмного забезпечення, що дозволяє підприємству надавати основні послуги споживачам на задовільному рівні.

До групи В (21 %) відносяться чинники середнього значення, що потребують втручання для покращення роботи ІСУ, серед них відсутність системи заохочення. Так мотивацію персоналу щодо використання інформаційної системи управління в процесі надання послуг було оцінено співробітниками готелю на 6,7 з 10 можливих балів, що підтверджує середній рівень мотивованості використання (див. табл. 2.7).

Групу С (8 %) утворюють фактори, які чинять незначний вплив окремо, проте в сукупності ефект від їх дії на ефективність інформаційної системи може викликати негативні наслідки.

Так до групи С відносяться фактори пов'язані з персоналом, які за умови усунення негативного впливу чинників групи А та В, можуть переміститись в одну зі згаданих груп, тим самим посиливши вплив на ефективність функціонування ІСУ.

Кваліфікація та мотивація персоналу також знаходиться на низькому рівні, що підтвержено отриманими результатами опитування співробітників готелю «Стиль». Так, співробітників з вищою освітою на підприємстві лише

27,3 % від загальної кількості, при цьому частка персоналу з навчальною освітою становить 40,9 % (рис. 2.11).

Рис. 2.11. Структура персоналу готелю «Стиль», м. Павлоград за рівнем освіти

Отже, для усунення негативного впливу факторів групи А, які являються значною загрозою для діяльності готелю зі сторони внутрішнього середовища підприємства, необхідно вирішити наступні задачі:

- зміна позиції вищого керівництва щодо інформатизації підприємства, радикальне переосмислення та оцінка вкладу інформаційних технологій в розвиток готельного бізнесу;
- залучення додаткових інвестицій на інноваційну діяльність, спрямовану на поліпшення технологічних і виробничих процесів та їх результатів; використання нових принципів менеджменту та маркетингу; продуктових інновацій та нових ресурсів;
- забезпечення комп'ютерною технікою та допоміжними пристроями структурних підрозділів, а також оновлення програмного забезпечення та технічного обладнання;
- побудова комунікаційних зв'язків між складовими ІСУ;
- залучення спеціалістів ІТ-сфери для перерозподілу навантаження на адміністрацію готелю в питанні автоматизації та раціональності побудови бізнес-процесів, що протікають на підприємстві.

Висновки до розділу 2

В процесі дослідження інформаційної системи управління готелем «Стиль» було:

1. З'ясовано, що готельно-ресторанний комплекс «Стиль» користується попитом не тільки серед громадян України, але й серед іноземних туристів. Визначено, що додаткові послуги - автомийка та шиномонтаж, надають

підприємству конкурентні переваги на локальному ринку. Використання лінійної організаційної структури готелем «Стиль» обґрунтовано рядом переваг для малих підприємств, серед яких можна виділити чіткість та простоту зв'язків між підрозділами, узгодженість дій персоналу та оперативність у прийнятті управлінських рішень. Результати аналізу діяльності готелю демонструють уповільнення темпів приросту показників дохідності, що можна пов'язати зі стабілізацією попиту, спричиненою впливом зовнішнього середовища на діяльність підприємства, який викликав стрімкий ріст економічних показників у період 2015 - 2016 рр. За результатами аналізу використання трудових ресурсів в готелі «Стиль» зроблено висновок, що співвідношення витрат на утримання штатних працівників та доходів підприємства не є оптимальним, адже продуктивність праці знижується, незважаючи на те, що готель є рентабельним та приносить прибуток. Причиною цього є невірно обраний керівництвом готельного комплексу шлях розвитку, який полягає в проведенні кількісних, а не якісних змін в діяльності – збільшення чисельності персоналу. Встановлено зв'язки між слабкими та сильними сторонами, а також можливостями та загрозами підприємства, в результаті проведеного SWOT - аналізу, які в подальшому можуть бути використані для формулювання стратегії готелю.

2. За результатами оцінки ERP-системи «Парус», інтегрованої в єдине інформаційне поле підприємства, було визначено низький рівень якості інформаційної системи управління співробітниками готелю. В основу проведеної експертної оцінки було покладено модель Макліна і Делона «Information Systems Success: The Quest for Depend Variable». Серед основних слабких сторін ІСУ виокремлено відсутність автоматизованих комунікаційних зв'язків між всіма функціональними підрозділами готелю, які приймають участь в обслуговуванні; відсутність власного web-сайту та електронної системи бронювання, а також інтеграції системи управління з зовнішніми каналами збуту. Крім цього керівництвом готелю не використовується техніка «Revenue management» націлена на визначення

кращої цінової політики продажів з метою отримання максимального доходу, хоча базовий функціонал задіяного програмного забезпечення передбачає управління тарифами.

3. Проаналізовано вплив зовнішніх та внутрішніх факторів на ефективність функціонування інформаційної системи управління готелем «Стиль». За допомогою проведеного PEST-аналізу визначено, що дієвість досліджуваної ІСУ найбільше залежить від соціальної та технологічної складової макросередовища. Здійснено ABC-аналіз впливу внутрішніх факторів після проведеного ранжування, результатом якого є виокремлення основних чинників, що потребують першочергового втручання з боку керівництва, в групу А.

РОЗДІЛ 3.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ КОМПЛЕКСОМ «СТИЛЬ», М. ПАВЛОГРАД

3.1. Основні напрями удосконалення інформаційної системи управління готелем

В результаті проведеного дослідження було виявлено, що ERP-система «Парус» не відповідає всім вимогам даного підприємства, тому необхідно визначити напрями удосконалення інформаційної системи управління готелем «Стиль».

Конкретні пропозиції щодо удосконалення інформаційної системи управління стосуються втілення в роботу готельного підприємства інновацій за чотири напрями: продуктові, маркетингові, організаційно-управлінські та процесні.

Для підвищення рівня інноваційного потенціалу готелю «Стиль» за кожним з напрямів пропонується матриця вибору стратегії розвитку. Ця матриця враховує поточний стан інноваційного розвитку підприємства та демонструє наступний рівень до якого керівництво може поступово переходити (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Матриця вибору стратегії розвитку ІСУ готелю «Стиль»

Напрямок удосконалення	Рівень інноваційного потенціалу			
	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
	Інноваційна стратегія			
	Захисна	Імітаційна	Наступальна	Традиційна
Продуктовий	Створення широкого асортименту послуг	Удосконалення якості послуг, поліпшення сервісу, розширення асортименту послуг	Підтримання сервісу на дуже високому рівні, постійне удосконалення асортименту послуг, впровадження вишуканих сервісних методів	

Продовження таблиці 3.1

Маркетинговий	Активізація маркетингової політики	Збільшити бюджет на маркетингову політику, використовувати досвід готелів-лідерів, пошук нових джерел залучення гостей, розгорнута рекламна компанія	Створення власних інноваційних ідей маркетингової політики; реклама у пресі, на телебаченні, в Інтернет-мережі та на радіо
Організаційно-управлінський	Налагодження роботи з персоналом, пошук партнерів	Постійна співпраця з ВНЗ, створення гідних умов праці, мотивація та стимулювання персоналу, використовувати послуги ІТ-аутсорсингу	Створення відділу з розвитку інноваційної діяльності, участь в екологічних проєктах
Процесний	Модернізація матеріально-технічної бази, реконструкція	Впровадження новітніх готельних технологій	Постійна підтримка належного технологічного рівня, спостереження за розвитком технологій, власні замовлення на створення процесних інновацій

Джерело: складено автором.

Враховуючи результати експертної оцінки інформаційної системи управління готельно-ресторанним комплексом «Стиль», які демонструють її низьку якість (табл. 2.7), автором обрано імітаційну стратегію підвищення інноваційного потенціалу підприємства, конкретні пропозиції по реалізації якої наведено у табл. 3.2.

Оскільки обслуговування гостей починається з процесу бронювання розглянемо маркетинговий напрям удосконалення інформаційної системи управління готелем «Стиль».

Автором запропоновано створення власного web-сайту, як реалізація імітаційної стратегії даного напрямку удосконалення, адже для малих підприємств готельного бізнесу це найбільш вигідний канал збуту. Розрахуємо декілька варіантів розробки web-сайту для готельного підприємства «Стиль» (табл. 3.3).

Таблиця 3.2

**План заходів з реалізації імітаційної стратегії удосконалення ІСУ
готельно-ресторанним комплексом «Стиль», м. Павлоград**

Напрямок удосконалення	Захід
Продуктовий	Впровадження: 1. технології «Smart TV»; 2. послуги «tracking service».
Маркетинговий	1. Розробка власного web-сайту. 2. Налаштування контекстної реклами (PPC). 3. SEO-оптимізація. 4. Співпраця з «TravelLine»: 4.1. «TL: Channel Manager». 4.2. «TL: Готель».
Організаційно-управлінський	1. Використання послуг ІТ-спеціалістів аутсорсингових компаній.
Процесний	1. Оновлення програмного забезпечення на хмарне рішення «jПарус» за моделлю SaaS: 1.1. Готель. 1.2. Ресторан. 1.3. Бухгалтерія. 1.4. Заробітна плата. 1.5. Персонал.

1.6. CRM.

Джерело: складено автором.

За результатами аналізу ринку розробки Інтернет-сайтів можна зробити висновок, що при наданні одного й того самого технічного завдання перелік пропонованих послуг web-студіями та вартість розробки відрізняються. На основі наведених даних, представленого портфолію, досвіду роботи, аналізу відгуків та клієнтів компанії автором вирішено обрати послуги студії «Artartery», оскільки даний вибір задовольняє якісні потреби підприємства в кінцевому web-продукті та враховує кількісну складову, яка виражається в порівняно обмеженому бюджеті, що потребує врахування результатів діяльності готелю.

Таблиця 3.3

Вартість розробки web-сайту, грн.

