

Ім'я користувача:
приховано налаштуваннями конфіденційності

ID перевірки:
1013882797

Дата перевірки:
08.02.2023 16:58:50 CET

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

Дата звіту:
08.02.2023 17:05:09 CET

ID користувача:
100008071

Назва документа: ВКР Глушук печ (1)

Кількість сторінок: 42 Кількість слів: 8219 Кількість символів: 64229 Розмір файлу: 1.75 MB ID файлу: 1013630223

12.1% Схожість

Найбільша схожість: 7.79% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1013630221)

8.09% Джерела з Інтернету

97

Сторінка 44

9.54% Джерела з Бібліотеки

190

Сторінка 45

0% Цитат

Вилучення цитат вимкнене

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел

Модифікації

Виявлено модифікації тексту. Детальна інформація доступна в онлайн-звіті.

Замінені символи

2

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

Онлайн-бронювання послуг суб'єкта готельного бізнесу

Студента 3 курсу, 10с групи
спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми
«Готельно-ресторанна справа»

Глушук Таїсія
Азізівна

Науковий керівник
к.е.н., доц.

Компанець
Катерина
Андріївна

Гарант освітньої програми
к.е.н., доц.

Расулова
Алла
Миколаївна

Київ 2023

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Спеціалізація «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри
готельно-ресторанного бізнесу
проф. М.Г. Бойко
« » 2022 р.

ЗАВДАННЯ

на випускн кваліфікаційну роботу студентів

Глушук Таїсії Азізівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Онлайн-бронювання послуг суб'єкта готельного бізнесу»

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2417.

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 27 січня 2023 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Мета роботи розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад формування онлайн-бронювання послуг суб'єкта готельного бізнесу.

Об'єкт дослідження – процес формування онлайн-бронювання послуг суб'єкта готельного бізнесу.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до формування онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський.

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ВІТРЯК», МІСТО КОРСУНЬ-ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ.

- 1.1. Характеристика діяльності готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський.
- 1.2. Аналіз ефективності використання системи онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський.

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ВІТРЯК», МІСТО КОРСУНЬ-ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ.

- 2.1. Удосконалення онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський.
- 2.2. Соціально-економічний ефект від запропонованої системи онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський.

Висновок

Список використаних джерел

Додатки

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	факт
1	Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи	01.09.2022 р.- 29.09. 2022 р.	01.09.2022 р.- 29.09. 2022 р.
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 20.11.2022 р.	до 20.11.2022 р.
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	13.01.2023 р.- 17.01.2023 р.	13.01.2023 р.- 17.01.2023 р.
10	Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування	18.01.2023 р	18.01.2023 р
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	19.01.2023 р. 26.01.2023 р	19.01.2023 р. 26.01.2023 р
12	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Відповідно до розкладу	Відповідно до розкладу

6. Дата видачі завдання «1» жовтня 2022 р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи, к.е.н, доц.

К.А. Компанець

(підпис)

(ініціали, прізвище)

8. Гарант освітньої програми, к.е.н, доц.

А.М. Расулова

(підпис)

(ініціали, прізвище)

9. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник

Т.А. Глушук

(підпис)

(ініціали, прізвище)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студентка Таїсія Глушук виконала випускну кваліфікаційну роботу у визначений термін згідно затвердженого календарного плану. За змістом, структурою та оформленням робота відповідає вимогам. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел.

У випускній кваліфікаційній роботі досліджено система онлайн бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», м. Корсунь – Шевченківський.

На основі результатів аналітичних досліджень, проведених студенткою, обґрунтовано напрями удосконалення системи онлайн бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», сформовано пропозиції щодо удосконалення існуючої системи та визначено ефективність запропонованих заходів. Робота є завершеною працею, виконана самостійно та рекомендується до захисту у ЕК.

Керівник випускної
кваліфікаційної роботи

К.А. Компанець

(підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента Глушук Т.А.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої
програми

А.М. Расулова

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Завідувач кафедри

М.Г. Бойко

(підпис)

(ініціали, прізвище)

« » 2022 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ВІТРЯК», МІСТО КОРСУНЬ-ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ	10
1.1. Характеристика діяльності готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський	10
1.2. Аналіз ефективності використання системи онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський	19
РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ВІТРЯК», МІСТО КОРСУНЬ-ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ	29
2.1. Удосконалення онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський	29
2.2. Соціально-економічний ефект від запропонованої системи онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський	35
ВИСНОВОК	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	45

ВСТУП

Актуальність теми. Готельна сфера в Україні останні роки невпинно зростала. Першочергово це відбувалось за рахунок розвитку культури внутрішнього туризму, а з 2019 року ще й через ковідні-обмеження, коли протягом кількох років, значна частина дозвілля за кордоном була для українців недоступна. Відповідно з цим, зростала і внутринишньоринкова конкуренція, а отже і вимоги до якості послуг та сервісу гостей. Невпинно назрівала необхідність реконструкції готелів, інтеграції програм з прийому та обслуговування відвідувачів, пошуку кращих управлінських рішень, удосконалення обслуговування у сфері готелів та ресторанів.

В той же час, цю сферу не обійшов стороною загальний розвиток інформаційних технологій, які все частіше почали ставати невід'ємною її складовою. Технології зробили доступнішими, швидшими і дешевшими чисельні процеси в готельній галузі, частково автоматизувавши та оптимізувавши людську працю, а також розширивши можливості сервісного обслуговування [26]. Оскільки бронювання - це часто найперший етап взаємодії клієнта та закладу, - від ефективності цього процесу залежать і усі інші, а отже і загальний результат господарської діяльності. Питання комплексної автоматизації процесів бронювання стає дедалі актуальнішим для вітчизняних готелів.

Рівень дослідженості теми. Релевантне та об'єктивне дослідження у готельній сфері, яка охоплює великі та різноманітні цільові групи – це завжди робота зі збору інформації протягом тривалого проміжку часу, зважаючи на географічні, культурні та цільові особливості, сезонність, тренди та багато інших факторів. При цьому онлайн-бронювання у сфері готельного бізнесу – це в першу чергу технологічні процеси, які у час шаленої діджиталізації та комп'ютеризації [12], розвиваються значно швидше ніж інтегруються та адаптуються. Саме тому, рівень дослідженості даної теми можна вважати

досить обмеженим – ми маємо вичерпну інформацію щодо ефективності інтеграції даних процесів та їх прямого впливу на ефективність роботи закладів, втім маємо досить опосередковане бачення, щодо їх впливу на задоволеність сервісом, зважаючи на те, що вимоги до нього досить гнучкі і постійно змінюються.

Мета роботи розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад формування онлайн-бронювання послуг суб'єкта готельного бізнесу.

Для досягнення мети дослідження будуть використані наступні завдання:

- проаналізувати діяльність готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський;
- аналіз ефективності використання системи онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський;
- розробити заходи удосконалення онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський;
- обґрунтувати соціально-економічний ефект після впровадження заходів по удосконаленню системи онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський.

Об'єкт дослідження - процес формування онлайн-бронювання послуг суб'єкта готельного бізнесу.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до формування онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський.

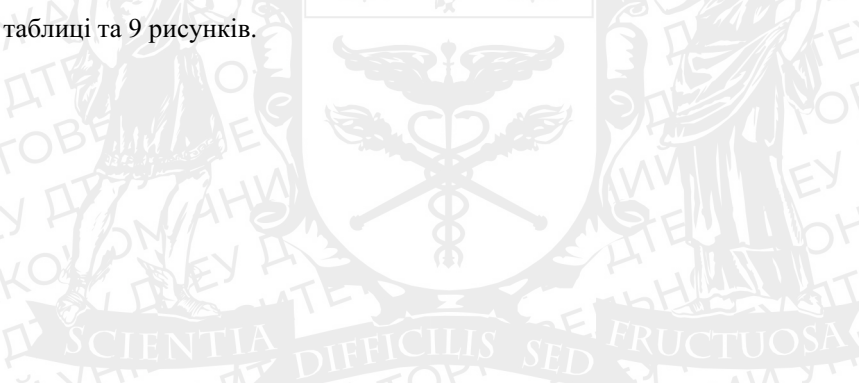
Методи дослідження. Для реалізації визначеної мети та поставлених завдань були використані наступні методи дослідження: аналіз і синтез; порівняльний і статистичний аналізи, метод логічного узагальнення; порівняльний аналіз; теоретичний. Опрацювання даних здійснювалася із застосуванням сучасних комп'ютерних технологій.

