Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:

«ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ готелем «ДНІПРО», М. КИЇВ»

Студентки 2 курсу, 1м групи
спеціальності 073 «Менеджмент»
спеціалізації «Готельний і
ресторанний менеджмент» _____ Фаріончук
Марина Василівна

підпис студента

Науковий керівник
д.е.н., проф. _____ Мельниченко Світлана
Володимирівна

підпис керівника

Гарант освітньої
програми
д.е.н., проф. _____ Мельниченко Світлана
Володимирівна

підпис гаранта

Київ 2021

Київський національний торговельно-економічний університет

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

спеціальність 073 «Менеджмент»

спеціалізація «Готельний і ресторанний менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Зав. кафедри готельно-ресторанного бізнесу
_____М. Г. Бойко
«___»_____ 2021 р.

Завдання

на випускну кваліфікаційну роботу студентові

Фаріончук Марині Василівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: Інформаційна система управління готелем «Дніпро», м. Київ

Затверджена наказом ректора від «29» грудня 2020 р. № 3950.

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 19 листопада 2021 року.

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

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

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

Предмет дослідження – теоретичні, методологічні та практичні засади формування інформаційної системи управління готелем «Дніпро», м. Київ.

.

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

Вступ

Розділ 1. Теоретичні засади формування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства

1.1. Аналітичний огляд літературних джерел.

1.2. Методичні засади формування і застосування інформаційної системи управління готелем.

Розділ 2. Оцінка системи управління готелем «Дніпро», м. Київ.

2.1. Аналіз діяльності готелю.

2.2. Оцінка передумов створення комплексної автоматизованої інформаційної системи управління підприємством.

2.3. Дослідження впливу інформаційної системи управління на результати діяльності готелю.

Розділ 3. Удосконалення існуючої інформаційної системи управління готелем «Дніпро», м. Київ

3.1. Основні напрями створення комплексної автоматизованої інформаційної системи управління підприємством.

3.2. Обґрунтування результативності запропонованих заходів.

Висновки та рекомендації

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	*Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи*	01.10.2020 р.-31.11. 2020 р.	31.11. 2020 р.
2	*Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу*	01.12.2020 р.-10.01.2021 р.	10.01.2021 р.
3	*Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи*	11.01.2021 р.-14.05.2021 р.	14.05.2021 р.
4	*Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи*	17.05.2021 р.-19.05.2021 р.	19.05.2021 р.
5	*Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті*	до 20.05.2021 р.	20.05.2021 р.
6	*Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи*	20.05.2021 р.-07.09.2021 р.	07.09.2021 р.
7	*Попередній захист 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи*	07.09.2021 р.-10.09.2021 р.	10.09.2021 р.
8	*Написання 3 розділу випускної кваліфікаційної роботи*	11.09.2021 р. - 22.10.2021 р.	22.10.2021 р.
9	*Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях*	25.10.2021 р.-27.10.2021 р.	27.10.2021 р.
10	*Подання випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедру*	19.11.2021 р.	19.11.2021 р.
11	*Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування*	22.11.2021 р. 23.11.2021 р	23.11.2021 р
12	*Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії*	24.11.2021 р.-26.11.2021 р.	26.11.2021 р.
13	*Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії*	*Відповідно до розкладу*	*Відповідно до розкладу*

6. Дата видачі завдання «10» січня 2021 р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи С.В. Мельниченко
(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програми С. В. Мельниченко
(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання _____ М. В. Фаріончук

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студенткою опрацьовано літературні та інтернет джерела у результаті чого, визначено теоретичні засади формування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства. Здійснено оцінку системи управління готелем «Дніпро», м. Київ в частині застосування інформаційних технологій. Проведений аналіз здійснено за період 2017-2019 роки, тобто не враховано 2020 р. Досліджено передумови та запропоновано основні напрями щодо запровадження комплексної автоматизованої інформаційної системи управління готелем.

Випускна кваліфікаційна робота може бути рекомендована до захисту в екзаменаційній комісії.

11. Керівник випускної кваліфікаційної роботи _____
(підпис, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента М.В. Фаріончук
(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)

«___» _____2021 р.

ЗМІСТ

ВСТУП 7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА 10
1.1. Аналітичний огляд літературних джерел 10
1.2. Методичні засади формування і застосування інформаційної системи управління готелем 14
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ «ДНІПРО», М. КИЇВ 19
2.1. Аналіз діяльності готелю 19
2.2. Оцінка передумов створення комплексної автоматизованої інформаційної системи управління підприємством 34
2.3. Дослідження впливу інформаційної системи управління на результати діяльності готелю 38
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІСНУЮЧОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ «ДНІПРО», М. КИЇВ 44
3.1. Основні напрями створення комплексної автоматизованої інформаційної системи управління підприємством 44
3.2. Обґрунтування результативності запропонованих заходів 53
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ 57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛА 59
ДОДАТОКИ 63

ВСТУП

На сучасному етапі відбулися кардинальні зміни у світовому господарстві. Поширення інфекційного захворювання COVID-19 та карантинні умови суттєво вплинули і продовжують впливати на туристичний та готельний бізнес. Метою діяльності будь-якого суб'єкту гостинності є отримання прибутку за допомогою надання готельних послуг та задоволення потреб споживачів. Основою успішної діяльності готелю є покращення якості послуг, за допомогою впровадження інформаційних систем.

Актуальністю дослідження є активне впровадження та застосування інформаційних систем управління суб'єктів готельного бізнесу. Впровадження сучасних інформаційних систем у діяльність підприємств гостинності є запорукою та необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень та є необхідною умовою продуктивної роботи закладів індустрії гостинності.

Тема дослідження є актуальною оскільки сьогодні світова індустрія туризму та гостинності знаходиться в жорстких умовах конкурентної боротьби за кожного клієнта і тому ефективне ведення бізнесу стає неможливим без впровадження сучасних інформаційних систем, які забезпечують інтеграцію і зв'язок підприємства із зовнішнім середовищем, покращують якість послуг, передачу великого обсягу інформації, можливість вирахувати потреби кожного індивідуального клієнта. Через поширення захворювання COVID-19 та карантинні умови готельному бізнесу доведеться трансформуватись і розвиватись далі.

Рівень дослідження теми. Питання про можливості і розвиток сучасних інформаційних технологій та впровадження їх на підприємства готельного господарства відображено в наукових працях. Серед них можна зазначити роботи таких вітчизняних вчених: Мельниченко С.В. [17], Миронов Ю.Б. [18], Плаксієнко В.Д. і Литвинець Л.Ф. [20], Завідна Л.Д. [9], Батьковець Г.А. [1], Рябенька М.О. [24], Гордієнко Т.В. [4], Скопень М.М. [25]. Застосування

інформаційних технологій в галузях готельної сфери також відображено в праці європейського дослідника: Д. Бухаліса [29]. Однак питання формування і застосування інформаційних систем в практичній діяльності підприємств гостинності потребують додаткових досліджень. З метою підвищення продуктивності праці за рахунок підвищення кваліфікації та професійного рівня працівників необхідно здійснювати комплексну інформатизацію та інформатизацію у сфері управління господарської діяльності підприємств гостинності.

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

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

Предмет дослідження – теоретичні, методологічні та практичні засади формування інформаційної системи управління готелем «Дніпро», м. Київ.

У ході дослідження необхідно вирішити наступні завдання:

– дослідити теоретичні засади формування інформаційної системи управління підприємством готельного господарства;

– аналізувати діяльності системи управління готелю;

– дослідити вплив інформаційної системи управління на результати діяльності готелю;

– оцінити основні напрями створення комплексної автоматизованої інформаційної системи управління;

– обґрунтувати результативність запропонованих заходів.

Інформаційною базою дослідження є монографії, наукові праці закордонних і вітчизняних вчених, матеріали вибіркових досліджень, джерела Інтернет, а також результати діяльності готелю «Дніпро», м. Київ.

Випускна кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. В першому розділі представлені теоретичні основи обраної теми, а власне

поняття інформаційних систем, її характеристика та аналітичний огляд літератури.

У другому розділі роботи проводиться характеристика об’єкта досліджування: виконується стратегічний аналіз підприємства, визначається вплив чинників та оцінюються передумови створення комплексної автоматизованої інформаційної системи підприємства.

У третьому розділі досліджуються подальшого розвитку інформаційних систем управління в готелі, а саме: проводиться обґрунтування напрямів удосконалення та прогнозування результативності запропонованих ідей. Робота містить висновки і пропозиції, а також список використаних джерел та додатки.

Апробацією результатів дослідження є публікація наукової статті «Інформаційна система управління суб’єкта готельного бізнесу» у збірнику статей «HORECA – нові формати» (додаток А).

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

1.1. Аналітичний огляд літературних джерел

Діяльність в готельній сфері тісно пов'язана із великою кількістю різноманітної інформації, яку необхідно обробляти, відкидати непотрібну, фільтрувати, здійснювати пошук необхідних даних тощо. Обсяг інформації постійно збільшується, завдання ускладнюються і тому створення інформаційних систем за для володіння та користування інформацією стає складовою діяльності професіоналів в будь-якій сфері, і є важливим чинником успіху.

У ході аналізу літературних джерел був здійснений огляд праць іноземних та вітчизняних авторів. У результаті виявлено, що використання інформаційних систем є необхідною умовою для результативного функціонування підприємств готельного господарства. Питання розвитку і впровадження новітніх інформаційних систем в управління закладами готельного господарства досліджувалось в наукових працях сучасних вітчизняних вчених, серед них Миронов Ю.Б. [18], Мельниченко С.В. [17], Плаксієнко В.Д. і Литвинець Л.Ф. [20], Строков Є.М [26], Д. Бухаліса [29].

Інформаційні системи здавна знаходять досить широке застосування в життєдіяльності людства. Це пов'язано з тим, що для існування цивілізації необхідний обмін інформацією – передача знань, як між окремими членами і колективами суспільства, так і між різними поколіннями. Інформаційні системи існують з моменту появи суспільства, оскільки на кожній стадії його розвитку існує потреба в управління.

Попри наявність великої кількості літературних джерел стосовно інформаційних систем управління готелем, ця тема потребує більшої уваги зі сторони науковців. У переважній більшості автори зосереджують свою увагу

на дослідженнях інформаційних технологій і систем в туризмі, економіці та управлінні підприємствами.

У сучасній науковій літературі приділено достатньо уваги визначенню сутності поняття «інформаційні системи». Сьогодні в економічній літературі є різні визначення поняття інформаційної системи. Окремі з них наведені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Відмінності у визначеннях поняття інформаційні системи

Автор	Визначення
Мельниченко С.В. [17]	Сукупність функціональних, організаційних компонентів та компонентів системи обробки даних, необхідних для досягнення поставлених цілей
ДСТУ 2874-94 [8]	Інформаційна система трактується як комунікаційна система, що забезпечує збирання, пошук, оброблення та пересилання інформації
Плаксієнко В.Д., Литвинець Л.Ф. [20]	Набір взаємопов'язаних компонентів, які збирають, обробляють, зберігають і розподіляють інформацію, що необхідна для прийняття рішень і управління готельним комплексом.
Миронов Ю.Б. [18]	Алгоритм перетворення інформації з використанням сучасної комп'ютерної техніки
Рудківський О.А., Рудківська А.Ю. [23]	Сукупність технічних, програмних та організаційних складників, що використовуються для збору, обробки, аналізу, зберігання та використання інформації для користувача з певною метою.

**складено автором на основі [17,8,20,18,23]*

Можемо зазначити, що кожний з вчених виявив для себе певні особливості до визначення даного поняття. Узагальнюючи думки дослідників можемо зробити висновок, що інформаційні системи – це організована сукупність елементів, що збирає, обробляє, передає, зберігає та надає дані (показники) із застосування певних методів і способів організації її елементів

у часі та просторі із забезпеченням пам'яті для вирішення певних управлінських задач.

Аналіз наукових робіт дозволяє відмітити, що система управління і система інформації на будь-якому рівні керування готелем утворює єдність. Плаксієнко В.Д. і Литвинець Л.Ф., досліджуючи тему інформаційних технологій в управлінні підприємством готельно-ресторанного бізнесу прийшли до висновків, що для ефективного управління готелями, для швидкого реагування на динаміку ринку і на підтримку рівня конкурентних переваг, потрібні інформаційні системи, що мають такі ознаки:

а) доступність – кожен менеджер має доступ до ІТ в будь-який час і в будь-якому місці

б) маневреність ПЗ – мережева структура із зручним доступом до неї

в) будь-яка інформація доступна одночасно багатьом [20].

Таким чином, топ-менеджер має змогу координувати злагоджену роботу своїх підлеглих, а підлеглі мають більше інструментів і простору для виконання поставлених завдань.

Сучасні дослідження інформаційних технологій, що використовуються у готелях, переважну увагу приділяють автоматизованим системам управління, залишаючи поза увагою інші складові інформаційної інфраструктури.

На погляд вчених, а саме Строкова Є.М. і Єрмоленка Л.П., до інфраструктури готелю, як до програмно-апаратного комплексу, що призначений для забезпечення функціонування підприємства, необхідно включати наступні складові:

– структуровану кабельну систему (лінії, шафи, розетки, комутаційне

обладнання) – СКС;

– систему телефонії готелю (офісну та гостьову);

– систему телебачення готелю, в тому числі інтерактивного та платного телебачення;

– систему управління електронними замками готелю;
– систему доступу в інтернет в готелі (включно із Wi-Fi);
– систему еквайрингу в готелі;
– систему обчислювальних засобів: сервера, комп'ютери, термінали;
– системи контролю та обліку доступу (СКОД) готелю;
– систему відеоспостереження готелю;
– сайт готелю;
– систему он-лайн бронювання готелю;
– облікові програми готелю: системи управління готелем (PMS), системи управління ресторанами та СПА (POS); ERP системи: калькуляційні та складські системи, бухгалтерські та фінансові системи [26].

Як правило, інформаційна система містить функціональні системи та системи забезпечення. Забезпечення в свою чергу може бути інформаційним, програмним, технічним, технологічним, організаційним, правовим, математичним. Основними принципами систем забезпечення є:

– впровадження найефективніших методів управління, які б забезпечували оптимальність принципових рішень, всебічне нагромадження і використання досвіду;

– автоматизація і механізація інформаційних процесів і технологій;

– організація чіткого, безперебійного і високонадійного зв'язку з об'єктами управління і об'єктів між собою;

– методична єдність проектування усіх ланок інформаційної системи і забезпечення інформаційної, технічної в програмної сумісності усіх засобів;

– однократність формування вихідної інформації і ввід її в систему, багатократне її використання і зберігання на протязі необхідного часу, доступ до інформації усіх зацікавлених користувачів, агрегування інформації по мірі їх переміщення знизу вверх [27].

