

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

Інформаційні технології обслуговування споживачів готельних послуг

Студента 3 курсу, 9с групи
спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми
«Готельно-ресторанна справа»

Демченко
Аліни
Віталіївни

Науковий керівник
к.е.н., доц.

Федоряк
Руслан
Михайлович

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 випускню кваліфікаційну роботу студентіві

ДЕМЧЕНКО АЛІНІ ВІТАЛІВНІ*(прізвище, ім'я, по батькові)*

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Інформаційні технології обслуговування споживачів готельних послуг»

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 впровадження інформаційних технологій у підприємстві готельного господарства.

Об'єкт дослідження – інформаційні технології підприємства готельного господарства.

Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до удосконалення інформаційних технологій у готелі «Прем'єр Палац» міста Київ

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ДІАГНОСТИКА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ

1.1 Оцінка сучасних інформаційних технологій

1.2 Класифікація інформаційних технологій готелю

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ

2.1 Загальна характеристика готелю «Прем'єр Палац»

2.2 Засоби комунікації та зв'язку в готелі «Прем'єр Палац»

2.3. Впровадження інформаційних технологій обслуговування споживачів у готелі «Прем'єр Палац»

ВИСНОВКИ

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.	
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	01.10.2022 р.- 07.10.2022р.	
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	08.10.2022 р.- 19.11.2022 р.	
4	Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 20.11.2022 р.	
5	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	21.11.2022 р.- 09. 01. 2023 р.	
8	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	10.01.2022 р. - 12.01.2023 р.	
9	Подання випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	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	
11	Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії	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 .

(підпис)

Р.М. Федоряк

(ініціали, прізвище)

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

(підпис)

А.М. Расулова

(ініціали, прізвище)

9. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник

(підпис)

А.В. Демченко

(ініціали, прізвище)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Керівник випускної
кваліфікаційної роботи

Р.М. Федоряк

(підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента

Демченко А.В.

(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 ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ.....	10
1.1 Оцінка сучасних інформаційних технологій.....	10
1.2 Класифікація інформаційних технологій готелю.....	13
РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ.....	18
2.1 Загальна характеристика готелю «Прем'єр Палац».....	18
2.2 Засоби комунікації та зв'язку в готелі «Прем'єр Палац».....	30
2.3. Впровадження інформаційних технологій обслуговування споживачів у готелі «Прем'єр Палац».....	37
ВИСНОВКИ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	52
ДОДАТКИ.....	59

ВСТУП

Актуальність теми. Готельний бізнес є одним з найбільш розповсюджених видів малого бізнесу, конкурентність в якому присутня завжди. Лідерство на ринку має цілісна структура, в якій важливими є всі деталі: і приготування страв, і психологія та культура обслуговування, і управління продажами, і рекламна та цінова політика. Бізнес-процеси є одним з основних інструментів підвищення ефективності підприємницької діяльності.

Готельний бізнес – одна з найбільш затребуваних галузей обслуговування для туристів. Однак готельний бізнес також відрізняється високою конкуренцією, так як кожен готель може надавати послуги, які відрізняють його від інших закладів подібного типу: підвищений рівень обслуговування, додаткові послуги, і тд. Тому всі готелі високого і середнього рівня змушені використовувати автоматизовані системи управління для того щоб залишатися конкурентоспроможними. Сам по собі сучасний готель – це комплекс складних складових, працездатність яких визначає його успішність на ринку. Автоматизовані системи управління допомагають збалансувати зростання продажів з одного боку і мінімізувати конкуренцію з іншого.

Інформаційні системи управління в готелі «Прем'єр Палац» поділяються на два типи: автоматизація технологічних процесів і автоматизація інформаційних систем.

Наскрізна автоматизація всіх бізнес-процесів у готелях з використанням комп'ютерних мереж, Інтернет та інтернет-технологій, програмних продуктів – це не лише питання лідерства та конкурентної переваги, а й питання виживання на ринку найближчим часом.

Рівень дослідженості теми. Питанню впровадження інформаційних технологій обслуговування споживачів у готелі приділено увагу таких іноземних авторів як: Д. Бухаліса, У. Гретцель, М.Фукса. Наукові розробки, присвячені дослідженню особливостей впровадження сервісних інновацій у підприємствах готельного бізнесу, належать таким вітчизняним науковцям, як Мельниченко С.В.,

Миронов Ю.Б., Папирян Г.А., Пащута М.Т., Роглев Х.Й., Скопень М.М. Однак, стверджувати про цілковите вирішення питання, навіть за наявності значної кількості наукових розробок, не можна. Це ще раз підкреслює актуальність та важливість теми дослідження.

Метою роботи є розроблення та обґрунтування методичних та практичних засад впровадження інформаційних технологій у підприємстві готельного господарства.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд наукових **завдань**:

- дослідити оцінку сучасних інформаційних технологій підприємства готельного господарства;
- проаналізувати класифікацію інформаційних технологій готелю;
- надати загальну характеристику готелю «Прем'єр Палац»;
- оцінити засоби комунікації та зв'язку в готелі «Прем'єр Палац»;
- обґрунтувати пропозиції щодо впровадження інформаційних технологій у готелі «Прем'єр Палац».