Інформаційна база. Основними інформаційними джерелами, що були використані в процесі виконання випускної кваліфікаційної роботи, є матеріали,

наведені в вітчизняній та закордонній науковій спеціалізованій літературі, законодавчих та нормативних актах, наукових працях вітчизняних та зарубіжних вчених, мережі Інтернет, статистичні дані Державної служби статистики України, внутрішня звітність готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський, та матеріали з соціальних мереж закладу.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для впровадження новітніх технологій лояльності для споживачів в готельному бізнесі.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 28 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 42 стор., на яких представлено 3 таблиці та 9 рисунків.



РОЗДІЛ 1

ДІАГНОСТИКА СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ВІТРЯК», МІСТО КОРСУНЬ-ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ

1.1. Характеристика діяльності готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський

Готельно-ресторанний комплекс «Вітряк» знаходиться на околиці Корсунь-Шевченківського (130 км від Києва). Візитівкою комплексу є аутентичний готель з рестораном «Вітряк», який має дві основні зали: «Світлиця» на 60 посадкових місць, та «Бенкетна» зала на 150 місць, а також окремі кімнати на декілька посадкових місць та три тераси, з яких видно краєвид міста.

В комплексі з рестораном «Вітряк» розташований також менший заклад формату кафе - «Шинок», та готель «В саду». Шинок – це заклад швидкого громадського харчування із функцією кафе-драйву для тих, хто завітав проїздом і не має часу на зупинку. Готель «В саду» - це окремі будиночки-номери, що розташовані серед великого яблуневого саду з понад 600 дерев. У центральному дворі між готелем «Вітряк» і готелем «В саду» знаходиться плавальний басейн з гідро масажними водоспадами.

Щодо місця розташування, то неподалік від ресторану «Вітряк», за 800 метрів пішої ходби парковими алеями розміщений музей історії Корсунь-Шевченківської битви, а поруч з музеєм знаходиться картина галерея, та музей битви Богдана Хмельницького. Тим хто любить усамітнюватися на природі, доступна також відкрита паркова алея.

Пріоритетними напрямками діяльності комплексу є розміщення та харчування гостей, які приїжджають до Корсунь-Шевченківського, переважно з туристичними цілями – відвідування місцевих пам'яток і визначних місць та місць сімейного дозвілля у самому Корсунь-Шевченківському, Каневі, Смілі,

Богуславі, Черкасах, тощо, а також надання їм різноманітних додаткових послуг. Рідше – для тих, хто зупиняється в рамках відряджень, або з метою проведення та участі у конгресних заходах.

Серед принципів діяльності комплексу можна визначити:

- підтримка рівня прийому та обслуговування відпочиваючих відповідно до вимог класифікації готелів рівня 3 зірки.
- постійне вдосконалення матеріальної бази: поточний та капітальний ремонт номерного фонду, актуалізація асортименту меню;
- розробка нових послуг для конгресних заходів;
- належна увага та оперативне реагування на відгуки та побажання постійних клієнтів;
- розширення договірної бази з регіональними та місцевими туристичними агенціями;
- розробка індивідуальних пропозицій для групових клієнтів;
- розширення асортименту послуг щодо обслуговування та дозвілля відвідувачів;
- навчання персоналу для відповідності кваліфікаційним вимогам.

Організаційна структура побудована відповідно до штатного розкладу. Номінальною відповідальною особою є генеральний директор, а фактичним керівником є керуючий комплексу, який здійснює ведення господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу відповідно до Статуту та згідно стратегії розвитку та функціонування (рис. 1.1).

Фактичними керівниками напрямків є відповідальні особи – менеджери, які безпосередньо підпорядковуються керуючому всього комплексу. Загалом штат підприємства в різний час сезону складає від 7 до 30 осіб, з різними функціональними обов'язками. Обов'язки працівників, у тому числі служби розміщення та бронювання відображаються у посадових інструкціях готелю «Вітряк» та «В саду». Кожен співробітник, коли обіймає посаду, отримує свою посадову інструкцію, в якій визначено основні обов'язки та його права, як співробітника.



Рис. 1.1. Організаційна структура готельно-ресторанного комплексу Вітряк

Джерело: складено автором

Відповідно до внутрішньої стратегії готельно-ресторанного комплексу «Вітряк» основними пріоритетами в організації прийому та обслуговування відпочиваючих є:

- місце відпочинку в рамках туристичного маршруту;
- місце сімейного відпочинку;
- організація та проведення конгрес-заходів;
- послуги ресторану.

Протягом останніх 5-ти років, напрямком, що найбільш стрімко розвивається, стало позиціонування комплексу, як місця відпочинку в рамках туристичних маршрутів, для внутрішнього туризму. В той же час діловий туризм, розглядався керівництвом, як головний напрямок підвищення рівня прибутків у міжсезонний період. На це були спрямовані і основні зусилля (щоб зробити діяльність протягом всього сезону більш фінансово збалансованою):

- пропонувалися більш гнучкі умови для корпоративних та постійних клієнтів;
- більше уваги почали приділяти відповідальному ставленню персоналу до

корпоративного обслуговування, якості надання сервісу, спеціалізованих навичок (наприклад знання іноземної мови);

- розширено перелік послуг, що користуються підвищеним попитом у цьому секторі, а також у низькому сезоні;

Ці заходи спрямовані на посилення позиції готельно-ресторанного комплексу, як центру не тільки сімейного, але і корпоративного туризму у Наддніпрянському туристичному регіоні. Розроблено та впроваджено додаткові заходи для збільшення попиту на послуги комплексу. Серед них можна відзначити створення рекреаційних зон та організацію місць для дозвілля.

Готельно-ресторанний комплекс «Вітряк» орієнтований на споживачів із середнім і нижчим за середній рівнем доходу, - якщо вони зупиняються із туристичною метою, або у форматі сімейного відпочинку, та середнім рівнем доходу, - якщо вони зупиняються під час ділового відрядження.

Положення готельно-ресторанного комплексу «Вітряк» у готельній галузі регіону продовжує залишатися стабільним завдяки автентичності, широкому формату функціонування та незаперечним перевагам щодо інших регіональних об'єктів розміщення, а саме: сприятливому місцю розташування в центрі туристичних маршрутів регіону, а також поряд із місцевими історичними пам'ятками та культурно-історичними місцями; відносно великої кількості номерів різних категорій, в тому числі окремих будиночків; можливості організувати конгрес-заходи, банкети, обслужити одночасно групових та індивідуальних відвідувачів; великого спектру додаткових послуг, у тому числі розвиненої інфраструктури для відпочинку та дозвілля; власні зелені маршрути з належним благоустроєм, а також найбільші парки та річка у пішій доступності. Взагалі, саме «Вітряк» забезпечує стабільний рівень прибутку від основної операційної діяльності всього підприємства. Ці надходження, є основним фінансовим результатом формування чистого прибутку всього готельно-ресторанного комплексу.

Загальну характеристику зовнішнього й внутрішнього середовища готелю можна влучно дослідити через SWOT-аналіз (табл. 1.1), що дасть певне

уявлення про його ринкове положення.

Таблиця 1.1

SWOT-аналіз готельно-ресторанного комплексу «Вітряк»

СИЛЬНІ СТОРОНИ (S):	СЛАБКІ СТОРОНИ (W):
<ul style="list-style-type: none"> - різноманітність послуг у готелі, а також багато послуг і сервісів, що не притаманні готельно-ресторанним комплексам з 3 зірками - наявність ексклюзивних послуг (водний спа-комплекс з басейном, безкоштовний Інтернет WI-FI, драйв-кафе, яблуневий сад) - автентичний вигляд комплексу - найпопулярніший готель рівня 3 і більше зірок у місті - зростання кількості постійних корпоративних клієнтів - спеціальні корпоративні програми та умови для туристичних агентств - діюча програма для постійних клієнтів - ціни, як на номерний фонд та ресторан, так і на усі послуги досить помірні - можливість для відпочинку з дітьми – сімейний формат - можливість групового відпочинку - можливість проводити банкетні заходи на найбільшу в місті кількість гостей - обізнаність персоналу щодо місцевої культури та історії 	<ul style="list-style-type: none"> - рівень більшості номерів не відповідає запитам нової цільової аудиторії середнього достатку - застарілий номерний фонд готелю, амортизації якого не достатньо - неможливість якісно доглядати за великою територією комплексу - неефективне завантаження готелю та ресторану протягом сезону - імідж місця з поганим сервісом від минулих клієнтів - багато сезонного персоналу і його відсутність у низький сезон - розміщення не поряд з центральної міської річкою (на відміну від інших комплексів), що є одним з місцевих туристичних магнітів - сезонність завантаження готелю та ресторану, тож неможливість постійного функціонування всіх послуг комплексу - високий відсоток плинності кадрів (багато співробітників з досвідом є місцевими і намагаються переїхати до регіональних центрів) - слабка інтеграція послуг та сервісу в Інтернеті, а також обмежене розміщення в мережі Інтернет - недостатньо кваліфікований персонал
МОЖЛИВОСТІ (O)	ЗАГРОЗИ (T)
<ul style="list-style-type: none"> - розвиток інфраструктури та благоустрою самого міста, місць що мають історичне та культурне значення - будівництво доріг за європейським стандартом, будівництво важливих транспортних розв'язок - підвищення інтересу до міста, до сусідніх міст що мають культурно-історичну цінність та регіону відлому - розвиток внутрішнього туризму в останні роки - комп'ютеризація сфери готельно-ресторанного бізнесу (як в плані функціонування, так і сервісу) - зростання кількості туристів під час карантинних обмежень для міжнародного туризму, тож популяризація місця протягом 2019-2021 років - закриття деяких регіональних конкурентів в 2022 році 	<ul style="list-style-type: none"> - різке зниження доходів населення протягом карантину в 2019-2021 роках і війни в 2022 році - відчужна криза на ринку бізнес послуг та бізнес-іміграція, що призвело до втрати великих групових клієнтів, особливо в низький сезон - зміна смаків та потреб клієнтів щодо послуг та сервісу, які важко забазелечити в межах рівня 3 зірок - розвиток подібних комплексів в Черкасах – як головному регіональному центрі з значно більшою інфраструктурою - спад туристичного потоку у зв'язку з військовими діями - слабка рекламна та PR-кампанія на регіональному рівні і відповідно необізнаність внутрішнього клієнта щодо місцевої культурно-історичної цінності і цікавих місць для дозвілля і відпочинку