Назва агентства	Artartery	Apelsun	Wezoom	artjoker
Підготовка ТЗ, тис.грн.	-	2	8	8
Розробка дизайн-макету, тис.грн.	10	10	20	35
HTML-CSS верстка, тис.грн.	8	10	22	34
Програмування та встановлення на CMS, тис.грн.	22	25	40	50
Написання контенту, тис.грн.	3	-	10	15
Наповнення сайту контентом, тис.грн.	1	-	5	5
Тестування, тис.грн.	2	-	6	8
Реліз сайту, тис.грн.	-	3	6	8
Підтримка (в місяць) , тис.грн.	-	-	3	5
Сума без урахування знижки, тис.грн.	46	50	120	168
Знижка, %	15	-	10	20
Сума з урахуванням знижки, тис.грн.	39,1	50	108	134,4

Джерело: складено автором на основі [34; 35; 38; 40].

Проте розроблений і введений в експлуатацію сайт не є гарантією залучення нових гостей. В цьому випадку просування web-сайту є умовою його ефективного функціонування.

Запропоновано налаштувати контекстну рекламу для сайту готелю «Стиль» як інструмент залучення цільової аудиторії, сутність якої полягає у створенні платних рекламних оголошень у видачі пошукової системи «Google» по ключовим словам тим користувачам Інтернету, які проявляють інтерес до послуг готельних підприємств у місті Павлоград [6, с. 100].

Крім контекстної реклами для підвищення ефективності функціонування сайту готелю рекомендовано застосувати SEO оптимізацію (Search Engine Optimization). Сутність пошукової оптимізації полягає в коригуванні HTML-коду, текстового наповнення (контенту), структури сайту, контролі зовнішніх чинників для відповідності вимогам алгоритму пошукової системи «Google», з метою підняття позиції сайту в результатах пошуку за певними запитами користувачів.

Так як SEO оптимізація сайту являється досить довгим процесом, для отримання результатів за якими можна зробити висновок про дієвість даного заходу потребується мінімум півроку [6, с. 70]. Виходячи з цього був складений план роботи по оптимізації сайту готелю «Стиль», ключовими пунктами якого є:

- SEO аудит сайту (пошук SEO помилок на сайті);
- впровадження аудиту;
- написання унікального контенту для кожної сторінки сайту;
- написання контенту для блогу сайту (необхідно додавати тематичні статті на сайт не менше ніж раз на тиждень);
- розміщення статей в блозі на сайті;
- написання статей з посиланням на сайт готелю для розміщення на зовнішніх сайтах;
- оплата розміщення на зовнішніх сайтах, не менше 5 статей в місяць.

Виходячи з перерахованих вище пунктів по оптимізації сайту для готелю «Стиль», зробимо план витрат на даний вид послуг (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Вартість SEO оптимізації web-сайту готелю «Стиль», м. Павлоград

	Кількість, од.	Вартість послуги, грн.	Сума, тис. грн.
SEO аудит	1	–	1,5
Втілення аудиту	1	–	3
Написання контенту на сайт	10	100	1
Написання контенту до блогу	26	100	2,6
Написання статей на зовнішні сайти	30	100	3

Продовження таблиці 3.4

Розміщення статей на зовнішніх сайтах	30	300	9
Загальна сума, тис. грн.	–	–	20,1

Джерело: складено автором.

Отже, сумарні витрати на пошукову оптимізацію на перші 6 місяців становлять 20,1 тис. грн, що з розрахунку на місяць складає 3,35 тис. грн. Оскільки цей показник майже у 2 рази більше ніж вартість контекстної реклами, в першу чергу раціональніше налаштувати рекламу по ключовим словам, та проаналізувати, як зміниться рівень завантаженості готелю, а вже після цього, через деякий час, запустити пошукову оптимізацію.

В результаті створений веб-сайт буде новим каналом по якому надходитимуть запити на бронювання. З цією метою сайт готелю «Стиль» необхідно інтегрувати з формою online-бронювання, яку в свою чергу буде під'єднано до ІСУ готелем, що дасть змогу уникнути виникнення накладок по бронюванню конкретного номеру (за часом або ж датою).

Для вирішення цього питання автором запропоновано скористатись модулем бронювання «TL: Готель» розробників хмарних інструментів для запуску, управління та контролю продажів готелів «TravellLine» [39]. Таким чином в ІСУ будуть відображатись та зберігатись як запити по телефону, так

і з сайту, тобто бронювання буде автоматизовано, за рахунок чого менеджеру залишатиметься лише зателефонувати гостеві в якості прояву лояльності.

Наступним напрямом визначено інтеграцію з інтернет системами бронювання (Internet Distribution Systems, IDS). Такий вибір обумовлений відсутністю великої кількості додаткових послуг, складної системи продажів і тарифікації, на відміну від великих готелів, які віддають перевагу глобальним дистриб'юторським системам (Global Distribution System, GDS).

Для більш простої інтеграції системи з обраними альтернативними системами бронювання (Alternative Distribution System, ADS), а також автоматизації бронювання знову ж таки з можливістю виключення «overbooking», запропоновано скористатись рішенням «TL: Channel Manager», яке гарантує оновлення даних в режимі реального часу.

Інтеграція вищезгаданих продуктів «TravelLine» з інтернет системами бронювання, веб-сайтом та інформаційною системою управління готелем проводиться за рахунок компанії (включена вартість інтеграції за допомогою API протоколів), тобто для готелю «Стиль» дана послуга є безкоштовною, а також підтримка та оновлення контенту на зовнішніх сайтах. Проте розробниками даного програмного продукту стягується 2 % від вартості номеру, за умови надходження заявки через модулі «TL: Готель» або «TL: Channel Manager». Додатково крім «TravelLine» 15 % в середньому від вартості заброньованого номеру стягується такими сервісами як Booking.com, Hotels24.ua та ін.

Для того, щоб в результаті обміну даними між «TL: Готель» та PMS готелю в систему потрапляли коректні дані, тобто оплата відбувалась за цінами внесеними в ІСУ готелем «Стиль», ціна для зовнішніх каналів продажу буде підвищена на 17 % від вартості номеру відповідної категорії (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

**Комісія за послуги online-бронювання готелю «Стиль», м.
Павлоград**

Категорія номеру	Вартість номеру, грн.	Бронювання через web-сайт, грн.	Бронювання через IDS, грн.
«Classic»	550	11	93,5
«Standard»	650	13	110,5
«Superior»	800	16	136

Джерело: складено автором.

Для удосконалення ІСУ доцільно провести повну автоматизацію готельного підприємства, а саме побудувати автоматизовані комунікаційні зв'язки між окремими відділами підприємства та встановити необхідне програмне забезпечення для відділів господарської служби та автомийки - відділу надання додаткових послуг. Отже, розглянемо процесний напрям удосконалення ІСУ готелем «Стиль» також обравши імітаційну стратегію розвитку.

За результатами анкетування можна зробити висновок, що немає гострої необхідності у радикальних змінах в існуючому програмному забезпеченні, адже середні оцінки якості функціональних відділів, які характеризуються високим ступенем автоматизації демонстрували задовільний стан ІСУ, на відміну від тих підрозділів, де відсутнє комп'ютеризоване інформаційне забезпечення, працівники якого відчувають дефіцит в отриманні оперативної інформації. Отже, задіяна система управління потребує оновлення та впровадження бракуючих модулів в єдине інформаційне поле.

Сформулюємо основні вимоги, що пред'являються до автоматизованої системи управління готелем «Стиль»:

- 1) Оптимізація розподілу завантаження, що виключить нерівномірне використання номерного фонду;
- 2) Наявність віддаленого доступу до АСУ, що підвищить загальну ефективність системи управління готельним підприємством;

- 3) Наявність системи управління взаємовідносинами з клієнтами: детальна карта гостя і розширений пошук для зручності управління клієнтською базою;
- 4) Наявність системи підказок, що полегшить використання системи та зменшить кількість можливих помилок;
- 5) Забезпечення захисту від критично небезпечних дій для мінімізації «людського фактора»;
- 6) Безперервність роботи програми управління готелем під час проведення нічного аудиту;
- 7) Запис всіх подій в системі для кращого контролю за діяльністю персоналу;
- 8) Можливість швидкої зміни тарифів завдяки гнучкій установці сезонів;
- 9) Інтеграція з іншими системами для забезпечення комплексності автоматизації, єдиної системи розрахунків і звітів.

Вивчивши безліч форумів з відгуками про представлені на ринку України програмні продукти для автоматизації діяльності готельних підприємств, доцільність їх впровадження на маленькому підприємстві з номерним фондом до 30 номерів, і обмеженим спектром додаткових послуг було виявлено, що ПЗ подібне рішення компанії «Oracle Hospitality» буде не тільки дорогим, але і велика частина функціоналу не буде задіяна, що призведе до простою дорогої АСУ.

Що стосується урізаних «Lite» версій по типу програми «Shelter», то їх обмеженого функціоналу буде недостатньо для того, щоб внести якісні зміни в діяльність готелю.

Отже, з огляду на результати проведеного первинного аналізу ринку, оцінки та побажання персоналу, а також довіру директора готелю «Стиль» до програмних продуктів групи компаній «Парус», автором були вивчені останні рішення автоматизації підприємств готельного господарства випущені даним розробником та запропоновано впровадити на підприємстві платформу «jПарус» - хмарне рішення за моделлю «SaaS», яке є актуальним для маленьких готелів. Можливості програми «jПарус-Готель» відповідають

вимогам, що висуває обслуговуючий персонал та керівництво готелю «Стиль» до інформаційної системи управління [36].

Для цього директору достатньо відправити запит, авторизуватися і почати працювати з системою, яка оснащена всіма базовими функціями. Система управління готелем «jПарус-Готель» забезпечує облік номерного фонду (по кімнатах або ліжкам), управління тарифами, бронювання, реєстрацію гостей, касовий облік, аналітику тощо.

Програма легко інтегрується з іншими елементами платформи «jПарус» до складу якої також входять системи для автоматизації ресторанів, спортивних клубів, коворкінгів та анти-кафе, а також модулі управління складом, документообігом, пропускним режимом тощо; крім цього в складі «jПарус» є своя CRM.

