

**Київський національний торговельно-економічний університет**

**Кафедра готельно-ресторанного бізнесу**

## **ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на тему:**

### **«ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ «КОРОНА», СЕЛО ЧУБИНСЬКЕ, БОРИСПІЛЬСЬКИЙ РАЙОН, КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ»**

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

Дукмас  
Альони Володимирівни

---

*підпис  
студента*

Науковий керівник  
д.е.н., проф.

Бойко Маргарита  
Григорівна

---

*підпис  
керівника*

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

Мельниченко Світлана  
Володимирівна

---

*підпис  
гаранта*

Київ 2020

**Київський національний торговельно-економічний університет**

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

спеціальність 073 «Менеджмент»

спеціалізація «Готельний і ресторанный менеджмент»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Зав. кафедри готельно-ресторанного бізнесу

\_\_\_\_\_ М. Г. Бойко  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

**Завдання**

на випускню кваліфікаційну роботу студентів

Дукмас Альоні Володимирівні

*(прізвище, ім'я, по батькові)*

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: Інформаційна система управління готелем «Корона», село Чубинське, Бориспільський район, Київська область. Затверджена наказом ректора від «28» грудня 2019 р. № 4509.

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 20 листопада 2020 року

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

*Мета роботи* – дослідження теоретичних засад формування інформаційних систем управління готелем та розроблення рекомендацій щодо їх реінжинірингу в діяльність суб'єкта готельного бізнесу

*Об'єкт дослідження* – процес формування інформаційних систем управління готелем.

*Предмет дослідження* – теоретичні, методологічні та практичні засади формування інформаційних систем управління готелем.

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

Вступ

Розділ 1. Теоретичні засади формування інформаційних систем управління готелем

1.1. аналітичний огляд літературних джерел

1.2. Компаративний аналіз інформаційних систем управління готелем

Розділ 2. Аналітична оцінка інформаційної системи управління готелем «Корона», село Чубинське, Бориспільський район, Київська область

2.1. Моніторинг господарської діяльності готелю

2.2. Оцінка функціоналу інформаційної системи управління

Розділ 3. Удосконалення інформаційної системи управління готелем «Корона», село Чубинське, Бориспільський район, Київська область

3.1. Реінжиніринг інформаційної системи управління готелем

3.2. Оцінка ефективності реінжинірингу інформаційної системи готелю «корона»

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

Додатки

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	<i>Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи</i>	01.09.2019 р.- 31.10. 2019 р.	01.09.2019 р.- 31.10. 2019 р.
2	<i>Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу</i>	01.11.2019 р.- 31.12.2019 р.	01.11.2019 р.- 31.12.2019 р.
3	<i>Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	02.01.2020 р.- 11.05.2020 р.	02.01.2020 р.- 11.05.2020 р.
4	<i>Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	14.05.2020 р.- 18.05.2020 р.	14.05.2020 р.- 18.05.2020 р.
5	<i>Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті</i>	до 18.05.2020 р.	до 18.05.2020 р.
6	<i>Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	18.05.2019 р.- 07. 09. 2020 р.	18.05.2019 р.- 07. 09. 2020 р.
7	<i>Попередній захист 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	07.09.2019 р.- 10. 09. 2020р.	07.09.2019 р.- 10. 09. 2020р.
8	<i>Написання 3 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	11.09.2020 р. - 28.10.2020 р.	11.09.2020 р. - 28.10.2020 р.
9	<i>Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях</i>	29.10.2020 р.- 31.10.2020 р.	29.10.2020 р.- 31.10.2020 р.
10	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедру</i>	20.11.2020 р	20.11.2020 р
11	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування</i>	16.11.2020 р. 18.11.2020 р	16.11.2020 р. 18.11.2020 р
12	<i>Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії</i>	18.11.2020 р.- 01.12.2020 р.	18.11.2020 р.- 01.12.2020 р.
13	<i>Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>

6. Дата видачі завдання «28» грудня 2019 р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи

Бойко М.Г.

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програми

Мельниченко С.В.

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання студент

\_\_\_\_\_  
(підпис студента)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

*У випускній кваліфікаційній роботі студенткою ґрунтовно опрацьовано літературні джерела щодо систем управління, здійснено компаративний аналіз інформаційних систем управління готелем.*

*На основі результатів аналітичного аналізу основних показників господарської діяльності та комплексної оцінки функціоналу інформаційної системи управління запропоновано напрями удосконалення інформаційних систем управління готелем. Це реалізовано через реінжиніринг з визначенням ефективності запропонованої пропозиції*

*Випускна кваліфікаційна робота рекомендується до захисту в ЕК.*

11. Керівник випускної кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_

*(підпис, дата)*

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента \_\_\_\_\_

*(прізвище, ініціали)*

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми \_\_\_\_\_

С.В. Мельниченко

*(підпис, прізвище, ініціали)*

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

М.Г. Бойко

*(підпис, прізвище, ініціали)*

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

## ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ .....	9
1.1. Аналітичний огляд літературних джерел .....	9
1.2. Компаративний аналіз інформаційних систем управління готелем.....	13
РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ «КОРОНА», СЕЛО ЧУБИНСЬКЕ, БОРИСПІЛЬСЬКИЙ РАЙОН, КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ.....	21
2.1. Моніторинг господарської діяльності готелю .....	21
2.2. Оцінка функціоналу інформаційної системи управління.....	32
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ «КОРОНА», СЕЛО ЧУБИНСЬКЕ ,БОРИСПІЛЬСЬКИЙ РАЙОН, КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ.....	37
3.1. Реінжиніринг інформаційної системи управління готелем.....	37
3.2.Оцінка ефективності реінжинірингу інформаційної системи готелю «Корона» .....	40
ВИСНОВКИ .....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	49
ДОДАТКИ.....	53

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Актуальність обраної теми полягає в тому, що внаслідок збільшення кількості готелів в світі, зростає і конкуренція серед них. Автоматизація процесів діяльності готелю – це обов'язкова умова успішної роботи підприємства, а ефективне використання зібраних даних є головним чинником його конкурентоспроможності. Завдяки впровадженню інноваційних технологій, стали з'являтися системи бронювання, пов'язані з готельними системами управління, що дозволяють займатися цим великим процесом навіть в режимі online. Це дозволило зробити великий прорив в індустрії гостинності. Електронні системи дозволяють не тільки вести аналітику всього готельного комплексу, але також повністю автоматизувати його роботу. Організувати якісну роботу готелю з максимальною ефективністю і відповідно до сучасних всесвітніх вимог, можна тільки за допомогою сучасних електронних систем. Для правильного вибору, готелю необхідно проводити первинне дослідження ринку подібних систем і скласти список компаній, які ідеально підходять під критерій готельного підприємства. Відштовхуючись від цього списку обирати одну, відповідну потребам готелю. Тому, щоб не помилитися з вибором, важливо завжди знати, які інноваційні системи представлені на ринку, так як будь-які технології постійно оновлюються і вдосконалюються.

Питання розвитку інформаційних систем підприємств готельного господарства в своїх працях розглядали автори: Г.Р. Бодаковська В.Ф. Ситник, Т.А. Писаревська, Н.В. Єрьоміна, І.М. Мельник, та інші.

**Мета випускної кваліфікаційної роботи** полягає в розробці напрямів удосконалення інформаційної системи управління готелем «Корона» село Чубинське, Бориспільський район, Київська область.

Відповідно до зазначеної мети поставлено та вирішено такі **завдання**:

- визначено теоретичні засади формування інформаційних систем управління готелем;
- здійснено моніторинг господарської діяльності готелю;

- проведено оцінку функціоналу інформаційної системи управління готелю «Корона»;
- обґрунтовано реінжиніринг інформаційної системи управління готелем «Корона»;
- проведено Оцінку ефективності реінжинірингу інформаційної системи готелю «Корона».

**Об’єктом дослідження** є інформаційної системи управління готелем «Корона» село Чубинське, Бориспільський район, Київська область.

**Предметом дослідження** є теоретико-методологічні засади формування інформаційних систем управління готелем.

**Методи дослідження.** Для дослідження теоретичних основ формування інформаційних систем управління готелем застосовано методи порівняльного аналізу та абстрактно-логічний метод. Для аналізу інформаційних систем управління взято за основу вітчизняний готель «Корона» село Чубинське, Бориспільський район, Київська область.

**Інформаційну базу дослідження** складають монографії, наукові статті зарубіжних і вітчизняних учених, аналітичні журнали, нормативно-правові акти, офіційні дані готелю «Корона» село Чубинське, Бориспільський район, Київська область, дані офіційних сайтів мережі Інтернет.

**Практичне значення** випускної кваліфікаційної роботи: матеріали і результати дослідження можуть бути використані в подальшій роботі готельного підприємства по реінжинірингу інформаційної системи управління готелем «Корона» село Чубинське, Бориспільський район, Київська область.

**Апробація роботи** здійснена у вигляді наукової статті «Проблеми та перспективи розвитку клубного туризму в Україні» (додаток А ).

**Структура роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, шести підпунктів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків.



## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ

### 1.1. Аналітичний огляд літературних джерел

У науковій літературі існує багато означень поняття «інформаційна система». Однак, як показують дослідження, єдиного усталеного і загальноприйнятого визначення не існує. Залежно від необхідності у різних випадках застосовують різні думки. Так, в економічній енциклопедії Є.Панченко зазначає, що в основі інформаційних систем знаходяться інформаційні моделі, які описують і регламентують інформаційні потоки в управлінні за допомогою певних алгоритмів і процедур фіксування та оброблення інформації [38, с. 700].

На думку В.Пономаренка, метою інформаційної системи є продукування інформації для використання управлінським апаратом. Відповідно вона забезпечує нагромадження, передавання, збереження, оброблення, узагальнення та конкретизацію інформації [44, с.28].

І.Вовчак стверджує, що якщо в основу визначення поняття «інформаційна система» прийняти ресурсний підхід, то інформаційну систему можна трактувати як сполучення засобів і методів виробництва, нагромадження, перетворення і використання інформаційних ресурсів підприємства з метою здійснення користувачами основних функцій управління. Інформаційну систему, на його думку, визначають і як методологію, організацію, елементи технічного і програмного забезпечення, що необхідні для вводу й отримання певної інформації згідно з вимогами користувача [7, с. 40].

Чеський дослідник К.Качир розглядає відмінність системи обробки даних від інформаційних систем, акцентуючи на призначенні та цілях їх проектування. При цьому він відзначає, що система обробки даних призначена для виконання цієї функції над даними, які виникли на підприємстві і зафіксовані у визначених носіях інформації. Інакше кажучи, ця система не

обумовлюється кінцевою метою управління – прийняттям необхідних управлінських рішень [7, с. 40].

Говорячи про важливість інформаційних систем, П.П. Лізунов писав, що: «їх нерідко відносять до засобів забезпечення управління, до деякої зовнішньої структури відносно організаційного процесу». А насправді, як вважає І.Вовчак, це не «зовнішня структура», не допоміжний засіб організаційного процесу, а його «серцевина».

Л.Мельник, С.Ілляшенко, В.Касьяненко зазначають, що інформаційні системи створюються для конкретного об'єкта і їх впровадження здійснюється з метою підвищення ефективності виробничо-господарської діяльності підприємства [7, с.202].

Як стверджують В.Гужва і А.Постевой, місією інформаційних систем є виробництво потрібної для організації інформації для забезпечення ефективного управління всіма її ресурсами, створення інформаційного і технічного середовища для здійснення управління організацією [2, с. 21].

На сьогодні склалась думка про інформаційну систему як про систему, що реалізується за допомогою комп'ютерної техніки. Це не так. Інформаційні системи, як і інформаційні технології, можуть функціонувати як із застосуванням технічних засобів, так і без їх застосування. Це питання економічної доцільності [2, с. 24].

Л.М. Киш зазначає, що система інформації є організованою сукупністю даних про внутрішні і зовнішні умови виробництва та їх бажаний стан [9, с.177].

Місією інформаційної системи є вироблення потрібної для організації інформації з метою забезпечення ефективного управління її ресурсами, створення інформаційного та технічного середовища для здійснення управління організацією [9, с.182].

Вивчення літературних джерел показало, що загальноприйнятої класифікації інформаційних систем не існує, їх класифікують за різними ознаками.

Виділяють інформаційні системи [8, с. 43]:

- 1) за рівнем або сферою діяльності: державні, територіальні (регіональні), галузеві, об'єднань підприємств або установ, технологічних процесів;
- 2) за рівнем автоматизації процесів управління: інформаційно-пошукові, інформаційно-довідкові, інформаційно-керівні, системи підтримки прийняття рішень, інтелектуальні тощо;
- 3) за ступенем централізації обробки інформації: централізовані, децентралізовані, інформаційні системи колективного використання;
- 4) за ступенем інтеграції функцій: багаторівневі з інтеграцією за рівнями управління, багаторівневі з інтеграцією за рівнями планування тощо.

Отже, можна зробити висновок, що інформаційна система управління – це набір, що знаходяться у відносинах і зв'язках один з одним, утворюють певну цілісність і єдність, елементів для збору, обробки та зберігання і надання інформації про діяльність підприємства. Основними компонентами інформаційної системи управління підприємством є: програмне забезпечення, технічні засоби, обслуговуючий персонал.

Інформаційні технології в системі управління підприємством реалізуються АСУП.

Автоматизована система управління підприємством (АСУП) – це система управління, побудована на основі застосування засобів обчислювальної техніки, економіко-математичних методів та інформаційних технологій. Автоматизація управління спрямована насамперед на інтеграцію, яка в сучасних виробничих системах є одним з найбільш важливих властивостей.

АСУП складається, в свою чергу, з підсистем. Мета розбиття АСУП на підсистеми - виділення великих неоднорідних елементів для спрощення процесів проектування, впровадження та експлуатації АСУП. Всі підсистеми прийнято ділити на дві групи - функціональні і забезпечують підсистеми.