Джерело: складено автором

Важливим чинником аналізу діяльності господарства і можливих пропозицій щодо змін в майбутньому, є безпосередньо аналіз фінансових результатів операційної діяльності.

Зміна обсягу та темпів надходження прибутку, може свідчити, наприклад, про необхідність зміни витрат, або збільшення прибутку шляхом інновацій [14].

Таблиця 1.2

Аналіз прибутку від основної операційної діяльності ГК

Показники	Попередній рік базисом на факт. реалізацію			Фактичний рік	Найменування чинників	Вплив на прибуток	
	ПР	Б	Ф			Розрахунок	Сума
1. Виручка від діяльності	4177,1	4636,22	4713,30	1. Зміна ціни	1.Ф.-1.Б.	+77,08	
2. Собівартість наданих послуг	3222	3410,5	3546,1	2. Зміна собівартості	2.Ф.-2.Б.	+135,6	
3.Адміністративні витрати	224,3	224,3	278,3	3.Зміна адміністративних витрат	3.Ф.-3.Б.	-54	
4. Витрати на збут	166,12	166,12	210,13	4. Зміна витрат на збут	4.Ф.-4.Б.	-44,1	
5.Прибуток від основної операційної діяльності	564,68	835,3	678,77	5. Зміна обсягу реалізації	6.Б.-5.ПР.	+66,97	
6.Прибуток фактичному реалізації при обсягу	X	631,65	X	6. Фактична зміна прибутку	5.Б.-6.Б.	+203,65	

Загальне відхилення X прибутку від основної операційної діяльності	+114,09
---	---------

Джерело: складено автором

Тож, аналіз доступних даних, що були наведені у таблиці (табл. 1.2) показав, що за рахунок часткового зростання середньо реалізаційних цін на послуги за останній сезон, підприємство змогло несуттєво збільшити прибуток на 77,08 тисяч гривень. В той же час, зростання собівартості послуг основної операційної діяльності за аналогічний період, призвело до неспівставних додаткових витрат у 135,6 тисяч гривень. Збільшення адміністративних витрат і витрат на збут привели загалом до зниження прибутку ще на 98,1 тисяч гривень.

Загальне зростання обсягу реалізації завдяки операційній діяльності призвело в звітному році в порівнянні з базисним роком також до несуттєвого, але збільшення прибутку на 66,97 тисяч гривень, а позитивні структурні зрушення привели до зростання прибутку на 203,65 тисяч гривень.

Отже, аналізуючи фінансові результати та динаміку їх змін від господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», можна зазначити позитивний вплив змін в структурі реалізованих послуг, збільшення обсягу і середньої ціни реалізації, що привело до зростання прибутку від основної операційної діяльності. Проте якість прибутку від основної операційної діяльності на підприємстві за аналізований період не може бути визнана абсолютною, оскільки відбулося зростання собівартості, адміністративних витрат і витрат на збут. Причому, темпи зростання витрат випереджали темпи зростання обсягу продажів.

Отже, підприємству в першу чергу необхідно проаналізувати, структуру постійних і умовно-постійних витрат [2]. В цьому контексті, особливо варто

звернути увагу на зростання майже на 20% адміністративних витрат, виходячи з чого, нашою метою має стати оптимізація адміністративних процесів, для зменшення їх фактичної собівартості. Одним з напрямків таких змін може стати система онлайн-бронювання.

1.2. Аналіз ефективності використання системи онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський

Аналізуючи ефективність системи онлайн-бронювання готельно-ресторанного комплексу, перш за все слід визначити вихідні данні [7], - тобто що собою представляє цей процес в конкретному закладі взагалі, а також які цілі ставляться та який результат можна порівнювати.

Взагалі, бронювання номерів, в тому числі он-лайн бронювання в готельно-ресторанному комплексі «Вітряк» - це обов'язок служби бронювання. До неї ми можемо віднести одразу декілька різних співробітників – це адміністратор, менеджери-диспетчери та сезонний адміністратор-«портє».

Звісно, як і в більшості подібних комплексах, заявки на бронювання в «Вітряку» можуть поступати різними способами – особисто по місцю, по телефону, або через он-лайн заявку.

Загальна статистика кількості бронювань через різні інструменти не ведеться, що обмежує можливість робити зараз певні аналітичні висновки, наприклад щодо напрямків тренду, хоча технічна можливість для цього існує. Втім, незмінним залишається те, що за своїм змістом, заявки на бронювання, не залежно від способу їх оформлення - не сильно відрізняються, адже в будь-якому випадку буде вказуватись інформація щодо дати бронювання, категорії номерів, термінів, особистих даних гостей.

Частково це можна пояснити тим, що за своїм принципом роботи (включаючи управлінські методи), комплекс є досить консервативним, тож і система он-лайн бронювання була інтегрована останньою. Для цього на веб-ресурсі готелю (рис. 1.2) був встановлений спеціальний модуль зворотного

зв'язку, який по-суті є простою формою бронювання.

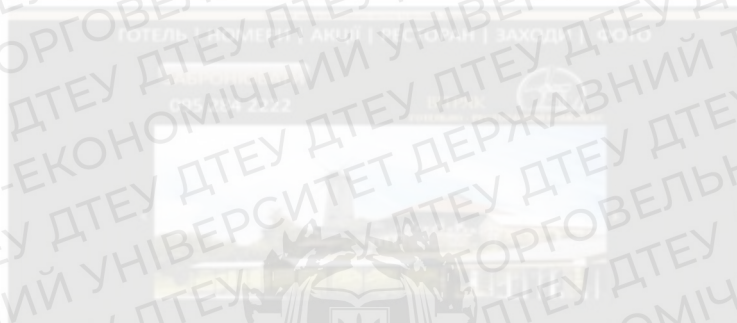


Рис. 1.2. Веб-сторінка готельно-ресторанного комплексу «Вітряк»

Джерело: загальнодоступна веб-сторінка

Сам модуль он-лайн бронювання має наступний інтерфейс (рис. 1.3):

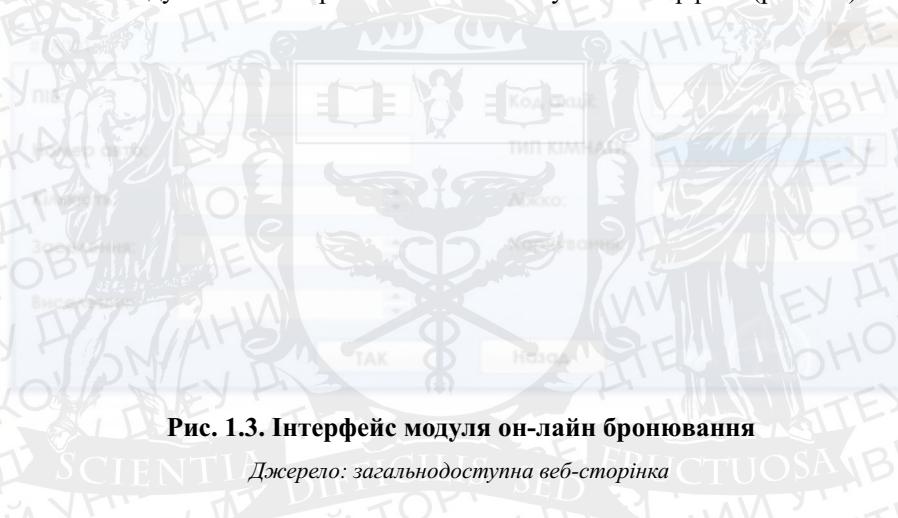


Рис. 1.3. Інтерфейс модуля он-лайн бронювання

Джерело: загальнодоступна веб-сторінка

В його основі просте, але старе програмне забезпечення, яке не потребує спеціальних навичок, а також великих комп'ютерних потужностей – фактично, це конструкторський модуль Bitstone Hotel Management System від компанії Bitstone Soft версії 4.13, який було спрощено (залишили тільки основні функції бронювання та клієнт-софт), перекладено та адаптовано під вирішення необхідних задач в готельно-ресторанному комплексі «Вітряк».