Оскільки задіяне на даний момент програмне забезпечення «Парус-Підприємство 7» застаріле, має базову коробочну версію, що не може працювати зі сторонньою системою розробленою під потреби конкретного підприємства крім додаткових модулів пропонованих до неї, крім цього компанією не передбачена інтеграція з web-сайтом через закритий програмний код, ще одним плюсом продукту «jПарус-Готель» на якому акцентує увагу розробник є можливість підключення модулів непрофільного напрямку, які можуть бути налаштовані під потреби конкретного замовника в будь-якому проекті, що дозволить автоматизувати відділ автомийки в готелі «Стиль».

Інтерфейс відділу автомийки буде нагадувати типову «шахматку», яка використовується для управління номерним фондом (рис. 3.1).

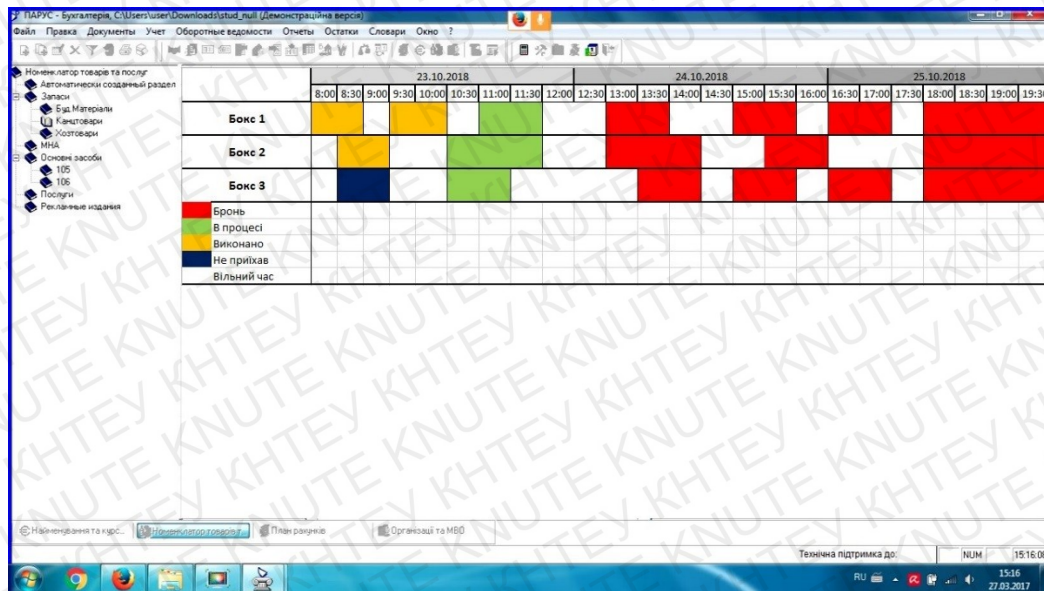


Рис. 3.1. Приклад інтерфейсу розробленого модулю для автоматизації відділу автомийки готелю «Стиль», м. Павлоград

Приклад типового інтерфейсу модулю, який автоматизує відділ автомийки наглядно демонструє використання різних кольорів для управління статусом кожного боксу. При цьому враховується середній час надання обраної при бронюванні клієнтом послуги. Так червоний колір відповідає статусу «заброньовано»; зелений – «в процесі»; жовтий – «послугу надано»; синій – «клієнт не з'явився», а білий – «вільний час».

Так як «SaaS» - рішення характеризуються мобільністю, обслуговуючий персонал відділу автомийки буде користуватися планшетами для того, щоб змінювати статус замовлення. Тобто немає необхідності встановлювати персональний комп'ютер, що дозволить зекономити кошти, при цьому не втративши ефект від реалізації даного заходу.

Автором запропоновано «tracking» послуг, що надаються відділом автомийки. З метою інформування клієнтів про статус надання послуги цим підрозділом модуль буде під'єднано до телевізору, який знаходиться на ресепшені (рис. 3.2).



Рис.3.2. Приклад інтерфейсу послуги «tracking service»

Оскільки «jПарус-Готель» передбачає автоматизацію відділу господарської служби немає необхідності розробляти додаткове рішення для цього. Обслуговування номерів здійснюватиметься шляхом фіксації планового і фактичного часу прибирання номера, вказівки переліку продукції, необхідної для міні-бару, що відобразатиметься також за допомогою планшетів, як і у відділі автомийки.

Отже, важливим напрямом в роботі відділів господарської служби та автомийки буде впровадження планшетів, за допомогою яких обслуговуючий персонал може надавати оперативну інформацію адміністратору на ресепшн.

Незважаючи на те, що «jПарус-Готель» передбачає інтеграцію з глобальними сервісами бронювання (Booking, Hotels24, Hotels.com), готелю доцільніше обрати модуль «TL: Channel Manager», який пропонує легке та зручне підключення більше ніж до 30 систем бронювання. Це дозволить автоматично розмістити дані про готель на безлічі сервісів зовнішнього бронювання і не платити додаткові гроші за API підключення через інформаційну систему управління, яка має пряме підключення лише до трьох IDS.

Використання телефонів в номерах останнім часом втрачає актуальність у зв'язку з повсюдним поширенням мобільного зв'язку –

зручніше і дешевше дзвонити, наприклад, з допомогою Skype, Viber, Telegram. Практично не користуються попитом послуги інтерактивного телебачення, оскільки телеканали зручніше і дешевше дивитися з допомогою Інтернет-сервісів, а телевізори в номерах готелю «Стиль» використовуються лише для демонстрації безкоштовного пакету каналів, які не цікавлять гостей.

З огляду на вищезазначене, доцільно буде встановити в номерах приставки «Smart TV», що дозволить підвищити комфорт проживання гостей. Запропоноване удосконалення в продуктовому напрямку не потребує значних витрат, адже Wi-Fi в готелі «Стиль» безкоштовний, крім цього будуть задіяні телевізори, якими фактично не користуються.

Удосконалення інформаційної системи управління готельно-ресторанним комплексом «Стиль» в організаційно-управлінському напрямку передбачає використання послуг ІТ-аутсорсингу, що дозволить скоротити витрати на утримання ІТ-спеціаліста.

Оскільки за статистичними даними ефективність штатного системного адміністратора на невеликому підприємстві рідко наближається до 40-50 %, при цьому середня заробітна плата такого фахівця в маленькому місті становить 6 тис. грн. без урахування офіційного оформлення в штат, виплати відпускних, лікарняних та податків до фонду оплати праці, знову ж таки для готелю «Стиль» буде раціональніше реалізувати імітаційну стратегію розвитку в зазначеному напрямку.

Отже, для підвищення інноваційного потенціалу підприємства доцільно обрати імітаційну стратегію розвитку по кожному з основних напрямів удосконалення інформаційної системи управління готелем «Стиль» серед яких продуктовий, маркетинговий, організаційно-управлінський та процесний. Конкретними пропозиціями щодо реалізації обраної стратегії є:

- розробка власного web-сайту;
- просування web-сайту;
- підключення до зовнішніх систем бронювання;

- оновлення програмного забезпечення на хмарну версію «jПарус» за моделлю SaaS;
- автоматизація відділу господарської служби та автомийки;
- впровадження послуги «tracking service»;
- встановлення приставок «Smart TV» в кожному номері;
- використання послуг ІТ-аутсорсингу.

3.2. Обґрунтування впливу новітніх інформаційних технологій на підвищення ефективності функціонування інформаційної системи управління готелем

Обґрунтуємо вплив визначених напрямів удосконалення інформаційної системи управління готелем «Стиль» на ефективність її функціонування.

Розробка власного web-сайту. В сучасних умовах функціонування і розвитку сфери гостинності наявність власного web-сайту готельного підприємства вже не викликає сумнівів і є життєво необхідною, як і використання B2B (Business to business) та B2C (Business to consumer) каналів продажу.

При створенні офіційної сторінки готелю «Стиль» автором передбачена інтеграція сайту зі зручним та продуманим модулем online-бронювання «TL: Готель». Це дозволить ефективно побудувати дистрибуцію в готелі, адже статистичні дані показують, що 42% тих покупців, які шукали готелі через ADS, здійснюють бронювання на особистому web-сайті готелю саме за наявності online модуля бронювання.

Варто відзначити, що оновлення даних форми в режимі реального часу змушує потенційних гостей залишитись на сайті та здійснити бронювання без необхідності подальшого зв'язку робітника підприємства з клієнтом для з'ясування деталей відповідно до стандартів готельного бізнесу (протягом декількох годин). По-перше наявність offline форми, вводить в оману потенційного споживача готельних послуг, а по-друге, 80% відвідувачів

сайту, зіткнувшись з offline формою бронювання, залишають сайт, що чинить негативний вплив на імідж готелю.

Саме тому автором обрано модуль бронювання «TL: Готель», який інтегрується як з інформаційною системою управління готелем, так і з сайтом, що забезпечить відсутність ризику «overbooking». Також компанія «TravelLine» гарантує підвищення прямих продажів, тим самим збільшення доходів в середньому на 30%.

Співпраця з Internet Distribution System. Використання сервісу «TL: Channel Manager» дає змогу отримувати запити на бронювання з багатьох джерел до яких відносяться не лише туристичні агенства, але й приватні особи, витрачаючи при цьому мінімум часових і людських ресурсів на їх обробку.

Як зазначалось раніше за підключення до зовнішніх каналів бронювання стягується відповідна комісія (табл. 3.5), яка буде враховуватись у вартість номерів адміністратором при управлінні продажами через «особистий кабінет» готелю - централізовану систему продажу (Central Reservation System, CRS).

Таким чином це може позитивно відобразитись на тому, що потенційний гість, порівнюючи ціни на зовнішніх сайтах з офіційною сторінкою готелю «Стиль», буде робити бронювання номеру напряму в обхід інтернет систем. Якщо ж гість обере перевірений для нього сервіс, готель не постраждає від цього, так як фактично отримає ту саму суму за яку номер здається в оренду.