Функціональні підсистеми виділяються відповідно до управлінськими функціями, здійснюваними на підприємстві. В АСУ промисловим підприємством входять наступні підсистеми: управління технічною

підготовкою виробництва, основним виробництвом, допоміжним виробництвом, матеріально-технічним постачанням, техніко-економічним плануванням виробництва, бухгалтерським обліком, збутом, кадрами, якістю продукції та послуг, фінансами.

Забезпечити підсистеми призначені для забезпечення вирішення комплексу задач функціональних підсистем. До складу забезпечують входять підсистеми технічного, інформаційного, математичного, програмного та організаційного забезпечення.

Підсистема технічного забезпечення являє собою комплекс технічних засобів, в який входять засоби обчислювальної техніки, обладнання для організації локальних мереж і підключення до глобальних мереж, влаштування реєстрації, накопичення і відображення інформації.

Підсистема інформаційного забезпечення включає до свого складу зовнішнє інформаційне забезпечення у вигляді вхідних і вихідних документів (в тому числі і в електронному вигляді), що використовуються при вирішенні функціональних завдань, і внутрішнє, орієнтоване на організацію бази даних підприємства.

Підсистема математичного забезпечення включає математичні методи, моделі, алгоритми, використовувани при вирішенні завдань управління.

Підсистема програмного забезпечення включає системне програмне забезпечення, прикладні програми для вирішення завдань управління, а також інші програми, які використовуються на підприємстві.

Організаційне забезпечення складається з набору правил, інструкцій, положень та інших документів, що регламентують функціонування АСУП.

Базові системи зазвичай орієнтовані на певний клас підприємств. Структури і склади базових систем відрізняються один від одного і від необхідної функціональної структури АСУП на підприємстві. Ці відмінності накладають серйозний відбиток на вибір базової системи і процес проектування АСУП.

## **1.2. Компаративний аналіз інформаційних систем управління готелем**

Інформаційні системи і технології в готельному підприємстві дозволяють управляти різними процесами: резервуванням номерного фонду, обліком гостей готельного комплексу, інвентаризацією, поставками продуктів харчування тощо.

Одну з головних функцій в організації високоякісного сервісу в готельному комплексі виконують автоматизовані системи управління, що відповідають за всі етапи роботи з клієнтами, починаючи з бронювання номера і закінчуючи створенням бази даних про переваги постійних гостей. Автоматизована система управління – комплекс апаратних і програмних засобів, призначений для управління різними процесами в рамках технологічного процесу, виробництва, підприємства.

Можна виділити кілька функцій автоматизації готелів:

- 1) Автоматизована система управління дозволяє накопичувати і отримувати про гостя повну інформацію, що надходить з суміжних систем (підрозділів) в зручній формі. В системі міститься вся актуальна інформація про постояльца: адреса, номери телефонів, деталі візиту і платежів, переваги і додаткові відомості, які дозволяють зробити обслуговування більш персоналізованим. Завдяки використанню даних персонал може попереджати побажання гостей і пропонувати додаткові послуги, які, швидше за все, будуть замовлені.
- 2) Система автоматизації спрощує роботу персоналу. Створення інтегрованої готельної інформаційної мережі 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 за рік заощадити істотну суму грошей, не кажучи вже про виключення або зведення до мінімуму дорогих помилок.
- 3) Системи автоматизують всі етапи роботи з гостем, починаючи з прийому заявки і закінчуючи остаточним розрахунком. Технології

автоматизації відіграють ключову роль в забезпеченні безперебійного обслуговування клієнтів.

4) За допомогою автоматизованої системи управління керівник може швидко реагувати на постійно мінливі ситуації в готелі і на ринку. Автоматизовані системи містять безліч звітів, що представляють дані в обробленому і зручному для прийняття рішень вигляді. Тому можна очікувати підвищення об'єктивності управлінських рішень, так як до отримуваних звітами керівник може більш точно визначити позиціонування засоби розміщення на ринку готельних послуг, динаміку зміни попиту і особливості переваг гостей, виявити найбільш важливих клієнтів і підготувати для них спеціальні пропозиції [19, с.184].

Необхідно виділити основні тенденції автоматизації готельного бізнесу в Україні:

- автоматизація готелів в регіонах – вже зараз навіть малі кошти розміщення встановлюють системи автоматизації. Найчастіше це вітчизняні розробки з обмеженим функціоналом за невелику плату, але таким готелям або міні-готелям достатньо можливостей даних рішень;
- автоматизація процесів бронювання – бронювання в онлайн виключає необхідність користуватися комп'ютером, досить мати смартфон, який можна застосовувати і в системах управління обслуговуванням. Всі бронювання автоматично вивантажуються в автоматизовану систему управління, це виключає можливість помилок персоналу при ручному введенні даних;
- маркетингові служби і відділи продажів активно користуються просуванням в соціальних медіа – відбувається оновлення сайтів, впровадження систем електронних платежів, контроль цін в онлайн режимі.

В наші дні темпи розвитку технологій відкривають величезні можливості для автоматизації готельної індустрії. Уже зараз впроваджуються кіоски самообслуговування, які дозволяють клієнтам швидко реєструватися і виїжджати з готелю.

Використовуючи номер бронювання або своє ім'я, гості отримують з цих кіосків ключі від номера. Крім того, вони можуть пройти реєстрацію при заїзді за допомогою кредитної або дебетової картки, на яку було оформлено бронювання.

В табл.1.1. наведено короткий огляд сучасних автоматизованих систем управління готелями, які використовуються в Україні.

Таблиця 1.1

**Найбільш поширені сучасні автоматизовані систем управління готелями, які використовуються в Україні [2, 6, 7, 10, 11, 12, 13]**

№	Назва програми	Характеристика
1	B52 ® Готель	Компанія «Студія ПЛЮС» є провідним українським розробником систем автоматизації готелів, ресторанів, фітнес-центрів, медичних центрів, підприємств торгівлі. Центральний офіс знаходиться в Одесі, комерційний центр в Києві.
2	Fidelio	позиціонується як рішення для всіх типів готелів: мережевих і незалежних, замських клубів, мотелів і бізнес-готелів. Fidelio v8 призначена для вирішення різних завдань: від продажів, бронювання, розміщення гостей і організації конференцій і банкетів до надання даних для фінансового контролю та управлінського обліку діяльності підприємства. Вбудований модуль управління зв'язками з клієнтами (CRM) дозволяє враховувати побажання гостя «аж до розміру тапочок».
3	Система управління готелями Едельвейс «UCS Shelter»	UCS Shelter - це система управління готелями, яка встановлена більш ніж в 30 готелях України. «Ukrainian Computer Laboratory» UCL-регіональний представник в Україну російської фірми Rekssoft, яка розробила програмний продукт Едельвейс / Medallion автоматизації готелів. Едельвейс - це система управління готелем (Property Management System, PMS), яка дозволяє не тільки проводити бронювання номера, спростити процедуру оформлення гостя з урахуванням його переваг
4	Система управління готелем Epitome PMS	є продуктом американської компанії SoftBrands. побудована за модульним принципом і позиціонується як продукт для готелів будь-якого типу, категорії і розміру - від невеликих готелів до великих готельних комплексів і мереж. Клієнти можуть налаштовувати систему відповідно до своїх потреб, вибираючи потрібні модулі в залежності від типу готелю. Базовий модуль забезпечує функції порт'є, бронювання, касира, управління номерним фондом, тарифами і звітністю. У систему інтегровані також модулі групових продажів, управління турагентствами, історії гостей і компаній та ін.

№	Назва програми	Характеристика
5	UCS Shelter	це система автоматизації роботи служби прийому і розміщення гостей, джерело здобуття актуальної, достовірної і оперативної інформації про стан справ в готелі. Оптимальне рішення по співвідношенню ціна/якість на ринку програмних продуктів для автоматизації готельного бізнесу.
6	ProHotel	була розроблена компанією «Топ Поїнт АйТі» в 2002 році. Продукт створювався під замовлення для автоматизації однієї з українських готелів, протягом трьох-чотирьох років програма допрацьовувалася і дописувалася. Результатом стало сімейство продуктів, призначених для готелів, фітнес-залів, саун, салонів краси і т.д. Примітно, що серед них немає рішення для ресторану - в компанії визнали, що на ринку таких програм досить.
7	OPERA Enterprise Solution	OPERA Enterprise Solution - це система, що складається з модулів, які з легкістю можуть бути настроєні й додані залежно від побажань конкретного готелю. Вона містить у собі: систему автоматизації служби прийому й розміщення гостей (Property Management System); систему автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering); систему керування якістю обслуговування (Quality Management System); систему оптимізації прибутку (Revenue Management); систему керування заходами (OPERA Activity Scheduler); систему централізованого бронювання (OPERA Reservation System); модуль бронювання через Інтернет (Web-Self Service); централізовану інформаційну систему по клієнтах (Customer Information System). В даний час програма «OPERA Enterprise Solution» набирає високих масштабів та обертів у системах автоматизованого управління в готелях

Найбільш сучасною та ефективною автоматизованою системою управління готелем на сьогоднішній день є Property Management System або просто PMS, яка являє собою систему, що використовується для управління готелем або готелем. За допомогою даного програмного забезпечення власник і його підлеглі можуть оперативно управляти номерним фондом, здійснювати бронювання, а також контролювати завантаження. Крім того, PMS автоматизує цілий перелік бізнес процесів, починаючи від спрощення процедури підбору номера під бажання і потреби гостя і закінчуючи плануванням ціноутворення і аналізу результатів виконаної роботи.



Таблиця 1.2

**Переваги системи PMS в управлінні підприємствами готельного бізнесу [8]**

Функція	Переваги
check-in/check out	Швидкість, мобільність, доступність дистанційного проведення операцій реєстрації та виїзду.
управління обслуговуванням	Підвищення ефективності ведення господарства за допомогою миттєвих оновлень мобільних пристроїв по дому, коли клієнти виїжджають, звільняючи приміщення для прибирання; включення більшої гнучкості в керуванні приміщеннями з поліпшенням часу реагування на обслуговування номерів; визначення та керування потребами в обслуговуванні приміщення, щоб номери були чисті та в ідеальному стані.
інтегровані готельні системи бек-офісу	Підключення операцій та фінансових процесів, використовуючи попередньо інтегровані програми до дебіторської заборгованості, кредиторської заборгованості, платіжних шлюзів, додатків у готельній галузі та пристроїв інфраструктури власності; інтеграція дебіторської заборгованості та комісійної обробки; забезпечення точності гостьових фоліо для більш швидкої та точної оплати.
менеджмент номерного фонду	Збільшення кількості місць за допомогою керування швидкістю та доступністю у реальному часі через розподільні канали; збільшення продажів за допомогою прямих каналів бронювання на вебсайті.
управління доходами	Широкі можливостями для встановлення тарифів та розширених функцій управління швидкістю для ручного та напівавтоматичного управління доходами
Управління клієнтською базою даних	Захист даних клієнтів шляхом підвищення якості та точності профілів гостя; інформація щодо моделі покупки споживачів для визначення попиту на пакети послуг; забезпечення дотримання національних та міжнародних правил зберігання даних.

Вибір PMS залежить від розміру та типу об'єкта готелю, оскільки різні системи мають власні набори основних функцій та додаткові модулі. Більшість гравців на ринку пропонує системи управління готелем, які можна налаштувати на різні типи майна, а основні модулі PMS можуть бути доповнені додатковими модулями, необхідними для певного типу бізнесу

Аналізуючи високотехнічні новинки автоматизації готелів можна виділити декілька основних напрямків, які допомагають керуватися системою автоматизації в готелях:

– Interactive TV System (Система інтерактивного телебачення) – система, яка надає користувачу можливість окрім замовлення програм та фільмів користуватися широким спектром сервісів та послуг як: органайзер,

замовлення послуг «room servis», швидкісний доступ до інтернету та електронної пошти, система інформаційних повідомлень від готелю. Така система використовується в мережах готельних підприємств України Hilton та IHG.

– Radio Frequency Identification (RFID) – дверний замок з радіочастотною ідентифікацією, при наявності гість має змогу потрапляти як в номер, так і в інші приміщення готелю без ключа, а за допомогою спеціальних карток. Ця система часто використовується в готелі «Україна», де замість ключа використовуються спеціальні картки.

– Energy Management System (Система управління електроенергією) - система контролю через центральний комп'ютер клімату в кожному з номерів готелю. Дана система здатна автоматично контролювати подачу світла, змінювати температуру в приміщеннях або активізувати кондиціонер. Ця система дозволяє знизити витрати електроенергії мінімум на 30% та зменшує шкідливий вплив на зовнішнє середовище. EMS вже впроваджена в готелях мереж Marriott, Hilton, PanPacific та IHG [4, с.308].

Найбільш успішним і ефективним напрямком є диспетчеризація систем життєзабезпечення готелю. Дана програма найбільш якісно реалізована компанією Siemens в програмно – апаратному комплексі керування будівлею Desigo, який служить для автоматизації інженерного обладнання будівлею, а саме: опалення, вентиляція, кондиціонування, освітлення, контроль доступу, системи протипожежної сигналізації. Вся система контролерів виводить дані на єдиний центральний диспетчерський пункт. Крім цього єдина та прозора схема експлуатації будівлі допомагає знизити експлуатаційні витрати на роботу всіх електричних та механічних установок [5].

Larnitech – це досить великий виробник систем Розумний Дім. Це німецька компанія, обладнання повністю виробляється в Німеччині. Є офіси в Голландії, в Україні і в Росії. Інтелектуальна система від Larnitech допомагає економити ресурси, підвищує безпеку приміщення, забезпечує повний контроль

над освітленням, системами клімат-контролю, відео та звуком. Переваги даної інформаційної системи в управлінні готелем представлено на рис.1.1.