Звісно ж, усі данні, які проходять через модуль централізуються у вигляді звітів, які повідомляють адміністратора про нових гостей, поточний стан

кімнати, розподіл кімнат, історію кімнат, фінанси кімнати, замовленні додаткові послуги. Звіт може показати огляд поточного стану, або його можна створити шляхом вибору дати – тобто подивитись «історію».

Сама ж заявка в інтерфейсі, як можна побачити, досить проста та звична для клієнтів і оскільки за своїм змістом така заявка нічим не відрізняється від інших (через інші форми реєстрації) – це одразу відкрило багато нових можливостей, як для клієнтів «Вітряка», так і для самого закладу. Клієнти мають можливість забронювати номер не перебуваючи безпосередньо в готелі, або не чекаючи коли звільниться менеджер по телефону, так само вони звільняються від необхідності особистого спілкування, а також мають можливість попередньо побачити пропозицію у графічному виді. Для самого готельно-ресторанного комплексу «Вітряк» - це цілий комплекс переваг, які полягають у економії ресурсу персоналу, систематизації процесу, економії часу, розширенні сервісу для відвідувачів. Тож головною і передбачуваною метою є збільшення кількості заявок через систему он-лайн бронювання, на противагу іншим варіантам.

Система бронювання номерів в «Вітряк»-у через он-лайн модуль передбачає умовне анкетування не тільки для систематизації даних і статистики, але і для можливості звірки коректності даних клієнта, що в свою чергу економить час персоналу, адже дає змогу відсікти фіктивні замовлення. В той же час, модуль має не тільки форму реєстрації, але і дозволяє у зручному режимі і у будь-який час он-лайн дізнатись наявність і форму вільних місць, а також додаткових послуг та їх вартість на бажану дату прямо у формі реєстрації.

В наявному інтерфейсі заявок (рис.1.4), де відображаються усі заявки оформленні через модуль он-лайн бронювання, можна моніторити загальну кількість нових заявок і первісну інформацію про них – виставляючи їх пріоритет для подальшої обробки і обробляти їх, використовуючи інші функціональні можливості програми.



Рис. 1.4. Первинний інтерфейс заявок на бронювання

Джерело: внутрішня інформація господарства

Загалом, для гостя, алгоритм он-лайн бронювання є досить простим і складається з кількох кроків:

- клієнт залишає свій зворотній номер телефону
- клієнт обирає номер, період бронювання, кількість гостей
- клієнт обирає додаткові послуги
- клієнт заповнює анкету з особистими даними осіб, які безпосередньо будуть заселені
- клієнт підтверджує дані заявки та погоджується з умовами надання послуг
- клієнт здійснює оплату «бронювання» через веб-форму банкінга
- клієнт отримує зручним способом підтвердження бронювання

Варто зауважити, що система он-лайн бронювання в готельно-ресторанному комплексі «Вітряк» створювалась більше, як тренд, адже ще 5 років назад, більшість клієнтів були постійними відвідувачами, які були освідченні у всьому комплексі запропонованих послуг і не потребували додаткових інструментів бронювання. Втім, коли тенденції відвідування стали суттєво змінюватись разом з цільовою аудиторією – система он-лайн бронювання трансформувалась в ефективний мережевий інформаційний продукт, що полегшує клієнту процес ознайомлення із пропозиціями закладу, надає можливість дистанційного бронювання і замовлення додаткових послуг у будь-який час та з будь-якого місця [1, 28]. А з поліпшенням продукту – почав органічно зростати і попит на нього.

Значний вклад у це, до речі, було внесено за рахунок зростання

корпоративних клієнтів і розширення корпоративних заходів, адже формат організації проживання для їх відвідувачів часто передбачав організацію процесу сторонніми «компаніями»-посередниками, або окремими співробітниками, які особисто не відвідували комплекс і потребували можливості скористатися усіма раніше переліченими перевагами он-лайн ознайомлення та бронювання.

Але як і будь-яка сервісна система, онлайн-бронювання в готельному-комплексі «Вітряк», має не лише позитивні якості. В першу чергу це проявляється через технічні складності, а також неефективність комунікації з клієнтом при його розміщенні шляхом он-лайн бронювання, адже фактично відсутній зворотній зв'язок [9] (підтвердження заявки в формі замовлення – вважати ефективною комунікацією не можна).

Повноцінний зворотній зв'язок міг би по більшій мірі посприяти підвищенню ефективності управлінських та адміністративних рішень [10]. Це б дозволило менеджерам готельно-ресторанного комплексу «Вітряк» вчасно врегулювати адміністративні труднощі, забезпечувати клієнтів актуальною інформацією та комфортними умовами заселення та перебування в готельно-ресторанному комплексі.

Тобто з одного боку, система онлайн-бронювання виконує свої функції економлячи людські ресурси та час, але з іншого ми знаємо, що відділ бронювання мав би постійно працювати із службою прийому та розміщення заявок і оперативно надавати клієнтам інформацію щодо реального або прогнозованого стану речей, що неможливо зробити в рамках модуля онлайн-бронювання, який також не має бути «перевантажений» в угоду швидкості та зручності свого використання та адміністрування.

Крім того, не маючи штатного веб(системного)-адміністратора, служба бронювання постійно стикається із технічними проблемами функціонування модуля он-лайн бронювання, які не можливо полагодити оперативно та без залучення спеціаліста, адже сам модуль є конструкторською версією без належних оновлень та підтримки. Тут можна згадати і проблеми зі стабільною

роботою бази даних і швидкість провантаження інформації після заявок на бронювання, а також швидкість можливості їх обробки та інші технічні нюанси.

Так, для порівняння, мною було проаналізовано метричні данні нашого модуля он-лайн бронювання і для наглядності порівняно його із умовно-середніми показниками (рис.1.5). Для цього було використано сервіс WebPageTest, який є провідною платформою моніторингу цифрових ресурсів, що надає продукти синтетичного моніторингу, вимірювання реальних користувачів, моніторингу мережі та моніторингу кінцевих «точок» завантаження.




Рис. 1.5. Середні метричні показники відкриття веб-сторінки і завантаження додатків у сфері готельно-ресторанного бізнесу (тільки у разі використання через персональний комп'ютер)

Джерело: веб-сервіс WebPageTest

Ми можемо побачити, що наприклад, нормальними показниками вважається швидкість завантаження модуля у 1,8 секунд, час «простою» до технічної можливості першої взаємодії після завантаження інтернет-сторінки - всього 3 мілісекунди, а час встановлення з'єднання та відгуку веб-сервера – 0,9 секунд.

В той же час, розглядаючи швидкість роботи нашого модуля он-лайн

бронювання, ми отримуємо метричні данні, що сильно відстають від нормальних показників.



Рис. 1.6. Індекс швидкості завантаження даних на сервер (Server Speed Index)

Джерело: власний аналіз через веб-сервіс WebPageTest

Індекс швидкості завантаження даних на сервер (рис.1.6) має критично низькі показники і знаходиться на межі помаранчевої та червоної зони, тобто має за рівнем оцінки продуктивності (Lighthouse performance scoring) значення, що свідчать про суттєві помилки і дуже погану швидкість роботи.



Рис. 1.7. Сукупне зміщення макету (Cumulative Layout Shift)

Джерело: власний аналіз через веб-сервіс WebPageTest

Поганий показник CLS (рис.1.7), який перебуває в помаранчевій зоні свідчить про проблеми візуальної стабільності, що пояснюється застарілим інтерфейсом модуля.



Рис. 1.8. Час повного завантаження інтерфейсу сторінки (Module Load Time)

Джерело: власний аналіз через веб-сервіс WebPageTest

Час необхідний для повного завантаження модуля (рис.1.8) є гранично-

взаємодії, але при цьому залишається доволі повільним і незручним у роботі, оскільки є технічно-застарілим. Тобто потребує не тільки функціонального, але і технічного апдейту.

Ну і крім технічних негараздів, не змогли ми обійти проблему низької кваліфікації співробітників залучених по ланцюжку менеджменту в обслуговуванні (прямо чи опосередковано) системи он-лайн бронювання, що також суттєво впливає на її ефективність.