Отже, удосконалення процесу бронювання номерів за рахунок розробки web-сайту, його підключення до ІСУ та підключення системи управління до інтернет систем бронювання сприяє розширенню каналів продажу готелем «Стиль» (рис. 3.3).

В результаті реалізації імітаційної стратегії розвитку маркетингово напряму удосконалення ІСУ запити на бронювання надходитимуть по різним

каналам продажу та будуть зберігатись в ІСУ управління, що значно спростить цей процес в готелі «Стиль» за рахунок автоматизації.

Рис. 3.3. Канали отримання запитів на бронювання готелем «Стиль», м. Павлоград

Крім цього при надходженні кожного нового запиту дані по броні номерного фонду будуть оновлюватись в режимі реального часу, надаючи актуальну інформацію у будь-який момент, а інтеграція між каналами бронювання та системою дозволить уникнути незручностей, які на даний момент часто трапляються в діяльності досліджуваного підприємства. За реалізації даних напрямів удосконалення ІСУ адміністратору не буде потрібно безперервно контактувати з сервісами онлайн бронювання та «вручну» обробляти кожний запит, що надходить з їх сторони, в результаті чого скорочується час надання послуги бронювання.

Просування web-сайту. Реклама та засоби просування послуг готельних підприємств є продуктом інноваційного розвитку інформаційних технологій, тому удосконалення ІСУ в маркетинговому напрямку повинно бути обов'язково присутнім в online-просторі готелю «Стиль».

Запропонована SEO оптимізація офіційного сайту готелю «Стиль» дозволить підняти позицію сайту в результатах пошуку, тим самим збільшивши ймовірність, що потенційний споживач готельних послуг перейде саме на нього з пошукової системи «Google», оскільки люди зазвичай обирають перші посилання.

З метою кращого розуміння впливу пошуку по ключовим словам запропонованого як частину маркетингового напрямку удосконалення ІСУ, необхідно розглянути розроблений медіа-план контекстної реклами на місяць (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

Медіа-план контекстної реклами web-сайту готелю «Стиль», м. Павлоград

Ключове слово	К-ть запитів	Мінім. ціна за клік, грн.	Максим. ціна за клік, грн.	Сер. ціна за клік, грн.	Кількість переходів	Витрати, грн.	Конверсія в запит на бронювання	Конверсія в оплату	Ціна номеру, грн.
отели павлоград	90	1	7,07	4	45	181,6	5	3	57,7
гостиница павлоград	210	1	9,44	5,2	105	548,1	11	7	74,6
павлоград гостиница	170	1	9,29	5,1	85	437,3	9	6	73,5
гостиницы павлограда	40	0,99	6,34	3,7	20	73,3	2	1	52,4
гостиница в павлограде	70	0,99	5,15	3,1	35	107,5	4	2	43,9

Продовження таблиці 3.6

павлоград отель	70	1,18	6,69	3,9	35	137,7	4	2	56,2
Загальна сума, грн.	650	—	—	—	325	1485,5	33	23	65,3

Джерело: складено автором на основі даних «Google Ads».

Отже, при загальній кількості 650 запитів в місяць по ключовим словам прогнозована кількість переходів на web-сайт готелю «Стиль» становить 325

разів, тобто 50 %. За умови, що конверсія з переходів на сайт в запит на бронювання номеру триматиметься на рівні лише 10 % (33 запити на бронювання), з яких 70 % внесуть оплату (23 гостя), прогнозована вартість бронювання 1-го номеру 65,3 грн.

Впровадження «jПарус» за моделлю SaaS. Використання SaaS-рішень («Software as a service» - «Програмне забезпечення як послуга») готелем «Стиль» дозволить істотно знизити вартість дорогого технічного обладнання, а також, за умови використання моделі ліцензованого програмного забезпечення, дорогих оновлень.

Така перевага від використання SaaS-рішень обумовлена тим, що постачальник самостійно керує розробленим web-додатком, надаючи готелю доступ через Інтернет. Отже, керівництву готелю «Стиль» немає необхідності установлювати, оновлювати і підтримувати програмне забезпечення, оскільки в рамках моделі SaaS готельське підприємство платить не за володіння програмним забезпеченням як таким, а за його оренду (тобто, його використання через web-інтерфейс).

Таким чином, на відміну від класичної схеми ліцензування ПЗ, готель буде нести порівняно невеликі періодичні витрати – орендну плату, і йому не потрібно інвестувати значні кошти для придбання програмного продукту і його обслуговування. Крім цього дадковою перевагою даного рішення є схема періодичної оплати, яка передбачає призупинення використання програми і замороження виплат розробнику, у разі тимчасової відсутності необхідності в програмному забезпеченні.

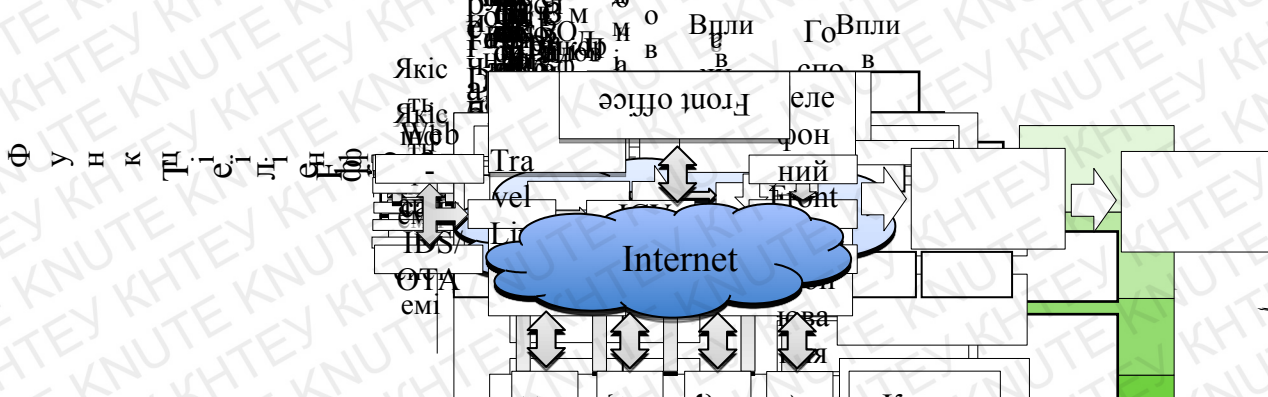
Що стосується функціональних можливостей, запропонований до впровадження програмний продукт вирішить питання дистанційного доступу, що надається хмарним інструментом. За рахунок мобільності системи управління директор готелю «Стиль» матиме змогу використовувати систему поза будівлею готелю та приймати управлінські рішення миттєво, аналізуючи показники свого закладу розміщення в онлайн режимі.

Спільне використання програми для готелю «jПарус-Готель» з іншими елементами цієї платформи дозволить реєструвати та вести всі операції бухгалтерського і податкового обліку відповідно до норм законодавства, виконувати розрахунок заробітної плати для співробітників, управляти доступом на територію закладу, а також друкувати необхідні для роботи бухгалтерські та податкові звіти у потрібному форматі, що вирішить питання відсутності необхідних звітів, які не генерує задіяна версія програми «Парус» та віддаленого доступу головного бухгалтера до інформаційної системи управління готелем «Стиль».

Отже, впровадження програмного забезпечення «jПарус» дозволить автоматизувати необхідні бізнес-процеси готелю «Стиль» та побудувати автоматизовані комунікаційні зв'язки між ними (рис. 3.4).

У порівнянні з поточним станом інформаційного середовища готелю «Стиль» можна простежити якісні зміни, які полягають у тому, що при впровадженні нової версії ПЗ не буде «відсторонених» відділів від інформаційної бази через розірвані зв'язки між ними, а також не буде необхідності комунікувати за допомогою телефонного зв'язку. В результаті вся необхідна інформація буде оперативно надходити до керівництва – адміністратора у відділі фронт-офісу.

Автоматизація відділу господарської служби та автомийки. З використанням автоматизованої системи управління готелем «jПарус-Готель» інформація про майбутній заїзд оперативно надходитиме до господарської служби, якій необхідно підготувати номер для приїзду гостей. Правильна організація роботи покоївки за рахунок використання оперативного управління номерним фондом дозволить оптимально планувати завантаження обслуговуючого персоналу.



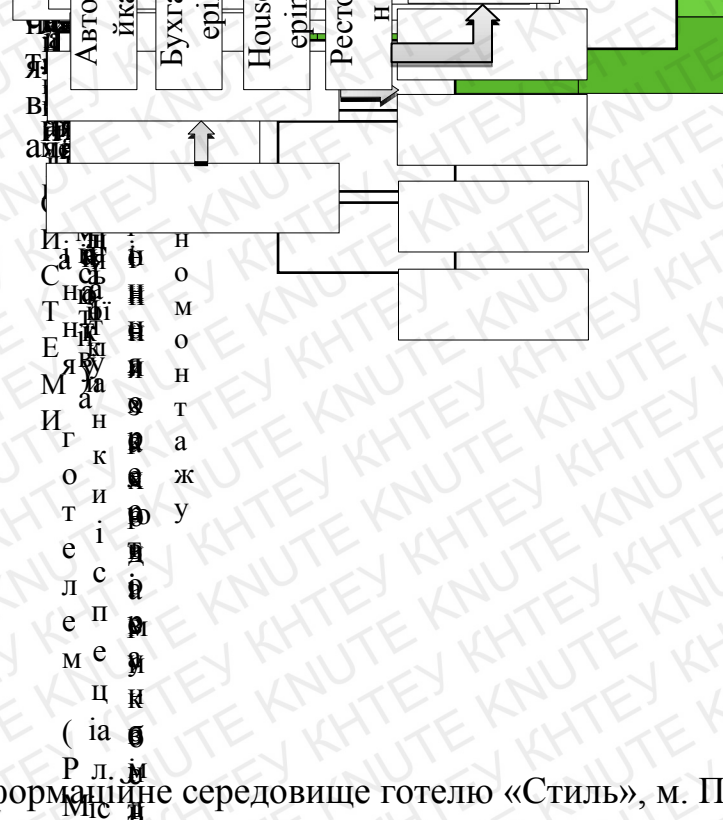


Рис. 3.4. Інформаційне середовище готелю «Стиль», м. Павлоград в результаті впровадження ІСУ «jПарус»

При бронюванні послуг автомийки діє той же принцип, що й при бронюванні номерів в готелі, тому автоматизація цього процесу для підприємства «Стиль» дасть змогу адміністратору відслідковувати час та дату здійснених бронювань, що дозволяє уникнути «overbooking».