Отже, аналітичний огляд фахової літератури дав змогу зробити висновок, що використання інформаційних систем є невід'ємною частиною функціонування підприємства. Впровадження інформаційних систем на

підприємства готельного господарства є економічно доцільним, оскільки виконують функцію збирання і реєстрації даних, збереження і обробки інформації, передання даних. Ці функції сприяють отриманню додаткового доходу та зниженню витрат, удосконаленню процесу обслуговування, забезпеченню конкурентних переваг на ринку, підвищення окремих підрозділів та готелю загалом.

1.2. Методичні засади формування і застосування інформаційної системи управління готелем

Індустрія гостинності в сучасному світі за останні роки зазнала значних змін і нововведень, це пов'язано з введенням комп'ютерних технологій. Вплив інформаційних технологій на управління господарською діяльністю підприємства є відчутним, завдяки впровадженню глобальних комп'ютерних систем резервування, розробки спеціалізованих програмних засобів, інтегрованих систем комунікаційних мереж, систем мультимедіа, інформаційних систем менеджменту та ін., підвищилась ефективність роботи праці як працівників, так і готелю в цілому.

Перш за все, інформаційні системи забезпечують швидкий та простий доступ до інформації і до інструментів роботи з нею. Інформаційні системи у своєму розвитку пройшли кілька етапів (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Етапи розвитку ІС

Період	Етапи	Сутність
50 – 60-ті роки XX ст.	Перший	Створюються ІС обробки розрахункових документів на електромеханічних бухгалтерський машинах. Поступово здійснюється перехід до системи, що охоплюють широке коло задач управління. У вітчизняній літературі отримати назву «Автоматизовані системи управління (АСУ) – позадачний підхід» - для кожної задачі окремо готували дані і створювали математичні модель.

Продовження таблиці 1.2

60 – 70-ті роки XX ст.	Другий	Розвиток управлінських систем. У вітчизняній літературі отримали назву «АСУ – концепція баз даних» забезпечували керівництво інформацією. Їх характеризує структурований потік інформації, інтеграція задач і обробка даних, генерування запитів і звітів. Ідеологія – автоматизовані банки даних і бази даних
70 – 80-ті роки XX ст.	Третій	Трансформація управлінських систем у системи підтримки прийняття рішень СППР – інтерактивна комп'ютерна система, призначена для підтримки різних видів діяльності в разі прийняття рішень зі слабко структурованих або неструктурованих проблем
80-ті і сьогодення	Четвертий	Розвиток автоматизованих офісів. Інформаційні системи покоління не витісняють попередні ІС, а просто розширюють діапазон застосування ІС

**складено автором на основі [13]*

Перші системи управління власністю готелів були запроваджені ще в 1970-х роках. Однак проведене компанією Software Advice у 2015 р. дослідження показало, що лише 34% готелів використовували спеціальне програмне забезпечення, тоді як 25% усе ще покладались на ручку та папір лише для управління своїми готелями, а 16% узагалі не мали системи управління. Звіт ґрунтується на даних 385 власників незалежних готелів, мотелів, курортів та інших типів готельних об'єктів США [32].

Сучасний готель є складним комплексом функціональних ланок, від злагодженості роботи якого залежить успішність існування підприємства на ринку. Враховуючи сучасні тенденції у сфері гостинності та конкуренцію, що посилюється, підвищується необхідність забезпечення оперативності і точності роботи персоналу та готельного комплексу в цілому. Рішення даної проблеми можливе лише за рахунок впровадження системи автоматизації роботи готелю, тобто впровадження автоматизованих систем управління (АСУ) готелем (Property Management System (PMS) [7].

Найбільш популярними на цьому ринку є західні системи – “Micros Fidelio”, “Lodging Touch LIBICA”, Hospitality Enterprise Resource Planning “Cenium”, Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA; вітчизняні розробки – ProHotel SimpleHotel, B52. Отель, SuperHotel.

Вибір систем залежить від багатьох параметрів готелю: розмір номерного фонду, наявності додаткових послуг (зв’язок, платні телеканали, електронні ключі), місцезнаходження, контингенту гостей тощо.

На сьогоднішній день найбільш поширені автоматизовані системи можна розглядати як інтегровану сукупність таких основних підсистем: управління фінансами, управління матеріальними потоками, управління обслуговуванням, управління якістю, управління персоналом, управління збутом, аналіз фінансів, собівартості, оборотних коштів, управління маркетингом тощо. Сьогодні найбільш поширеними автоматизованими готельними системами, що застосовуються у світовій практиці є (табл. 1.3.) [1]:

Таблиця 1.3

Автоматизовані системи управління готелем

АСУ готельних комплексів	Англомовний аналог	Основні представники
Система управління готелем	Property Management System (PMS)	Micros Fidelio, Lodging Touch LIBICA, Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA, Optima, Cenium
Система управління рестораном	Point Of Sales (POS)	Epitome POS, InfoGenesis POS, Rkeeper, Micros, Парус-Ресторан, 1С: Підприємство 8. Ресторан
Система управління заходами	Sales & Catering (S&C)	Skyware Hospitality Solutions Sales and Catering, OPERA Sales & Catering Full Service
Система телефонного сервісу	Telephone Management System (TMS)	Alcatel, Ericsson, Siemens, NEC, Definity

Продовження таблиці 1.3

Система електронних ключів	Key System (KS)	VingCard, Timelox, TESA, CISA, Salto, Onity, Messerschmitt, Saflok, Inhova
Система електронних міні барів	Mini bar System (MBS)	Fidelio Suite8, Opera Property Interfaces
Система інтерактивного телебачення	Video Services System (VSS)	General Satellite, GuestLink
Система енергозбереження	Energy Management System (EMS)	StruxureWare software, Powerstar, Hotelstar
Система обробки кредитних карт	Credit Card Authorization System (CCAS)	Mercury Payment Systems, Tsys Acquiring Solutions, Heartland Payment Systems
Система складського обліку та калькуляції	Food & Beverage (F&B)	Quintiq, Libra F&B
Система фінансового бухгалтерського обліку	Accounting System (CRS)	Scala, Navision, 1C
Система центрального бронювання	Central Reservation System (WRS)	Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Worldspan, Abacus, Infini, Core CRO
Система інтернет бронювання	Wed Reservation System (WRS)	Genares, Pegasus IDS Systems
Система кадрового обліку	Human Resource System (HRS)	Faraon, mySAP HR, Scala HR, E-Staff, 1C
Система безпеки	Security System (SS)	Access Control Systems, 2-WAY 9000 Remote Start

**складено автором на основі [7]*

Основою будь-якої системи готельної АСУ є PMS, або система управління номерним фондом. Вона зосереджує в собі інформацію про його поточний стан, проживання, очікування гостей і їх рахунки.

Бізнес-процеси, що підлягають автоматизації в готелі, можна поділити на два блоки: фронт-офіс (зовнішні бізнес-процеси) та бек-офіс (внутрішні бізнес-процеси). Під фронт-офісом готелів розуміють структурні підрозділи, співробітників, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами – служби маркетингу, прийому і розміщення, бронювання і продажів, супроводу та обслуговування. Однак, в основі бізнесу завжди лежать внутрішні бек-офісні

процеси – структурні підрозділи, співробітники готелю, що, зазвичай, не взаємодіють з клієнтами безпосередньо – служби виробництва готельних послуг, фінансів, персоналу, постачання, логістики тощо. У своїй роботі “eTourism: Information technology for strategic tourism management” професор Дімітріос Бухаліс [29] наголошує на тому, що поєднання фронт-офісу та бек-офісу забезпечить точну, своєчасну та економічну оброку інформації у великому обсязі.

Оптимальний вибір системи автоматизації дає змогу керуючим готелю отримати не один позитивний результат. Комплексна система автоматизації основних служб готелю значно спрощує його управління, дає змогу надати гостям сервіс найвищого рівня, здійснювати строгий контроль над роботою виробництва і персоналу, ефективно управляти внутрішніми ресурсами готелю [16].

Таким чином системи управління допомагають працювати різним службам готелю швидко, злагоджено й ефективно, поліпшують комунікації між гостями, персоналом і керівним складом, допомагають знизити витрати на обслуговування готелю, підвищити його прибутковість і, і найголовніше, дають змогу надавати персоніфікований сервіс. Ведення історії клієнтів допомагає отримати дані про переваги того чи іншого гостя заздалегідь угадувати його побажання, що в перспективі дає готелю конкурентну перевагу на ринку готельних послуг.

РОЗДІЛ 2.
ОЦІНКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ «ДНІПРО», М. КИЇВ

2.1. Аналіз діяльності готелю

Готель «Дніпро» – один із найкращих готелів України, який має понад 50-річну історію створення гостинності. Команда професіоналів робить історію успіху разом з клієнтами та працює кожного дня для їх комфорту та затишку. Розташований в самому центрі історичної та ділової частини міста Києва, готель «Дніпро» вдало поєднує в собі класичну атмосферу затишку та комфорту з усім необхідним для ділової людини.

4-зірковий готель «Дніпро» має загальну площу – 12 829 кв м. У будівлі 12 наземних та один технічний поверх, бельєтаж і підвал. Також готель пропонує послуги гостьового паркінгу на 56 паркомісць – земельна ділянка належить АТ «Дніпро» на праві постійного користування [5].

Раніше готель називався «Інтурист». Він був розроблений проєктним інститутом «Київпроєкт» у 1956-1959 рр., його будівництвом займалися архітектори В. Єлізаров, В. Заболотний та ін. Спочатку будівля мала 11 поверхів, а на початку 70-х років XX ст. над технічним поверхом та оглядовим майданчиком надбудували ще один поверх для розміщення готельних номерів. У 1995 р. на 12-му поверсі відкрили ресторан «Панорама Клуб», відомий своїм краєвидом на центральну частину міста та Дніпро [33].

У 2020 р. фонд держмайна, а саме 15 липня 2020 р., провів аукціон з продажу столичного готелю «Дніпро» – готель продали за 1,111222 тис грн компанії ТОВ «Смартленд». Про це свідчать результати аукціону, який транслював YouTube-канал ProZorro.Продажі [14].

Загальну характеристику готелю «Дніпро» наведемо у (табл. 2.1).

Станом на листопад 2021 р. готель «Дніпро» оновлений та зустрічає гостей. Проте ситуація в якій опинився досліджуваний готель та туристичний бізнес загалом не найсприятливіша. Проте ще до карантину «Дніпро» переживав не найкращі часи. За 2019 р. чистий прибуток готелю становив

усього 284 тис грн – це надзвичайно мало. Основна причина в неефективному управлінні. За карантинний 2020 р. відповідно до фінансової звітності дохід склав 14224 тис грн; чистий прибуток з від'ємним показником «-18553» тис грн; активи – 243755 тис грн; зобов'язання – 17490 тис грн.

Таблиця 2.1

Характеристика готелю «Дніпро» м. Київ

Повне найменування юридичної особи (станом на 16.11.2021)	ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО ГОТЕЛЬ ДНІПРО
Скорочена назва	ПРАТ «ГОТЕЛЬ «ДНІПРО»»
Код ЄДРПОУ	02573547
Дата реєстрації	12.01.1994
Розмір статутного капіталу	80 923 400,00 грн.
Організаційно-правова форма	Акціонерне товариство
Види діяльності (за КВЕД)	Основний: 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування Інші: 49.39 Інший пасажирський наземний транспорт, н.в.і.у. 56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування 56.21 Постачання готових страв для подій 56.29 Постачання інших готових страв 56.30 Обслуговування напоями
Орган управління	вищий – загальні збори учасників; виконавчий – директор
Форма власності	Недержавна власність

Джерело: згруповано автором на основі даних [6]

Через кризу готель завантажений не повністю, нині для гостей працює лиш 3 поверхи, інші не обслуговуються, хоча в липні 2021 р. ситуація була кращою. До роботи готелю станом на листопад 2021 р. залучено всього 115 співробітників.

Якщо з 1964 до 2005 рр. готель переживав період розквіту – тут збиралася вся політична верхівка та зірки, тут був найкращий ресторан і дуже багато гостей – та після того, як міжнародні готелі почали заходити на ринок (першим був Radisson SAS у 2005 р.), ситуація змінилася. Іноземні гості, які приїздять до Києва, побачили, що тут є мережеві готелі, які їм знайомі.

Але в «Дніпра» є свої плюси в порівнянні з іншими готелями. По-перше, коли люди їдуть до нового міста, вони зазвичай йдуть онлайн і відразу обирають опцію «800 метрів від центру». По-друге, коли госты розуміють, що з вікна їхнього номера відкриватиметься краєвид на Дніпро чи Хрещатик, відразу обирають центральне розташування. Найбільшим плюсом у цьому готелі завжди була й залишається локація.

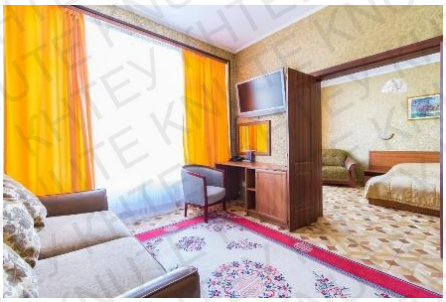
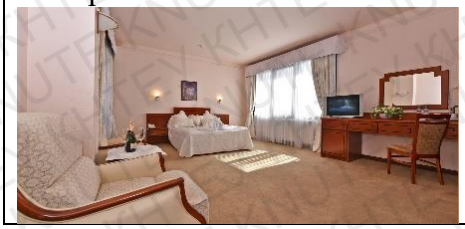
У готелю є постійні клієнти, які зупиняються уже 10 років поспіль, і залишаються задоволені. Близько 70% усіх гостей – іноземці. Саме тому готель сильно постраждав під час карантину, готель був зачинений 2 місяці.