Оскільки персонал – це основний ресурс створення послуги і обслуговування сервісних процесів [23], значну роль в роботі служби он-лайн бронювання «Вітряка» відіграє людський фактор. Професійні бар'єри в міжособистих комунікаціях призводять до того, що дані в системі он-лайн бронювання є реальними, але ненавмисно спотвореними [21]. Втім, клієнт має свої очікування виходячи з отриманої інформації. Тож інколи це призводить до розчарування та відповідно низької оцінки наданому сервісу взагалі.

РОЗДІЛ 2

**НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОНЛАЙН-
БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
КОМПЛЕКСУ «ВІТРЯК», МІСТО КОРСУНЬ-ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ****2.1. 2.1 Удосконалення онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного
комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський**

Формуючи на основі аналізу комплексну пропозицію щодо удосконалення, як окремих ланок, так і загальної системи он-лайн бронювання готельно-ресторанного комплексу «Вітряк» необхідно в першу чергу виходити з стратегії розвитку готелю корелюючи пропозицію з об'єктивними можливостями – як фінансовими, так і організаційними (з урахуванням людського ресурсу) [5], а також функціональними можливостями модуля он-лайн бронювання, що використовується.

Головні напрями удосконалення мають бути спрямовані на оптимізацію таких процесів, які в результаті покращать задоволення нагальних потреб, як клієнтів, так і безпосередньо готельно-ресторанного комплексу, а також які загалом покращать та збільшать соціально-економічний ефект.

Для клієнтів це потенційно має дати одну з наступних можливостей: швидше отримати послуги бронювання; дешевше отримати послуги бронювання (за рахунок оптимізації витрат самого комплексу); отримати більшу зручність послуг бронювання; отримати унікальні функції в рамках послуг бронювання.

В той же час, для самого готельно-ресторанного комплексу, це потенційно має дати одну з наступних можливостей: оптимізувати витрати на процеси бронювання; оптимізувати час на процеси он-лайн бронювання; оптимізувати обсяг людського ресурсу для он-лайн бронювання; оптимізувати системність та зручність процесів он-лайн бронювання; покращити інтеграцію процесів он-лайн бронювання у взаємодії з іншими

процесами надання послуг готельно-ресторанного комплексу.

Виходячи з цих факторів, мною і були сформовані основні напрями вдосконалення:

системні (програмні) вдосконалення системи бронювання, в тому числі швидкості її роботи, якості взаємодії, кількості функціоналу, ергономіки людський ресурс – підвищення кваліфікації персоналу для більш ефективного використання системи он-лайн бронювання

Розглядаючи шляхи програмного вдосконалення он-лайн бронювання готельно-ресторанного комплексу "Вітряк", слід в першу чергу забезпечити організацію сучасної автоматизованої системи бронювання. Це можна зробити, або шляхом вдосконалення вже наявної системи бронювання відповідно до заданих стандартів, або інтегрувавши сторонній готовий комплекс (наприклад FIDELIO, або ZAK), який вирішить усі поставлені задачі.

Обидва варіанти є прийнятними і мають, як свої плюси так і мінуси у порівнянні. Обираючи з них, можна було б зважити на порівняння вартості інтеграції, ефективності, можливості персоналу швидко навчитися найбільш ефективно використовувати складну чи просту систему, вартості обслуговування в подальшому, можливості швидко змінювати її і так далі. Але я вважаю за доцільне виходити з того, що вдосконалення вже наявної системи он-лайн бронювання буде більш зрозумілим та менш ризиковим вибором для керівництва, яке вже довело свою консервативну позицію у питаннях технічного розвитку комплексу.

В будь-якому разі, в результаті запропонованих дій, програмні та технічні зміни модуля бронювання (бек-інтерфейс та фронт-інтерфейс, тобто, як для клієнта, так і для співробітників) мають розширити системний функціонал і забезпечити швидке та зручне вирішення повсякденних завдань [27], отже необхідним є:

- оновлення візуального інтерфейсу модуля для взаємодії з клієнтами та персоналом

- оновлення алгоритму бронювання номерів, оформлення гостей, замовлення окремих чи додаткових послуг
- інтеграція модуля контролю у реальному часі за станом складів, станом та занятістю номерів, діяльністю персоналу, графіку та наявністю додаткових послуг, тощо
- модуль збору та аналізу статистики
- інструмент прогнозування роботи комплексу, включаючи можливість обміну даними з системою автоматизації та програмами бухгалтерського та фінансового обліку
- автоматичне створення профайлу клієнта – управління ним
- налаштування швидкості роботи модуля, обробки бази даних із вхідною та вихідною інформацією, швидкість взаємодії з користувачем та адміністратором

Ці зміни мають бути забезпечені наступними, новими можливостями СИСТЕМИ:

- автоматичний розрахунок тарифів в залежності від чисельних умов (сезону, зайнятості, типу - індивідуальне, агентство, групове, корпоративне і т.д.)
- отримання інформації про доступність тарифу, типу кімнат, послуг
- можливість вибору валюти з перерахунком курсу та типу розрахунку
- підтримка багатьох мов
- можливість розділити рахунок гостей
- нові функції налаштування: фільтри пошуку, автоматичний розрахунок, списки всіх послуг, тарифів
- функція підселення
- статуси кімнат (ремонт, бронювання, рейтинг), а також їх відображення в робочих інтерфейсах співробітників
- можливість створення профайлів усіх гостей, компаній, турагентств, груп
- автоматичне та ручне налаштування тарифів
- автоматична розсилка листів-підтверджень бронювання, нагадувань щодо

броні

- можливість скасування, або відновлення бронювання
- можливість автоматичного розподілу кімнат на велику групу за заданими параметрами
- вказівки іншим службам та персоналу готелю, автоматичне створення вказівок та повідомлення про ці вказівки
- можливість інтеграції із системами інших служб- можливість відкрити груповий (корпоративний) рахунок для додаткових послуг

Окремо можна виділити також нові функції в розділі прийому гостей: сортування списку гостей в залежності від заданих умов; швидкий пошук гостей для уточнення та оновлення інформації; автоматичне (швидке) пропонування кімнат виходячи з профайлу; можливість швидкого заселення гостя без попереднього бронювання; зміна будь-яких даних бронювання; можливість друку реєстраційної картки гостя; розсилка повідомлень; ведення історії та статистики гостя, або кімнати; швидке переселення гостя із повідомленням для усіх задіяних служб; додавання та повідомлення про додавання до «чорного списку гостей»; автоматичний розрахунок комісійних для агентств; створення листів-повідомлень, нагадувань та привітань за критеріями профайлу гостей.

Важливим є також аудиторський (аудит, статистика, звірка, звітність) функціонал, який до цього взагалі був фактично відсутній. Це може бути: інтеграція бухгалтерських функцій; меню-звіт, з узагальненою інформацією про статуси номерів, бронювання, фінанси, номерний фонд, профайли, статистику; звіти щодо роботи обслуговуючого персоналу (статуси заявок); призначення кімнат та звіти з усіх розподілів; порівняння з попередніми періодами та прогнозування наступних; управлінські звіти; резервне копіювання звітної інформації; касова зміна; фіксація порушень; автоматичний розрахунок податків та фіксованих нарахувань;

Другим фактором, що має забезпечити більш ефективне використання системи он-лайн бронювання є людський ресурс. Для цього можна виділити

три основні напрямки:

1. Створення комфортних робочих місць та умов роботи для персоналу (особливо оснащення сучасною комп'ютерною та оргтехнікою та засобами зв'язку, на які підв'язана робота багатьох модулів, які я пропоную додати в систему он-лайн бронювання)
2. Організація ефективної комунікації між підрозділами готелю (в тому числі за допомогою систематизації статусів та заявок)
3. Підвищення (або здобуття) кваліфікації співробітників, на що має бути зосереджено головні зусилля, адже ефективність функціонування будь-якого готелю тісно пов'язана з якістю готельних послуг. Тож можливість належно використовувати систему он-лайн бронювання прямо залежить від компетентності, професійних навичок, розумових здібностей та навіть навичок комунікації персоналу безпосередньо або опосередковано задіяному в цьому. Для цього, в готельно-ресторанному комплексі має бути визначена система навчання персоналу, яка буде мати на меті забезпечити конкретний професійний рівень, не залежно від початкових навичок. Тож це може бути загально професійні знання незалежно від рівня кваліфікації, або здобуття рівня конкретної спеціалізації. Це має бути реалізовано через затверджений освітній план, виходячи із поставлених задач.

В рамках такого навчання підвищення кваліфікації може включати [6]:

- отримання нових спеціальних знань та навичок;
- застосування отриманих, але не використовуваних досі знань та навичок;
- підвищення та розширення кваліфікації;
- поліпшення якісних та кількісних показників виконаної роботи;
- адаптацію до умов виробничого процесу, що змінилися.