Послуга «tracking service» та встановлення приставок «Smart TV» стануть тією самою точкою диференціації від конкурентів на ринку готельних послуг. Нововведення та неординарність в закладах розміщення досить рідко можна зустріти в малих містах України, тому використання таких новітніх технологій може позитивно вплинути на готель як з рекламної точки зору, так і з точки зору задоволення та перевищення очікувань гостей від сервісу.

Використання послуг ІТ-аутсорсингу. Персонал аутсорсингової компанії складається з декількох вузькопрофільних фахівців різних областей та інженерів підтримки, які обслуговують інформаційну систему управління готелем віддалено і можуть приїхати на об'єкт коли це необхідно. Вони обслуговують технічне обладнання, мережу, серверне обладнання, ERP-систему, систему відеоспостереження, телефонію та ін., а також взаємодіють з компаніями, програмне забезпечення та обладнання яких використовується

в готелі.

Укладаючи договір з аутсорсинговою компанією, готель економить на робочому місці постійного співробітника, податках і зменшує ризики, пов'язані з відсутністю на робочому місці ІТ-спеціаліста.

Таким чином можна зробити висновок, що користуючись послугами ІТ-аутсорсингу готель «Стиль» отримає більш якісне обслуговування, адже для вирішення будь-якої проблеми пов'язаної з інформаційними технологіями компанія задіє спеціалістів більш кваліфікованих, ніж «широкий фахівець», якого собі може дозволити маленьке підприємство на постійній основі, витративши на це значно менше грошей.

Отже, використання новітніх технологій в діяльності підприємства готельного господарства позитивно впливає на ефективність функціонування інформаційної системи управління тим, що сприяє скороченню витрат, дозволяє оптимізувати управління окремими функціональними одиницями за рахунок створення єдиного інформаційного поля, підвищити продажі головного ресурсу готелю – номерного фонду, тим самим збільшивши дохід підприємства, а покращення в продуктовому напрямку дозволяють позитивно відрізнитися від конкурентів.

3.3. Оцінка прогностичної ефективності від напрямів удосконалення інформаційної системи управління готелем

На даному етапі необхідно оцінити прогностичну ефективність від основних напрямів удосконалення інформаційної системи управління готелем «Стиль», а саме:

1. Впровадження необхідних елементів платформи «jПарус».
2. Розробка та просування власного web-сайту готелю.

Визначимо величину витрат, необхідних для реалізації проекту впровадження інформаційної системи управління «jПарус». Структура

витрат на проект може бути визначена за допомогою наступної формули (3.1):

$$V_{\text{проект}} = V_{\text{зп}} + V_{\text{под}} + V_{\text{ліц}} + V_{\text{навч}} + V_{\text{ін}} \quad (3.1)$$

де $V_{\text{зп}}$ – облік заробітної плати працівників, які залучаються до реалізації проекту, тис. грн.;

$V_{\text{под}}$ – відрахування податків за працю працівників, тис.грн.;

$V_{\text{ліц}}$ – вартість усіх ліцензій програмного забезпечення «jПарус», тис.грн.;

$V_{\text{навч}}$ – витрати на навчання персоналу, тис.грн.;

$V_{\text{ін}}$ – інші витрати (обладнання, інтернет, додаткова електроенергія), тис.грн.

Загальний фонд заробітної плати працівників, які беруть участь в проекті, містить основну та додаткову заробітну плату (3.2):

$$V_{\text{зп}} = Z_{\text{осн}} + Z_{\text{дод}} \quad (3.2)$$

де $Z_{\text{осн}}$ – основна заробітна плата, тис.грн.;

$Z_{\text{дод}}$ – додаткова заробітна плата (бонсуи, винагорода, премії), тис. грн.

Основна заробітна плата визначається виходячи з місячної оплати працівників і трудомісткості за формулою (3.3):

$$Z_{\text{осн}} = C_{\text{т}} * T \quad (3.3)$$

де $C_{\text{т}}$ - місячна тарифна ставка працівника, тис.грн. / міс.;

T - трудомісткість виконання роботи.

Додаткова заробітна плата приймається в розмірі 20% від основної заробітної плати (3.4):

$$Z_{\text{дод}} = Z_{\text{осн}} * 0,2 \quad (3.4)$$

Розрахунок витрат на заробітну плату працівників, які будуть задіяні для реалізації проекту впровадження програмного забезпечення «jПарус» наведено в табл. 3.7.

Таблиця 3.7

Витрати на оплату праці працівників при впровадженні системи «jПарус»

Посада працівника	Витрати часу, міс.	Середня місячна заробітна плата, тис. грн.	Всього витрат на заробітну плату, тис.грн.
Інженер	1	6	6
Системний адміністратор	2	6	12
Основна заробітна плата	—	—	18
Додаткова заробітна плата (20% від основної)	—	—	3,6
Загальна сума, тис.грн.			21,6

Джерело: складено автором.

Необхідно також врахувати відрахування податків на заробітну плату, які зараз до чинного законодавства складають 41% від фонду оплати праці, тобто 8,9 тис.грн. за двох робітників.

Вартість ліцензії на одне робоче місце інформаційної системи управління «jПарус» становить – 5,7 тис.грн. на рік. Таким чином, загальні витрати на ліцензію визначаються за формулою (3.5):

$$Вліц = В_{рм} * N \quad (3.5)$$

де $V_{рм}$ - витрати на 1 призначену для користувача ліцензію, грн.;

N - кількість користувачів, чол.

Так як на підприємстві буде задіяно 8 користувачів (рецепція, ресторан(бармен), ресторан(офіціант), кухар, покоївка, мийка, директор, бухгалтер), то необхідна покупка 8 ліцензій призначених для користування,

що складе:

$$Вліц = 8 * 5,7 = 45,8 \text{ тис. грн.}$$

Вартість технічної підтримки системним адміністратором на проектній роботі, за допомогою аутсорсингової компанії, строком на 1 рік дорівнює 10% від загальної вартості ліцензій, включаючи оновлення версій (3.6):

$$Втп = Вліц * 0,1 \quad (3.6)$$

Отже, готелю «Стиль» необхідно сплатити 4,6 тис.грн. за послуги технічної підтримки:

$$Втп = 45,8 * 0,1 = 4,6 \text{ тис.грн.}$$

У табл. 3.8. наведено прейскурант за вивчення робітниками інформаційної системи управління готелем «jПарус» на спеціальних курсах, що проходять в м. Київ.

Таблиця 3.8

Вартість курсів по вивченню системи «jПарус»

Назва курсу	Тривалість навчання, дні	Ціна, тис.грн.
Користувач Парус (очний курс, Київ)	2	1
Адміністратор Парус (очний курс, Київ)	3	2
Персональне навчання працівника (очно, на підприємстві)	1	1,2

Джерело: складено автором на основі [43].

У досліджуваному готелі раціонально буде навчити усіх працівників очно на підприємстві, кількість працівників на підприємстві що потребують навчання – 20 осіб. Вартість навчання в цілому складе:

$$20 * 1,2 = 24 \text{ тис.грн.}$$

Реалізація проекту буде включати такі додаткові витрати, як витрати на електроенергію – 0,5 тис.грн./міс., витрати на послуги зв'язку (телефон, Інтернет) – 0,6 тис.грн./міс., покупку нових планшетів для працівників - 2 планшети по 4 тис.грн, разом 8 тис.грн. Разом, за рік інші витрати становитимуть 21,2 тис.грн. Розрахунок витрат та їх питома вага в загальній сумі витрат наведені в табл. 3.9.

Таблиця 3.9

**Кошторис витрат на впровадження інформаційної системи управління
«jПарус»**

Найменування групи витрат	Сума витрат, тис.грн.	Питома вага, %
Заробітна плата працівників	21,6	17,1
Відрахування податків	8,9	7
Вартість ліцензій	45,8	36,3
Технічна підтримка	4,6	3,6
Навчання персоналу	24	19
Інші витрати	21,2	16,8
Загальний розмір інвестицій	126	100

Джерело: складено автором.

Таким чином, загальні витрати на річну підтримку, та реалізацію проекту впровадження ІСУ «jПарус» складатимуть 126 тис.грн.

Склад витрат проекту з розвитку web-сайту, включає в себе витрати

пов'язані з виконанням робіт по розробці сайту, та його просування. Для більш чітко розуміння було розроблено кошторис на розробку, впровадження та просування web-сайту (табл. 3.10).

Таблиця 3.10

**Кошторис витрат на розробку і просування web-сайту готелю «Стиль»,
м. Павлоград**

Найменування групи витрат	Сума витрат, тис.грн.
Підготовка ТЗ	—
Розробка дизайн-макету	10
HTML-CSS верстка	8
Програмування та встановлення на CMS	22
Написання контенту	3
Наповнення сайту контентом	1
Тестування	2
Реліз сайту	—
Підтримка (в місяць)	—
Сума без урахування знижки	46
Знижка, %	15
Сума з урахуванням знижки	39,1
Контекстна реклама на місяць	1,5
Загальна сума інвестиційних витрат	40,6

Джерело: складено автором.

Результати розрахунку кошторису показали, що загальна сума інвестиційних витрат складатиме 40,6 тис.грн., які необхідно покрити додатковим прибутком від впровадження web-сайту.

Тепер необхідно визначити ефективність напрямів щодо вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності готелю «Стиль».