У «Дніпрі» 186 номерів, десь 80% із них мають гарний краєвид – на Європейську площу та Дніпро або на Хрещатик. У цьому головна фішка готелю. Комфортні та по-домашньому затишні номери, оформлені в класичному стилі та теплих тонах, оснащені всім необхідним для приємного відпочинку та результативної роботи. В номерах сучасні ліжка і ванні кімнати з душовою кабіною. До послуг гостей є всі необхідні засоби комунікації. Комфорт за розумні гроші – ідеальний варіант для туристичної або ділової поїздки до столиці України. Характеристику номерного фонду наведемо у (табл. 2.2)

Таблиця 2.2

Номерний фонд готелю «Дніпро» м. Київ

Категорія номеру	Середня вартість, ос./доба (грн)	Характеристика номеру
1	2	3
Одномісний номер	від 1305,0	12 кв. м; Класично оформлені номери в теплих кольорах з окремою ванною кімнатою. Вид на місто/вид на внутрішній двір; кондиціонер; ванна кімната в номері; безкоштовний Wi-Fi; парковка (за додаткову плату). Розміщення: одномісне, без додаткових місць
Двомісний стандарт з роздільними ліжками	від 1402,0	18 кв. м;

		Класичний інтер'єр, міні-бар в номері, ванна кімната з ванною. У номері два односпальні ліжка. Вид на місто/вид на річку; кондиціонер; ванна кімната в номері; безкоштовний Wi-Fi; парковка (за додаткову плату). Розміщення: до 2 місць. Одна дитина до 5 років – можливе розміщення без окремого спального місця.
Двомісний стандарт з одним великим ліжком 	від 1402,0	20 кв. м; Класичний інтер'єр, міні-бар в номері, ванна кімната з ванною. У номері одне двоспальне ліжко. Номер з телевізором, сейфом і холодильником. Вид на місто/вид на річку; кондиціонер; ванна кімната в номері; безкоштовний Wi-Fi; парковка (за додаткову плату). Розміщення: до 2 місць. Одна дитина до 5 років – можливе розміщення без окремого спального місця.
Тримісний номер економ-класу 	від 2079,0	20 кв. м; Класичний інтер'єр, міні-бар в номері, ванна кімната з ванною. У номері одне двоспальне ліжко, одне розкладне ліжко-диван. Номер з телевізором, сейфом і холодильником. Вид на місто/вид на річку; кондиціонер; ванна кімната в номері; безкоштовний Wi-Fi; парковка (за додаткову плату). Розміщення: до 3 місць. Одна дитина до 5 років – можливе розміщення без окремого спального місця.
Напівлюкс 	від 2479,0	27 кв. м; Класичний інтер'єр, міні-бар в номері, ванна кімната з ванною. У номері одне двоспальне ліжко та одне розкладне ліжко-диван. Номер з телевізором, сейфом і холодильником. Вид на місто/вид на річку; кондиціонер; ванна кімната в номері; безкоштовний Wi-Fi; парковка (за додаткову плату). Розміщення: до 4 місць. Одна дитина до 5 років – можливе розміщення без окремого спального місця.
Панорамний люкс 	від 3285,0	27 кв. м; Класичний інтер'єр, міні-бар в номері, ванна кімната з ванною. У номері одне двоспальне ліжко та одне розкладне ліжко-диван. Номер з телевізором, сейфом і холодильником.

		Вид на місто/вид на річку; кондиціонер; ванна кімната в номері; безкоштовний Wi-Fi; парковка (за додаткову плату). Розміщення: до 3 місць. Одна дитина до 5 років – можливе розміщення без окремого спального місця.
Люкс 	від 3708,0	54 кв. м; Класичний інтер'єр, міні-бар в номері, ванна кімната з ванною. 1 особливо широке двоспальне ліжко Класично мебльований 2-кімнатний люкс складається зі спальні та великої вітальні з обіднім столом на 8 осіб. З цього помешкання відкривається панорамний вид на місто. Номер з телевізором, сейфом і холодильником. Вид на місто/вид на річку; кондиціонер; ванна кімната в номері; безкоштовний Wi-Fi; парковка (за додаткову плату). Розміщення: до 4 місць. Одна дитина до 5 років – можливе розміщення без окремого спального місця.

Джерело: згруповано автором на основі даних [5;30]

Відповідно до наведених у табл. 2.2 даних можна стверджувати, що готель має в наявності достатньо широкий вибір номерів для гостей. Цінова категорія номерів розрахована на гостей з доходом «вище середнього», вартість проживання в номері входить сніданок «шведський стіл» в ресторані готелю, 7% ПДВ, а проживання дітей до 5-ти років входить у вартість номера для батьків. Досліджуючи оснащення номерів, можна стверджувати що готель розрахований на ділові мандрівки.

Окрім послуг проживання у готелі також гостям пропонуються послуги:

– консьєрж служба 24 год.;
– служба замовлення таксі, авіа та залізничних квитків;
– служба екскурсій та гідів;
– 2 ресторани авторської кухні, 2 бари 4 банкетних зали для заходів будь-якого формату та чисельності;
– послуги банкетного та конференц-менеджера;
– конференц-зали, кімната переговорів;

– камера схову;
– обслуговування номерів з 12:00-22:00;
– парковка з охороною (за додаткову плату);
– трансфер з/до аеропорту та залізничного вокзалу;
– Рецепція цілодобова;
– пункт обміну валюти;
– бізнес-центр цілодобовий;
– АТМ та Wi-Fi;
– розміщення домашніх тварин до 10 кг – 700 грн/доба;
– розміщення третьої особи в номерах категорій «напівлюкс», «люкс» для дорослих та дітей старших 5-ти років складає 500 грн/добу [5].

Управління діяльністю готелю з метою розвитку та забезпечення якості послуг відбувається за допомогою служб за такими напрямками:

1) інженерний: технічний супровід стадії будівництва (реконструкції) – як у формі необхідних консультацій, так і комплексне управління цим етапом. Комплектація Повний супровід стадії комплектації. Отримання ексклюзивних умов від генеральних постачальників – мінімізація витрат.

2) операційне управління – адаптація під готель та впровадження прогресивних технологій і процедур відповідно до внутрішніх стандартів якості «Дніпро» у наступних сферах: служба прийому і розміщення, хаускіпінг, управління номерним фондом, управління ресторанами і барами, служба безпеки готелю, інженерна служба, закупівлі та постачання тощо. Постійний контроль за дотриманням стандартів у формі аудиту від КК. Упровадження системи Servio HMS та ефективного програмного забезпечення типу PMS (Property Management System) для комплексної автоматизації всіх робочих процесів усередині мережі – бронювання, розміщення та розрахунки, управління персоналом і статистикою тощо.

3) Продажі та бронювання – база постійних корпоративних клієнтів

мережі. Постійний пошук нових клієнтів – організація корпоративних та групових заїздів, орієнтація на бізнес-тренінги, семінари та корпоративні свята, конференції та міські заходи, місцеве співтовариство. Автоматичне внесення даних у глобальні дистриб'юторські системи GDS (Global Distribution System) – вихід на турагентства і туристів у всьому світі. Он-лайн бронювання готелів мережі на сайтах брендів. Консолідоване і проактивне управління тарифами – привабливі спецпропозиції, конкурентні розцінки на всі послуги готелю. Орієнтація на максимально можливий прибуток від продажів (yield management). Програма лояльності для постійних гостей.

4) PR і реклама – пізнаваний в Україні бренд і приваблива для українського ринку філософія позиціонування мережі готелю європейського рівня 3, 3+ і 4 зірок. Інтернет-сайти https://www.dniprohotel.ua/. Реклама готелю за рахунок розміщення в пошукових мережах: Booking.com; Agoda.com; Hotels24.ua та ін.;

5) Бари та ресторани (F&B) – єдині стандарти служби ресторанного сервісу. Навчання співробітників і постійне підвищення кваліфікації персоналу. Єдина інформаційна система обліку і регулярна інвентаризація як з боку органів управління готелем, так і з боку КРУ.

6) Служба прийому та розміщення & Хаускіпінг – єдина стандартизація процесів обслуговування гостей, єдина система автоматизації. Мінімізація цін на закупівлю витратних матеріалів та комплектацію. Регулярне навчання персоналу служби, стажування в кращих готелях-партнерах України. Контроль роботи портьє службою безпеки та КРУ.

7) Кадровий менеджмент (HR) – підбір і навчання обслуговуючого персоналу і менеджерського складу готелю. Стажування і тренінги, спрямовані на впровадження стандартів бренду, покращення якості обслуговування у всіх службах готелю, підвищення ефективності управління номерним фондом, розвиток хаускіпінгу тощо. Власна програма мотивації персоналу.

8) IT-служба.

9) Фінанси та бухгалтерія.

10) Безпека (безпека об’єктів та інформаційна безпека).

11) Контрольно-ревізійне управління [1].

Відповідно до Статут готелю управління здійснюється відповідно до схеми організаційної структури, рис. 2.1.

Послуги що надаються готелем можна розподілити на три рівні:

1) окремі послуги і групи послуг (послуги покоївок, портьє, кухні та ін.),

2) продукт-«готель» як комплекс послуг кожного окремого готелю;

3) розширений продукт, який доповнюють додаткові послуги (замовлення квитків, екскурсії і та ін.).

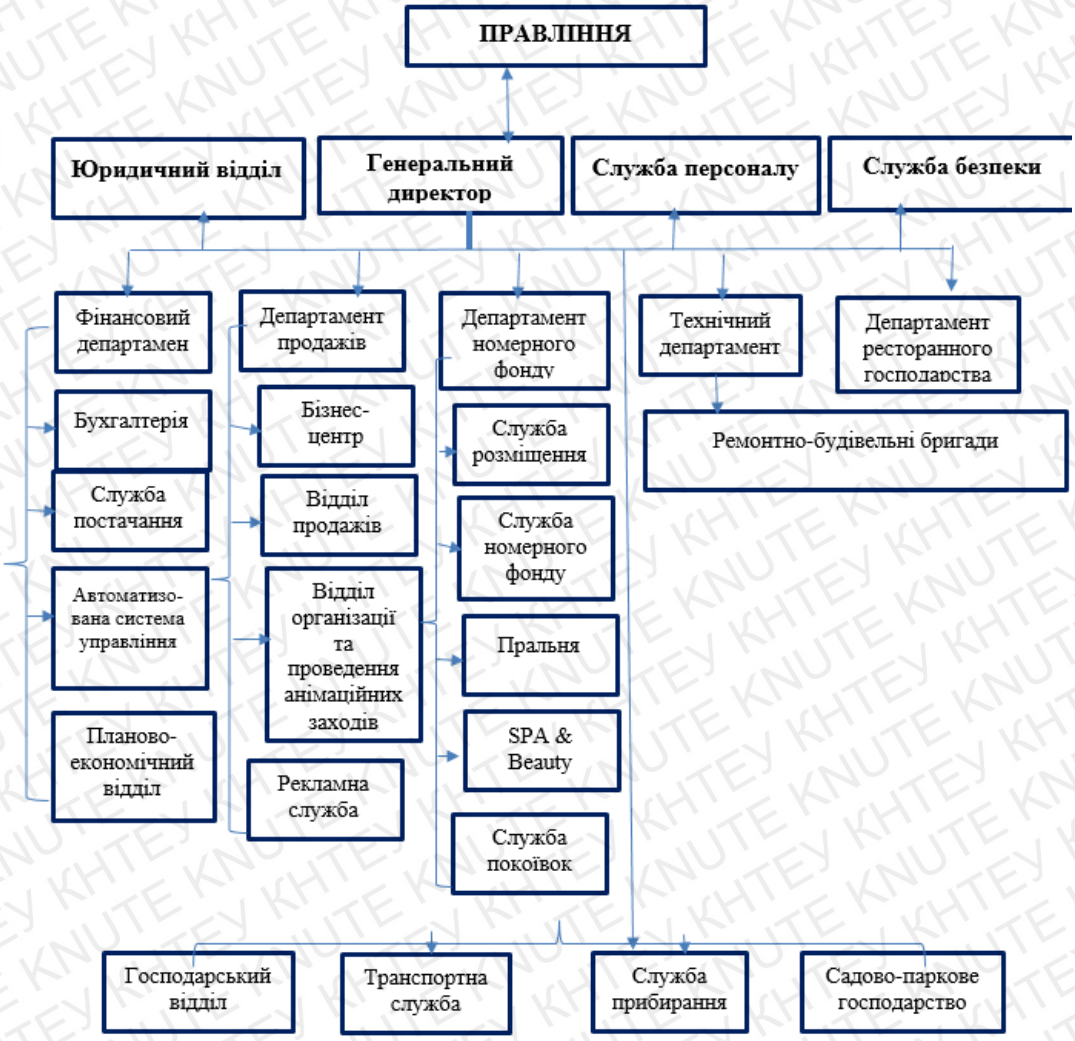


Рис. 2.1. Організаційна структура готелю «Дніпро»

Джерело: згруповано автором на основі даних готелю

Отже, охарактеризувавши організаційну структуру та дослідивши діяльність готелю «Дніпро» можна стверджувати, що він має ряд переваг, які можуть забезпечувати сильне положення на ринку туристичних послуг Києва. Серед них можна виділити наступні:

– внесення значних інвестицій на розробку маркетингової стратегії для здійснення вдалої реклами на ринку власного продукту;

– систематичне застосування гнучкої цінової політики;

– використання міжнародної комп'ютерної мережі резервування, а також входження до глобальної мережі бронювання;

– приваблення кваліфікованих спеціалістів, а також впровадження власної системи підготовки кадрів;

– співпраця з відомими транспортними компаніями;

– централізована система бухгалтерського обліку, постачання та збуту;

– концентрація інвестицій на найголовніших напрямках господарчої діяльності.

В процесі своєї діяльності готель «Дніпро» керується основними нормативними документами, що регламентують специфіку ведення готельного бізнесу, а саме:

1) Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР в новій редакції від 16.10.2020 [10];

2) Закон України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» № 265/95-ВР, в редакції від 01.01.2021 [11];

3) Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» № 222-VIII в редакції від 25.10.2020 [12];

5) Податковий кодекс України в редакції від 01.01.2021 [22];

6) Наказ Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами

розміщення та надання готельних послуг» № 19 від 16.03.2004 [19];

7) Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» № 297 в редакції від 13.09.2012 [21] та ін. нормативно-правовими документами.

У статистиці туризму «засобом розміщення прийнято вважати будь-який об'єкт, що регулярно або інколи надає туристам приміщення для ночівлі – на платній основі чи безплатно» [15].