*Рис.1.1 Переваги інтелектуальної системи від Larnitech для готелів [3]*

Автоматизація готельних номерів:

- управління освітленням (освітлення і електроприлади, автоматично відключаються під час відсутності гостя в номері);
- контроль опалення (різні режими обігріву, автоматична активація енергозберігаючого режиму);
- контроль жалюзі і штор;
- ряд встановлених «сценаріїв», таких як «ранок», «сон», «читання» тощо;
- управління системами в номері за допомогою планшета (зручне управління музикою і відео);
- інформування гостей про статус заброньованих послуг та відправці їх рахунків через планшет [2].

Безпека: система Larnitech Розумний Готель надає готельним операторам можливість мати повний контроль доступу в номер, а також контролювати різні технічні системи будівлі (наприклад, витік води). У разі витоку води, водопостачання буде тимчасово заблоковано, і адміністрація готелю буде негайно повідомлено про інцидент [3].

Автоматизація готельного комплексу в цілому:

- економія енергії за рахунок раціонального використання освітлення, опалення, автоматизації кондиціонування нежитлових та громадських приміщень;
- системи безпеки: контроль доступу до сайту і приміщень, інтеграція системи відеоспостереження, контроль протікання води;
- моніторинг продуктивності усіх інженерних систем;
- надання гостям готелю оновленої інформації [3].

Найбільш суттєва перевага даної інтелектуальної системи в тому, що завдяки їй можна скоротити поточні витрати готелю, забезпечити високий рівень комфорту гостям, що є значною конкурентною перевагою та відповідно завдяки цьому збільшити прибуток готельного підприємства.

Отже, для підвищення конкурентоспроможності, прибутку та зменшенню витрат готелю потрібно впроваджувати інноваційні системи в управлінні. Автоматизовані системи повинні використовуватися у всіх готельних підприємствах, так як це сприяє довгостроковому успіху, а також встановлення бар'єрів на шляху проникнення в галузь нових суперників. Але слід відмітити, що застосування однієї програми по автоматизації управління готелем, є не дуже доцільним, оскільки не можна в повній мірі задовольнити комфорт проживання гостей. Повинно бути поєднання впровадження електронних автоматизованих систем та інтелектуальних, найбільш інноваційною та ефективною якою є інтелектуальна система від Larnitech.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНА ОЦІНКА ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ «КОРОНА», СЕЛО ЧУБИНСЬКЕ, БОРИСПІЛЬСЬКИЙ РАЙОН, КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ

### 2.1. Моніторинг господарських діяльностей готелю

Готель «Корона» 3\* розміщений за адресою с.Чубинське, вул. Бориспільська 5, за 5 хвилин їзди від терміналів D та F аеропорту «Бориспіль». До послуг гостей номери із сучасними зручностями. На всій території помешкання надається безкоштовний Wi-Fi. Номери й люкси готелю «Корона» оснащені кондиціонером. Усі вони обставлені сучасними або класичними меблями й обладнані телевізором із плоским екраном і кабельними каналами. У цілодобовому ресторані пропонують страви європейської та української кухонь. Відстань до міжнародного аеропорту «Бориспіль» становить 6 км. Для гостей організують трансфер з/до аеропорту. Поїздка на автомобілі до центру Києва триватиме 30 хвилин.

В готелі налічується 60 номерів різних категорій, в табл.2.1. представлено структура номерного фонду готелю «Корона».

*Таблиця 2.1*

#### Структура номерного фонду готелю «Корона» у 2019 році

Номерний фонд	Кількість номерів	Кількість місць	Загальна кількість місць	Площа номера, м <sup>2</sup>	Питома вага,%
Номера бюджет	28	2	56	20	47
Номера стандарт	23	3	69	40	38
Сімейні	4	5	20	70	7
Люкс	5	4	20	65	8
Разом	60	x	165	x	100

Отже, в готель «Корона» має 165 місць.

Бюджетні номери: для короткочасного проживання з одним або двома роздільними ліжками. У номері: кондиціонер, телевізор, Wi-Fi, ванна кімната з душем та міні-парфумерією.

Стандартний номер: просторі однокімнатні номери, розраховані на 2 або 3 особи. У числі зручностей: ліжка з ортопедичними матрацами, кондиціонер, телевізор, робочий стіл, Wi-Fi. У ванній кімнаті: душова кабіна, набір готельної парфумерії, капці.

Сімейний номер: двокімнатні номери, в яких може розміститися до 5 осіб. У числі зручностей: кондиціонер, телевізор, Wi-Fi, робочий стіл. У ванній кімнаті: душова кабіна, набір готельної парфумерії, капці.

Номер Люкс: просторі двокімнатні номери в класичному стилі згостиною зоною. У числі зручностей: кондиціонер, Wi-Fi, телевізор, робочий стіл. У ванній кімнаті: ванна або душова кабіна, міні-парфумерія, тапочки, халат.

Організаційна структура готелю «Корона» є лінійно-функціонального типу. Функціональні структурні підрозділи перебувають у підпорядкуванні головного лінійного керівника. Свої рішення керівники функціональних підрозділів проводять у життя через головного керівника або (в межах своїх повноважень) безпосередньо через відповідних керівників служб-виконавців. Таким чином, лінійно-функціональна структура містить у собі спеціальні підрозділи при лінійних керівниках. Організаційна структура готелю представлено в дод.А.

Готель «Корона» є товариством з обмеженою відповідальністю. Трудові відносини в Товариства регулюються законодавством України, Колективним договором, Правилами внутрішнього трудового розпорядку та іншими внутрішніми документами Товариства.

Основними завданнями кадрової політики Товариства є:

- планування потреби в персоналі, формування і своєчасне коректування структури і штату, створення резерву кадрів;
- створення і підтримка системи кадрової інформації;
- забезпечення ефективної системи мотивації та стимулювання праці працівників;
- забезпечення програми розвитку персоналу, профорієнтація і адаптація працівників, планування індивідуального просування, формування

ефективної команди однодумців, професійна підготовка, підвищення кваліфікації і перепідготовка кадрів;

– аналіз відповідності кадрової політики Товариства та оцінки кадрового потенціалу.

В інтересах нормативного забезпечення кадрової роботи в Товаристві діють Посадові інструкції працівників. Штатна чисельність Товариства станом на 01.01.2020 року склала 139 осіб.

В табл. 2.2. представлено рух персоналу в готелі «Корона» за останні роки.

Таблиця 2.2

**Показники руху робочої сили в готелі «Корона» за 2017-2019 роки  
(осіб.)**

Показники	Роки			Абсолютне відхил. (+,-)		Відносний відхил (%)	
	2017	2018	2019	2018/ 2017	2019/ 2018	2018/ 2017	2019/ 2018
Середньоспівкова чисельність працівників, осіб	144	137	139	-7	2	-4,86	1,46
Прийнято на роботу нових працівників протягом року	1	6	2	5	-4	500,00	-66,67
Вибуло працівників, у тому числі з причин	8	4	4	-4	0	-50,00	0,00
- призов до армії, вибуття на навчання, вихід на пенсію та з інших причин, передбачених законом	1	2	3	1	1	100,00	50,00
- з власного бажання	7	2	1	-5	-1	-71,43	-50,00
-звільнення за порушення трудової дисципліни	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Коефіцієнт обороту:							
- з приймання, %	0,69	4,38	1,44	3,69	-2,94	x	x
-зі звільнення, %	5,56	2,92	2,88	-2,64	-0,04	x	x
Коефіцієнт плинності кадрів, %	4,86	1,46	0,72	-3,40	-0,74	x	x
Коефіцієнт загального обороту, %	6,25	7,30	4,32	1,05	-2,98	x	x

Виходячи з отриманих результатів розрахунку, можна зробити наступні висновки: у 2019 збільшилась кількість працівників Товариства на 2 особи порівно з 2018 роком.

У 2019 році коефіцієнт плинності кадрів склав 0,72%, що є позитивним в діяльності готелю, оскільки висока плинність кадрів негативно впливає на продуктивність праці, яка в свою чергу тягне за собою зниження якості наданих послуг, оскільки кожен новий персонал потребує додаткового навчання та проходить період адаптації. Загальний коефіцієнт обороту характеризує відношення суми прийнятих і звільнених до середньооблікової чисельності працюючих в готелі, тобто даний показник у 2019 році склав 4,32%, що на 2,98% менше ніж у 2018 році, це є позитивною динамікою для діяльності готелю «Корона».

В табл.2.3. представлено основні показники діяльності готелю «Корона» за 2017-2019 роки.

Таблиця 2.3

### Основні показники діяльності готелю «Корона» у 2017-2019 роках

Показник	Роки			Відхилення абсолютне (+,-)		Відхилення відносне (%)	
	2017	2018	2019	2018/ 2017	2019/ 2018	2018/ 2017	2019/ 2018
Чистий дохід від реалізованої продукції, тис.грн.	23339	23521	27200	182	3679	0,78	13,53
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	144	137	139	-7	2	-4,86	1,44
Продуктивність праці, тис.грн./осіб	162,08	171,69	195,68	9,61	24,00	5,93	12,26
Фонд оплати праці, тис.грн.	14989	14938	15676	-51	738	-0,34	4,71
Середньомісячна заробітна плата, грн.	8674,19	9086,37	9398,08	412,18	311,71	4,75	3,32
Повні витрати тис.грн.	22762	22587	26257	-175	3670	-0,77	13,98
Прибуток від реалізації, тис.грн.	577	934	943	357	9	61,87	0,95
Рентабельність послуг	2,53	4,14	3,59	1,60	-0,54	x	x



З отриманих розрахунків в табл.2.3. можна зробити наступні висновки: у 2019 році збільшився дохід від реалізації послуг на 3679 тис.грн, або на 13,53% порівняно з 2018 роком, це відбулось за рахунок збільшення кількості туристів, які зупинились у готелі «Корона» та збільшення споживачів, які скористались ресторанами послугами готелю, а також вплинуло підвищення цін на послуги у 2019 році. Продуктивність праці у 2019 році збільшилась на 24 тис.грн./осіб, фонд оплати праці збільшився на 738 тис.грн, це відбулось за рахунок збільшення численності працюючих у 2019 році порівняно з 2018 роком, та незначним збільшенням середньої заробітної плати працівників готельного підприємства, а саме на 311,71 грн., та у 2019 році середньомісячна заробітна плата на одного працівника в середньому склала 9398,08 грн.. Рентабельність послуг у 2019 році зменшилась на 0,54%, та склала 3,59%.

Наступним кроком проведемо аналіз фінансових показників діяльності готелю «Корона», дані представимо в табл.2.4.

Таблиця 2.4

**Фінансові показники діяльності готелю «Корона» у 2017-2019 роках,  
тис.грн.**

Стаття	Роки			Відхилення абсолютне (+,-)		Відхилення відносне (%)	
	2017	2018	2019	2018/2017	2019/2018	2018/2017	2019/2018
Чистий дохід (виручка) від реалізації	23339	23521	27200	182	3679	0,78	15,64
Собівартість реалізованої продукції	22668	22168	25181	-500	3013	-2,21	13,59
Валовий прибуток	671	1353	2019	682	666	101,64	49,22
Інші операційні доходи	52	48	102	-4	54	-7,69	112,50
Адміністративні витрати	33	377	638	344	261	1042,42	69,23
Витрати на збут	61	42	438	-19	396	-31,15	942,86
Інші операційні витрати	404	293	65	-111	-228	-27,48	-77,82
Фінансові результати від операційної діяльності	225	689	980	464	291	206,22	42,24
Інші доходи	27	0	3	-27	3	-100,00	100,00
Фінансові витрати	1	0	0	-1	0	-100,00	100,00

Стаття	Роки			Відхилення абсолютне (+,-)		Відхилення відносне (%)	
	2017	2018	2019	2018/2017	2019/2018	2018/2017	2019/2018
Інші витрати							
Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування	251	679	968	428	289	170,52	42,56
Витрати з податку на прибуток	75	122	174	47	52	62,67	42,62
Чистий прибуток	176	557	794	381	237	216,48	42,55

Дані табл. 2.4. свідчать про збільшення чистого доходу від реалізації продукції на 15,64%. Дане збільшення відбулось за рахунок збільшення реалізації послуг у звітному 2019 році у порівнянні з попереднім 2018 роком. Відповідно збільшилась собівартість продукції на 13,59%. Валовий прибуток від реалізації продукції збільшився на 49,22%, що пояснюється меншими темпами росту собівартість продукції в порівнянні з темпами росту чистого доходу від реалізації продукції.

На рис. 2.1. представлено динаміку чистого прибутку готелю «Корона» у 2017-2019 роках.

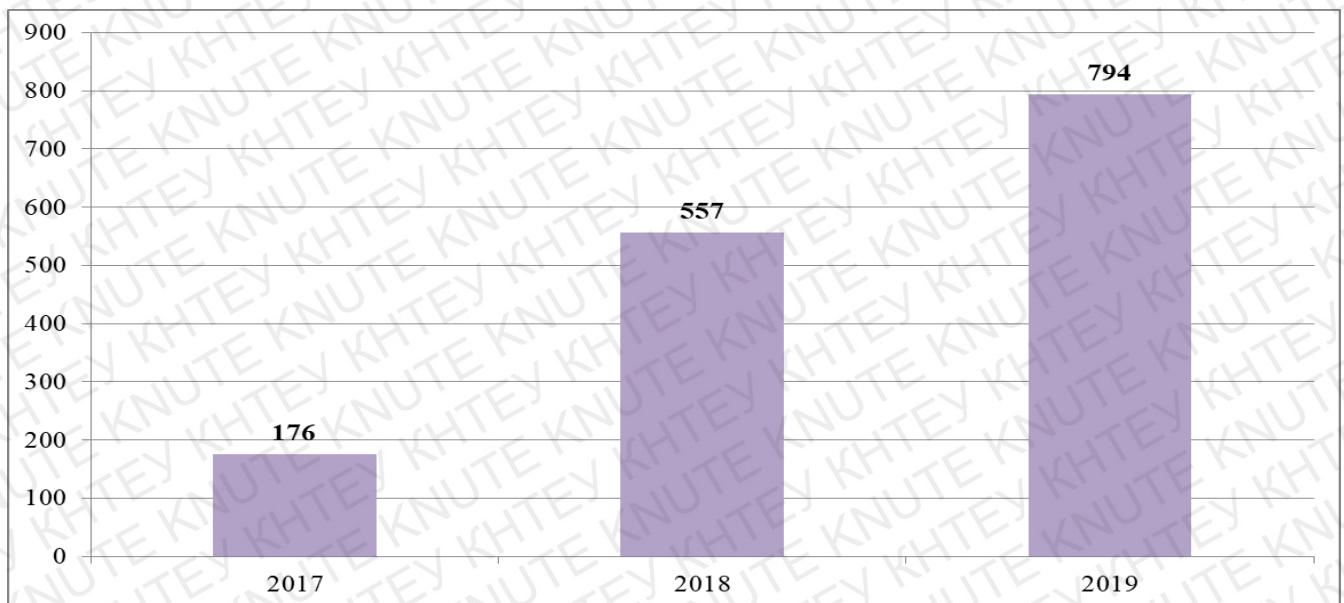


Рис.2.1. Динаміка чистого прибутку готелю «Корона» у 2017-2019 роках, тис.грн.