Після впровадження напрямів удосконалення інформаційної системи управління готелем «Стиль» очікується підвищення продуктивності, яке досягається завдяки оптимізації використання ресурсів готелю, економії

витрат на обробку даних і більш ефективному здійсненні основних виробничих операцій. З використанням автоматизованої системи управління готелем «jПарус» час на обробку знайдених заявок на бронювання мінімізується, автомийка зможе працювати більш автоматизовано та більш зручніше дізнаватися про нові замовлення. Також мінімізується час обробки даних по реалізації послуг в бухгалтерії.

Створення інтегрованої готельної інформаційної мережі, в центрі якої знаходиться сучасна система, дозволяє звести до мінімуму необхідність дублювання інформації і, відповідно, уникнути помилок, що виникають при ручному введенні даних. Економія праці навіть одного працівника в день дозволить заощадити за рік істотну суму, не кажучи вже про уникнення дорогих помилок.

Найбільшою віддачі можна очікувати від використання блоку оптимізації управлінських рішень. Грамотно побудовані управлінські звіти, що представляють дані в обробленому для прийняття рішень, дозволяють економити час, необхідний для аналітики і збору статистичних даних.

З одержуваними звітами адміністратор готелю може більш точно визначити позиціонування готелю, динаміку зміни попиту і особливості переваг гостей, виявити найбільш важливих гостей і підготувати для них персоналізовані пропозиції.

Використання даних про переваги постійних гостей дозволяє надавати їм унікальний персоналізований сервіс, попереджаючи їх побажання і пропонуючи додаткові найбільш затребувані послуги.

Результатом такого підходу стане те, що клієнти виїдуть з готелю з наміром повернутися і принесуть готелю більший дохід під час свого проживання, а також створять контактну рекламу готелю серед своїх друзів і партнерів.

Максимізація віддачі від номерного фонду досягається і завдяки можливостям систем управління оцінювати очікуваний відсоток не заїздів по кожній категорії гостей або сегменту ринку і встановлювати відповідний

допустимий відсоток перебронювання, а також вести листи очікування. Якщо готель «Стиль» регулярно втрачав 7% броней від незаїзду, то з допомогою ПЗ «jПарус» цей показник можна звести до мінімуму.

Таким чином, використання «jПарус-Готель» дозволить досягти підвищення продажів, прихильності гостей до готелю та ефективності в роботі персоналу. Готель перетворюється в кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації, що робить вкладення коштів в технології повністю такими, що окупаються.

Розробка і просування web-сайту дозволить підвищити ефективність рекламно-інформаційної діяльності готелю «Стиль», отже, сприятиме залученню нових клієнтів і підвищення прибутку. Також частка інтернет-бронювання повинна орієнтовно зрости з 0% до 30% від усіх бронювань в готелі.

Методом аналогій, спираючись на дані готелів міста Павлоград, планується збільшення завантаження готелю «Стиль» на 25%. віддача від номерного фонду завдяки зменшенню відсотка не заїздів збільшиться.

Зниження собівартості реалізованих послуг за рахунок розвитку автоматизованої системи управління готелю складе в порівнянні з 2017 роком 10% або 407 тис.грн., та складе 3662,5 тис.грн на рік. Таким чином, рентабельність реалізованих послуг зросте принаймні до рівня 4,8%, отже чистий прибуток готелі в 2019 році збільшиться на 25% (34,3 тис.грн.) і складе 171,3 тис.грн.

Загальні витрати на проведення заходів щодо вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності готелю «Стиль» складають (3.7).

$$Взаг = Васу + Всайт \quad (3.7)$$

де Васу – витрати на впровадження програмного забезпечення «jПарус»;

Всайт – витрати на розробку та просування web-сайту готелю «Стиль».

$$Взаг = 126 + 40,6 = 166,6 \text{ тис.грн.}$$

Визначимо економічну ефективність запропонованих заходів щодо вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності готелю «Стиль» за формулою (3.8):

$$E = \text{ЧП} / \text{Взаг} \quad (3.8)$$

де E – економічний ефект;

ЧП – чистий прибуток.

Отже, прогнозована ефективність напрямів удосконалення інформаційної системи управління складає:

$$E = 171,3 / 166,6 = 1,03.$$

Термін окупності витрат розраховується за формулою (3.9):

$$\text{Ток} = \text{Взаг} / \text{ЧП} \quad (3.9)$$

де Ток – термін окупності.

Отже, термін окупності вкладених у реалізацію напрямів удосконалення інформаційної системи управління готелем «Стиль» інвестицій складає:

$$\text{Ток} = 166,6 / 171,3 = 0,9 \text{ року (11 місяців)}$$

Розраховані показники прогнозованого економічного ефекту від реалізації напрямів удосконалення ІСУ готелем «Стиль», а саме витрати на впровадження платформи «jПарус», витрати на створення web-сайту та налаштування контекстної реклами на місяць (при проведених розрахунках враховано витрати на залучення працівника аутсорсингової ІТ-компанії та

купівлю технічного обладнання для автоматизації відділів автомийки та господарської служби) наведено в табл. 3.11.

Таблиця 3.11

Розрахунок прогнозованого економічного ефекту від реалізації напрямів удосконалення ІСУ готелем «Стиль», м. Павлоград

	Показник	Значення
1	Витрати на впровадження ІСУ, тис.грн.	126
2	Витрати на Інтернет-сайт, тис.грн	40,6
3	Приріст виручки за рахунок впровадження, тис.грн.	34,3
4	Плановий обсяг виручки в 2019 р., тис.грн.	171,3
5	Економічна ефективність	1,03
6	Термін окупності, міс.	11

Джерело: складено автором.

В цілому, заходи щодо вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності готелю «Стиль» можна вважати економічно обґрунтованими.

Висновки до розділу 3

На основі виявлених в процесі дослідження інформаційної системи управління готелем «Стиль» слабких сторін було:

1. Розроблено основні напрями удосконалення інформаційної системи управління готелем «Стиль», а саме: продуктивний, маркетинговий, організаційно-управлінський, процесний. Проаналізовано український ринок web-розробки та представлено спектр послуг, який надається при створенні Інтернет-сайту обраним переліком компаній за відповідну вартість, серед яких обрано оптимальний варіант для досліджуваного підприємства з точки зору якісних та кількісних показників. Запропоновано просувати web-сайт за допомогою контекстної реклами та SEO-оптимізації. Складено план роботи

по SEO-просуванню сайту та розраховано вартість даного виду послуг терміном на півроку. Визначено необхідність інтеграції інформаційної системи управління з зовнішніми каналами збуту та online-формою бронювання Інтернет-сайту. Проведено первинний аналіз ринку, за результатами якого запропоновано співпрацювати з компанією «TravelLine», а саме використовувати у своїй діяльності наступні програмні продукти: online-модуль бронювання «TL:Готель» та управління каналами продажів «TL:Channel Manager». Проаналізовано можливості представлених на ринку України програмних продуктів призначених для автоматизації діяльності готельних підприємств, а також доцільність їх впровадження з урахуванням специфіки діяльності досліджуваного підприємства; вивчено відгуки користувачів на форумах; сформульовано основні вимоги до автоматизованої системи управління, на основі чого автором запропоновано оновити застаріле програмне забезпечення на платформу «jПарус» за SaaS моделлю. Запропоновано впровадити технологію «Smart TV» та послугу «tracking service» в якості продуктового напрямку удосконалення ІСУ, а також використовувати послуги ІТ-аутсорсингу як альтернативи штатному ІТ-спеціалісту.

2. Обґрунтовано необхідність створення Інтернет-сайту та налаштування контекстної реклами, адже реалізація запропонованих заходів сприятиме залученню цільової аудиторії, а SEO оптимізація дозволить підвищити позиції сайту готелю «Стиль» у пошуковій системі «Google». Розроблено медіа-план контекстної реклами web-сайту на місяць, за прогнозованими даними якого вартість бронювання 1-го номеру становитиме 65,3 грн за умови того, що конверсія в запит на бронювання триматиметься на рівні 10 %, а конверсія в оплату складе 70 %. Визначено, що інтеграція ІСУ з web-сайтом та альтернативними системами бронювання дозволить розширити канали збуту та джерела надходження запитів на бронювання, а також забезпечить оновлення інформації в режимі реального часу, що знизить ризик «overbooking». Встановлено, що співпраця з розробниками хмарних

рішень «TravelLine», за принципом «Win-Win» - філософією взаємної вигоди, забезпечить приріст доходів готелю «Стиль», а також підвищення прямих продажів на 30%, за рахунок доступу до понад 30 Інтернет-сервісів бронювання. Обґрунтовано доцільність впровадження в діяльність досліджуваного підприємства SaaS-рішення, використання якого дозволить скоротити витрати на придбання та обслуговування програмного продукту за рахунок оренди. Проаналізовано, що інформаційна система «jПарус-Готель» у поєднанні з іншими елементами платформи вирішить поточні проблеми діяльності готелю «Стиль», а саме питання віддаленого доступу, формування необхідних звітів у повному обсязі, контроль персоналу, автоматизацію господарської служби та відділів надання додаткових послуг. Визначено, що впровадження продуктивних інновацій надасть досліджуваному підприємству конкурентну перевагу в своєму ринковому сегменті. Обґрунтовано необхідність готелю «Стиль» залучати до роботи спеціалістів з інформаційних технологій аутсорсингових компаній, що забезпечить підприємству оптимальне співвідношення якості та витрат, а також усуне необхідність утримання штатного працівника на постійній основі.