Відповідно до вимог наведемо характеристику готелю «Дніпро» за допомогою (табл. 2.3)

Таблиця 2.3

Класифікаційна характеристика готелю «Дніпро»

Ознака	Характеристика
Класифікація	Готель 4*
Засіб розміщення	Основний
Розряд	1.1. Готелі та аналогічні засоби розміщення туристів
Група	1.1.1 Готель
За місцем розташування	Міський готель
За сезонністю дії	Цілорічного функціонування
За терміном проживання	Для довгострокового та короткострокового проживання
За місткістю	Середній – понад 100 номерів
За кількістю поверхів	Велика кількість поверхів (12) – від 10 до 40;
За рівнем цін	Першокласний готель
За національною ознакою	Готель європейських стандартів
За функціональним призначенням	Готель
За рівнем комфорту	Діловий

Джерело: згруповано автором на основі даних готелю та [2]

Відповідно до вимог чотиризіркового готелю «Дніпро» забезпечений:

I. Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою: вивіска (із зовнішнім освітленням або що світиться з емблемою); вхід до готелю (безпосередньо до вестибюля, де міститься служба приймання, захищений від потрапляння холодного повітря; має окремий службовий вхід; вхід для гостей з повітряно-тепловою завіскою та дадахом на шляху до автомобіля); вхід до

ресторану (бару) – з готелю; автостоянка: автостоянка біля готелю з урахуванням особливостей забудови району; кількість місць 40.

II. Громадські приміщення: устаткування та меблі відповідають функціональному призначенню приміщення; рецепція понад 100 кв. м; служба прийому та зона відпочинку: меблі (крісла, дивани, столи, журнальні столики); спеціальний покрив підлоги: граніт; оформлення інтер'єру приміщення декоративними елементами, картинами або іншими художніми творами, які гармонують з обстановкою; освітлювальні прилади, які гармонують із загальним стилем приміщення та забезпечують достатнє освітлення (не менше ніж 10 Вт/м; сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання; інформаційні та рекламні матеріали, зокрема, іноземними мовами, в зоні приймання або у холах на поверхах; реєстрація з використовуванням сучасного технічного устаткування;

III. Загальне технічне устаткування: аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) та централізоване аварійне енергопостачання; стаціонарний генератор, що забезпечує освітлення громадських та житлових приміщень і роботу ліфтів протягом не менше ніж 24 год; резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу у районах з можливими перебоями у водопостачанні; система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт; кондиціювання приміщень спільного користування (вестибюль, приміщення для культурних або ділових заходів); вентиляція санвузлів; опалювання громадських і житлових приміщень окремими приладами та центральне опалення; пасажирський ліфт (цілодобова робота ліфта; ;вантажний ліфт; телефонний зв'язок;

IV. Номерний фонд: одно-, дво-, три- та чотиримісні номерах; звукоізоляція номерів на рівні 35 дБА; усі номери з особливою звукоізоляцією стін, дверей та вікон, яка повністю запобігає проникненню стороннього шуму з вулиці та готельних приміщень;

V. Технічна оснащеність номерів: двері та замки: замок підвищеної секретності; охоронна сигналізація чи електронні засоби контролю за

безпекою номера; освітлення (загальне освітлення кімнати; світильник біля кожного ліжка; лампа, яка освітлює робоче місце (стіл); вимикач дистанційного керування загального освітлення біля узголів'я ліжка (в нових та реконструйованих готелях); електричні розетки (із зазначенням напруги; не менше двох на кімнату; у санвузлі; для під'єднання до Інтернету; різнопазові); телевізор: з прийманням програм основних телекомпаній світу і готельного відеоканалу, з дистанційним керуванням; холодильник (міні-бар); міні-сейф у кожному номері та сейф з індивідуальними відділками у службі приймання;

VI. Оснащеність номерів меблями та інвентарем: ліжка (односпальне 90 см х 200 см; двоспальне 160 см х 200 см) комплект постільних речей і білизни (матрац з наматрацником; дві подушки; ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко; простирадло, підковдра, наволочки); килимок біля кожного ліжка; тумбочка біля кожного спального місця; вішалка для верхнього одягу і головних уборів; шафа вбудована з поличками і плічками (не менше ніж 3 шт./місце); меблі для сидіння (один предмет на кожного гостя); письмовий стіл; журнальний столик; цупкі завіски, що затемнюють приміщення; прозорі завіски; дзеркало: у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній кімнаті та одне великого розміру або у повний зріст; склянки на кожного гостя; набір посуду для питної води, чаю та міні-бару; інформаційні матеріали у номері.

Як видно з проведеного аналізу готель «Дніпро» повністю відповідає вимогам чотиризіркового готелю. Варто також зазначити, що в готелю є можливість претендувати на отримання статусу п'ятизіркового готелю.

Ведення бізнесу, окрім задоволених клієнтів повинно приносити фінансові результати для підприємства. Оскільки досліджуваний готель «Дніпро» змінив власника як раз перед кризою пандемії і наразі аналіз фінансових результатів не є можливим через неповноцінну діяльність готелю проведемо аналіз до кризової ситуації, для визначення яких результатів варто очікувати по завершенню кризи.

Для проведення аналізу аналіз витрат досліджуваного готелю візьмемо

дані звітів 2017-2019 рр., а саме показники «собівартості реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)» та показники «інші операційні витрати» за 2017-2019 рр. (табл. 2.4).

Таблиця 2.2

Динаміки та структури витрат готель «Дніпро» за 2017-2019 рр.

Види витрат, тис. грн.	За рік, тис. грн.			Абсолютне відхилення, ±		Темп приросту, %	
	2017	2018	2019	2019/ 2018	2019/ 2017	2019/ 2018	2019/ 2017
Собівартість реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	59988,7	93073,2	133244,1	40170,9	73255,4	43,2	122,1
Інші операційні витрати	7493,7	8364,0	1926,9	-6437,1	-5566,8	-77,0	-74,3
Всього витрати	67482,4	101437,2	135171	33733,8	67688,6	33,3	100,3

**складено автором за даними фінансової звітності готелю*

Згідно фінансових звітів собівартість реалізації послуг в 2019 році становила 133244,1 тис. грн., що на 40170,9 тис. грн. більше значення 2018 року (додаток Б). Отже, темп приросту за 2018-2019 роки склав 43,2% ((133244,1 – 93073,2) / 93073,2 * 100). У порівнянні із показником за 2017 рік собівартість реалізації продукції збільшилася на 73255,4 тис. грн., а темп приросту за цей період склав 122,1% ((133244,1 – 59988,7) / 59988,7 * 100). Питома вага собівартості реалізації у загальних витратах готелю «Дніпро» в 2019 році склала 98,6% (133244,1 / 135171 * 100).

Відповідно до звітів готелю «Дніпро» інші операційні витрати в 2019 році склали 1926,9 тис. грн., що на 6437,1 тис. грн. менше значення 2018 року. Отже, темп приросту за останній рік склав – 77,0%. У порівнянні із показником за 2017 рік інші операційні витрати зменшилися на 5566,8 тис. грн. Питома вага інших операційних витрат у витратах підприємства в 2019 році склала 1,4%. Загальна сума витрат в 2019 році склала 135171 тис. грн., що на 33733,8 тис. грн. більше значення 2018 року. Темп приросту за останній рік склав 33,3%. У порівнянні із показником за 2017 рік загальна сума витрат збільшилася на 67688,6 тис. грн., темп приросту витрат за 2 роки склав 100,3%.

Кінцевим показником діяльності готелю «Дніпро» є прибуток. За допомогою даних фінансових звітів, звітів про фінансові результати діяльності за відповідно 2017-2019 рр. проаналізуємо формування прибутку та його динаміку (табл. 2.5):

Таблиця 2.5

Формування прибутку готелю «Дніпро» за 2017-2019 рр.

Показник	За рік, тис. грн.			Абсолютне відхилення, ±		Темп приросту, %	
	2017	2018	2019	2019/ 2018	2019/ 2017	2019/ 2018	2019/ 2017
Доходи	69127	102982,2	138362,4	35380,2	69235,4	34,4	100,2
Витрати	67482,4	101437,2	135171	33733,8	67688,6	33,3	100,3
Прибуток до оподаткування	1644,6	1545	3191,4	1646,4	1546,8	106,6	94,1
Податок на прибуток	297,2	278,3	574,4	296,1	277,2	106,4	93,3
Чистий прибуток	1347,4	1266,7	2617,0	1350,3	1269,6	106,6	94,2

**складено автором за даними фінансової звітності готелю*

У табл. 2.3 внесені показники прибутку до оподаткування в 2019 році, відповідно – 3191,4 тис, грн. (138362,4 – 135171), що на 1646,4 тис. грн. більше значення 2018 року. Темп приросту прибутку до оподаткування за останній рік склав 106,6%. У порівнянні із показником за 2017 рік прибуток готелю «Дніпро» до оподаткування збільшився на 1546,8 тис. грн. Податок на прибуток в 2019 році склав 574,4 тис. грн., що на 296,1 тис. грн. більше значення 2018 року. Отже, чистий прибуток в 2019 році склав 2617,0 тис. грн., що на 1350,3 тис. грн. більше значення 2018 року. Темп приросту за останній рік склав 1350,3%. У порівнянні із показником за 2017 рік чистий прибуток збільшився на 1269,6 тис. грн., а темп його приросту за 2 роки склав 94,2%.

Аналіз показників фінансового стану та платоспроможності готелю «Дніпро» відобразимо в таблиці 2.6.

Дані табл. 2.6. свідчать про те, що коефіцієнт платоспроможності готелю «Дніпро» складає на кінець 2019 року складає 1,0 (12965,3 / 13463,4). Даний показник є високим і свідчить про те, що більшу частину майна в 2019 році складав власний капітал. За останній рік значення показника збільшилося

на 0,02, а у порівнянні із 2017 роком, значення показника платоспроможності не змінилося.

Таблиця 2.6

Показників фінансового стану та платоспроможності готелю «Дніпро» за 2017-2019 роки

Показники	На кінець року			Абсолютне відхилення, ±	
	2017	2018	2019	2019 від 2018 рр.	2019 від 2017 рр.
1	2	3	4	5	6
Коефіцієнт платоспроможності (фінансової незалежності, автономності)	1,0	0,9	1,0	0,02	0,00
Коефіцієнт фінансової стійкості	1,0	0,9	1,0	0,02	0,00
Коефіцієнт фінансової залежності	0,04	0,1	0,04	-0,02	0,00
Коефіцієнт фінансового ризику (фінансового левериджу)	0,04	0,1	0,04	-0,02	0,00
Коефіцієнт загальної платоспроможності	26,3	17,0	27,0	10,0	0,7
Коефіцієнт поточної платоспроможності	1,7	0,1	1,1	1,0	-0,6

**складено автором за даними фінансової звітності готелю*

Коефіцієнт фінансової стійкості готелю «Дніпро» складає на кінець 2019 року 1,0, а саме: ((12965,3) / 13463,4). Даний показник є вищим рекомендованого рівня (0,6), що є позитивним фактором для підприємства. За останній рік досліджуваний показник збільшився на 0,02, а в порівнянні із показником за 2017 рік – збільшився на 0,00. Коефіцієнт фінансової залежності склав на кінець 2019 року 0,04, а саме: ((13463,4 – 12965,3)/ 13463,4). У порівнянні із показником за 2018 рік значення показника зменшилося на 0,02, а в порівнянні із показником за 2017 рік значення коефіцієнта фінансової залежності зменшилося на 0,00. Коефіцієнт фінансового левериджу склав на кінець 2019 року 0,04, а саме: ((13463,4 – 12965,3) / 12965,3). У порівнянні із 2018 роком, значення показника зменшилося на 0,02, а в порівнянні із показником за 2017 рік значення коефіцієнта фінансового левериджу не змінилося. Коефіцієнт загальної платоспроможності склав на кінець 2019 року 27,0, а саме: ((12193,2 + 1270,2) / (13463,4 – 12965,3)). У порівнянні із 2018 роком, значення показника зросло на 10,0, а в порівнянні із показником за 2017 рік значення коефіцієнта загальної платоспроможності зросло на 0,7.

Коефіцієнт поточної платоспроможності склав на кінець 2019 року 1,1, а саме: ((571,5 571,5) / 498,1). У порівнянні із 2018 роком, значення показника зросло на 1,0, а в порівнянні із показником за 2017 рік значення коефіцієнта поточної платоспроможності зменшилося на 0,6. Підсумовуючи дослідження зазначимо, що фінансовий стан готелю «Дніпро» був стійким та стабільним, про що свідчить значення показника фінансової стійкості 1,0.

2.2. Оцінка передумов створення комплексної автоматизованої інформаційної системи управління підприємством

В рамках зміни керівництва готелю «Дніпро» починаючи з 2020 р. в готелі впроваджено PMS-систему SERVIO HMS – яка є програмним інструментом, який дозволяє здійснити ефективну автоматизацію готелю, а також перетворює структуру всіх підрозділів готелю в єдину інформаційну мережу. Модуль SERVIO HMS з інтуїтивно зрозумілим Веб-інтерфейсом знаходиться в «хмарі» на віддаленому сервері.

Функціональні можливості SERVIO HMS для готелю «Дніпро» це:

– автоматизація всього процесу обслуговування клієнта – від бронювання до розрахунку і виселення;

– система управління взаємовідносинами з клієнтами: ведення програми лояльності, відправка email, Viber, SMS-повідомлень;

– детальна карта гостя із зазначенням його переваг і будь-який інший додаткової інформації (наприклад, позначка VIP-клієнт або внесення до чорного списку);

– розширений пошук для зручності управління клієнтською базою;

– формування завдань покоївкам (вручну і автоматичне згідно зазначених вимог);

– швидка робота з групами гостей (поселення, розподіл за номерами, виселення);

– налаштування різних типів оплат та можливість швидкої зміни

тарифів завдяки гнучкій установці сезонів, спеціальних прейскурантів;

– можливість комбінованого закриття рахунку;
– квотування;
– автоматизація маркетингових активностей;
– управління номерним фондом;
– резервування послуг через сайт готелю (при використанні модуля SERVIO Reservation);
– формування звітів за різними параметрами – більше 90 звітів в системі;
– запис всіх подій в системі для кращого контролю персоналу.