Виходячи з аналізу фінансових результатів діяльності, видно, що відбулось збільшення чистого прибутку. На його збільшення вплинуло зменшення операційних витрат на 228 тис.грн, зменшення витрат з податку на прибуток на 52 тис.грн, та відсутності фінансових витрат у поточному році, а також збільшення інших операційних доходів на 54 тис.грн у 2019 році порівняно з 2018 роком, збільшення інших доходів на 3 тис.грн,

Одним із основних показників, що характеризують ефективність діяльності підприємства є рентабельність.

Розрахуємо показник рентабельності діяльності готелю «Корона» за 2017-2019 роки. Показники рентабельності розраховуються на основі Балансу ф.1 та Звіту про фінансові результати підприємства ф.2. Аналіз рентабельності підприємства дозволяє визначити ефективність вкладення коштів у підприємство та раціональність їхнього використання. Дані для аналізу наведені в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

**Показники рентабельності готелю «Корона» за 2017-2019 роки, %**

Показник	Роки			Абсолютне відхил. (+,-)	
	2017	2018	2019	2018/2017	2019/2018
Рентабельність продаж	0,75	2,37	2,92	1,61	0,55
Рентабельність активів	3,21	8,98	12,53	5,77	3,55
Рентабельність власного капіталу	11,87	29,22	29,13	17,35	-0,09
Рентабельність діяльності	26,23	41,17	39,33	14,94	-1,84

Коефіцієнт рентабельності продаж, дає змогу визначити, скільки з 1 грн. чистого доходу на підприємство надходить валового прибутку, тобто у 2019 році це 3 коп., в 2018 було – 2 коп. Завдяки цьому показнику робиться висновок про ефективність виробничої діяльності підприємства, а також ефективність політики ціноутворення. Можна сказати, що у готельного підприємства «Корона» не достатньо ефективна виробнича діяльність, оскільки норматив даного показника менше 50 коп. валового прибутку на 1 грн. чистого доходу від реалізації.

Коефіцієнт рентабельності майна (активів) – показує, який прибуток отримує підприємство з кожної гривні, вкладеної в його активи. Тобто у 2019 підприємство 1 грн. майна підприємства приносила прибутки 12 копійки, що на 3,55 коп. більше ніж у 2018 році. Отже, загальна ефективність діяльності готелю «Корона» має позитивну динаміку за останні роки.

Коефіцієнт рентабельності власного капіталу, цей показник цікавить наявних і потенційних власників і акціонерів. Рентабельність власного капіталу показує, який прибуток приносить кожна інвестована власниками грошова одиниця. Для готелю «Корона» даний показник у 2019 році зменшився на 0,09% і склав 29,13%, означає що на 1 гривню власного капіталу припадає 29 копійок чистого прибутку підприємства. Це основний показник, що використовують для характеристики ефективності вкладень у діяльність підприємства, тобто дане підприємство є не достатньо інвестиційно привабливим.

Коефіцієнт рентабельності діяльності у 2019 році склав 39,33%, що на 1,84% менше ніж у 2018 році. Даний показник говорить, про те скільки прибутку отримало підприємство в розрахунку на одну гривню понесених витрат, у 2019 році підприємство отримало 39 коп. на 1 грн. витрачених коштів, негативним є тенденція до зменшення даного показника.

Загалом можна сказати, що підприємство є рентабельним протягом останніх трьох років, але слід розробляти стратегію розвитку та підвищення прибутку підприємства, задля запобігання банкрутства.

Наступним кроком проведемо аналіз ліквідності готелю «Корона» та представимо розрахунки в табл.2.6.

Ліквідність - це здатність підприємства розраховуватися зі своїми поточними зобов'язаннями перед закордонними контрагентами шляхом перетворення активів на гроші. Ліквідність підприємства свідчить про наявність грошових коштів для термінового виконання фінансових зобов'язань даного періоду [23, с.78]

Таблиця 2.6

**Показники ліквідності готельного підприємства «Корона» у 2017-2019 роках**

Показники	Роки			Відхилення абсолют (+,-)		Відносне відхил.(%)	
	2017	2018	2019	2018-2017	2019/2018	2018-2017	2019/2018
Коефіцієнт готівкової ліквідності	0,003	0,002	0,001	-0,001	-0,001	-33,34	-45,98
Коефіцієнт поточної ліквідності (коефіцієнт покриття загальний)	0,914	1,151	2,182	0,238	1,031	26,00	89,52
Коефіцієнт платоспроможності (коефіцієнт абсолютної ліквідності)	0,003	0,002	0,001	-0,001	-0,001	-33,34	-45,98
Коефіцієнт швидкої ліквідності	0,148	0,382	0,702	0,234	0,320	158,68	83,83

Отже, на основі отриманих даних табл.2.6. можна зробити наступні висновки стосовно ліквідності готельного підприємства «Корона»:

- коефіцієнт готівкової ліквідності за 2019 рік склав 0,001, що на 0,001 менше ніж у 2018 році, що є негативним оскільки нижче норми (рекомендована норма 0,2);

- коефіцієнт поточної ліквідності склав у звітному році 2,18, (нормативне значення 1), даний показник показує, що на 1 гривню поточних боргів припадає 2,18 грн. ліквідних активів. Протягом двох років даний показник мав тенденцію до збільшення;

- коефіцієнт абсолютної ліквідності у 2019 році склав 0,001 що є досить негативним, і показує, що дане готельне підприємство «Корона» не спроможне швидко погасити термінові зобов'язання;

- коефіцієнт швидкої ліквідності за 2019 рік порівняно з 2018 роком збільшився на 83,8 % та склав 0,70, що є негативним для підприємства, оскільки нижче рекомендованої норми, і показує, що на кожен гривню поточної заборгованості підприємство має лише 70 копійок ліквідних активів.

Виходячи з вищевказаного, можна зробити висновок, що рівень ліквідності підприємства на аналізований період є дуже низьким, і на 2019 рік підприємство не може погасити свої борги.

Платоспроможність розглядається у ширшому значенні якості фінансового стану, ніж ліквідність, оскільки передбачає не лише здатність конвертування оборотних активів у засоби платежу, а й можливість забезпечення фінансової стійкості. Аналіз платоспроможності (фінансової стійкості) підприємства здійснюється за даними балансу підприємства, характеризує структуру джерел фінансування ресурсів підприємства, міру фінансової стійкості і незалежності підприємства від зовнішніх джерел фінансування діяльності.

В табл.2.7. наведено аналіз платоспроможності готельного підприємства «Корона».

Таблиця 2.7

**Показники фінансової стійкості готельного підприємства «Корона» у 2017-2019 роках**

Показники	Роки			Відхилення абсолют (+,-)		Відносне відхил.(%)	
	2017	2018	2019	2018-2017	2019/2018	2018-2017	2019/2018
Коефіцієнт фінансової незалежності (автономії)	0,345	0,336	0,543	-0,008	0,207	-2,43	61,49
Коефіцієнт фінансової залежності	2,901	2,973	1,841	0,072	-1,132	2,49	-38,08
Коефіцієнт мобільності коштів	1,106	3,008	2,386	1,901	-0,621	171,87	-20,65
Коефіцієнт фінансування	1,901	1,973	0,841	0,072	-1,132	3,80	-57,37
Коефіцієнт маневреності коштів	-0,094	0,131	0,542	0,226	0,410	-239,25	312,19

Отже, з отриманих даних табл.2.7 можемо зробити наступні висновки:

– коефіцієнт фінансової незалежності (автономії) підприємства відповідає нормативному значенню 0,5 у 2019 році, даний показник має тенденцію до збільшення, так у 2019 році він склав 0,54 порівняно із 2018 коли він був 0,33,

це є достатнім для того щоб сказати, що підприємство є фінансово стабільним, показник 0,54 у 2019 році говорить про те, що 54% активів підприємства сформовані за рахунок власних коштів, що свідчить про граничну фінансову стійкість, із можливою залежністю від кредиторів;

– коефіцієнт фінансової залежності за 2019 рік не перевищує нормативну межу (2,0), в порівнянні з 2018 роком зменшився на 1,13, і склав 1,84, це означає, що на 1 гривню власного капіталу припадає 1,84 грн. сукупних джерел активів за 2019 рік;

– коефіцієнт мобільності коштів за 2019 рік досяг рекомендованих меж (0,5), це означає, що у 2019 році готельне підприємство «Корона» фінансово стабільним, даний показник має тенденцію до збільшення, він склав у звітному році 2,38, що вказує на те, що на 1 гривню не обігових коштів припадає 2,38 грн. обігових коштів і свідчить про можливість перетворення активів у ліквідні кошти.

– коефіцієнт маневреності розрахований для готельного підприємства «Корона» свідчить про високу частку власних коштів для формування необоротних активів.

Стійкий фінансовий стан підприємства в ринкових умовах значною мірою обумовлюється його діловою активністю. Проведемо аналіз ділової активності готельного підприємства «Корона», дані занесемо до табл.2.8.

Таблиця 2.8

**Показники ділової активності готельного підприємства «Корона» за 2017-2019 роки**

Назва показника	Роки			Абсолютне відхил. (+,-)	
	2017	2018	2019	2018/2017	2019/2018
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості	39,35	36,47	24,69	-2,88	-11,77
Час обороту дебіторської заборгованості, днів	9,25	9,98	14,74	0,73	4,76
Коефіцієнт оборотності грошових коштів	2610,0	3136,13	4945,45	526,13	1809,32
Час обороту грошових коштів, днів	0,14	0,12	0,07	-0,02	-0,04

Назва показника	Роки			Абсолютне відхил. (+,-)	
	2017	2018	2019	2018/2017	2019/2018
Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості	3,54	7,22	8,54	3,67	1,32
Час обороту кредиторської заборгованості, днів	102,69	50,45	42,63	-52,24	-7,82
Тривалість операційного циклу, днів	72,30	51,12	59,72	-21,18	8,60
Тривалість фінансового циклу, днів	-30,39	0,67	17,09	31,06	16,42

З табл. 2.8 можна зробити наступні висновки: коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості показує на скільки швидко підприємство одержує платежі за рахунками дебіторів, отже зменшення даного показника у 2019 році на 11,77 пункти є негативним результатом. Це значить, що дебітори розраховуються з платежами повільніше, ніж у 2017 році, а відповідно і збільшився термін оборотності дебіторської заборгованості на 4,76 дні і складає більше 14 днів. Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості демонструє наскільки швидко підприємство погашає свої зобов'язання. У 2019 році цей показник збільшився на 1,32 пункти. Термін оборотності кредиторської заборгованості у 2018 році зменшився на 7,82 дні. Тривалість виробничого (операційного) циклу у 2019 році збільшилась на 8,50 дні. Це відбулося за рахунок зменшення терміну оборотності дебіторської заборгованості. Збільшення виробничого циклу впливає на погіршення фінансового стану підприємства. Тривалість фінансового циклу у 2019 році становила 17,09 дні, а в 2018 році 0,67.

## 2.2. Оцінка функціоналу інформаційної системи управління

В готелі «Корона» встановлена система Едельвейс / Medallion.

UCS Shelter - це система управління готелями, яка встановлена більш ніж в 30 готелях України. «Ukrainian Computer Laboratory» UCL-регіональний



представник в Україні російської фірми Reksoft, яка розробила програмний продукт Едельвейс / Medallion автоматизації готелів.

Едельвейс - це система управління готелем (Property Management System, PMS), яка дозволяє не тільки проводити бронювання номера, спростити процедуру оформлення гостя з урахуванням його переваг, але і планувати завантаження готелю, вести статистику, надавати дані для бухгалтерської та управлінської звітності [21].

Готельна система Едельвейс – це стандартний продукт, легко адаптується під конкретну готель (номерний фонд, послуги, тарифи тощо.), що вимагає мінімального супроводу), зрозумілий в навчанні і зручний в роботі.

Едельвейс оптимально підходить для будь-яких організацій в сфері гостинності, до яких можна віднести готелі, готелі, будинки відпочинку, пансіонати і Санаторії.

Багаторічний досвід присутності Едельвейс / Medallion на ринку і реалізовані за цей час проекти дозволили накопичити величезний практичний досвід, який сьогодні ми можемо запропонувати нашим клієнтам.

Будь-який готель – це єдиний організм, злагоджене функціонування якого вимагає комплексної автоматизації. АСУ Едельвейс- це програма, яка дозволяє координувати бізнес-процеси готелю. Основою PMS-системи є автоматизація процесів бронювання номерів, прийому та розміщення гостей, розрахунків з ними, а також контроль за станом номерного фонду. Розвиток АСУ Едельвейс починалося саме з такого функціоналу.

Сьогодні Едельвейс – це сучасна система, крім описаних функцій, включає такі можливості, як розрахунки з контрагентами, управління взаємовідносинами з туристичними агентствами, ведення маркетингових програм для клієнтів і т.п.