3. Розраховано загальні витрати на реалізацію пропозицій щодо удосконалення інформаційного забезпечення діяльності готелю «Стиль», сума яких становитиме 166,6 тис.грн. Визначено прогнозне зниження собівартості реалізованих послуг за рахунок розвитку автоматизованої системи управління готелем у розмірі 10 %, що у порівнянні з 2017 роком становитиме 407 тис.грн., та складе 3662,5 тис.грн. на рік. Визначено, що реалізація напрямів удосконалення інформаційної системи управління принесе додатковий дохід, за якого приріст чистого прибутку готелю в 2019 р становитиме 25 %, а саме 34,3 тис.грн. і складе 171,3 тис.грн. Розраховано термін окупності витрат на реалізацію проекту – 11 місяців, що можна вважати економічно обґрунтованим.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Проаналізовано тлумачення поняття «інформаційна система» різними вченими з метою визначення сутності дефініції. Визначено причини, що зумовлюють зміну еволюційних етапів розвитку інформаційних систем, серед яких основними є недоліки представлених на ринку програмних продуктів, підвищення вимог з боку користувачів та науково-технічна революція. Розглянуто функції ІСУ необхідні для реалізації таких інформаційних процесів як фіксація, збір, накопичення, збереження, опрацювання, обмін, аналіз та видача. Проаналізовано функціональну та забезпечувальну частини, що відповідають за автоматизовану обробку вхідних та вихідних даних, наповнення яких постійно змінюється.
2. Розглянуто класифікацію інформаційних систем за рівнем управління, сутність якої полягає в автоматизації всіх функцій менеджменту на кожному з них. Обґрунтовано необхідність врахування специфіки діяльності конкретного готельного підприємства в процесі створення інформаційної системи управління та пристосування до його потреб. Визначено завдання основних структурних елементів готелю, виконання яких автоматизується за допомогою функціональних можливостей АСУ. Проаналізовано найбільш поширені на ринку України автоматизовані системи управління, що характеризуються єдиним принципом побудови - являються комплексом модулів, призначених для автоматизації функцій типових для готельного підприємства робочих місць. Визначено необхідність впровадження інформаційних технологій для довгострокового успіху, збільшення частки ринку та забезпечення переваг серед підприємств-конкурентів.
3. Обґрунтовано вплив складових внутрішніх та зовнішніх факторів на ефективність функціонування інформаційної системи управління готельним підприємством. Визначено необхідність своєчасного виявлення та реагування на вплив факторів внутрішнього середовища, а також залежність від зовнішніх чинників - неконтрольованих сил, що впливають на прийняття управлінських рішень керівниками та їх дії.

4. Визначено, що надання готелем «Стиль» таких додаткових послуг як автомийка та шиномонтаж в м. Павлоград цілком виправдане, адже керівництво обрало для себе найбільш вигідний інструмент досягнення поставлених цілей. Наведено переваги та недоліки використання лінійної організаційної структури досліджуваним підприємством, де рух інформації та прийнятих рішень виходить від директора, що характерно для лінійних зв'язків. Здійснено аналіз основних економічних показників діяльності готельно-ресторанного комплексу «Стиль», за результатами якого можна стверджувати, що підприємство отримує незначний прибуток, а темпи росту демонструють нестабільний розвиток. Розглянуто динаміку показників ефективності використання трудових ресурсів, що демонструє зниження продуктивності праці на 1-го працівника, пов'язане з екстенсивним шляхом їх використання. Проведено SWOT-аналіз з метою подальшої реалізації стратегій росту та захисту готелю «Стиль».

5. Оцінено інформаційну систему управління готельно-ресторанним комплексом «Стиль» шляхом визначення слабких сторін на кожному з основних етапів надання готельних послуг споживачам. Проведено експертну оцінку за допомогою анкетування співробітників досліджуваного підприємства з метою отримання об'єктивних результатів. В основну визначення критеріїв оцінювання покладено класичну модель в області ІТ, науковців Макліна і Делона «Information Systems Success: The Quest for Depend Variable», та доповнено автором відповідно до особливостей характерних досліджуваному готелю.

6. Досліджено вплив зовнішніх факторів на ефективність функціонування ІСУ готелем «Стиль» за допомогою PEST-аналізу, за результатами якого технологічна та соціальна складова макросередовища чинять найбільший вплив, що пов'язано з культурою впровадження ІТ в Україні та пришвидшенням їх морального зносу через стрімкий розвиток науки. Використовуючи ієрархічну модель фактори внутрішнього середовища готелю «Стиль» поділено на 3 рівні, експертним методом з залученням

співробітників готелю визначено вагу впливу чинників та проведено їх ранжування, на основі чого побудовано діаграму Парето та проведено ABC - аналіз, результатом якого є групування факторів за ступенем здійснення впливу на ефективність функціонування досліджуваної ІСУ.

7. Розроблену матрицю вибору інноваційної стратегії розвитку підприємства з урахуванням поточного рівня якості ІСУ готелем «Стиль», що передбачає покращення інноваційної діяльності в продуктовому, маркетинговому, організаційно-управлінському та процесному напрямках. Запропоновано розробити власний web-сайт підприємства, скориставшись послугами студії «Artartery»; налаштувати контекстну рекламу та провести SEO-просування на основі розробленого плану оптимізації. Визначено необхідність використання B2B та B2C каналів у веденні бізнесу. Запропоновано задіяти в номерах готелю технологію «Smart TV», а також впровадити нову послугу «tracking service» у відділі автомийки. За результатами здійсненого первинного аналізу доступних на ринку комплексних систем автоматизації діяльності готелів та ознайомлення з відгуками користувачів на форумах запропоновано оновити задіяну версію програмного забезпечення на хмарне рішення «jПарус-Готель» за моделлю SaaS. Рекомендовано співпрацювати з компаніями, що пропонують послуги IT-аутсорсингу, за умови виникнення проблем пов'язаних з інформаційним забезпеченням готелю, а також вибудовувати партнерські відносини з компанією «TravelLine», практикуючи принцип «подвійної перемоги».

8. Визначено вплив, що чинять новітні технології на ефективність функціонування ІСУ. Встановлено, що створення власного web-сайту та налаштування контекстної реклами дозволить готелю «Стиль» залучити цільову аудиторію, а саме 23 потенційних гостя за місяць. Складено медіа-план пошуку по ключовим словам та розраховано прогнозовану вартість 1-го бронювання, що становить 65,3 грн. Встановлено, що проведення SEO-оптимізації дозволить підвищити позиції розробленого Інтернет-сайту при видачі у пошуковій системі «Google». Визначено розширення каналів

продажів номерного фонду – до 30 нових, та джерел надходження запитів на бронювання в результаті інтеграції з Інтернет-сервісами серед яких Booking.com, HRS.com, HotelBeds, Expedia та ін, а також підвищення прямих продажів до 30 %, за рахунок використання модулів «TL: Готель» та «TL: Channel Manager». Обгрунтовано доцільність використання в процесі виробництва готельних послуг SaaS-рішення – «jПарус-Готель» та додаткових елементів платформи «jПарус», однією з основних переваг якого є значне скорочення витрат на покупку дорогого обладнання, програмного забезпечення та його обслуговування, що є особливо актуальним питанням для малих готельних підприємств. Зазначено, що впровадження технології «Smart TV» та нової для локального ринку послуги «tracking service» сприятиме збільшенню впізнаваності готелю «Стиль» та слугуватиме для нього «точкою диференціації». Обгрунтовано надання переваги фахівцям аутсорсингових компаній з питань інформаційного забезпечення досліджуваним готелем, в силу більш якісного сервісу та менших витрат зі сторони підприємства.

9. Оцінено прогнозну ефективність реалізації напрямів удосконалення інформаційної системи управління готелем «Стиль». Розраховано витрати, необхідні для оновлення програмного забезпечення на платформу «jПарус» та розробку web-сайту, а саме витрати на заробітну плату працівників, залучених до реалізації проекту; на сплату податків на заробітну плату; на придбання ліцензій програмного забезпечення «jПарус»; на навчання персоналу та інші витрати. Встановлено прогнозне збільшення завантаження готелю «Стиль» на 25%; зниження витрат на 1 грн. реалізованих послуг на 10 % (407 тис. грн.); зростання рентабельності реалізованих послуг приблизно до 4,8%; збільшення чистого прибутку досліджуваного підприємства в 2019 році на 25% (34,3 тис. грн.). Визначено прогнозний термін окупності, використовуючи дані реалізації подібних проектів в готельних підприємствах того ж ринкового сегменту. Зроблено висновок, що реалізація напрямів

удосконалення ІСУ є економічно обгрунтованою, а 11 місяців на покриття витрат можна вважати прийнятним терміном.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова А.О. Інформатика та комп'ютерна техніка / А.О. Азарова, А.В. Поплавський. – Вінниця: ВНТУ – Ч. 1, 2012. – 360 с.
2. Башинська І.О. Використання автоматизованих систем управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу / І.О. Башинська // Економіка. Фінанси. Право. – 2018. – №2/3. – С. 18-19.
3. Бенько М.М. Інформаційні системи і технології в бухгалтерському обліку: монографія / М.М. Бенько. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 336 с.
4. Верес О.М. Інформаційна система готельно-туристичної діяльності / О. М. Верес, І. М. Ватраль // Інформаційні системи та мережі: [зб. наук. пр.] / відп. ред. В. В. Пасічник. – Л.: Вид-во Львів. політехніки, 2010. – С. 54-66.
5. Войнаренко М.П. Інформаційні системи і технології в управлінні організацією / М.П. Войнаренко, О.М. Кузьміна, Т.В. Янчук. – Вінниця: Едельвейс і К, 2015. – 496 с.
6. Воронюк А. Актуальний інтернет-маркетинг / А. Воронюк. А. Поліщук – К.: «Агентство «ІРІО», 2018. – 160 с.
7. Гарасим М.П. Необхідність інформаційних систем і технологій в управлінні підприємством / М.П. Гарасим, Л.Я. Сайко // Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку: [збірник наукових праць] – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012. – С. 327-332.
8. Гетьман О.О. Економіка підприємства / О.О. Гетьман, В.М. Шаповал – 2-ге видання. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 488 с.
9. Горелов Д.О. Стратегія підприємства / Д.О. Горелов, С.Ф. Большенко. – Харків: Вид-во ХНАДУ, 2010. – 133 с.
10. Горлач А.С. Інформаційно аналітичне забезпечення управління діяльністю підприємства / А.С. Горлач // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Економіка. – 2013. – Вип. 1. – С. 179-184.