Всі ці фактори тісно пов'язані з умінням та ефективністю використання системи он-лайн бронювання на належному рівні. Крім того, подібне професійне зростання – важливий мотив у діяльності багатьох працівників. Відсутність можливості зростання часто призводить до зниження трудової

активності працівників та погіршення діяльності підприємства [15].

2.2. Соціально-економічний ефект від запропонованої системи онлайн-бронювання послуг готельно-ресторанного комплексу «Вітряк», місто Корсунь-Шевченківський

Зростаючий попит на якісні послуги в готельній сфері важко уявити без впровадження сучасної системи онлайн-бронювання. Такий стан речей породжує необхідність розробки та доведення до власника готельно-ресторанного комплексу переліку заходів, спрямованих на відповідні зміни, а для цього слід визначити економічне та соціальне обґрунтування доцільності запропонованих дій.

Загалом, соціально-економічний ефект ґрунтується на можливості задовільнити попит клієнта щодо рівня та якості послуг, що надаються, а щодо самого об'єкту господарювання, - то ефект ґрунтується на можливості оптимізації бізнес-процесів та зменшення прямих витрат, у порівнянні з необхідністю капітальних вкладень та організаційних процесів, для здійснення цих змін [4].

Звісно ж, наявна система в готельно-ресторанному комплексі «Вітряк» і так більш-менш успішно вирішує основні господарські завдання, пов'язані із бронюванням і обслуговуванням гостей (інакше питання щодо змін системи бронювання було б вже піднято). Тож чи достатній ефект ми отримаємо, вклавши кошти в її вдосконалення? Відповідь на це питання можна дати, тільки визначивши усі критерії змін.

Для визначення економічного ефекту нашої пропозиції, я вважаю за доцільне використовувати показник Est, який вказує на перевищення вартісної оцінки результатів над вартісною оцінкою сукупних витрат ресурсів за весь строк здійснення заходу (в нашому випадку – розробки та інтеграції оновленої системи бронювання, а також витрат на підвищення кваліфікації для можливості її обслуговування) [25, 24].

За загальновідомою формулою для визначення показника економічного ефекту Est, потрібно від вартісної оцінки результатів здійснення заходів за розрахунковий період (Rst) відняти витрати (Vst) на впровадження нових технічних рішень за розрахунковий період, які включають витрати при створенні продукту (Vvr) і при його реалізації (Vvn).

Для визначення якісної оцінки результатів здійснення заходів за розрахунковий період, ми можемо звернутись до наведеної вище таблиці 1.2.

Таблиця 2.2

Прогнозований прибуток від основної операційної діяльності з урахуванням впливу звичайних та запропонованих змін

Показники	Попередній рік (базис)	Відносно базисом на факт. реалізацію	з Найменування чинників на	Вплив на прибуток Сума
1. Виручка діяльності	від 4713,30	4 853,8	1. Зміна ціни	140,5
2. Собівартість наданих послуг	3546,1	3 484,4	2. Зміна собівартості	+61,7
3. Адміністративні витрати	278,3	239,2	3. Зміна адміністративних витрат	+39,1
4. Витрати на збут	166,12	166,12	4. Зміна витрат на збут	0
5. Прибуток від основної операційної діяльності	від 678,77	964,08	5. Зміна обсягу реалізації	+125,283
6. Прибуток фактичному при обсягу реалізації	X	838,80	6. Фактична зміна прибутку	+160,03
7. Загальне відхилення прибутку від основної операційної діяльності	X	285,31		

Джерело: складено автором

Аналіз прибутку від основної операційної діяльності ГК, на основі якої ми можемо спрогнозувати потенційний прибуток від основної операційної діяльності на наступний період, з урахуванням впливу звичайних та запропонованих змін.

В нашій розрахунковій таблиці (табл. 2.2) ми зазначили, що

прогнозована виручка від діяльності складе суму минулорічної виручки у розмірі 4713,30 тис. грн помножену на *1,0166 (коефіцієнт річної зміни за минулі періоди) *1,029 (прогнозований коефіцієнт зростання реалізації номерного фонду) і буде становити 4 853,8 тис. грн. Загалом, результатом збільшення обсягу реалізації номерного фонду і зміни ціни в порівнянні з базисним роком буде збільшення прибутку на 140,5 тисячі гривень. В той же час, собівартість наданих послуг та адміністративні витрати будуть зменшені, відносно прогнозованих змін.

Адміністративні витрати, будуть зменшені за рахунок оптимізації праці, адже протягом основного сезону (7 місяців), відпаде необхідність в додатковому персоналі служби розміщення та бронювання, що загалом скоротить витрати на 59,5 тис. грн, втім збільшить витрати на іншого, більш кваліфікованого менеджера в середньому на 20%, що складе додатково 20,4 тис. грн витрат. Тобто, загалом ми отримуємо $278,3 - 59,5 + 20,4 = 239,2$ тис. грн. витрат. Таким чином, зменшення адміністративних витрат, зміна собівартості (за рахунок зменшення виробничих витрат на обслуговування номерного фонд), а також стабільний рівень витрат на збут, дозволить щорічно економити на цих категоріях близько 100 тис. грн відносно базисних результатів.

Загальним результатом розглянутих структурних зрушень стане додаткове зростання прибутку на 160,03 тисяч грн від основної операційної діяльності, а темпи зростання витрат нарешті поступляться темпам зростання обсягу продажів, що забезпечить стабільний зріст підприємства в наступні роки.

Порівнявши дані таблиць (табл. 2.1 та табл. 2.2), ми можемо побачити, що різниця у відхиленні прибутку в результаті запропонованих змін складе 285,31 тис грн (зростання у прогнозований рік) - 114,09 тис грн (зростання у попередній рік) = 171,22 тис грн, тобто на таку суму, збільшиться результат діяльності, без урахування разових виробничих витрат.

Повертаючись до формули, ми можемо визначити наступні данні:

$Est = 171,22 (Rst) - (0 (Vvr) + (80,2 + 10,025 + 21 (Vvn))) = 59,995$ тис грн
, де $(Vvr) = 0$, оскільки зміна виробничих витрат була в табл. 2.2, врахована у вартісну оцінку результатів (Rst) , а (Vvn) включає середньо ринкову вартість наступних операційних витрат: витрати на оплату послуг сторонніх організацій для інтеграції вдосконалення системи он-лайн бронювання; підвищення кваліфікації операційного персоналу; амортизація технічних потужностей;

Виходячи з отриманого результату, можна дійти висновку, що запропоновані зміни – позитивно впливають на економічні показники, а витрати на їх реалізацію є виправданими.

В узагальненому вигляді, найбільш явно визначений позитивний ефект буде досягнуто за рахунок наступних чинників діяльності [20, 16]:

- в результаті досягнення локальної конкурентної переваги (наприклад за функціональною зручністю, якістю послуг)
- прямий економічний ефект від підвищення продуктивності роботи персоналу готелю (як наслідок підвищення їх кваліфікації, а також швидкості і якості роботи технічних модулів обслуговування клієнтів)
- ефект від оптимального використання наявних ресурсів (людських, фінансових, організаційних)

Все це спрощує та покращує організацію господарського процесу, створює додаткові можливості одержання конкурентної переваги.

Крім того, варто враховувати, що нова система он-лайн бронювання зможе також дати управлінському персоналу інструменти для підвищення віддачі від невлених активів готелю [8, 18]: бренд-імідж готелю серед різних категорій клієнтів, рівень сервісу в готелі загалом й індивідуальний підхід до кожного клієнта. Ці складові сьогодні виходять на перші місця за вагомістю формування конкурентних переваг, хоча їх ефект і досить складно кількісно чи якісно оцінити в перспективі короткого часу, враховуючи неможливість прогнозування потенційного розвитку конкурентного середовища. Саме ці фактори формують головний соціальний ефект від

запропонованих змін.

Слід також відмітити, що запропоновані технічні реновації - це досить багаторівневий процес, який може суттєво змінювати свої чинники на проміжних етапах створення. До того ж, він тісно пов'язаний з впливом людського фактору, що ще більше впливає на кореляцію прогнозованості показників [24, 22].

Розглядаючи пропозицію щодо удосконалення системи он-лайн бронювання готельно-ресторанного комплексу «Вітряк» ми можемо прогнозувати, що її реалізація дозволить суттєво скоротити час на обслуговування споживачів, забезпечити новий функціонал (багатофункціональне резервування в режимі он-лайн), знизити собівартість послуг через швидкість обробки заявок та зручності управління автоматизованими системами, оптимізувати формування та виконання завдань співробітниками на всіх ланках. Це також дозволить в майбутньому використовуючи наявний організаційний і людський ресурс (та кваліфікацію) – збільшувати обсяги послуг та розширяти їх асортимент, і в решті-решт мінімізувати витрати на організацію послуг бронювання і резервування.