**Переваги Едельвейс:**

Відмінності Едельвейс від інших продуктів починаються з історії його створення – створений російською компанією для західного ринку, Едельвейс, як ніякий інший продукт, поєднує в собі відповідність західним стандартам

якості з урахуванням російських особливостей. Спочатку розрахований на середні і невеликі готелі, він відрізняється простотою використання і привабливою навіть за російськими мірками ціною.

На сьогоднішній день Едельвейс є унікальною пропозицією на ринку по співвідношенню функціональність / якість / ціна.

Переваги Едельвейс / Medallion:

- Відповідність західним стандартам якості
- Дружній користувальницький інтерфейс
- Гнучка настройка під специфічні вимоги готелю
- Багатомовність і мультивалютність
- Більше 50 інтерфейсів із суміжними системами
- Оптимальне співвідношення функціональність / якість / ціна

На наведеній схемі 2.2. представлено механізм взаємодії користувачів і інтернет - системи бронювання.

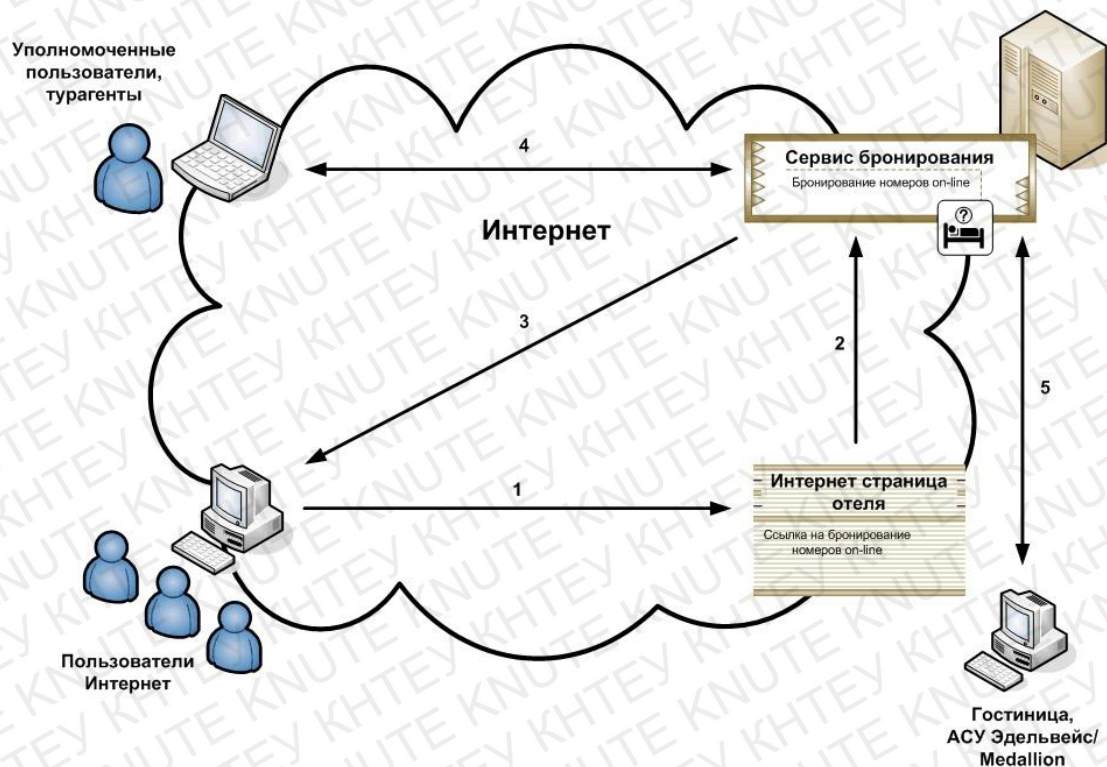


Рис. 2.2. Механізм взаємодії користувачів і інтернет - системи бронювання

Можливість надати послуги більш оперативно, з меншими накладними витратами, більш високою якістю, а також контролювати ефективність роботи всього готелю в цілому – вагомий аргумент за використання систем комплексної автоматизації.

На рис. 2.3. представлено механізм дії єдиної бази клієнтів і політик заохочення лояльності (Global Profile)

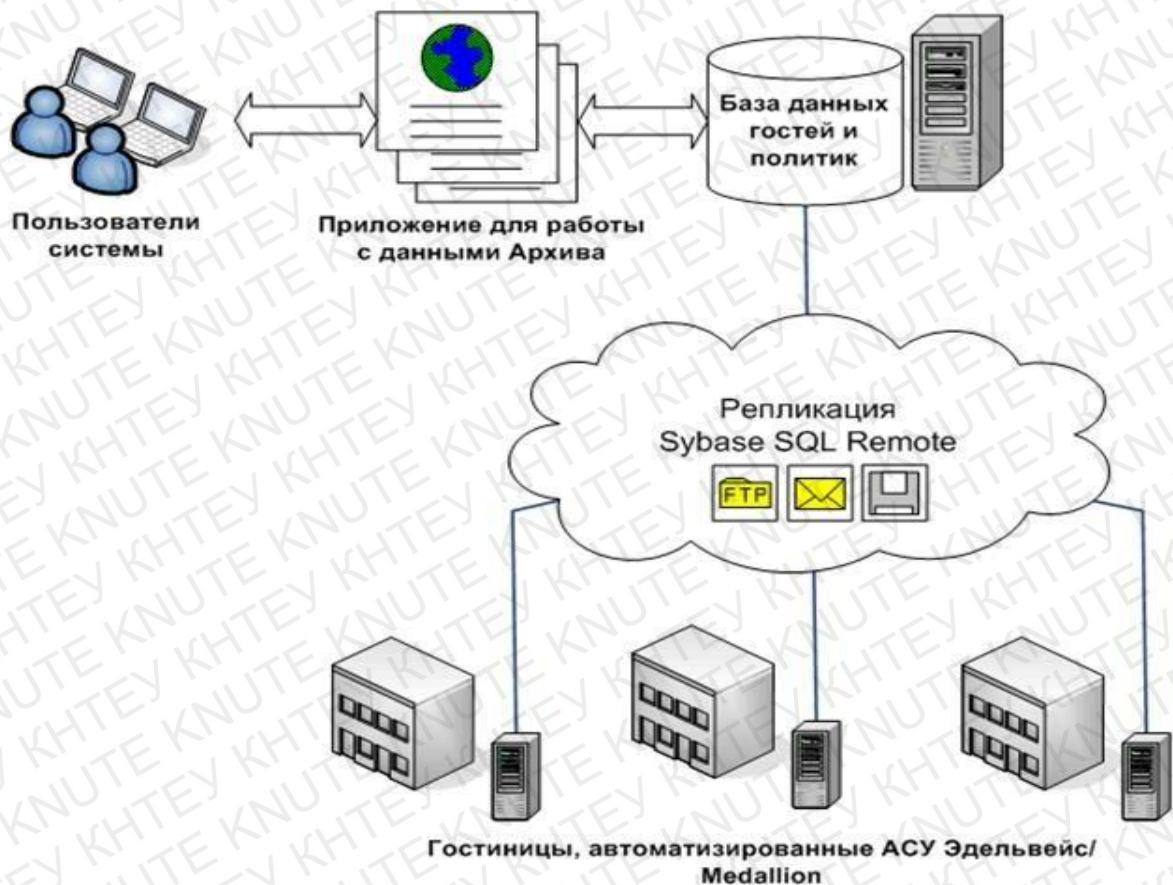


Рис.2.3. Механізм дії єдиної бази клієнтів і політик заохочення лояльності (Global Profile)

Основними завданнями автоматизації різних готельних служб і об'єднання їх в єдиний інформаційний простір є: підвищення якості обслуговування клієнтів; здійснення контролю за роботою співробітників; створення єдиного розрахунково-платіжного простору; забезпечення взаємодії різних служб; отримання оперативної інформації про роботу готелю; надання аналітичної (статистичної) інформації.

На рис.2.4. представлено інтеграція пропонованих систем з глобальними системами бронювання і корпоративними системами замовника.

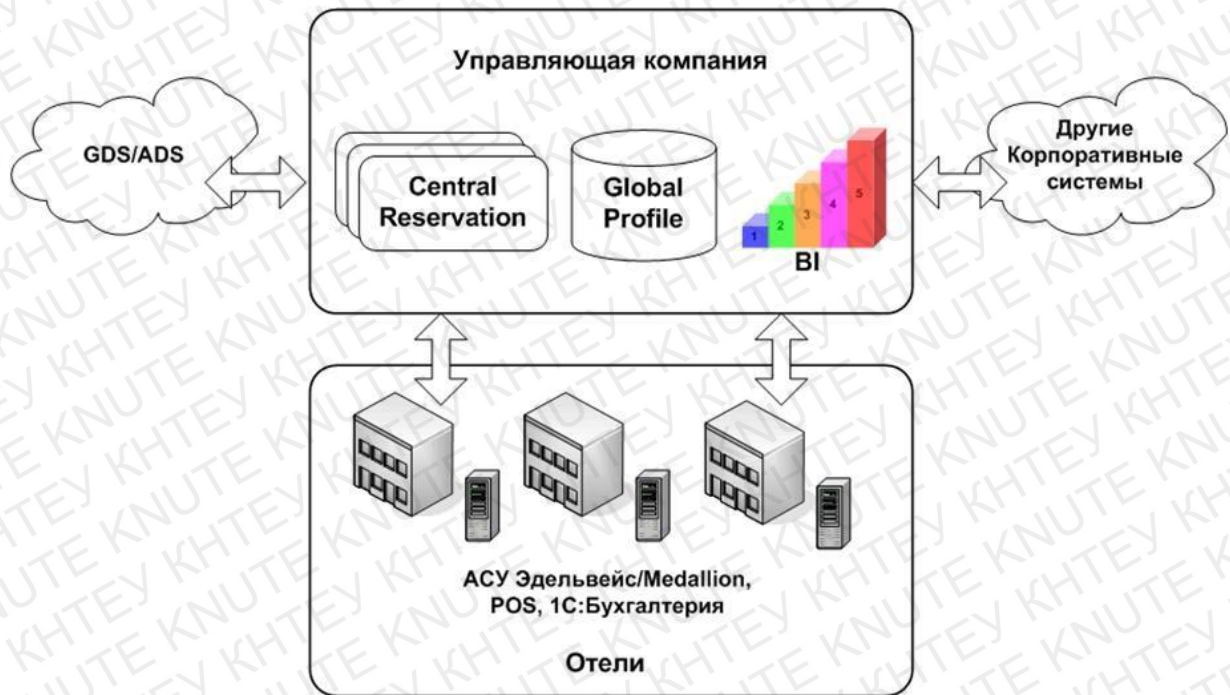


Рис.2.4. Інтеграція пропонованих систем з глобальними системами бронювання і корпоративними системами замовника

Ядром системи комплексної автоматизації є програмні рішення, призначені для управління готелем - так звані Property Management System або PMS. Саме в їх функції входить збір інформації від суміжних систем, обробка та надання даних про гостя. До такого програмного забезпечення пред'являються особливі вимоги, ключовим з яких є відкритість - здатність взаємодіяти з великою кількістю продуктів і рішень різних виробників. Тільки в цьому випадку готель має можливість створити комплексну систему, що складається з найбільш підходящих їй компонентів, і легко її модернізувати [21].

### **РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ «КОРОНА», СЕЛО ЧУБИНСЬКЕ, БОРИСПІЛЬСЬКИЙ РАЙОН, КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ**

#### **3.1. Реінжиніринг інформаційної системи управління готелем**

Виникнення технології реінжинірингу бізнес-процесів стало можливим, завдяки сучасним досягненням інформаційних технологій, які пов'язують учасників бізнес-процесів в єдині технологічні ланцюжки швидше і надійніше за порівняно з традиційними організаційними методами контролю і координації.

Одним з головних інструментів ефективності проведення перепланування та реінжинірингу бізнес-процесів на підприємстві є застосування сучасних інформаційних технологій, оскільки метою їх впровадження є підвищення продуктивності, економія фінансів, підготовка обґрунтованих управлінських рішень. Реструктуризація інформаційних систем управління підприємством є однією з найважливіших задач, необхідних для дотримання стратегічних цілей його діяльності і забезпечення відповідності завданням економічної політики в державі і функціонування підприємства в сучасних умовах.

Реінжиніринг архітектури інформаційної системи, покликаний:

- 1) на оперативному рівні забезпечити прискорення інформаційних потоків, що зв'язують учасників ділових процесів, і поліпшити синхронізацію одночасно виконуваних бізнес-процесів;
- 2) на тактичному рівні сприяти підвищенню якості прийнятих управлінських рішень, що дозволяють гнучко адаптувати бізнес-процеси до зміни зовнішнього середовища;
- 3) на стратегічному рівні забезпечувати процес прийняття рішень щодо проектування нових і модернізації існуючих бізнес-процесів.

У своїй роботі готелю «Корона» пропонуємо використовувати новітню автоматизовану систему керування «OPERA Enterprise Solution», яка відносно нещодавно з'явилася на ринку. OPERA Enterprise Solution – принципово нове,

що не має аналогів на ринку рішення для готелів від світового лідера у виробництві автоматизованих систем керування - корпорації Micros-Fidelio.

OPERA Enterprise Solution – це система, що складається з модулів, які можуть бути налаштовані і доповнені в залежності від побажань конкретного готелю. Вона включає в себе:

- систему автоматизації служби прийому і розміщення гостей (Property Management System);
- систему автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering);
- систему управління якістю обслуговування (Quality Management System);
- систему оптимізації прибутку (Revenue Management);
- систему управління заходами (OPERA Activity Scheduler);
- систему централізованого бронювання (OPERA Reservation System);
- модуль бронювання через Інтернет (Web-Self Service);
- централізовану інформаційну систему по клієнтах (Customer Information System).