11. Грицунов О.В. Інформаційні системи та технології / О.В. Грицунов. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 222 с.
12. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління готелями / О.О. Гудзовата // Торгівля, комерція, підприємництво / Збірник наукових праць. – Вип.15. – Львів: ЛКА, 2013. – С. 94-98.
13. Гудзовата О.О. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного бізнесу / О.О. Гудзовата // Торгівля, комерція, підприємництво / Збірник наукових праць. – Вип.14. – Львів: ЛКА, 2012. – С.202.
14. ДСТУ 2874-94. Системи оброблення інформації. Бази даних. Терміни та визначення. – К.: Держстандарт України, 1995. – 29 с.
15. Ємчук Л.В. Аналіз чинників, що визначають ефективність впровадження інформаційної системи на підприємстві / Л.В. Ємчук // Вісник Дніпропетровського національного університету. Серія: «Економіка». – 2013. – Вип. 7 (2). – С. 76-82.
16. Жежніч П.І. Технології інформаційного менеджменту / П.І. Жежніч. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2010. – 260 с.
17. Заєць І.В. Роль інформації в системі управління підприємством / І.В. Заєць // Вісник ЖДТУ. – 2010. – № 2 (52). – С. 97-98.
18. Зінченко В.В. Менеджмент системи управління в умовах інституційної глобалізації: [монографія] / В.В. Зінченко. – К.: Люксар, 2012. – 862 с.
19. Інтеграція України в Європейське інформаційний простір: виклики та завдання. – К.: ФОП Клименко, 2014. – 212 с.
20. Клімушин П.С. Інформаційні системи в управлінні персоналом / П.С. Клімушин. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2013. – 260 с.
21. Коляда А.Л. Ефективність функціонування підприємств як складова забезпечення їх конкурентоспроможності / А.Л. Коляда // Аналітичні методи дослідження конкурентоздатності суб’єктів господарювання: монографія. – 2017. – С. 139-172.

22. Костенко О.М. Індикатори інформаційно-аналітичної системи управління діяльністю підприємства / О.М. Костенко // Облік і фінанси. – 2014. – № 4. – С. 133-139.
23. Кравчук Г.О. Аналіз досліджень розвитку готельної індустрії України в контексті ЄВРО-2012 / Г.О. Кравчук // Інноваційна економіка. – 2012. – №1. – С. 112-115.
24. Кузнєцова Н.М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: монографія / Н.М. Кузнєцова, С.Г. Нездоймінов. – О.: Астропринт, 2010. – 252 с.
25. Леміш К.М. Удосконалення управління готельним підприємством на основі інформаційних технологій / К.М. Леміш // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2014. – груд. (Вип. 2). – С. 592-595.
26. Лужанська, Ю.С. Інформаційні технології управління готелями [Текст] / Ю.С. Лужанська, О.В. Орлик // Інформатика та інформаційні технології: студ. наук. конф. 20 квітня 2015 р.: матер. конф. – Одеса, ОНЕУ. – С. 12-15.
27. Маркіна І.А. Методичні та практичні аспекти впровадження програмного забезпечення антикризового управління на підприємстві / І.А. Маркіна, О.С. Синякова // Економіка і регіон. – 2013. – № 2. – С. 40-43.
28. Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі: монографія / С.В. Мельниченко, К.А. Шесенкова. – К.: Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2015. – 264 с.
29. Мироненко Є.В. Концептуальні засади формування системи управління процесами інформаційного забезпечення підприємств корпоративної структури / Є.В. Мироненко, І.П. Фоміченко, С.О. Баркова. Інформаційні технології та автоматизація – основа управління бізнесом. Облік та звітність на підприємствах: монографія. – Одеса: Купрієнко С. В., 2012. – 150 с., С. 19-33.
30. Міждисциплінарний словник з менеджменту / За ред. Д.М. Черваньова, О.І. Жилінської. – К.: Нічлава, 2011. – 624 с.

31. Міщенко А. П. Стратегічне управління / А.П. Міщенко. – К.: «Центр навчальної літератури», 2012. – с. 224.
32. Мороз С.І. Інформаційне та програмне забезпечення маркетингової діяльності підприємств / С.І. Мороз // Економіка і проблеми теорії та практики: зб. наук. пр.: [у 9 т.]. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2010. – Вип. 256, т. 3. – С. 788-794.
33. Нетреба І.О. Вплив факторів внутрішнього і зовнішнього середовища на впровадження та розвиток інформаційної системи управління підприємством / І.О. Нетреба // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. – 2014. – № 121/122. – С. 116-119.
34. Офіційна сторінка веб-студії «artARTERY» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://artartery.com.ua/>.
35. Офіційна сторінка веб-студії «Wezom» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://wezom.com.ua/>.
36. Офіційний сайт групи компаній «Парус» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://parus.ua/>.
37. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
38. Офіційна сторінка компанії «Artjoker» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://artjoker.ua/>.
39. Офіційна сторінка компанії «TravelLine» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://travelline.ua/>.
40. Офіційна сторінка студії «Апельсин» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://apelsun.ua/>.
41. Перепелиця А.С. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід: колективна монографія / за заг. ред. А.Ю. Парфіненка. – Х.: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. – С. 251-268.

42. Петруня Ю.Є. Прийняття управлінських рішень / Ю.Є. Петруня, В.Б. Говоруха, Б. В. Літовченко; за ред. Ю.Є. Петруні. – 2-ге вид. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 216 с.
43. Плескач В.Л. Інформаційні системи і технології на підприємствах / В.Л. Плескач, Т.Г. Затонацька. – К.: Знання, 2011. – 718 с.
44. Пономаренко В. С. Інформаційні системи в економіці / В. С. Пономаренко, І. О. Золотарьова, Р.К. Бутова та ін. – Х.: Вид. ХНЕУ, 2011. – 176 с.
45. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР (в останній редакції від 19.04.2014 р.) // Відомості Верховної Ради України від 02.08.1994 р., № 31, стаття 286.
46. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI (в останній редакції від 30.09.2015 р.) // Відомості Верховної Ради України від 27.08.2010 р., № 34, стаття 481.
47. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII (в останній редакції від 21.05.2015 р.) // Відомості Верховної Ради України від 01.12.1992 р., № 48, стаття 650.
48. Сальніков О.М. Інформаційні системи в менеджменті (частина перша). Теоретичні основи інформаційних систем в менеджменті. Формування інформаційної структури та управління інформаційними ресурсами підприємства / О.М. Сальніков, В.А. Романюк, В.Т. Оленченко. – Х.: Національна академія Національної гвардії України, 2015. – 203 с.
49. Святненко В.А. Практичні аспекти впровадження інформаційних систем управління на вітчизняних підприємствах / В.А. Святненко, І.О. Нетреба // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. – 2012. – Вип. 137. – С. 26-30.
50. Сендзюк М.А. Інформаційні системи і технології в економіці / М.А. Сендзюк, М. Б. Вітер. – К.: КНЕУ, 2011. – 423 с.

51. Соколов В.Ю. Інформаційні системи і технології / В.Ю. Соколов – К.: ДУІКТ, 2010. – 138 с.
52. Соціально-економічна мотивація інноваційного розвитку регіону: монографія / за заг. ред. д-ра екон. наук, професора О. В. Прокопенко. – Суми: Сум. держ. ун-т, 2012. – 576 с.
53. Спрінсян В.Г., Бірюкова Т.Л. Ресурси та технології інформаційного менеджменту / В.Г.Спрінсян, Т.Л.Бірюкова. – Одеса: ОНПУ, 2012. – 248 с.
54. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках / Страхарчук А.Я., Страхарчук В.П. – К.: УБС НБУ: Знання, 2010. – 515 с.
55. Терещенко Т.В. Теорія організації / Т.В. Терещенко. – Хмельницький: Хмельницький університет управління та права, 2015. – 335 с.
56. Томашевський О.М, Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів / О.М. Томашевський, Г.Г. Цегелик, М.Б.Вітер, В.І. Дубук. – К.: ЦУЛ, 2012. – 296 с.
57. Чухно А.А. Інституціонально-інформаційна економіка / А.А. Чухно, П.М. Леоненко, П.І. Юхименко; за ред. акад. НАН України А.А. Чухна. – К: Знання, 2010. – 687 с.
58. Шипунова О.В. Критерії вибору інформаційної системи / О.В. Шипунова // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. –2011. – №2 (11). – С. 273-275.
59. Щоголева І.В. Шляхи підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства / І.В. Щоголева // Сталий розвиток економіки. – 2012. – №5. – С.113-116.
60. Юрчук Н.П. Інформаційні системи в управлінні діяльністю підприємства / Н.П. Юрчук // Агросвіт. – 2015. – № 19. – С. 53-58.
61. Яремко С.А. Розробка критеріїв оцінювання сучасних інформаційних систем обліку та управління бізнес-процесами підприємств / С.А. Яремко, С.В. Бевз // Вісник Хмельницького національного університету. – 2014. – №1 (208). – С. 158-163.

62. Ящук В.І. Концептуальні підходи до проектування автоматизованих інформаційних систем управління готелем / В.І. Ящук // Підприємництво і торгівля / Збірник наукових праць. – Вип.20. – Львів: 2016. – С. 28-31.
63. Galasiuk K. Influence de mondialisation sur le développement innovant des entreprises de l'hôtellerie / K. Galasiuk // L'Association 1901 SEPIKE. – 2014. – № 5. – P. 122-127.
64. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) // Official Journal of the European Union. – 4.5.2016. – L119. – P. 1-88 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>
65. Types of Information Systems – Components and Classification of Information Systems [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.managementstudyguide.com/types-of-information-systems.htm>
66. Wong Z. A proposed revision to the DeLone and McLean's IS success model // Proceedings of international conference on e-business, management and economics IPEDR, vol. 3, IACSIT Press, Hong Kong; 2010. – P. 259-261.

ДОДАТКИ