Завдяки автоматизації SERVIO HMS готель «Дніпро» має можливість оптимально розподіляти завантаження і виключається нерівномірний знос номерного фонду. Підвищується ефективність системи управління готельним підприємством за рахунок віддаленого доступу. Існуюча в програмі система підказок полегшує використання системи і зменшує кількість можливих помилок. Підвищується захист від критично небезпечних дій, оскільки виключає «людський фактор». Інтеграція з іншими системами забезпечує комплексність автоматизації, єдину систему розрахунків і звітів.

PMS-система SERVIO HMS завдяки зручної «шахматки», що дозволяє спеціалістам служби прийому та розміщення готелю «Дніпро» не тільки швидко перевірити інформацію про вільні та/або зайняті номери, майбутніх заїздах або виїздах, а й виконати ряд оперативних дій, як, наприклад, експрес-бронювання номера, швидке переселення гостя в інший номер, скасувати бронь та ін., рис. 2.2.

За допомогою програми SERVIO HMS готель «Дніпро» встановлює обмеження на продаж номерів (всіх або однієї категорії) в конкретний період для певних каналів продажів, наприклад: заборона продажу (наприклад, в лютому не продавати через OTA-канали); заборона заїзду (не брати гостей на новорічні свята); мінімальний період проживання (бронь номера при

оформленні на сайті мінімум на три доби); мінімальна передплата (відсоток від загальної вартості проживання або статична сума передоплати, яку необхідно внести при броні номера); раннє бронювання (установка періоду часу, на який можна забронювати номер).

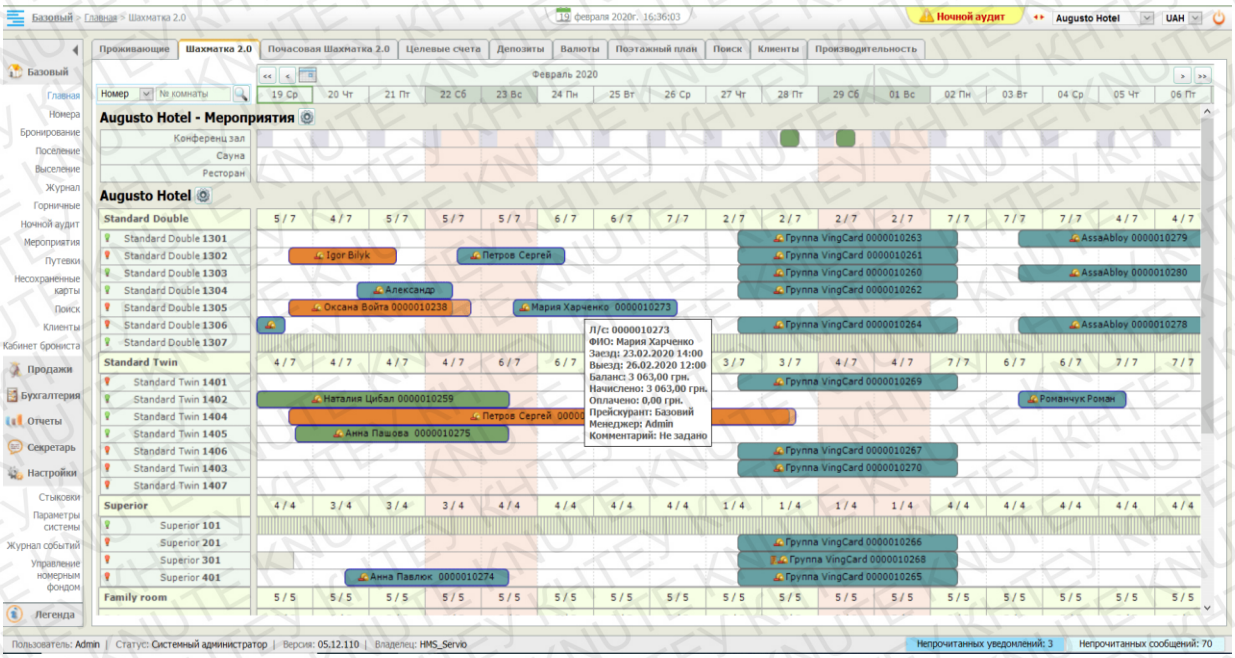


Рис. 2.2. PMS-система SERVIO HMS: розміщення, завантаження бронювання номерів готелю

Джерело: офіційні дані компанії Property Management System [28]

Другим важливим інструментом є установка квот для кожного з каналів продажів. Він дозволяє розподілити номерний фонд по всіх каналах продажів, які використовує готель «Дніпро». Наприклад, якщо сайт готелю стабільно приносить 40% всіх бронювань – встановлюється квоту 60% на продаж номерів через OTA-канали та отримується прибуток вище. Установка квот захищає готель «Дніпро» від овербукінгу.

У SERVIO HMS зберігається вся база клієнтів готелю «Дніпро» із зазначенням детальної інформації про гостя і його перевагах з метою надання максимального сервісу. На підставі зазначеної інформації в анкетах спеціалісти служби прийому та розміщення створювати правила, згідно з якими робить ексклюзивні розсилки з пропозиціями готелю, рис. 2.3.

Отже, автоматизована система управління готелем «Дніпро» SERVIO HMS забезпечує взаємопов’язану роботу всіх служб досліджуваного готелю

для організації комплексного обслуговування і врахування думки кожного клієнта, а також чітке розмежування функцій співробітників за допомогою строго індивідуального доступу до системи. При інтеграції з іншими системами, системою управління рестораном та бухгалтерською програмою, інформаційна система готелю SERVIO HMS виступає центральним елементом, акумулюючи всі потоки даних і управляючи всіма процесами.

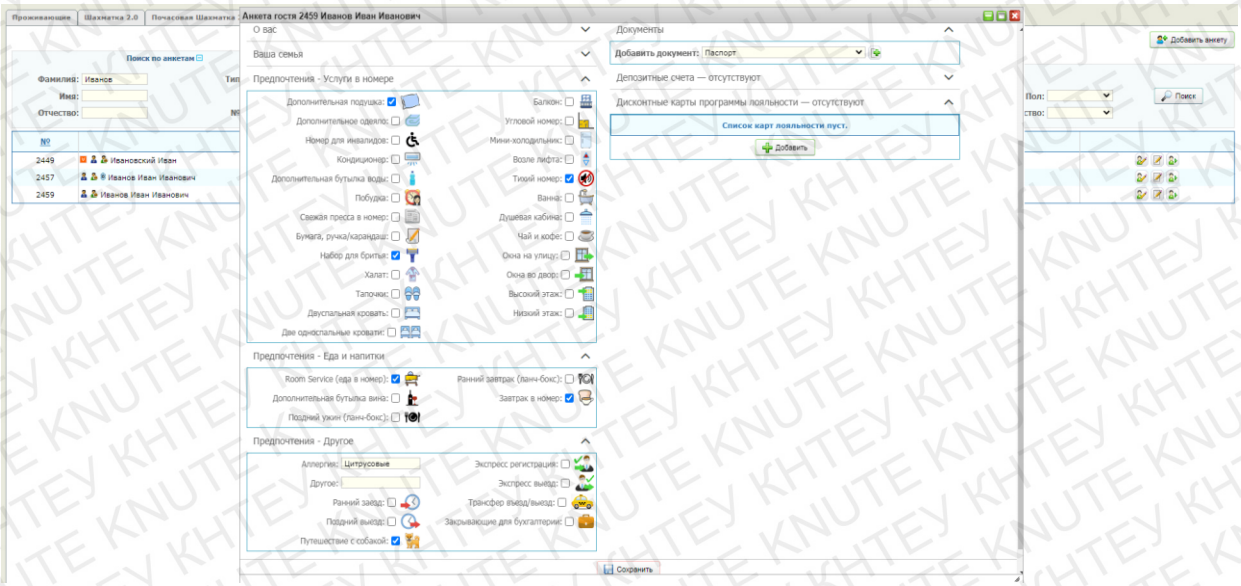


Рис. 2.3. База клієнтів готелю «Дніпро»: вікно програми SERVIO HM

Джерело: офіційні дані компанії Property Management System [28]

Впровадження програмних засобів, призначених для автоматизації вирішення завдань управління взаємовідносинами з клієнтами, за даними з різних джерел, дозволяє: знизити адміністративні витрати на 10-20%; збільшити обсяги продажів на 10-30% в рік на одного менеджера; збільшити число укладених угод на 5-15% [3]. При цьому термін окупності CRM-систем в середньому становить близько одного року. Звичайно, це середні цифри, і вони можуть кардинально відрізнятися для різних підприємств.

Основною перевагою, що отримуються в результаті впровадження CRM-систем є можливість персоналізації обслуговування клієнтів, що призводить до загального збільшення обсягу продажів компанії. За рахунок більш ефективної організації роботи клієнтського відділу досягається скорочення адміністративних, операційних і часових витрат на підготовку і здійснення угод. У свою чергу, прискорення процесів укладання угод і

контроль над усіма етапами їх здійснення дозволяє домогтися збільшення обсягів продажів і числа укладених угод.

Нажаль сучасний кризовий стан галузі в якому провадить сою діяльність досліджуваний готель «Дніпро» впливає на інші показники діяльності. Як зазначалось вище, після зміни власника готель так і не отримує достатнього прибутку щоб вийти навіть на самоокупність, проте впровадження SERVIO HM безумовно: знижує експлуатаційні витрати та збільшуйте термін експлуатації обладнання; забезпечте гостям комфортне і безпечне перебування та запроваджує єдину систему управління діяльністю готелем, яка охоплює такі процеси: бронюванням номерів; обслуговуванням гостей (поселення, розрахунок та ін.); управління ресторанами; оперативний та управлінський облік; підготовка звітності; програми лояльності; кадровий облік.

2.3. Дослідження впливу інформаційної системи управління на результати діяльності готелю

PMS- і CRM-системи дозволяють готельєру економити час, знижувати витрати, збільшувати прибуток, краще працюючи з гостем. Розглянемо детальніше, як це відбувається в досліджуваному готелі «Дніпро».

Для проведення дослідження за основу автором взяте закрите дослідження готелю, яке проводилось шляхом опитування співробітників. Таку практику з 2019 р. ввело нове керівництво готелю. Отже, з поміж 115 співробітників готель щорічно проводить анонімне он-лайн опитування, в якому ставиться ряд питань, рис. 2.4.

Відповідно до результатів опитування у 2019 р. співробітники «Дніпро» відмітили наступні позитивні моменти:

1. Економія часу – «повторні» гості не очікують від адміністратора на рецепції або від менеджера з бронювання внесення даних анкети, оскільки їх дані вже є в системі; а отже приділяється додаткова увага гостю, а гість, своєю чергою, зекономив час, тому що інформація про нього вже є у системі і

йому не доводилось відповідати на низку запитань, заповнювати анкету, підписувати папери.

ОПИТУВАННЯ ДЛЯ НАЙКРАЩИХ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЮ «ДНІПРО»

Чи змінилися умови праці в готелі «Дніпро» за останній рік?
□так □ні

Яким чином змінилися умови?
□покращились □погіршились □не змінилися

Які найгостріші проблеми в роботі були на протязі роки *(вказати три найбільш проблемні моменти)*?
1._____
2. _____
3. _____

Автоматизована система готелю SERVIO HM полегшила роботу?
□так □ні

Що саме покращилось після автоматизації бізнес-процесів на Вашому сегменті роботи? *(вказати три найбільш проблемні моменти)*
1._____
2. _____
3. _____

Які труднощі під час роботи з системою SERVIO HM були саме у Вас?
□Не було труднощів
□Недостатній рівень технічної підготовки готелю до впровадження CRM
□Недостатня кваліфікація персоналу при роботі із інструментами CRM

Рис. 2.4. Зразок опитування працівників готелю у 2019 р.

Джерело: офіційні дані компанії готель «Дніпро»

2. Розгорнута статистика – відкритий доступ співробітників до інформації з розбивкою по заїздах, виїздах, середньому тарифу, прибутковості дозволяє проводити більш глибоку роботу з гостем.

3. Розсилка і персоналізація. За 2019 р. було відправлено сертифікати, та промокоди зі знижкою і не витративши багато часу і зусиль менеджери відділу маркетингу змогли привернути увагу постійних гостей спонукавши їх приїзд саме у готель «Дніпро».

Відповідно до опитування за 2019 р. керівництво готелю отримало таки результати (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Результати опитування співробітників готелю «Дніпро» у 2019 р.

Запитання	Результати відповідей		
1	2		
Чи змінилися умови праці в готелі «Дніпро» за останній рік?	Так		Ні
	68%		32%
Яким чином змінилися умови?	покращились	погіршились	не змінилися
	89,8%	0,0%	12,12%
Які найгостріші проблеми в роботі були на протязі роки?	Неявка гостей, простой номерів		Незадоволені гості
	93%		0,5%
	овербукінг	помилка в бронюванні	не вистачає часу
	0,1%	1,4%	5%
Які труднощі під час роботи з системою SERVIO HM були саме у Вас?	Не було труднощів	Недостатній рівень технічної підготовки готелю до впровадження CRM	Недостатня кваліфікація персоналу при роботі із інструментами CRM
	93,2%	0,0%	6,8%

Джерело: офіційні дані компанії готель «Дніпро»

Отримані данні досліджень готелю дозволяють зробити ряд висновків.

1. Більшість співробітників оцінюють впровадження SERVIO HMS позитивно, рис. 2.5:

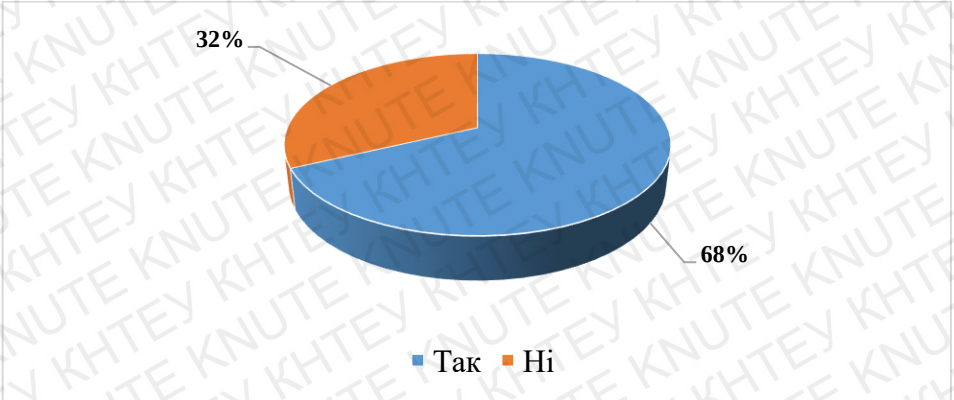


Рис. 2.5. Результати відповіді на запитання «Чи змінилися умови праці в готелі «Дніпро» за останній рік?», %

Джерело: побудовано автором на основі даних компанії

2. Щодо оцінки напрямку змін в бік покращення умов роботи співробітники у більшості своїй стверджують про покращення, проте 12,12% співробітників вважають що умови праці не змінились.