Основні можливості системи:

Бронювання. У функціонал розділу закладений повний набір інструментів для створення, зміни та редагування індивідуальних, групових, а також блоків бронювання, включаючи функції підтвердження броні, ануляції, створення листів очікування, блоків номерів, управління депозитами.

Карта гостя. Найповніший архів актуальної інформації про гостях, фінансової активності, існуючих контрактах і т.д. Кожен профайл включає індивідуальні дані по гостю: адреса, номери телефонів, історію клубного членства, деталі візиту і досконалих платежів, гостьові переваги і додаткову інформацію, що дозволяє зробити сервіс більш персоніфікованим.

Управління номерним фондом. Повний функціонал з управління номерним фондом, включаючи контроль за наявністю вільних номерів, прибиранням приміщень, їх технічним оснащенням і ремонтом. А також можливість автоматичного розподілу завдань покоївкам.

Звіти. Система оснащена більш 360 стандартними звітами з можливістю індивідуальної настройки. При необхідності, можуть бути створені нові звіти з використанням індивідуальних умов за допомогою вбудованого генератора звітів.

Служба прийому і розміщення. Управління індивідуальними гостями, групами і гостями без попереднього бронювання, з можливостями створення блоків номерів, управління гостьовими повідомленнями, ведення внутрішньо-службових заміток і коментарів.

Управління тарифами. Найбільш повна система управління тарифами на сьогоднішній день, що включає такі функції як налаштування тарифів, автоматичний контроль, установка квот, аналіз і управління доходами. OPERA PMS має інтерфейс з Системою оптимізації прибутку (OPERA Revenue Management System), а також з основними додатками з управління доходами. Розрахунки з гостями Управління гостьовими нарахуваннями, ануляція, попередніми платежами, розрахунками, виставленням рахунків та випискою гостей. Для мережевих готелів доступна функція нарахування послуг з будь-якого об'єкта готельного комплексу.

OPERA Enterprise Solution складається з взаємно інтегруються модулів, які з легкістю можуть бути налаштовані і доповнені (табл.3.1.)

Таблиця 3.1

### Інтегруючі модулі OPERA Enterprise Solution

№ п.п.	Система	Характеристика
1	Система для управління готелем OPERA PMS (Property Management System).	Центральна ланка системи OPERA, яке охоплює основні бізнес-процеси готелю: групове і індивідуальне бронювання, управління службою прийому і розміщення гостей, управління номерним фондом, касирські функції, ведення аналітики та звітності, здійснення взаємодії зі сторонніми інтерфейсами (телефонією, платним ТБ, міні- барами, електронними замками тощо).
2	Система оптимізації прибутку ORMS (Revenue Management System).	Рішення для складного групового аналізу тарифів і ефективного управління прибутковістю. Система пропонує інноваційний підхід до планування і ціноутворення, дозволяє моделювати і збільшувати прибутковість як окремої готелю, так і мережі в цілому.

№ п.п.	Система	Характеристика
3	Централізована система для роботи з клієнтам OCIS (OPERA Central Information System).	Інформаційна система для готельних мереж по клієнтам, повністю інтегрована з системою бронювання, яка збирає і обробляє дані про всіх гостей, туроператорах, групах і компаніях, створюючи єдину базу даних, доступну для всіх готелів мережі.
4	Модуль бронювання через інтернет OWSS (OPERA Web-Self Service).	Легкий і простий інструмент для інтеграції сайту готелю з системою OPERA. Повна синхронізація, автоматичне оновлення даних в режимі онлайн, гнучке управління завантаженням і тарифами.
5	Система OPERA Business Intelligence.	Потужний інструмент для збору, обробки та надання даних з системи OPERA. Система Business Intelligence контролює основні показники ефективності роботи готелю і формує консолідовану звітність.
6	Система для управління продажами і проведенням заходів OPERA S & C (Sales & Catering).	Повнофункціональна система для швидкого і ефективного планування заходів та підвищення продажів: бронювання залів, управління банкетним обслуговуванням, звітність, аналіз даних про доходи і прибутки, управління взаємовідносинами з клієнтами, створення комерційних пропозицій і договорів, експорт та вибірка даних, звітність, маркетингова інформація та багато інше.
7	Система централізованого бронювання OCRS (OPERA Central Reservation System).	Унікальна система для готельних мереж, що дозволяє в режимі реального часу консолідувати інформацію про наявність номерів і доступності тарифів в кожному окремому готелі, а також здійснювати індивідуальні та групові бронювання.

В табл.3.2. представлено календарний план створення та впровадження OPERA Enterprise Solution в готелі «Корона»

Таблиця 3.2

### Календарний план створення та впровадження OPERA Enterprise Solution в готелі «Корона»

№ етапу	Найменування етапів	Строки виконання	Вартість, грн.	Форма звітності
1	Постачання та монтаж обладнання для системи, у тому числі:		40000,0	Видаткова накладна
1.1.	Сервер (HP ML310e Gen8 v2 E3-1220v3 3.1GHz/4-core/ 1P 4GB 2x1TB LFF NHP SATA B120i DVD-RW Twr) з Microsoft® Windows Server 2018	протягом 45 робочих днів від дати укладення договору	75 000,0	
1.2.	Джерело безперебійного живлення		2 100,0	



№ етапу	Найменування етапів	Строки виконання	Вартість, грн.	Форма звітності
2	Постачання ліцензійного програмного забезпечення	протягом 5 робочих днів від дати укладення договору	180 000,0	Акт прийманняпередачі; Ліцензійний сертифікат
3	Постачання ліцензійного програмного забезпечення системи керування базами даних Oracle Database Standard Edition One (процесорна ліцензія),	протягом 10 робочих днів від дати укладення договору	270 000,0	Видаткова накладна; Ліцензійні сертифікати.
4	Впровадження системи OPERA Enterprise Solution». Навчання користувачів системи, консультаційні послуги під час впровадження системи. Введення системи в дію.	протягом 15 робочих днів від дати завершення етапу 3	25 000,0	Акт приймання передачі
	РАЗОМ:		592100,0	

Згідно цієї пропозиції загальна вартість впровадження OPERA Enterprise Solution в готелі «Корона» включаючи вартість необхідного серверного обладнання, становитиме 592100 грн.

### **3.2. Оцінка ефективності реінжинірингу інформаційної системи готелю «Корона»**

В якості проекту моделювання бізнес-процесу готелю «Корона» я пропоную додати додаткові послуги для комфортабельності гостей готелю. Додаткові послуги - надання послуг прального напрямки і хім. чистки.

Модель функціонування готелю «Корона» з додатковими послугами представлена на рис. 3.1.

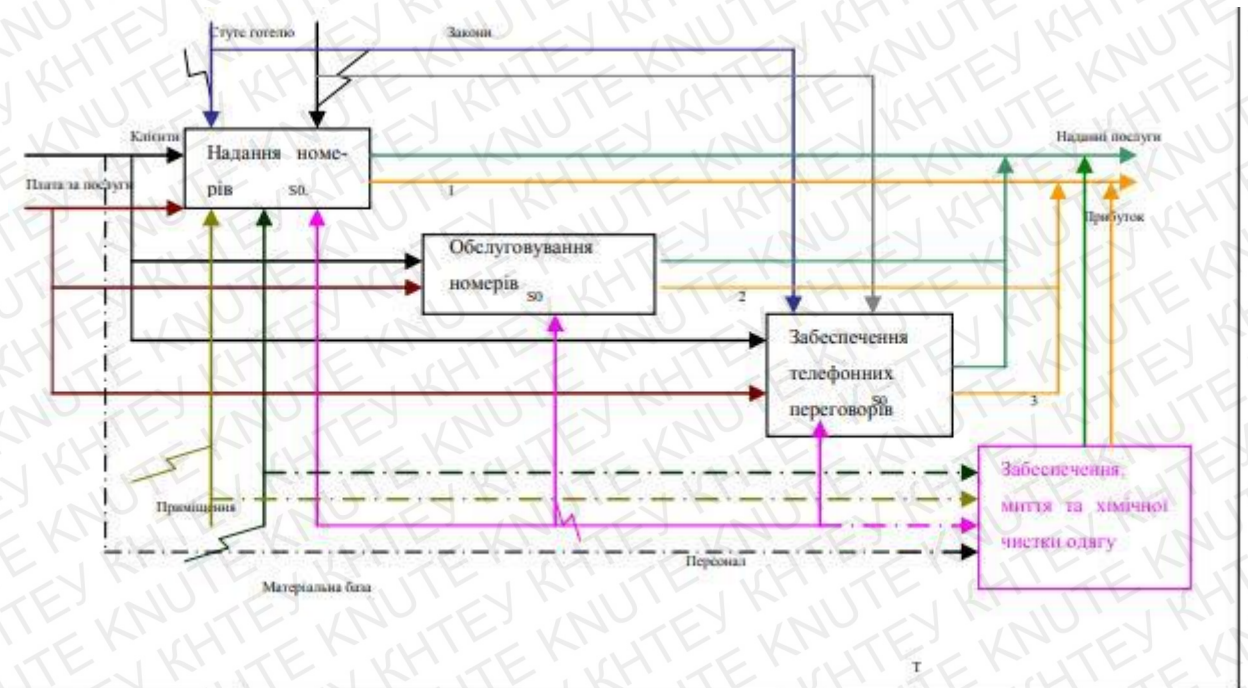


Рис.3.1. Модель функціонування готелю «Корона» з додатковими послугами

Модель надання додаткових послуг моделюється як контракт між особистістю та організацією, що вказує виконувані обов'язки, контрактні умови, дати початку і кінця роботи.

Розрахуємо економічну ефективність від впровадження OPERA Enterprise Solution в готелі «Корона».

Враховуючи досвід готелів, які вже впровадили дану систему управління у своїй діяльності можна стверджувати, що дохід від реалізації готелю зросте на 5%. А саме:  $27200 * 5\% = 1360$  тис.грн.

Це відбудеться за рахунок збільшення продуктивності праці, підвищенню якості обслуговування споживачів: зросте швидкість обслуговування, більша мобільність, більш ефективна та швидша система інформаційних потоків як в межах підприємства так і з зовнішнім середовищем, більш точне планування бізнес-процесів, легше впровадження нових послуг тощо.

Повні витрати у 2019 склали: 26257 тис.грн

З них 40% змінні витрати, а саме  $26257 * 40\% = 10503$  тис.грн

Постійні витрати:  $26257 - 10503 = 15754$  тис.грн

Змінні витрати збільшаться пропорційно збільшенню доходу від реалізації, а саме на 5%:

Отже:  $10503 * 5\% + 10503 = 11028$  тис.грн.

Повні витрати складуть:  $15754 + 11028 = 26782$  тис.грн.

Повні витрати збільшаться на:  $26782 - 26257 = 525$  тис.грн

Прибуток від впровадження системи складе:  $1360 - 525 = 835$  тис.грн

Чистий прибуток:  $835 - 835 * 18\% = 685$  тис.грн.

Отже, розрахунок ефективності проекту на 3 роки.

685 тис.грн беремо за сталу чисту приведену вартість протягом 3 років.

Основні показники оцінки ефективності реальних інвестиційних проектів: чистий приведений дохід, індекс дохідності, індекс рентабельності та період окупності.

Чистий приведений дохід розраховують за формулою:

$$ЧПД = \sum_{t=1}^n \frac{ЧГП_t}{(1+i)^t} - IB, \quad (3.1)$$

де ЧПД - чистий приведений дохід (інвестиційний дохід);

ЧГП - чистий грошовий потік за окремі інтервали загального періоду експлуатації інвестиційного проекту;

IB - інвестиційні витрати за реальним інвестиційним проектом;

$i$  - дисконтна ставка, що характеризує середній рівень інфляції, визначена як десятковий дріб (23%)

Таблиця 3.3.

**Оцінка чистого приведенного доходу за інвестиційним проектом, тис. грн.**

Рік	Чистий приведений дохід	Дисконтований грошовий потік	Чистий грошовий потік	Чистий приведений дохід
0	-592	1	-592	-592
1	685	0,81	557	-35
2	685	0,66	453	418
3	685	0,54	368	786
Разом	1463	-	786	-

Індекс (коефіцієнт) дохідності також дозволяє зіставити обсяги інвестиційних витрат з майбутнім дисконтованим грошовим потоком за проектом. Розрахунок здійснюємо за формулою:

$$ID = \sum_{t=1}^n \frac{KGP_t}{(1+i)^t} / IB \quad (3.2)$$

де  $ID$  – індекс дохідності за інвестиційним проектом;

$KGP$  – кумулятивний грошовий потік.

Показник «індекс дохідності» може бути використаним як критерій при прийнятті інвестиційного рішення про можливість реалізації інвестиційного проекту. Якщо значення індексу дохідності менше чи дорівнює одиниці, незалежний інвестиційний проект не повинен реалізовуватися, у зв'язку з тим, що не може принести додаткових інвестиційних доходів. Тобто для реалізації може бути прийнятим лише той інвестиційний проект, який має індекс дохідності якомога більший за одиницю. Індекс дохідності ( $ID$ ) дорівнює:

$$ID = 786/592 = 1,32$$

Інвестиційний проект може бути реалізованим, адже він відповідає встановленим економічним критеріям ефективності.

Індекс рентабельності у процесі оцінки ефективності інвестиційного проекту відіграє допоміжну роль. Показник розраховуємо за формулою:

$$IP = \frac{ЧП}{IB} \times 100\% \quad (3.3)$$

де  $IP$  - індекс ( коефіцієнт) рентабельності інвестиційного проекту;

$ЧП$  - середньорічний чистий прибуток за період експлуатації інвестиційного проекту;

$IB$  - інвестиційні витрати за реальним інвестиційним проектом

Середньорічний прибуток (без амортизації) за період експлуатації проекту розраховується таким чином:

$$ЧП = 786/3 = 262 \text{ тис. грн.}$$

Індекс рентабельності інвестиційного проекту:

$$IP = 262/592 * 100 = 44,26\%.$$

Рівень рентабельності розробленого інвестиційного проекту склав 44,26% (за 3 роки).