Об'єкт дослідження – інформаційні технології підприємства готельного господарства.

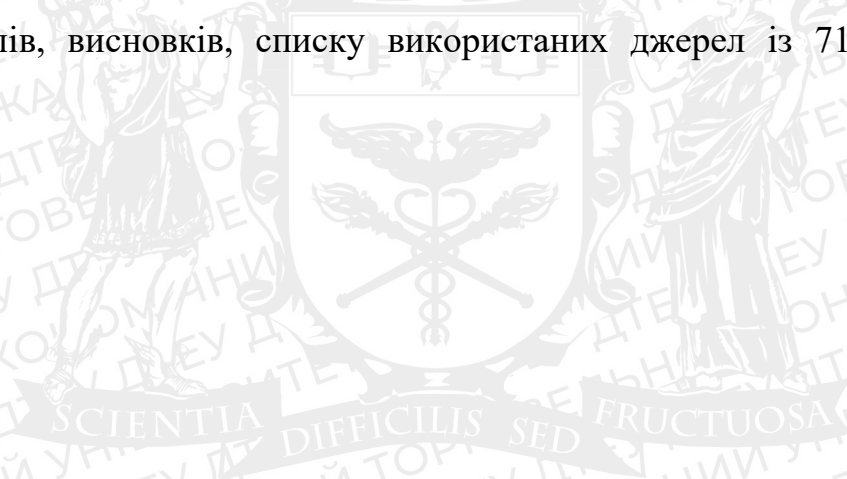
Предмет дослідження – методичні та практичні підходи до удосконалення інформаційних технологій у готелі «Прем'єр Палац» міста Київ

Методи дослідження. У роботі використані такі способи і прийоми наукових досліджень: статистичні спостереження – для встановлення динаміки окремих показників, аналіз і синтез – для структуризації підходів до класифікації, порівнянь, групування, типізації – для порівняльного аналізу, анкетування – з метою дослідження особливостей впровадження сервісних технологій у підприємства готельного господарства, метод експертних оцінок – для оцінювання ефективності впровадження сервісних технологій у, математичні методи. Для виявлення тенденцій розвитку підприємств готельного господарства та систематизації отриманої інформації використані методи комп'ютерної обробки здійснені за допомогою пакетів прикладних програм.

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 готелю «Прем'єр Палац» та матеріали з соціальних мереж закладу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у обґрунтуванні положень, висновків та рекомендацій, що можуть бути методичною основою для впровадження сервісних технологій у підприємствах готельного господарства.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 71 найменувань та додатків.



РОЗДІЛ 1

ДІАГНОСТИКА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ

1.1 Оцінка сучасних інформаційних технологій

Здійснення інформатизації у сфері управління господарською діяльністю готельних комплексів для підвищення продуктивності праці працівників за рахунок зниження витрат готельних послуг, підвищення кваліфікації та підвищення кваліфікації спеціалістів [14, с. 56].

Інформаційні технології (ІТ) – система методів і способів збору, накопичення, зберігання, виявлення, обробки, аналізу, видачі даних, інформації та знань на основі застосування апаратних і програмних засобів відповідно до вимог, що пред'являються користувачами. Метою всіх інформаційних технологій є отримання потрібної інформації певної якості на певному носії. Інформаційні технології складаються з трьох основних компонентів:

- технічні засоби – організаційної, телекомунікаційної, обчислювальної техніки;
- системи програмних засобів – програмного забезпечення загального та функціонального;
- організаційне і методичне забезпечення [24].

Інформаційні технології тепер можна класифікувати за рядом ознак, серед яких: спосіб впровадження в інформаційну систему, ступінь охоплення адміністративних завдань, тип технічних операцій, тип інтерфейсу користувача, варіанти використання комп'ютерних мереж, і більше.

Управління передбачає обмін інформацією між компонентами системи та між системою та середовищем. Отримувати інформацію про стан системи в будь-який момент процесу управління для досягнення (або не досягнення) цілей впливу на систему та забезпечення виконання управлінських рішень.

Тому інформаційну систему (ІС) можна технічно визначити як сукупність взаємопов'язаних компонентів, які збирають, обробляють, зберігають і поширюють інформацію, необхідну для прийняття рішень та управління готельним комплексом. Крім того, інформаційні системи можуть допомогти менеджерам аналізувати проблеми, надаючи можливості для аналізу складних об'єктів і створення нових сервісів. Крім того, інформаційні системи можуть допомогти менеджерам аналізувати проблеми, надаючи можливості для аналізу складних об'єктів і створення нових сервісів. Інформаційні системи містять інформацію про підрядників, розташування та об'єкти в готельному комплексі або середовищі [25, с. 11].

Комп'ютери та програми – це лише інструменти та матеріали, призначені для спрощення та підвищення ефективності інформаційних систем. Щоб продемонструвати інформаційні системи, потрібно розібратися в їхніх проблемах проектування, визначити їх структуру та процеси, що відбуваються у внутрішньому та зовнішньому середовищі готельного комплексу. Сучасні менеджери повинні інтегрувати комп'ютерну техніку з інформаційними системами готельних комплексів.