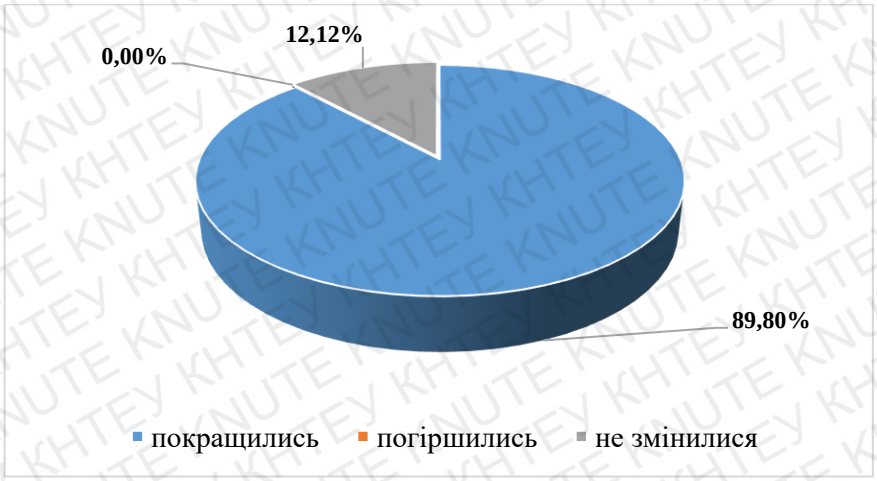


Рис. 2.6. Результати відповіді на запитання «Яким чином змінилися умови?», %

Джерело: побудовано автором на основі даних компанії

Позитивним показником є відсутність співробітників для яких введення CRM-системи негативно вплинуло на роботу, рис. 2.6.

3. Керівництво готелю шляхом опитування визначило найгостріші питання які виникали у 2019 р. при використанні нового програмного забезпечення рис. 2.7.

Рис. 2.7. Результати відповіді на запитання «Які найгостріші проблеми в роботі були на протязі роки?», %

Джерело: побудовано автором на основі даних компанії

Отримані дані засвідчують що найбільшою проблемою стала неявка гостей, проте на таку ситуацію не впливає наявність чи відсутність гостей. Така ситуація швидше за все спричинена суб'єктивними ситуаціями (в гостей). Проте ситуація потребує більш детального вивчення.

4. Відповідно до отриманих даних співробітники готелю «Дніпро» у більшості своїй (93,2%) не відчували труднощів в процесі роботи з системою SERVIO HMS. Хоча, 6,8% опитаних вказали на необхідність підвищення кваліфікації.

Як підсумок визначимо, що серед основних тенденцій, що їх притримуються готелі та комплекси при виборі CRM-систем є:

– концентрація на «хмарних» рішеннях. Вони популярні, тому що зручні: дозволяють працювати прямо в інтернет-браузері і не вимагають дорогого і тривалого налаштування;

– популярність мобільність технологій. Це надає переваги за рахунок зручності користування такою системою через мобільний додаток, можливість комунікації з клієнтом з використанням цих же технологій; - інтеграція CRM-систем з соцмережами. Посилання на профіль в Facebook чи Instagram точно зайняло своє місце в картці клієнта поруч з телефоном, e-mail та іншими особистими даними;

– наявність аналітики;

– інтелектуальні бізнес-процеси. Це поняття достатньо широке, може включати, зокрема, наявність можливостей пошуку (наприклад, клієнта), за кількома критеріями;

– широкі можливості персоналізації.

Певно, що саме такі критерії були важливі для нового керівництва готелю «Дніпро». Нажаль нині важко кількісно оцінити результати впровадження нових автоматизованих технологій в готель, проте опитування співробітників підтверджує актуальність такого нововведення, та позитивний вплив нової програми на діяльність співробітників готелю.

Очевидно, що негативно на процеси автоматизації в індустрії гостинності впливають загальні кризові явища в економіці та пандемія, але будемо сподіватись, що додаткові можливості, які дають підприємствам CRM-системи, переважать витрати на їх налаштування та використання, а позитивний досвід буде збільшуватись в геометричній прогресії.

РОЗДІЛ 3.
УДОСКОНАЛЕННЯ ІСНУЮЧОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ готелем «ДНІПРО», М. КИЇВ

3.1. Основні напрями створення комплексної автоматизованої інформаційної системи управління підприємством

За останні кілька років автоматизація готелів стала гострою темою в індустрії гостинності.

Нині готелі використовують корисні технології, що пропонуються готельними технологічними компаніями, щоб максимально підвищити ефективність роботи та покращити враження гостей. Послуги з розробки програмного забезпечення для гостинності пропонують кілька автоматизованих програмних рішень для готелів, включаючи автоматизоване керування завданнями готелю, автоматизоване спілкування з гостями тощо. Системи автоматизації готелів відіграють життєвоважливу роль у готелях, оскільки вони не порушують якість обслуговування. Передбачається, що автоматизація готелю поєднує людський чинник і технології гостинності, щоб створити виняткові враження для гостей та покращити роботу готелів.

Автоматизація – це концепція, яка застосовується в різних галузях, наприклад, клієнти можуть самостійно обслуговуватись у супермаркетах, мобільна реєстрація тощо. В індустрії гостинності, автоматизація допомагає обслуговувати гостей технологічно. Це не ситуація, коли роботи вітають клієнтів у холі; однак застосовуються готельні технології в ручних процесах. Таким чином, трудомісткі процеси та повторювані завдання в готелі можуть виконуватися автоматично.

Індустрія гостинності намагається оновити готельні технології. Однак через пандемію COVID-19 сфера послуг змушена в трубо режимі впроваджувати цифрові технології: автоматизація, віртуальна концепція, штучний інтелект (ШІ) тощо. На тлі спалаху пандемії готелям доводиться працювати з меншими ресурсами. Таким чином, використання готельної

автоматизації стало більш помітним. Це дозволяє готелям робити більше з меншими ресурсами, а також підвищує ефективність роботи.

Отже, використовуючи досвід західних країн спробуємо проєктувати ідеї для досліджуваного готелю «Дніпро».

1) Автоматизація готельних номерів. Автоматизація гостьової кімнати для мобільної реєстрації заїзду/виїзду, означає, що гості можуть зареєструватися/виписатися без працівників на ресепшені.

2) Мобільні програми керують системами освітлення, вентиляторами, телевізором, кондиціонерами та всіма технологіями в номерах, підтримуючи особистий вибір гостей.

3) Задоволення запитів клієнтів на цифрові послуги: прибирання, прання, режим «не турбувати» тощо. Програма миттєвого інформування що впливає на планування та керування завданнями для персоналу, оптимізацію графіка, щоб зменшити витрати та ефективніше покращити робочий процес.

Власники готелів наразі шукають індивідуальні програмні рішення, щоб максимізувати операційну ефективність з меншою кількістю людських ресурсів, забезпечуючи гостям однакову якість послуг.

Отже, за допомогою (табл. 3.1) визначимо тенденції які можуть зацікавити керівництво готелю «Дніпро» для комплексної автоматизації діяльності:

Таблиця 3.1

Тенденції комплексної автоматизації процесів в готелі «Дніпро»

Ідея, проєкт	Опис програми
1	2
1. Автоматизація кімнат для гостей	економить час персоналу. Застосування готельної автоматизації готелю перешкоджає «вручну» відповідати на будь-яку проблему або повідомлення від гостей. Рішення для розробки програмного забезпечення, запроваджені готельними технологічними компаніями, заздалегідь програмують відповіді на різні запити та обставини в реальності. Таким чином, автоматизація готелю дозволяє персоналу звернути увагу на складні проблеми.

Продовження таблиці 3.1

1	2
	Наприклад, деякі з них можуть використовувати роботизованих дворецького для доставки їжі, необхідних речей до номерів. Так персонал готелю може ефективніше зосередитися на інших завданнях.
2. Швидше реагування на клієнтів	Автоматизація готелів гарантує, що готелі будуть реагувати на запити та проблеми гостей якомога швидше. Автоматизація гостьових номерів дозволяє миттєво відповідати на запити гостей, забезпечуючи більш високий рівень задоволеності та довіри між гостями та готелем.
3. Підвищення самообслуговування	Програмне забезпечення для гостинності дозволяють впроваджувати мобільні додатки для реєстрації/виїзду. Проте застосування самообслуговування для реєстрації заїзду/виїзду не повинно позбавляти гостей автентичності обслуговування. Автоматизація готелю є важливою для готельєрів, щоб надати клієнтам більше можливостей.

Джерело: [31]

Відповідно до інформації табл. 3.1 пропонується в якості проєкту ідея «розробки та впровадження мобільного додатку» для самообслуговування гостей готелю.

Закордонні готелі під впливом пандемії все частіше звертаються до такого рішення. Отже, «мобільний додаток самообслуговування в готелі «Дніпро»» – це:

- цілодобове поселення: можливість заселення в номер в будь-який час доби і для цього немає необхідності в цілодобовому присутності адміністрації на рецепції;
- відсутність черг на рецепції;
- зниження витрат.

Алгоритм дії «мобільного додатку Дніпро» схематично зобразимо на рис. 3.1:

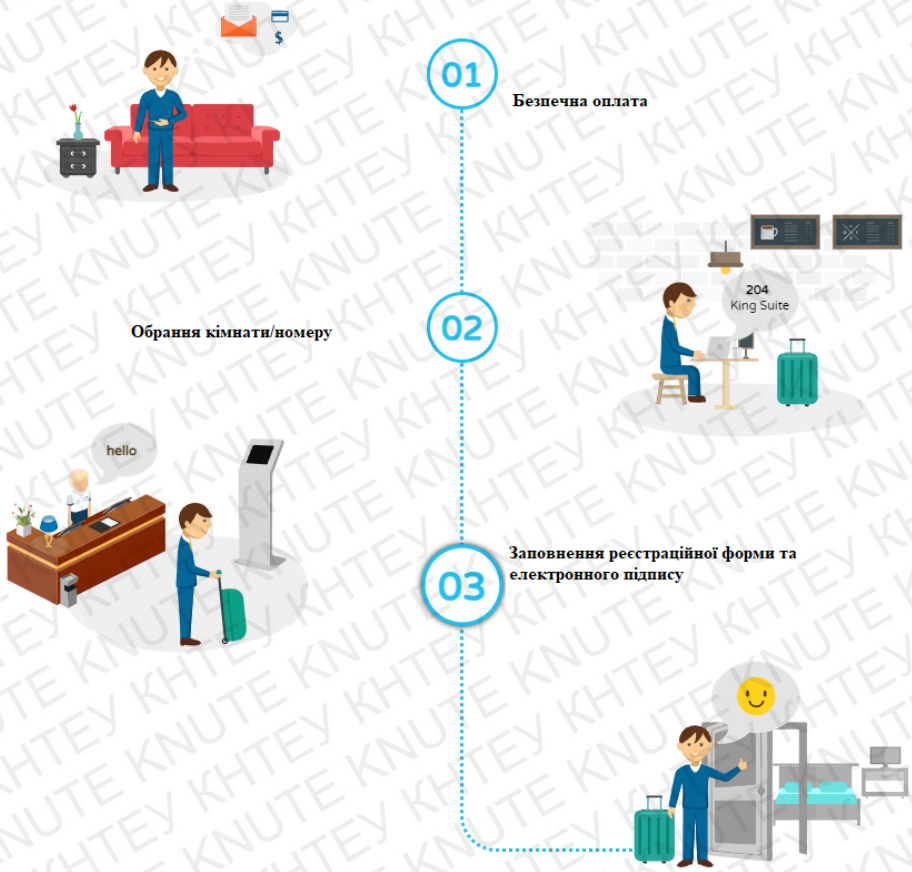


Рис. 3.1. Алгоритм дії «мобільного додатку Дніпро»

Відповідно до вказаного на рис. 3.1 алгоритму використання додатку це:

Крок 1: Електронне автоматичне підтвердження (лист на e-mail / повыдомлення) гарантує гостям їхнє бронювання. При переході за посиланням, зазначеним у повідомленні, гість здійснює безпечний переказ коштів за допомогою модуля оплати.

Крок 2: Гості можуть здійснювати запит на вибір кімнати або – якщо гість не робить власний підбір кімнати –номер обирається в автоматичному режимі. У додатку гості можуть вказувати свої особливі вимоги відповідно до яких здійснюється підбір номерів.

Крок 3: Реєстраційні картки заповнюються гостями, коли вони ще готуються до поїздки, тому після їхнього приїзду залишається лише перевірити та підписати карту, а також отримати ключ.

Використання такої ідеї також допоможе забезпечити ряд вигід (і для

готелю і для гостей):

– гість (або співробітник) може в додатку вносити зміни: період перебування, тип номеру, кількість гостей; запити відправлятимуться в режимі 24/7;

– можливість замовлення послуг які не включені у стандартний пакет послуг готелю, і співробітники в режимі он-лайн зможуть вчасно та якісно або забезпечити гості додатковими послугами ,або повідомити про їх відсутність;

– у разі необхідності через мобільний додаток можна відмінити бронювання в режимі 24/7, без задіяння менеджерів готелю;

– можливість он-лайн спілкування з гостями, наприклад (попередження про точний час прибуття) «гість відправляє повідомлення що буде за 30 хв, і це повідомлення одразу отримають і менеджер і покоївки), тобто отримують попередження про прибуття гостя для забезпечення готовності номерів;

– за допомогою віртуального менеджера існує можливість складання плану мандрівки для ваших гостей, що забезпечить задоволеність гостей від перебування в готелі та партнерські відносини з колегами туристичного бізнесу про спільне надання послуг;

– за допомогою додатку можна бронювати столики у ресторані – ця функція подобається клієнтам та допомагає планувати завантаженість ресторану та меню;

– перевірка рахунку: додаток показує актуальні відомості – усі платежі, що стосуються особового рахунку, відразу ж відображаються у додатку. За бажання гості можуть відстежувати свої витрати. Крім того, додаток неоціненний при від’їзду з готелю: усі можливі заперечення можна усунути заздалегідь.