Отже, для готельно-ресторанного комплексу – це в першу чергу [19]:

- економічний ефект через зниження витрат, шляхом оптимізації бізнес-процесів;
- економічний ефект через збільшення доходу, завдяки можливості надавати більший (за кількістю та обсягом) асортимент послуг;
- соціальний ефект, через гарантоване виконання замовлень у необхідному обсязі та в зазначені строки;
- соціальний ефект, через підвищення віддачі від невлених активів готелю.

Крім того, система он-лайн бронювання, як складова системи автоматизації бізнес-процесів, в залежності від того, які функції з запропонованих буде реалізовано на кінцевому продукті, може створити і низку інших переваг, які також важко якісно оцінити [3]. Це, зокрема,

можливість проведення маркетингових досліджень і інтеграції маркетингових інструментів, аналіз сегментів ринку в live-режимі для можливості пристосування під споживчі запити, використання даних про переваги постійних гостей, унікальний персоналізований сервіс, оптимізація асортименту послуг та використання ресурсів готелю, економія витрат на обробку даних, скорочення затрат часу на всіх етапах обслуговування гостей, створення інтегрованої готельної інформаційної мережі, підвищення правильності прийняття управлінських рішень, налагодження процесів розрахунку і виплати комісійних винагород, тощо.

Все це створює унікальні можливості для підприємства і формує комплексний соціально-економічний ефект, який складається з переваг на усіх ланках діяльності.

Очевидним є те, що завдяки автоматизації процесів бронювання, а також підвищення кваліфікації персоналу за для можливості максимально ефективного використання цих змін - готельно-ресторанний комплекс «Вітряк» може перетворитися на кероване господарське підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації, що виправдовує необхідні інвестиції у свій розвиток, і, очевидно, підтверджує позитивний соціально-економічний ефект від цих змін, а його комерційна складова, при загальних умовах – є більш ніж виправданою [11], навіть з урахуванням чималих разових витрат на забезпечення запропонованих змін.

ВИСНОВОК

В рамках виконання дипломної роботи було проведено аналіз основних аспектів системи онлайн-бронювання підприємств готельно-ресторанного формату, визначено їх особливості та потенціал, розглянуто слабкі та сильні сторони. Виходячи з досліджених теоретичних аспектів, було також проведено аналіз існуючої системи онлайн-бронювання у готельно-ресторанному комплексі «Вітряк» в місті Корсунь-Шевченківський, вивчено умови роботи служби онлайн-бронювання, виявлено недоліки роботи та запропоновано напрямки удосконалення, як самої системи, так і умов покращення ефективності її використання.

В дослідженні було визначено, що система онлайн-бронювання є ефективним інструментом для забезпечення конкурентоспроможності та мінімізації витрат підприємства. Маючи на меті покращити її роботу, було проаналізовано можливості існуючої системи і враховуючи особливості процесу формування та реалізації стратегії розвитку готелю запропоновано шляхи покращення роботи готельного господарства для забезпечення максимальної ефективності діяльності, в першу чергу завдяки технічним та функціональним змінам у системі обслуговування клієнтів та управлінських рішень.

Таким чином було запропоновано комплексне рішення, яке має допомогти усунути ряд недоліків, існуючих зараз в готельно-ресторанному комплексі «Вітряк». Серед таких недоліків було визначено, наприклад: відсутність функціонального зворотного зв'язку при здійсненні бронювання, недостатній функціонал при використанні системи онлайн-бронювання, низьку швидкість та якість роботи модуля он-лайн бронювання, спотворену передачу інформації на різних ланках обслуговування відвідувачів (в тому числі через низьку професійну придатність персоналу), відсутність можливості автоматизувати роботу персоналу (порт'є, адміністраторів, бухгалтерів тощо), великий потік інформації, що обробляється вручну, що веде до величезних навантажень, зниження уваги та оперативного реагування співробітниками готелю на отриману інформацію, неефективної структури

роботи готелю у процесі обслуговування, відсутність автоматизованої системи, у яку можливо інтегрувати інші спеціалізовані модулі та, завдяки якій, можна проводити аналітичну роботу щодо результатів господарської діяльності розглянутого комплексу, можливість обробляти інформацію та приводити її до вигляду, придатного для формування регламентованої звітності, необхідної законодавством.

Запропоноване рішення, щодо покращення системи онлайн-бронювання, а також можливості персоналу ефективно її використовувати, представляє практичний інтерес не тільки для самого готельно-ресторанного комплексу, як підприємства першочерговою метою якого є підвищення прибутковості за рахунок організації ефективного управління ресурсами (в нашому випадку за допомогою використання сучасних інформаційних технологій), а й для органів управління, які здійснюють керівництво та контроль за цими процесами. В решті-решт, розглянуті зміни дозволять підвищити ефективність роботи служби прийому та розміщення гостей, розвинути внутрішні комунікації, розширити способи та методи бронювання номерів, значно підвищити якість обслуговування розширивши можливості запропонованого сервісу, збільшити прибуток, оптимізувати витрати та бізнес-процеси.

Підсумовуючи проведену аналітичну роботу, можна стверджувати, що необхідність максимально ефективно використовувати сучасні технології у сфері бронювання, пришвидшуючи процеси обслуговування та автоматизації процесів керування господарствами готельного типу – є одним з головних завдань для менеджменту вітчизняних підприємств. Сьогодні конкуренція невинно змушує керівництво не тільки покращувати системи автоматизації, але і відповідним чином підвищувати професіоналізм персоналу, забезпечуючи загальне зростання рівня сервісу. Використання у готельно-ресторанному комплексі «Вітряк» сучасних технологій бронювання дозволить підвищити обсяги продажів, прихильність гостей і ефективність роботи персоналу. Завдяки автоматизації таких процесів, готель може

перетворитися в кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації, що виправдовує необхідні інвестиції у технології, котрі в перспективі повністю окупаються завдяки суттєвого збільшення соціально-економічного ефекту.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альстайн М. Революція платформ. Як мережеві ринки змінюють економіку

- і як змусити їх працювати на вас: Манн, Іванов і Фербер, Альстайн М, Пол С., **Джефрі П.**, – США, 2017. – 5 с.
2. Бондарчук О.М., Підвищення ефективності діяльності підприємства на основі оптимізації собівартості продукції: Ефективна економіка, Бондарчук О.М., Голобородько Б.Ю – Кривий Ріг: ТОВ ДКС-центр - № 10, 2013. – 3 с.
3. Бунке О. Автоматизація бізнес процесів - навчальний посібник до практичних занять - Електронне мережне навчальне видання, Новіков П., Сірий О. – Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2021. – 5 с. – Режим доступу: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/43289/1/NavchPos_ABP_2021.pdf
4. І. Вініченко, Ефективна економіка - журнал, – Дніпро: ТОВ ДКС-центр - № 4, 2012 (редакція 2020)
5. Востряков О.В. Стратегічне управління підприємством: бізнес-курс: Навч. посібник, Востряков О.В., Гребешкова О.М. - Київ: КНЕУ, 2014., - 211 с.
6. Дуляба Н.І., Економіка та управління підприємствами: **The personnel management system formation features of financial services enterprises**, Дуляба Н.І., Озарчук К.С.: Львів - №39, 2020. – 167 с.
7. Д'яконова А. Мотивація персоналу в готельному господарстві: Економіка та суспільство. Готельно-ресторанна справа - електронний журнал, Д'яконова А., Тітомір Л., Жовтяк К. – Одеса: ОНТУ - № 33, 2021.
8. Забалдіна Ю.Б. Маркетинг туристичного підприємства: навч. посіб. – Київ, 2006. – 187 с.
9. Завідна Л.Д. Економіка та управління підприємствами, Інформаційні ресурси та їх вплив на систему управління підприємством готельного господарства, - Том 29 (68). № 2, 2018. – 3 с.
10. Завідна Л.Д. Економіка та управління підприємствами, Інформаційні ресурси та їх вплив на систему управління підприємством готельного господарства, - Том 29 (68). № 2, 2018. – 11 с.
11. Кучер Д.Б. Підвищення якості готельних послуг через внутрішню оптимізацію процесів надання послуг на вітчизняних підприємствах готельного господарства: Вісника Чернівецького торговельно-

економічного інституту - № 1, 2012.

12. М.Лисенко, Інформаційні технології в туризмі - навчальний посібник: Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна» - Київ, 2017. – 32 с.

13. Ляпіна І.Ю. Організація та технологія готельного обслуговування: підручник для початкової професійної освіти. Київ: Академія, 2015. – 208 с.