Період окупності є один з найбільш розповсюджених показників оцінки ефективності інвестиційного проекту. Показник періоду окупності, що визначається статистичним методом, розраховується за формулою:

$$ПО = \frac{ІВ}{ЧГП_p} \quad (3.4)$$

де  $ПО$  - період окупності інвестиційних витрат за проектом, роки;

$ЧГП_p$  - середньорічна сума чистого грошового потоку за період експлуатації проекту.

Дисконтований показник періоду окупності проекту визначається за формулою:

$$ПО = ІВ / \sum_{t=1}^n \frac{ЧГП_t}{(1+i)^n \cdot t} \quad (3.5)$$

Показник періоду окупності проекту складає:

$$ПО = 592 / (786 / 3) = 2,2 \text{ років}$$

Період окупності інвестиційного проекту, який дозволить покрити всі капітальні витрати, становить 2,2 роки.

Отже, проект за 3 роки принесе додатковий чистий прибуток у розмірі 786 тис.грн. Термін окупності проекту становить 2,2 роки, індекс рентабельності проекту складає 44,26%.

## ВИСНОВКИ

Отже, інформаційна система управління – це набір, що знаходяться у відносинах і зв'язках один з одним, утворюють певну цілісність і єдність, елементів для збору, обробки та зберігання і надання інформації про діяльність підприємства. Основними компонентами інформаційної системи управління підприємством є: програмне забезпечення, технічні засоби, обслуговуючий персонал.

Основні тенденції автоматизації готельного бізнесу в Україні: автоматизація готелів в регіонах – вже зараз навіть малі кошти розміщення встановлюють системи автоматизації. Найчастіше це вітчизняні розробки з обмеженим функціоналом за невелику плату, але таким готелям або міні-готелям достатньо можливостей даних рішень; автоматизація процесів бронювання – бронювання в онлайн виключає необхідність користуватися комп'ютером, досить мати смартфон, який можна застосовувати і в системах управління обслуговуванням. Всі бронювання автоматично вивантажуються в автоматизовану систему управління, це виключає можливість помилок персоналу при ручному введенні даних; маркетингові служби і відділи продажів активно користуються просуванням в соціальних медіа – відбувається оновлення сайтів, впровадження систем електронних платежів, контроль цін в онлайн режимі.

В другому розділі випускної кваліфікаційної роботи було розглянуто діяльність готелю «Корона». Готель «Корона» 3\* розміщений за адресою с.Чубинське, вул. Бориспільська 5, за 5 хвилин їзди від терміналів D та F аеропорту «Бориспіль». У 2019 році збільшився дохід від реалізації послуг на 3679 тис.грн, або на 13,53% порівняно з 2018 роком, це відбулось за рахунок збільшення кількості туристів, які зупинились у готелі «Корона» та збільшення споживачів, які скористались ресторанами послугами готелю, а також вплинуло підвищення цін на послуги у 2019 році. Продуктивність праці у 2019 році

збільшилась на 24 тис.грн./осіб, фонд оплати праці збільшився на 738 тис.грн, це відбулось за рахунок збільшення численності працюючих у 2019 році порівняно з 2018 роком, та незначним збільшенням середньої заробітної плати працівників готельного підприємства, а саме на 311,71 грн., та у 2019 році середньомісячна заробітна плата на одного працівника в середньому склала 9398,08 грн.. Рентабельність послуг у 2019 році зменшилась на 0,54%, та склала 3,59%.

В готелі «Корона» встановлена система Едельвейс / Medallion. UCS Shelter - це система управління готелями, яка встановлена більш ніж в 30 готелях України. «Ukrainian Computer Laboratory» UCL-регіональний представник в Україні російської фірми Reksoft, яка розробила програмний продукт Едельвейс / Medallion автоматизації готелів. Дана програма на наш погляд є не досить ефективною та більш обмеженою у функціях.

В останні роки все більшої актуальності набуває реінжиніринг баз даних. Реінжиніринг інформаційних систем включає повторне використання існуючих застарілих систем баз даних, модернізація або інтеграція їх у нові технології, щоб задовольнити нові потреби користувачів. Реінжиніринг баз даних складається з 3 частин: схема переведення, перетворення даних і конвертування програмного забезпечення.

У нинішніх умовах функціонування реалізація принципів реінжинірингу бізнес-процесів мало ефективна без використання інформаційних технологій управління. Використання інформаційних технологій відноситься до найбільш суперечливих внутрішньофірмових проблем. Завдяки застосуванню методів та технологій реінжинірингу ІС: долаються проблеми неузгодженості між цілями діяльності різних функціональних підрозділів; зростає розмаїтість роботи виконавців, що є мотиваційним фактором для працівників; працівники стають більш самостійні в прийнятті рішень, можуть обирати свої варіанти вирішення поставлених задач; змінюються вимоги до підготовки працівників, ціниться безперервна професійна освіта; змінюються критерії оцінки ефективності роботи та її оплати; відбудеться зміна критеріїв кар'єрного зростання,

працівники будуть ефективно виконувати роботу для досягнення поставленого результату; відбудеться скорочення значної кількості рівнів управління; керівництво наблизиться до безпосереднього контакту з виконавцями та споживачами.

У своїй роботі готелю «Корона» пропонуємо використовувати новітню автоматизовану систему керування «OPERA Enterprise Solution», яка відносно нещодавно з'явилася на ринку. OPERA Enterprise Solution – принципово нове, що не має аналогів на ринку рішення для готелів від світового лідера у виробництві автоматизованих систем керування - корпорації Micros-Fidelio. Загальна вартість впровадження OPERA Enterprise Solution в готелі «Корона» включаючи вартість необхідного серверного обладнання, становитиме 592100 грн. Отже, проект за 3 роки принесе додатковий чистий прибуток у розмірі 786 тис.грн. Термін окупності проекту становить 2,2 роки, індекс рентабельності проекту складає 44,26%.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адлер О.О. Аналіз господарської діяльності: навч. посіб. / О. О. Адлер, О. Й. Лесько ; Вінниц. нац. техн. ун-т. - Вінниця : ВНТУ, 2019. - 114 с
2. Батьковець Г.А., Батьковець Н.О. Ефективність інформаційної підтримки управлінської взаємодії підприємств готельного бізнесу Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. 2016. Вип. 51. С. 182–187.
3. Вовчак І.С. Інформаційні системи та комп'ютерні технології в менеджменті: Навч. посібник. Тернопіль: Карт-бланш, 2016. 354с.
4. Дурович А.П. Маркетинг в туризмі : учеб. пособие М.: ИНФРА-М, 2014. 252 с.
5. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 599 с.
6. Едельвейс/Medallion – Система автоматизації готелів [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <https://www.luks.com.ua/catalog/detail/id/129>
7. Інтелектуальна система від Larnitech [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <https://www.larnitech.com/uk/solution/for-hotels/>
8. Качир К. Информационные системы промышленного предприятия / К. Качир / пер. со словац. М. : Прогресс, 1987. 205 с.
9. Кідрацька Г.І., Загородні Г.І. Аналіз господарської діяльності: підручник; Нац. ун-т «Львів. політехніка». Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. 318 с.
10. Киш Л. М., Клочко О. В., Потапова Н. А. Інформаційні системи і технології управління організацією: навч. посіб.; Вінниц. нац. аграр. ун-т. - Вінниця : Вінницька газета, 2015. 317 с.
11. Лізунов П.П., Коханович М. В., Недін В. О. Інформаційні системи і технології в управлінні організацією: навч. посіб. для студентів галузі знань 07 «Управління та адміністрування», спец. 073 «Менеджмент» /; Київ. нац. ун-т буд-ва і архітектури. Київ : КНУБА, 2018. 155 с.

12. Марусяк Н.Л. Фінанси підприємства: навч. посіб. ЧНУ ім. Юрія Федьковича: Рута, 2019. 131 с.
13. Мельник І.М., Бодаковська Г.Р. Сучасні інноваційні технології готельних підприємств. Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції «Інновації в управлінні асортиментом, якістю та безпекою товарів і послуг» (м. Львів, 7 грудня 2017 р.) Львів: Растр-7, 2017. 368 с.
14. Мельник Л.Г., Ільяшенко С.Н., Касьяненко В.А. Экономика информации и информационные системы предприятия Сумы: ЛТД «Університетська книга», 2014. 400 с.
15. Мулик Т.О. Аналіз господарської діяльності: навч. посіб. Вінниц. нац. аграр. ун-т. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 287 с.
16. Мехович С. А. Розвиток інформаційних технологій управління підприємством при реалізації принципів реінжинірингу бізнес-процесів // Вісник Нац. техн. ун-ту «ХП». 2013. № 66. С. 122–128.
17. Непочатенко О. О. Фінанси підприємств: підручник К. : «Центр учбової літератури», 2020. 504 с.
18. Нікола С.О. Фінанси підприємств: навч. посіб.; Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова. Одеса : ОНУ, 2020. 205 с.
19. Отенко І.П., Петряєва З. Ф Аналіз господарської діяльності: навч. посіб.; Харків. нац. екон. ун-т ім. Семена Кузнеця. Харків : Вид. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2014. 418 с.
20. Офіційний сайт корпорації Siemens. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://www.siemens.com/>
21. Офіційний сайт OPERA Enterprise Solution [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <https://www.oracle.com/industries/hospitality/hotel-property-management/products/#category-cloud>
22. Офіційний сайт готелю «Корона» [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <https://hotelkorona.com.ua/>
23. Павлиш В.А. Гліненко Л.К. Основи інформаційних технологій і систем: навч. посіб. Нац. ун-т «Львів. політехніка». Л.: Вид-во Львів.

політехніки, 2013. 499 с.

24. Податковий кодекс України: Постанова Верховної Ради України від 02.12.2010 р. № 2755–VI із змінами та допов. Редакція від 08.11.2014. // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>

25. Попов О.С. Економічне управління підприємством: навч. посіб.; Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харків. авіац. ін-т». Харків : ХАІ, 2018. 123 с.

26. Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: Закон України від 18.11.2003 № 1282 - ІУ // Відомості Верховної Ради України. - 2004. - № 13

27. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг: Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січня 1999 року № 37.

28. Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 3 січня 2003 року № 2.

29. Рзаєва Т.Г. Аналіз господарської діяльності: навч. посіб. для студентів ВНЗ ; Хмельниц. нац. ун-т. Хмельницький: Рута, 2016. 256 с.

30. Сафонов М. С. Метод реінжинірингу інформаційної системи з використанням об'єктів управління // Електротехнічні та комп'ютерні системи. 2014. № 13. С. 105-113.

31. Ситник В.Ф., Писаревська Т.А., Єрьоміна Н.В., Краєва О.С Основи інформаційних систем: Навч. посібник.; К.:КНЕУ, 2015. 420 с.

32. Система управління готелем Eritome PMS [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <https://www.otelms.com/ur/otelms-front-desk/>

33. Стеценко С.П. Фінансовий аналіз та економічна діагностика: навч. посіб. Київ : КНУБА, 2019. 160 с.

34. Трегубов О.С. Економіка підприємства: навч. посіб.; Донец. нац. ун-т ім. Василя Стуса. Вінниця : ТВОРИ, 2019. 228 с.

35. Федоренко В.Г. Управління підприємством: засади та окремі функції

в сучасних умовах: монографія; Київ: ДКС Центр, 2019. 386 с.

36. Яців І.Б. Липчук В.В., Райтер Н.І. Аналіз господарської діяльності: навч. посіб.; Львів. нац. аграр. ун-т. Львів: Ліга-Прес, 2015. 239 с.

37. B52 ® Готель [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <https://www.b52.ua/hotel.html>

38. Delivering a Seamless Guest Experience with Hotel PMS: вебсайт. URL : <https://www.oracle.com/industries/hospitality>

39. ISO/IEC 12119-2003 Інформаційні технології. Пакет програм. Тестування і вимоги до якості, затверджений наказом Держспоживстандарту України від 11 червня 2003 р. № 102

40. OPERA Enterprise Solution [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <https://www.oracle.com/uk/industries/hospitality/index.html>

41. Fidelio V8 – новое поколение систем управления для гостиниц [Електронний ресурс]: – Режим доступу: [http://www.hrs.ru/prodsols/hotels/fidelio\\_8.php](http://www.hrs.ru/prodsols/hotels/fidelio_8.php)

42. UCS Shelter. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <https://ucs.ru/products/shelter/>

43. ProHotel [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://prohotelia.com/2012/01/hotels-pms/>



Додаток Б



**Організаційна структура управління готелем «Корона» с. Чубинське, Бориспільський район, Київська область**

## Додаток В

Баланс (Звіт про фінансовий стан)  
на 31.12.2019 р.