Саме у мобільному «додатку Дніпро» відвідувачі зможуть всилювати свою думку про подорож. Завдяки зворотному зв’язку у вигляді оцінок чи

повноцінних відгуків можна буде негайно реагувати на скарги, підвищувати якість обслуговування та своєчасно відзначати досягнення працівників.

Важливим в процесі досягнення мети – надання якісних послуг вагоме місце займає питання інноваційних стратегій управління для готелю «Дніпро».

Вибір стратегії бізнесу здійснює керівництво «Дніпро» на основі аналізу ключових чинників, що характеризують його стан і стан портфеля продукції.

У сучасних умовах дедалі частіше постає питання вибору стратегії інноваційного розвитку підприємства готельного бізнесу. Інноваційна стратегія є одним із засобів досягнення цілей організації і характеризується новизною, передусім для організації, а часто й для галузі, ринку, споживачів.

Безперечно, що для успішного розвитку необхідно сформувати стратегію інноваційного розвитку «Дніпро». Інноваційна стратегія Дніпро має орієнтуватися на передбачення глобальних змін в економічній ситуації на підприємстві та навколо нього, а також стосуватися прийняття рішень, спрямованих на зміцнення ринкових позицій і стабільний розвиток підприємства за рахунок інновацій.

Розглянемо можливі види таких інноваційних стратегій для «Дніпро» (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Пропозиції інноваційних стратегій для «Дніпро»

Стратегія	Використання
The blue way-стратегія	активно опановувати екологічні та енергоефективні технології
Бізнес-стратегія	пропонувати бізнес-туристам номери на декілька годин
Ритейл-стратегія	продати гостям готелю якомога більше додаткових послуг
Different-стратегія	Реалізація широкого спектру дозвіллєвих програм вирізнить готель з поміж конкурентів в регіоні, та і в Україні

**складено автором*

Упровадження в діяльність інноваційних стратегій дасть змогу «Дніпро» вийти на новий якісний рівень розвитку.

Запропоновані інноваційні стратегії в готельному бізнесі будуть для «Дніпро»:

– враховувати всі сучасні потреби споживачів готельних послуг;

– створювати сприятливі умови щодо залучення інвестицій в свою діяльність;

– підвищувати привабливість та доступність готельних послуг;

– забезпечувати конкурентні переваги «Дніпро»;

– інструментом виживання та просування у сучасному кризовому ринку України.

Для успішного та стабільного розвитку «Дніпро» необхідно впроваджувати інновації в діяльність. Стратегії інновацій містять конкурентні переваги за правильного їх використання та в поєднанні із загальною стратегією підприємства.

Нині в Україні підприємства готельного бізнесу, що надають конкурентоспроможні послуги, постійно вдосконалюють підходи до ведення бізнесу та розробляють інноваційні стратегії. Успішна інноваційна стратегія призведе до успіху підприємства готельного бізнесу й отримання ним очікуваного розміру прибутку.

Підсумком аналізу також є пропозиція окрім автоматизації – розробка пропозицій щодо подальшого покращення якості послуг. Отримані дані використаємо для розробки пропозицій заходів, які не суттєво збільшать витрати готелю, проте нададуть можливість отримання додаткового прибутку.

Запропоновані у табл. 3.3 варіанти програм зможуть привернути увагу гостей. Дохідність готелю збільшиться за рахунок:

– розміщення гостей на період змагань (спортсмени, судді, вболівальники);

– збільшення кількості гостей на період трансляцій міжнародних подій (тут важливо відмітити, що варто розраховувати не тільки на іноземних гостей, а й на місцевих жителів);

Таблиця 3.3

Пропозиції з організації програм та заходів для готелю «Дніпро» м. Київ

Вид послуг	Захід	Період проведення	Характеристика заходу	Джерела фінансування
1	2	3	4	5
Спортивні послуги	Змагання з різних видів спорту	Міжсезоння (осінь, зима)	Проведення командних змагань серед дітей та молоді з різних видів спорту, з різних країн	Команди-учасники, федерації спорту, спонсори, держструктури
		Високий сезон	Запрошення досить відомих спортсменів та	Спонсори, держструктури
Спортивні послуги	Видовищні змагання на першість України (силові індивідуальні та командні)	(травень-серпень)	діячів, учасників та залучення відпочиваючих до змагань (наприклад, богатирські ігри, силові змагання, змагання на витривалість)	Спонсори, федерації спорту, ЗМІ, держструктури
	Трансляції змагань міжнародного та світового спорту, створення фан-зон	Високий сезон (травень-серпень)	Проведення показів із залученням поважних гостей	Готель
Послуги для дітей	Насичення розважальної програми за допомогою нових програм дозвілля	Високий сезон (травень-серпень)	«Місто майстрів» (розмальовування каменів або плетіння вінків й майстрування прапорців, макіяж клоунів, розфарбовування футболок, малюнок власного портрету або картинки відпочинку);	Готель
			Костюмовані вечірки, створення власного костюму, піратського прапору, пов’язки на око;	
			малюнок мапи скарбів, полювання за скарбами)	
			«Вихідний день для батьків» (наприклад, четвер – повний нагляд за дітьми з 08.00 до 20.30)	

Продовження таблиці 3.3

Проведення тематичних святкувань	Організація святкувань згідно з календарними та народними святами. Екологічні заходи Заходи соціального значення	Високий сезон (травень-серпень) + канікулярні періоди	Організація святкувань «під ключ» на території готелю з урахуванням приналежності події до географічного та релігійного сегментування (наприклад, Дні Польщі, та ін.)	Спонсори, ЗМІ, держструктури, готель
Організація та проведення фестивалів	Фестивалі культури та творчості	Цілий рік	Організація фестивалів «під ключ» на території готелю» під індивідуальні замовлення та власно створені (наприклад, Фестиваль Карпатська пісня)	Спонсори, ЗМІ, держструктури, учасники, готель
Бізнес послуги	Організація та проведення заходів для бізнесу	Цілий рік	Презентації, тайм-білдінг, конференції, семінари тощо	Учасники заходів, спонсори, готель

**складено автором*

– збільшення заповнюваності номерів у міжсезоння;

– залучення державних інвестицій та спонсорських надходжень за рахунок організації та впровадження програм які мають на меті охорону здоров'я, культури тощо;

– збільшення кількості відпочиваючих з дітьми, у разі якщо послуги для дітей будуть різноманітними, якісними та яскравими що відповідають сучасним дитячим запитам (коли на відпочинок приїжджають сім'ї то це однозначно у 95% розміщення мінімум на 3-7 ночей, і мінімум 2 дорослих + дитина; також є випадки коли сім'ї з дітьми збираються групами);

– за рахунок рекламної діяльності подій збільшиться пізнаваність готелю на ринку, а наявність бізнес-заходів для відомих компаній забезпечить відчуття надійності для потенційних гостей.

Таким чином, добре організована робота в напрямку додаткових послуг, – це один з критеріїв успішності діяльності і одна з вирішальних умов

ефективного функціонування готельного підприємства.

Отже автоматизація систем, мобільність доступу до готельних послуг та насичена дозвіллєва діяльність готелю «Дніпро» для успішного функціонування повинна, з одного боку, дотримуватися концепції закладу, з іншого – збільшувати спектр ексклюзивних та різноманітних анімаційних послуг, які змусять постійних відвідувачів повернутися у заклад неодноразово, а також привернути увагу потенційних відвідувачів.

3.2. Обґрунтування результативності запропонованих заходів

Для обґрунтування результативності заходів проведемо розрахунки економічної ефективності запропонованого проєкту передусім визначимо як саме вплинуть запропонований проект на діяльність готелю «Дніпро». На нашу думку запропоновані інновації:

– мають низьку собівартість та широкий спектр можливостей для готелю «Дніпро»: розширюються можливості співпраці з B2B клієнтами, росте пізнаваність компанії на вітчизняному ринку;

– «Дніпро» за рахунок потужної підтримки партнерів-операторів надають додаткову винагороду за співпрацю. Та розширюється спектр співпраці з партнерами туристичної індустрії;

– реалізація запропонованих заходів є джерелом отримання додаткового прибутку та нарощення своєї потужності та впливовості на туристичному ринку України.

Тому вважаємо запропонований комплекс рішень ефективним і потрібним для готелю «Дніпро», оскільки він збільшить клієнтську базу та доходи.

Для того, щоб визначити реальний стан справ, який би дозволив прийняти обґрунтовані рішення, необхідно провести розрахунок та аналіз доцільності впровадження даного проєкту в готелі «Дніпро», оскільки від цього буде залежати чи буде він успішним чи не буде він збитковим.

Для реалізації запланованого пакету запропонованих заходів в готелі

«Дніпро» на 2022 р. керівництву потрібно мати як власні фінансові ресурси, так і залучені.

Таблиця 3.4

Вихідні планові дані основних показників ефективності пакету запропонованих заходів в готелі «Дніпро» на 2022 р.

Показник	Значення показника
1. Вартість проекту (витрати по проекту), грн.	355120
EBITDA (= дохід- змінні затрати-постійні затрати), грн.	268 325
Рентабельність по EBITDA,%	75,6
2. Термін окупності, років	1
3.Прибуток (за винятком податку) від реалізації проекту по закінченню строку служби, грн.	1531708

**складено автором*

Розрахунок строку окупності «пакету запропонованих заходів» буде проходити за умов того, що керівництво «Дніпро» бере кредит в банку сумою 200000 грн. на 5 кварталів, ставка дисконту 36% (залежить від відсоткової ставки взятих грошей в банку, рівня інфляції, а також включає ризики які можуть бути при впровадженні і подальшій експлуатації проекту).

Розрахуємо індекс рентабельності інвестицій за формулою:

$$PI=\sum\frac{B_t-C_t}{(1+i)^n} \tag{3.1}$$

Також, розрахуємо коефіцієнт вигоди-витрат «Дніпро», оскільки він показує скільки компанія отримує від 1 вкладеної гривні в «пакет запропонованих заходів»:

$$BCR=\frac{\sum_{t=1}^{n}\frac{B_t}{(1+i)^t}}{\sum_{t=1}^{n}\frac{C_t}{(1+i)^t}} \tag{3.2}$$

де

Bt – вигоди проєкту в рік t;

Ct – витрати проєкту у рік t;

t – ставка дисконту (36%);

n – тривалість проєкту.

Отже,

$$IC = 762643 / 200000 = 3,8.$$

Оскільки, індекс рентабельності інвестицій більший за 1 (3,8), тому «пакет запропонованих заходів» є ефективним і доцільним для готелю «Дніпро».

BCR = (289350*0,926 + 295600*0,859 + 302520*0,794 + 318500*0,735 + 325680*0,681) / (55900*0,926 + 61320*0,857 + 65090*0,794 + 68800*0,735 + 70700*0,681) = 4,78 (грн.)

Показник 4,78 свідчить що кожна вкладена 1 грн. в реалізацію «пакету запропонованих заходів» принесе 4,78 грн. готелю «Дніпро», тому проєкт можна вважати ефективним.

Для того, щоб «пакет запропонованих заходів» був ефективним протягом всього періоду, потрібно визначити нижню межу реалізації послуг в проєкті, нижче якого «Дніпро» буде працювати на прибуток, а не на збиток. Даний показник – це поріг рентабельності проекту, це показник при якому компанія ще немає прибутку, але вже і немає збитків.

Розрахуємо даний показник:

$$ПР = ПостВ / КРР \quad (3.3)$$

$$ПР = 32400 / 0,91 = 35604,4 \text{ грн}$$

Це означає, що для того, щоб покрити всі свої витрати і не понести збитків в умовах реалізації «пакету запропонованих заходів» готель «Дніпро» повинен реалізувати обсяг продажів не менше ніж на 35 604,4 грн.

Пройшовши поріг рентабельності, проект «пакету запропонованих заходів» матиме додатковий результат від реалізації, який дозволяє «Дніпро»

за інвестиційним планом і служить резервом в критичних ситуаціях для ТК.

Таблиця 3.6

Розрахунок рентабельності «пакету запропонованих заходів» готелю «Дніпро»

Показник	Значення показника
Виручка від реалізації в проекті, грн.	289350
Результат від реалізації після відшкодування змінних витрат (КРР)	265850
Постійні витрати (ПостВ)	32400
Прибуток в проекті	233450

**складено автором*

Отже, проаналізувавши показники оцінки ефективності запропонованого проєкту «пакету запропонованих заходів», можна зробити висновок про доцільність прийняття проєкту і його прибутковість.

Для ефективної діяльності «Дніпро» слід і надалі розвиватися, слідувати світовим тенденціям, постійно запускати нові послуги та проекти для збільшення ефективності діяльності своєї діяльності. Щоб організаційно-економічний механізм компанії працював як злагоджена система, потрібно постійно удосконалювати окремі його елементи при цьому не забуваючи про взаємозалежність кожного елементу.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

У роботі розглянуто теоретичні аспекти, доцільності використання інформаційних систем в готельному бізнесі та запропоновано практичне вирішення розвитку ІС для готелю «Дніпро».

Результати дають можливість зрозуміти чого не вистачає готелю та що хоче отримати споживач від запровадження нових ІС в готелі.

Таким чином, проведене дослідження інформаційних систем управління готелю «Дніпро» дає можливість сформувати наступні висновки.

Аналітичний огляд літератури довів актуальність теми дослідження, а також вказав на не достатній рівень розкриття питання для сфери готельного бізнесу. Використання та впровадження інформаційних систем в управлінні підприємством допомагають працювати різним службам готелю швидко, злагоджено й ефективно, що дозволить отримати прибуток та прибавити потенційних споживачів.

Дослідження питання використання інформаційних систем управління підприємством допомагає підприємству виявити нові напрямки розвитку та дає змогу дослідити позицію існуючих систем управління на місцевому ринку. Використання інформаційних систем управління підприємством є основою успішної діяльності та конкурентоспроможності суб'єкта готельного бізнесу.

Аналіз діяльності готелю діяльності готелю «Дніпро» показав, що підприємство має свою унікальну концепцію та завоював підтримку споживачів місцевого та закордонного ринку готельних послуг.