14. Мохонько Г. Статистичний збірник: Наукова та інноваційна діяльність в Україні, Стан розвитку інноваційного потенціалу підприємств харчової промисловості в Україні, Г. Мохонько, К. Клименко – Київ, 2020. – Анотація

15. Непочатенко В. Мотивація персоналу в готельному господарстві: Економіка та суспільство. Готельно-ресторанна справа - науковий журнал – Умань, - № 31, 2021.

16 . Осокіна А.В., Теоретико-прикладні аспекти управління операційною ефективністю підприємства: Чернівецький науковий часопис. Серія 1. Економіка і управління – Чернігів, 2015. – № 1(6). – 46-56 с.

17. Плахтоник Д. Оцінка ефективності інвестицій і інновацій: основні підходи й напрямки оцінки ефективності інноваційно-інвестиційної діяльності підприємства - посібник – Запоріжжя: ЗНУ, 2019. – 37 с.

18. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Підручник. - К.: Кондор, 2009. - 408 с., Огляд: Мальська М.П., Білоус С.В. - Львів, 2020. – 55 с.

19. Скібіцький О.М. «Економіка та управління підприємствами» - електронний журнал, №19, – Львів, 2018. – 349 с.

20. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесу: підручник, Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П., Артеменко О.І., Хрущ Л.А. – Київ: Ліра К., 2017. – 764 с.

21. Смірнова К.А. Комунікативні бар'єри в інтернет-спілкуванні та шляхи їх подолання: вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса - Том 2, №13, 2021. – 268 с.

22. Цмоць І.Г. Визначення задач і формування вимог до інтелектуальних компонентів інтегрованих АСУ, І.Г. Цмоць, О.В. Скорохода, Технічні вісті:

науково-технічний журнал - №27, 2014. - 53–54 с..

23. Чуєва І. Економіка та суспільство: Сучасні тенденції розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні, І.Чуєва, С.Жестков, А.Сидорук: Запорізький національний університет, 2021. – Анотація.

24. Чуєва І. Економіка та суспільство: Сучасні тенденції розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні, І.Чуєва, С.Жестков, А.Сидорук: Запорізький національний університет – №27, 2021. – 3 с.

25. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємства, Навчально-інформаційний портал НУБіП України – інтернет видання, - Київ: (редакція) 2022. – № 9. – Режим доступу:

<https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/tool/print/index.php?id=357320>

26. Hite A. Global Hotel Study: CoStar Realty Information (An unprecedented, worldwide view of the hospitality industry), Hite A., Rossmann R., 2020. – 4-5р.

27. Altexsoft, Hotel Property Management Systems: Products and Features - editorial column, US, 2022. – Режим доступу: altexsoft.com/blog/travel/hotel-property-management-systems-products-and-features

28. Hotel Industry magazine: «Everything You Need to Know About Hotels!», Revfine.com, 2020. – Режим доступу: <https://www.revfine.com/hotel-industry/>

SCIENTIA DIFFICILIS SED FRUCTUOSA

Схожість

Джерела з Інтернету

97

16	https://ru.essays.club/%D0%AD%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%...	3 джерела	4.03%
20	https://revolution.allbest.ru/sport/00861499_1.html		1.5%
22	https://ua-referat.com/uploaded/metodichni-rekomendaciyi-do-napisannya-vipusknih-kvalifikacijn/index1.html		1.31%
33	https://oteli.net.ua/ukr/hotel/info/Korsun-Shevchenkovsky-Vetrjak		0.52%
36	https://oteli.net.ua/ukr/town/Korsun-Shevchenkovsky		0.44%
37	https://knote.edu.ua/file/MjI2OTQ=/f3f8c4d050e75d536c2824c9dfa6c39c.pdf	3 джерела	0.38%
38	https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/416	2 джерела	0.33%
39	http://www.visnyk-onu.od.ua/journal/2018_23_6/14.pdf		0.32%
42	https://fspu.odpu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/06/%D0%9A%D1%80%D0%B0%D0%B2%D1%86%D0%BE%D0%B...	31 джерело	0.26%
44	https://ua-referat.com/uploaded/kafedra-mijnarodnogo-menedjmentu-vipuska-kvalifikacija-robot/index1.html		0.23%
45	http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/10998	20 джерел	0.22%
46	https://tourism-book.com/pbooks/book-62/ua/chapter-2401	3 джерела	0.15%
47	https://knote.edu.ua/file/MjAxODk=/5fb6a8dcc2e3c0825be82e3fb047.pdf	3 джерела	0.15%
48	https://revolution.allbest.ru/pedagogics/00592865_0.html	2 джерела	0.13%
50	https://ua-referat.com/uploaded/funkcionalno-tehnologichna-struktura-gotelenogo-pidpriyemstva/index1.html	3 джерела	0.12%
51	http://chtei-knteu.cv.ua/herald_en/content/download/archive/2015/v1/NV-2015-v1_10.pdf		0.12%
52	http://market-infr.od.ua/journals/2020/39_2020_ukr/29.pdf		0.12%
53	http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/31876/1/%D0%94%D0%B8%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96...		0.11%
56	https://ipkv.kname.edu.ua/images/files/%D0%90%D1%81%D0%BF%D1%96%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%82%D1%83%D...		0.11%
57	https://uni-sport.edu.ua/sites/default/files/konferencya/molod_xiv_zbirnyk_traven_2021.pdf	5 джерел	0.1%

58	https://odaba.edu.ua/upload/files/Methodichni_rekomendatsii_kvalifikatsiyna_robota.pdf	0.1%
59	http://ni.biz.ua/9/9_5/9_53603_primeri-opisaniya-elektronnogo-resursa-udalennogo-dostupa.html	2 Джерела 0.1%
60	https://knowledge.allbest.ru/sport/3c0a65635a2bd78a5d43a89421316c37_0.html	0.1%
61	https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/19397/3/koreh_himnast.pdf	8 джерел 0.1%

Джерела з Бібліотеки

190

1	Студентська робота	ID файлу: 1013630221	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	114 Джерела	7.79%
2	Студентська робота	ID файлу: 1013501399	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	3 Джерела	5.97%
3	Студентська робота	ID файлу: 1013362126	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	2 Джерела	5.65%
4	Студентська робота	ID файлу: 1013590208	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		5.5%
5	Студентська робота	ID файлу: 1013425886	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		5.35%
6	Студентська робота	ID файлу: 1013346967	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		5.3%
7	Студентська робота	ID файлу: 1013450598	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		5.16%
8	Студентська робота	ID файлу: 1013362127	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		5.12%
9	Студентська робота	ID файлу: 1013501265	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	2 Джерела	5.1%
10	Студентська робота	ID файлу: 1013425873	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	2 Джерела	5.01%
11	Студентська робота	ID файлу: 1013501651	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		4.95%
12	Студентська робота	ID файлу: 1013346953	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		4.79%
13	Студентська робота	ID файлу: 1013590211	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		4.77%
14	Студентська робота	ID файлу: 1013618032	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		4.71%
15	Студентська робота	ID файлу: 1013425851	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		4.6%
17	Студентська робота	ID файлу: 1013605340	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		2.36%
18	Студентська робота	ID файлу: 1013425930	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...		1.58%

19	Студентська робота	ID файлу: 1013590206	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	1.52%
21	Студентська робота	ID файлу: 1009428717	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade an 7 Джерело	1.46%
23	Студентська робота	ID файлу: 1011437268	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and 3 Джерело	1.13%
24	Студентська робота	ID файлу: 1009375261	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	1.07%
25	Студентська робота	ID файлу: 1009315493	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade an 21 Джерело	1.06%
26	Студентська робота	ID файлу: 1011204600	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	1.03%
27	Студентська робота	ID файлу: 1009920727	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and 2 Джерело	1.01%
28	Студентська робота	ID файлу: 1012867963	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and 2 Джерело	0.83%
29	Студентська робота	ID файлу: 1009248263	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and 2 Джерело	0.77%
30	Студентська робота	ID файлу: 1012868003	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	0.67%
31	Студентська робота	ID файлу: 1009428712	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	0.55%
32	Студентська робота	ID файлу: 1012825987	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	0.55%
34	Студентська робота	ID файлу: 1009428697	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	0.45%
35	Студентська робота	ID файлу: 1009428695	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	0.44%
40	Студентська робота	ID файлу: 1009428693	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and 2 Джерело	0.29%
41	Студентська робота	ID файлу: 6864828	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Economics	0.27%
43	Студентська робота	ID файлу: 1012843042	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and 2 Джерело	0.24%
49	Студентська робота	ID файлу: 1009357445	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	0.13%
54	Студентська робота	ID файлу: 1003771700	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and 2 Джерело	0.11%
55	Студентська робота	ID файлу: 1012346839	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	0.11%
62	Студентська робота	ID файлу: 1011234836	Навчальний заклад: Kyiv National University of Trade and Econom...	0.1%