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду	На дату переходу на міжнародні стандарти фінансової звітності
1	2	3	4	5
<b>I. Необоротні активи</b>				
Нематеріальні активи:	1000	5	4	0
первісна вартість	1001	7	7	0
накопичена амортизація	1002	2	3	0
Незавершені капітальні інвестиції	1005	11	0	0
Основні засоби:	1010	1712	1694	1948
первісна вартість	1011	5323	5430	3836
знос	1012	3611	3736	1888
Інвестиційна нерухомість:	1015	0	0	0
первісна вартість	1016	0	0	0
знос	1017	0	0	0
Довгострокові біологічні активи:	1020	0	0	0
первісна вартість	1021	0	0	0
накопичена амортизація	1022	0	0	0
Довгострокові фінансові інвестиції:				
які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	0	0	0
інші фінансові інвестиції	1035	0	0	0
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0	0	0
Відстрочені податкові активи	1045	0	0	0
Гудвіл	1050	0	0	0
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	0	0	0
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	0	0	0
Інші необоротні активи	1090	0	0	0
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1095</b>	<b>1728</b>	<b>1698</b>	<b>1948</b>
<b>II. Оборотні активи</b>				
Запаси	1100	3474	2749	872
Виробничі запаси	1101	0	0	0
Незавершене виробництво	1102	0	0	0
Готова продукція	1103	0	0	0
Товари	1104	0	0	0
Поточні біологічні активи	1110	0	0	0
Депозити перестраховування	1115	0	0	0

Векселі одержані	1120	0	0	0
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	323	570	437
Дебіторська заборгованість за розрахунками:	1130	801	509	0
за виданими авансами				
з бюджетом	1135	0	0	0
у тому числі з податку на прибуток	1136	0	0	0
з нарахованих доходів	1140	0	0	0
із внутрішніх розрахунків	1145	0	0	0
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	3	1	0
Поточні фінансові інвестиції	1160	0	0	0
Гроші та їх еквіваленти	1165	9	2	3
Готівка	1166	3	2	0
Рахунки в банках	1167	6	0	0
Витрати майбутніх періодів	1170	0	4	0
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	0	0	0
у тому числі в:				
резервах довгострокових зобов'язань	1181	0	0	0
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	0	0	0
резервах незароблених премій	1183	0	0	0
інших страхових резервах	1184	0	0	0
Інші оборотні активи	1190	587	217	32
<b>Усього за розділом II</b>	1195	5197	4052	1344
<b>III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття</b>	1200	0	0	0
<b>Баланс</b>	1300	6925	5750	3292
<b>Пасив</b>	<b>Код рядка</b>	<b>На початок звітного періоду</b>	<b>На кінець звітного періоду</b>	<b>На дату переходу на міжнародні стандарти фінансової звітності</b>
<b>I. Власний капітал</b>				
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	12	12	12
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	0	0	0
Капітал у дооцінках	1405	1478	1478	1478
Додатковий капітал	1410	0	0	0
Емісійний дохід	1411	0	0	0
Накопичені курсові різниці	1412	0	0	0
Резервний капітал	1415	0	0	0



Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	839	1633	-949
Неоплачений капітал	1425	0	0	0
Вилучений капітал	1430	0	0	0
Інші резерви	1435	0	0	0
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1495</b>	<b>2329</b>	<b>3123</b>	<b>541</b>
<b>II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення</b>				
Відстрочені податкові зобов'язання	1500	0	0	0
Пенсійні зобов'язання	1505	0	0	0
Довгострокові кредити банків	1510	0	0	0
Інші довгострокові зобов'язання	1515	82	770	18
Довгострокові забезпечення	1520	0	0	86
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0	0	0
Цільове фінансування	1525	0	0	0
Благодійна допомога	1526	0	0	0
Страхові резерви, у тому числі:	1530	0	0	0
резерв довгострокових зобов'язань; (на початок звітної періоду)	1531	0	0	0
резерв збитків або резерв належних виплат; (на початок звітної періоду)	1532	0	0	0
резерв незароблених премій; (на початок звітної періоду)	1533	0	0	0
інші страхові резерви; (на початок звітної періоду)	1534	0	0	0
Інвестиційні контракти;	1535	0	0	0
Призовий фонд	1540	0	0	0
Резерв на виплату джек-поту	1545	0	0	0
<b>Усього за розділом II</b>	<b>1595</b>	<b>82</b>	<b>770</b>	<b>104</b>
<b>III. Поточні зобов'язання і забезпечення</b>				
Короткострокові кредити банків	1600	0	0	0
Векселі видані	1605	0	0	0
Поточна кредиторська заборгованість:	1610	0	0	915
за довгостроковими зобов'язаннями				
за товари, роботи, послуги	1615	967	486	1504
за розрахунками з бюджетом	1620	119	291	143
за у тому числі з податку на прибуток	1621	54	120	0
за розрахунками зі страхування	1625	8	0	20
за розрахунками з оплати праці	1630	32	1	41
за одержаними авансами	1635	3225	965	0
за розрахунками з учасниками	1640	0	0	0

із внутрішніх розрахунків	1645	0	0	0
за страховою діяльністю	1650	0	0	0
Поточні забезпечення	1660	0	0	0
Доходи майбутніх періодів	1665	0	0	0
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	0	0	0
Інші поточні зобов'язання	1690	163	114	24
<b>Усього за розділом III</b>	1695	4514	1857	2647
<b>IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття</b>	1700	0	0	0
<b>V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду</b>	1800	0	0	0
<b>Баланс</b>	1900	6925	5750	3292

**Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)  
за 2019 рік**

**I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ**

<b>Стаття</b>	<b>Код рядка</b>	<b>За звітний період</b>	<b>За аналогічний період попереднього року</b>
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	27200	23521
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	-25181	-22168
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	0	0
Валовий: прибуток	2090	2019	1353
Валовий: збиток	2095	0	0
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105	0	0
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	0	0
Зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах	2112	0	0
Інші операційні доходи	2120	102	48
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121	0	0
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122	0	0
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2123	0	0
Адміністративні витрати	2130	-638	-377
Витрати на збут	2150	-438	-42
Інші операційні витрати	2180	-65	-293
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181	0	0
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182	0	0
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	980	689
Фінансовий результат від операційної діяльності: збиток	2195	0	0
Дохід від участі в капіталі	2200	0	0
Інші фінансові доходи	2220	0	0
Інші доходи	2240	3	0
Дохід від благодійної допомоги	2241	0	0
Фінансові витрати	2250	0	0
Втрати від участі в капіталі	2255	0	0
Інші витрати	2270	-15	-10
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275	0	0

Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	968	679
Фінансовий результат до оподаткування: збиток	2295	0	0
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	174	122
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	0	0
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	794	557
Чистий фінансовий результат: збиток	2355	0	0
<b>II. СУКУПНИЙ ДОХІД</b>			
<b>Стаття</b>	<b>Код рядка</b>	<b>За звітний період</b>	<b>За аналогічний період попереднього року</b>
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	0	0
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405	0	0
Накопичені курсові різниці	2410	0	0
Інший сукупний дохід	2445	0	0
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	0	0
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455	0	0
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	0	0
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	794	557
<b>III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ</b>			
Матеріальні затрати	2500	26214	20975
Витрати на оплату праці	2505	15676	14938
Відрахування на соціальні заходи	2510	3449	3286
Амортизація	2515	186	441
Інші операційні витрати	2520	65	293
Разом	2550	45590	39933
<b>IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ</b>			
Середньорічна кількість простих акцій	2600	1156871	1156871
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605	1156871	1156871
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610	0	0
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615	0	0
Дивіденди на одну просту акцію	2650	0	0

Продовження дод.В

**Баланс (Звіт про фінансовий стан)  
на 31.12.2018 р.**

Актив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду	На дату переходу на міжнародні стандарти фінансової звітності
1	2	3	4	5
<b>I. Необоротні активи</b>				
Нематеріальні активи:	1000	6	5	0
первісна вартість	1001	8	7	0
накопичена амортизація	1002	2	2	0
Незавершені капітальні інвестиції	1005	0	11	0
Основні засоби:	1010	1907	1712	1948
первісна вартість	1011	4947	5323	3836
знос	1012	3040	3611	1888
Інвестиційна нерухомість:	1015	0	0	0
первісна вартість	1016	0	0	0
знос	1017	0	0	0
Довгострокові біологічні активи:	1020	0	0	0
первісна вартість	1021	0	0	0
накопичена амортизація	1022	0	0	0
Довгострокові фінансові інвестиції:				
які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	0	0	0
інші фінансові інвестиції	1035	0	0	0
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	0	0	0
Відстрочені податкові активи	1045	0	0	0
Гудвіл	1050	0	0	0
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	0	0	0
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	0	0	0
Інші необоротні активи	1090	0	0	0
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1095</b>	<b>1913</b>	<b>1728</b>	<b>1948</b>
<b>II. Оборотні активи</b>				
Запаси	1100	2070	3474	872
Виробничі запаси	1101	0	0	0

Незавершене виробництво	1102	0	0	0
Готова продукція	1103	0	0	0
Товари	1104	0	0	0
Поточні біологічні активи	1110	0	0	0
Депозити перестраховання	1115	0	0	0
Векселі одержані	1120	0	0	0
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	69	323	437
Дебіторська заборгованість за розрахунками:	1130	1106	801	0
за виданими авансами				
з бюджетом	1135	0	0	0
у тому числі з податку на прибуток	1136	0	0	0
з нарахованих доходів	1140	0	0	0
із внутрішніх розрахунків	1145	0	0	0
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	0	3	0
Поточні фінансові інвестиції	1160	0	0	0
Гроші та їх еквіваленти	1165	2	9	3
Готівка	1166	0	3	0
Рахунки в банках	1167	0	6	0
Витрати майбутніх періодів	1170	0	0	0
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	0	0	0
у тому числі в:				
резервах довгострокових зобов'язань	1181	0	0	0
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	0	0	0
резервах незароблених премій	1183	0	0	0
інших страхових резервах	1184	0	0	0
Інші оборотні активи	1190	318	587	32
<b>Усього за розділом II</b>	1195	3565	5197	1344
<b>III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття</b>	1200	0	0	0
<b>Баланс</b>	1300	5478	6925	3292

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду	На дату переходу на міжнародні стандарти фінансової звітності
<b>I. Власний капітал</b>				
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	12	12	12
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	0	0	0
Капітал у дооцінках	1405	1478	1478	1478
Додатковий капітал	1410	0	0	0
Емісійний дохід	1411	0	0	0
Накопичені курсові різниці	1412	0	0	0
Резервний капітал	1415	0	0	0
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	-7	839	-949
Неоплачений капітал	1425	0	0	0
Вилучений капітал	1430	0	0	0
Інші резерви	1435	0	0	0
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1495</b>	<b>1483</b>	<b>2329</b>	<b>541</b>
<b>II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення</b>				
Відстрочені податкові зобов'язання	1500	0	0	0
Пенсійні зобов'язання	1505	0	0	0
Довгострокові кредити банків	1510	0	0	0
Інші довгострокові зобов'язання	1515	0	82	18
Довгострокові забезпечення	1520	258	0	86
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	0	0	0
Цільове фінансування	1525	0	0	0
Благодійна допомога	1526	0	0	0
Інвестиційні контракти;	1535	0	0	0
Призовий фонд	1540	0	0	0
Резерв на виплату джек-поту	1545	0	0	0
<b>Усього за розділом II</b>	<b>1595</b>	<b>258</b>	<b>82</b>	<b>104</b>
<b>III. Поточні зобов'язання і забезпечення</b>				
Короткострокові кредити банків	1600	0	0	0
Векселі видані	1605	0	0	0
Поточна кредиторська заборгованість:	1610	0	0	915

за довгостроковими зобов'язаннями				
за товари, роботи, послуги	1615	1692	967	1504
за розрахунками з бюджетом	1620	215	119	143
за у тому числі з податку на прибуток	1621	0	54	0
за розрахунками зі страхування	1625	0	8	20
за розрахунками з оплати праці	1630	2	32	41
за одержаними авансами	1635	0	3225	0
за розрахунками з учасниками	1640	0	0	0
із внутрішніх розрахунків	1645	0	0	0
за страховою діяльністю	1650	0	0	0
Поточні забезпечення	1660	112	0	0
Доходи майбутніх періодів	1665	0	0	0
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	0	0	0
Інші поточні зобов'язання	1690	1716	163	24
<b>Усього за розділом III</b>	<b>1695</b>	<b>3737</b>	<b>4514</b>	<b>2647</b>
<b>IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття</b>	<b>1700</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>V. Чиста вартість активів недержавного пенсійного фонду</b>	<b>1800</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Баланс</b>	<b>1900</b>	<b>5478</b>	<b>6925</b>	<b>3292</b>



**Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)  
за 2018 рік**

**I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ**

<b>Стаття</b>	<b>Код рядка</b>	<b>За звітний період</b>	<b>За аналогічний період попереднього року</b>
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	23521	23339
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	-22168	-22668
Чисті понесені збитки за страховими виплатами	2070	0	0
Валовий: прибуток	2090	1353	671
Валовий: збиток	2095	0	0
Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань	2105	0	0
Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів	2110	0	0
Інші операційні доходи	2120	48	52
Дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2121		0
Дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2122	0	0
Дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування	2123	0	0
Адміністративні витрати	2130	-377	-33
Витрати на збут	2150	-42	-61
Інші операційні витрати	2180	-293	-404
Витрат від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю	2181	0	0
Витрат від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції	2182	0	0
Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	2190	689	225
Фінансовий результат від операційної діяльності: збиток	2195	0	0
Дохід від участі в капіталі	2200	0	0
Інші фінансові доходи	2220	0	2
Інші доходи	2240	0	27

Дохід від благодійної допомоги	2241	0	0
Фінансові витрати	2250	0	-1
Втрати від участі в капіталі	2255	0	0
Інші витрати	2270	-10	-2
Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті	2275	0	0
Фінансовий результат до оподаткування: прибуток	2290	679	251
Фінансовий результат до оподаткування: збиток	2295	0	0
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	122	75
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	0	0
Чистий фінансовий результат: прибуток	2350	557	176
Чистий фінансовий результат: збиток	2355	0	0
<b>II. СУКУПНИЙ ДОХІД</b>			
<b>Стаття</b>	<b>Код рядка</b>	<b>За звітний період</b>	<b>За аналогічний період попереднього року</b>
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	0	0
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405	0	0
Накопичені курсові різниці	2410	0	0
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415	0	0
Інший сукупний дохід	2445	0	0
Інший сукупний дохід до оподаткування	2450	0	0
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455	0	0
Інший сукупний дохід після оподаткування	2460	0	0
Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)	2465	557	176

III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ  
ВИТРАТ

Матеріальні затрати	2500	20975	19986
Витрати на оплату праці	2505	14938	14989
Відрахування на соціальні заходи	2510	3286	3298
Амортизація	2515	441	784
Інші операційні витрати	2520	293	220
Разом	2550	39933	39277

IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ  
ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ

Середньорічна кількість простих акцій	2600	1156871	1156871
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605	1156871	1156871
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610	0.5109	0.1521
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615	0.5109	-0.0311
Дивіденди на одну просту акцію	2650	0	0