Визначено, що з розвитком ІС, готель запроваджує нові розробки для підвищення своєї ефективності для забезпечення злагодженості роботи усіх структурних підрозділів, для пришвидшення надання послуг, а також для аналізу інформації та прийняття на їх підставі правильних стратегій та рішень.

Для удосконалення інформаційних систем управління готелю «Дніпро» була визначена позиція підприємства на ринку готельних послуг, а також існуючих недоліків. Основною перевагою впровадження інформаційних систем є можливість персоналізації обслуговування компанії, за рахунок

ефективної організації роботи клієнтського відділу. Недоліком є кризовий стан галузі, після зміни власника готель так і не отримує достатнього прибутку щоб вийти навіть на самоокупність.

Для визначення методі покращення роботи інформаційних систем готелю було взяте закрите дослідження готелю, яке проводилось шляхом опитування співробітників. Відповідно до отриманих даних співробітники готелю «Дніпро» (93,2%) не відчувають труднощів в процесі роботи з провадженою системою SERVIO HMS, 6,8% опитаних вказали на необхідність підвищення кваліфікації.

Вагомі зміни в управління готелем будуть запроваджені при застосування в діяльність інноваційних стратегій, це дасть змогу готелю «Дніпро» вийти на новий якісний рівень розвитку. Стратегії інновацій містять конкурентні переваги за правильного їх використання.

Отже використання та удосконалення інформаційних систем є необхідною складовою. Управлінці розуміють важливість і цінність використання технологій для отримання найкращих відгуків від споживачів. Збереження, впорядкування та аналіз інформації, а також вдосконалення обслуговування головні чинники розвитку інформаційних систем управління.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛА

1. 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.

2. В'їзний туризм. Коваль П.Ф., Алєшугіна Н.О., Андрєєва Г.П., Зеленська О.О., Григор'єва Т.В., Пархоменко О.Г., Дудко В.Б., Михайловський М.О., Бондар С.І. Навчальний посібник: Ніжин, Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. – 304 с.

3. Впровадження CRM-системи: роль CRM-технологій у підвищенні ефективності бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tqm.com.ua/ua/likbez/crm-systemy/rol-vprovadzhennia-crm

4. Гордієнко Т.В. Використання інформаційних систем в готельному господарстві Харківського регіону / Т.В. Гордієнко // Менеджмент міського та регіонального розвитку: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Харків, 28—29 березня. — Х.: ХНАМГ, 2013. – С. 189-190.

5. Готель «Дніпро». Офіційний сайт. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.dniprohotel.ua/ua/

6. Готель Дніпро. YouControl — сервіс перевірки контрагентів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/02573547/

7. Гудзовата О. О. Автоматизовані системи управління готелями / О. О. Гудзовата // Торгівля, комерція, підприємництво. – 2013. – Вип. 15. – С. 94-98. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Torg_2013_15_22.

8. ДСТУ ISO 5127:2018 База та словник термінів / Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр стандартів, сертифікації та якості». URL : http://online.budstandart.com/ru/catalog/doc-page.html?id_doc=80364 (дата звернення: 21.03.2020)

9. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку [Монографія] Л. Д. Завідна // Київський національний торговельно-економічний університет,

2017. – С. 101-112.

10. Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР від 16.10.2020 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр?lang=ru#Text.

11. Закон України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» № 265/95-ВР, в редакції від 01.01.2021. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/265/95-%25D0%25B2%25D1%2580#Text.

12. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» №222-VIII, в редакції від 25.10.2020 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19#Text.

13. Інформаційні системи та технології: монографія / за заг. ред . В. С. Пономаренка. - Х. : ФОП Бровін О.В., 2019. - 212 с .

14. Київський готель «Дніпро» продали на аукціоні за 1,1 мільярда гривень [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.epravda.com.ua/news/2020/07/15/662978/

15. Класифікація засобів розміщення. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: moodle.socosvita.kiev.ua/moodledata/filedir/b8/1f/b81fdb62c99aec770fb618982a04e81b0415b03a

16. Мазур С.А. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи в Україні. Ефективна економіка. 2019. № 2. URL : http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6881 (дата звернення: 21.03.2020)

17. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія. Київ : КНТЕУ, 2008. 493с.

18. Миронов Ю.Б. Інтернет-технології в туризмі // Економіка: проблеми теорії та практики. Збірник наукових праць. Випуск 194: В 5 т. Том II. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2015. – 300 с. – С. 457-464.

19. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04?lang=ru#Text.

20. Плаксієнко, В. Інформаційні технології (ІТ) в управлінні ИИСИпідприємством готельно-ресторанного бізнесу / Вікторія Плаксієнко, Лариса Литвинець // Наукові здобутки молоді – вирішенню проблем харчування людства у XXI столітті : програма і матеріали 80 міжнародної наукової конференції молодих учених, аспірантів і студентів, 10–11 квітня 2014 р. – К. : НУХТ, 2014. – Ч. 3. – С. 542-543.

21. Постанова Кабінету Міністрів України «Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)». в редакції від 15.03.2006 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.tourism.gov.ua.

22. Податковий кодекс України в редакції від 01.01.2021. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text.

23. Рудківський О.А., Рудківська А.Ю. Інформаційні системи управління туристичними підприємствами та креативний підхід. Економіка та суспільство 2018. – № 17. – С. 347–353.

24. Рябенька М.О. Застосування новітніх інформаційних систем управління готелем [Електронний ресурс] / М.О. Рябенька, В.В. Троян, Т.М. Молодовець // Матеріали конференції "Перспективные вопросы мировой науки": 17-25 грудня 2014 р. — Софія, Болгарія: "Бял ГРАД-БГ" ООД, 2014. — Режим доступу: http:// tourlib.net/statti_ukr/ryabenka.htm

25. Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / [М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя, О. І. Артеменко, Л. А. Хрущ]. – К.: Ліра-К, 2017. – 764 с.

26. Строков Є. М. Інформаційна інфраструктура готелю та технології, що до неї входять / Є. М. Строков, Л. П. Єрмоленко // Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта наук. вид. : тези доп. 27-ї міжнар.

27. Структура інформаційних систем - Режим доступу: https://studfile.net/preview/7744678/page:14/

28. Best Property Management Systems For Hotels 2021 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://hoteltechreport.com/operations/property-

management-systems

29. Buhalis D. (2003), “eTourism: information technology for strategic tourism management”, Pearson, London, UK. Pp 15-16.

30. Dnipro Hotel. Booking.com™ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.booking.com/hotel/ua/dnipro.uk.html

31. How hotel automation reform the future of the hospitality industry [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://adamodigital.com/blog/hotel-automation/

32. Hotel Management Software BuyerView (2015). Available at: https://www.softwareadvice.com/hotelmanagement/buyerview/report-2015/ (aaccessed 21 March 2020).

33. The Village Україна в рубриці «Де ти працюєш» розповідають про цікаві нежитлові будинки Києва та людей, які в них працюють. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.the-village.com.ua/village/business/wherework/301859-gotel-dnipro-de-ti-pratsyuesh

ДОДАТОК А

ДОДАТОК Б

Фінансовий звіт

Підприємсво: ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ГОТЕЛЬ ДНІПРО»

Територія: м. Київ

Організаційно-правова форма господарювання: акціонерне товариство

Вид економічної діяльності: діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення

Середня кількість працівників: 164

Адреса, телефон: вулиця Хрещатик, буд. 1/2, м. Київ, 01001

Одиниця виміру: тис грн. без десяткового знаку

КОДИ			
Дата (рік, місяць, число)	2019	01	01
за ЄДРПОУ	02573547		
за КОАТУУ	8038200000		
за КОПФГ	230		
за КОПФГ	55.10		

Баланс (Звіт про фінансовий стан) на 31 грудня 2019 р.

Форма №1 Код за ДКУД 180001

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Основні засоби:	1010	90 963	89602
Первісна вартість	1011	168687	168376
Знос	1012	77 724	78 774
Інші необоротні активи	1090		
Усього за розділом I	1095	239706	237124
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	1889	1410
Поточна дебіторська заборгованість	1125	689	530
Гроші та їх еквіваленти	1165	3538	4599
Інші оборотні активи	1190		1436
Усього за розділом II	1195	9885	12291
Баланс	1300	249691	249415

Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	80923	80923
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(270)	2125
Усього за розділом I	1495	239006	241401
II. Довгострокові зобов'язання, цільовефінансування та забезпечення	1595	2250	2150
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600		
товари, роботи, послуги	1615	3894	
розрахунками з бюджетом	1620	934	1
розрахунками зі страхування	1625	407	235
розрахунками з оплати праці	1630	571	1559
Інші поточні зобов'язання	1690	2629	4069
Усього за розділом III	1695	8435	5864
Баланс	1900	249691	249415

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупність дохід) за Рік 2019 р.

Форма №2 Код за ДКУД 1801003

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт,послуг)	2000	56753	58648
Інші доходи			
Разом доходи (2000 + 2160)	2280		
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт,послуг)	2050	43226	47164
Інші витрати	2180	(755)	(765)
Разом витрати (2050 + 2165)	2285	42471	46399
Фінансовий результат до оподаткування (2280 -2285)	2290	346	161
Податок на прибуток	2300	(62)	(29)
Витрати (доходи), які зменшують (збільшують) фінансовий результат після оподаткування	2310		
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300 – (+) 2310)	2350	284	132

Керівник: Сапожкова Еліна Ігорівна

Головний бухгалтер: Лєснікова Лілія Леонідівна

ДОДАТОК В

Фінансовий звіт

Підприємсво: ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ГОТЕЛЬ ДНІПРО»

Територія: м. Київ

Організаційно-правова форма господарювання: акціонерне товариство

Вид економічної діяльності: діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення

Середня кількість працівників: 164

Адреса, телефон: вулиця Хрещатик, буд. 1/2, м. Київ, 01001

Одиниця виміру: тис грн. без десяткового знаку

КОДИ			
Дата (рік, місяць, число)	2018	01	01
за ЄДРПОУ	02573547		
за КОАТУУ	8038200000		
за КОПФГ	230		
за КОПФГ	55.10		

Баланс (Звіт про фінансовий стан) на 31 грудня 2018 р.

Форма №1 Код за ДКУД 180001

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Основні засоби:	1010	89632	90963
Первісна вартість	1011	166937	168687
Знос	1012	77 305	77724
Інші необоротні активи	1090	-	-
Усього за розділом I	1095	238455	239706
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	2160	1887
Поточна дебіторська заборгованість	1125	473	689
Гроші та їх еквіваленти	1165	3150	3538
Інші оборотні активи	1190	-	-
Усього за розділом II	1195	9256	9985
Баланс	1300	247711	249691

Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	80923	80923
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(309)	(270)
Усього за розділом I	1495	238961	239006
II. Довгострокові зобов'язання, цільовефінансування та забезпечення	1595	2600	2250
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600		
товари, роботи, послуги	1615	1160	3894
розрахунками з бюджетом	1620	406	934
розрахунками зі страхування	1625	276	407
розрахунками з оплати праці	1630	502	571
Інші поточні зобов'язання	1690	2419	2629
Усього за розділом III	1695	6150	8435
Баланс	1900	247711	249691

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупність дохід) за Рік 2018 р.

Форма №2 Код за ДКУД 1801003

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт,послуг)	2000	58686	52837
Інші доходи			
Разом доходи (2000 + 2160)	2280		
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт,послуг)	2050	47164	45071
Інші витрати	2180	(765)	(1721)
Разом витрати (2050 + 2165)	2285	46399	43353
Фінансовий результат до оподаткування (2280 -2285)	2290	161	142
Податок на прибуток	2300	(29)	(26)
Витрати (доходи), які зменшують (збільшують) фінансовий результат після оподаткування	2310		
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300 – (+) 2310)	2350	132	116

Керівник: Білик Віктор Олексійович

Головний бухгалтер

ДОДАТОК Г

Фінансовий звіт

Підприємсво: ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ГОТЕЛЬ ДНІПРО»

Територія: м. Київ

Організаційно-правова форма господарювання: акціонерне товариство

Вид економічної діяльності: діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення

Середня кількість працівників: 172

Адреса, телефон: вулиця Хрещатик, буд. 1/2, м. Київ, 01001

Одиниця виміру: тис грн. без десяткового знаку

КОДИ			
Дата (рік, місяць, число)	2017	01	01
за ЄДРПОУ	02573547		
за КОАТУУ	8038200000		
за КОПФГ	230		
за КОПФГ	55.10		

Баланс (Звіт про фінансовий стан) на 31 грудня 2017 р.

Форма №1 Код за ДКУД 180001

Актив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Необоротні активи			
Основні засоби:	1010	89550	89632
Первісна вартість	1011	164923	166937
Знос	1012	75373	77305
Інші необоротні активи	1090	-	-
Усього за розділом I	1095	238420	238455
II. Оборотні активи			
Запаси:	1100	1829	2160
Поточна дебіторська заборгованість	1125	683	473
Гроші та їх еквіваленти	1165	101	3150
Інші оборотні активи	1190	1104	-
Усього за розділом II	1195	9110	9256
Баланс	1300	247530	247711

Пасив	Код рядка	На початок звітного року	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
I. Власний капітал			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	80923	80923
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(425)	(309)
Усього за розділом I	1495	238845	238961
II. Довгострокові зобов'язання, цільовефінансування та забезпечення	1595	3000	2600
III. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	1600	-	-
товари, роботи, послуги	1615	1930	1160
розрахунками з бюджетом	1620	421	406
розрахунками зі страхування	1625	114	276
розрахунками з оплати праці	1630	357	502
Інші поточні зобов'язання	1690	2863	2419
Усього за розділом III	1695	5685	6150
Баланс	1900	247530	247711

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупність дохід) за Рік 2017 р.

Форма №2 Код за ДКУД 1801003

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт,послуг)	2000	52837	42412
Інші доходи			
Разом доходи (2000 + 2160)	2280		
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт,послуг)	2050	45071	33939
Інші витрати	2180	(1721)	(1175)
Разом витрати (2050 + 2165)	2285	43350	32764
Фінансовий результат до оподаткування (2280 -2285)	2290	113	-
Податок на прибуток	2300	(26)	(214)
Витрати (доходи), які зменшують (збільшують) фінансовий результат після оподаткування	2310		
Чистий прибуток (збиток) (2290 – 2300 – (+) 2310)	2350	116	635

Керівник: Білик Віктор Олексійович

Головний бухгалтер