Із зростанням потужності технологій її комп'ютери стали не тільки полегшувати роботу людини, але й дозволяти робити те, що було неможливо без ІТ. Оскільки менеджерам доводилося приймати рішення в умовах високої невизначеності та ризику, нові можливості інформаційних систем незабаром почали використовуватися в бізнесі.

Якщо говорити про «нові» можливості ІС в управлінні, то лише справедливніше буде називати деякі з них «новими» можливостями. Наприклад, система підтримки прийняття рішень використовується в розвинених країнах більше 20 років, але в моїй країні вона не була популяризована [24].

Стратегічне завдання інформаційних технологій — полегшити управління готельними комплексами, реагувати на динаміку ринку, а також створювати, підтримувати та поглиблювати конкурентні переваги. Для виконання цього

завдання необхідно побудувати систему інформаційних технологій з такими властивостями:

- а) максимальна доступність – ІТ-ресурси можуть бути доступні кожному в будь-який час і в будь-якому місці;
- б) будь-який інформаційний об'єкт повинен бути доступним для кількох людей одночасно;
- в) працездатність програми – необхідний перехід до архітектури мережі, що призвело до значних змін в організації та діяльності підрозділу.

Системою називають декілька взаємопов'язаних елементів, що створюють одне єдине ціле і функціонують разом для досягнення однієї цілі. Елементи таких систем завжди в постійній взаємодії один з одним і з навколишнім середовищем, в результаті цього стан елементів постійно змінюється в залежності від конкретних факторів. Такі зміни характерні для кожної системи. У разі якщо в результаті яких-небудь змін система входить в стан, який не відповідає заздалегідь заданим і не задовольняє вимогам, виникає необхідність в втручанні та управлінні системою - цілеспрямований вплив на елементи. Процес управління складається з декількох етапів:

- зовнішнє середовище та об'єкт управління інформують систему управління про відхилення в очікуваний результат;
- система управління аналізує інформацію, що надходить, вдається до заздалегідь запрограмованим впливів на об'єкт управління, реагуючи на зовнішні чинники і крайніх випадках змінює структуру системи, а іноді і її мета [35, с. 118].

Керуючий об'єкт є управлінським апаратом системи, який виконує функцію вироблення інформаційних впливів на основі вхідної інформації і передачі їх об'єктів управління.

Об'єкт управління виконує роль безпосереднього виконавця, що відповідає за видачу інформації про свій стан і зовнішнє середовище, сприймає інформаційні впливи від об'єкта управління і здійснює керуючі дії в залежності від вхідної інформації.

Система управління являє собою об'єднання керуючого об'єкта, об'єкта управління і каналами зв'язків.

І на сьогоднішній день, інформаційні технології мають вкрай важливе значення в бізнесі, виробництві або повсякденному житті, так як мають такі особливості:

- дає можливість раціонально і максимально ефективно користуватися інформаційними ресурсами, які на сьогоднішній день є основним фактором розвитку суспільства. Правильне використання інформаційними ресурсами економить кошти, сировину, енергію і людську працю, що призводить до прискорення розвитку бізнесу.

- інформаційні процеси дозволяють на складних виробництвах виступати в ролі виконавця інтелектуальних функцій, що спрощує роботу співробітників.

1.2 Класифікація інформаційних технологій готелю

Вплив технологій індустрії гостинності посилюється з кожним роком. Цей факт уже ніким не заперечується. Найважливішим елементом, на який впливають інформаційні технології, є комунікації між співробітниками готелю та його гостями. Більшість туристів з легкістю працюють із численними інтернет-сервісами, сайтами та соціальними мережами. Для них інформаційні сервіси давно стали основним інструментом комунікації [24].

Інформаційні технології класифікуються за наступними принципами і в залежності від показників або певних ознак, які впливають на вибір технології. Класифікація інформаційних технологій показана в таблиці 1.1 та на рис. 1.1.

Класифікація інформаційних технологій готелю

Ознака	Характеристика
За призначенням і характером використання	поділяється на дві частини: забезпечувальні, для виконання спеціалізованих задач та функціональні для певної предметної області.
За інтерфейсом	виділяють пакетні, діалогові та мережеві технології. Пакетні технології обробляються в заздалегідь обраній послідовності, а так само відбувається без втручання людини. Діалогові технології дозволяють користувачеві необмежене втручання в сховище ресурсів в реальному часі. І мережеві технології дозволяють надавати доступ до ресурсів завдяки певним засобам зв'язку.
За способом організації мережевої взаємодії	поділяються на локальні, багаторівневі та розподілені технології. Локальні обчислювальні мережі являють собою систему на певній області засобів передачі, зберігання та обробки інформації. Багаторівневі мережі відрізняються ієрархічними рівнями, кожний з яких вирішує свої задачі. Інформаційні технології на базі розподілених мереж передають інформацію через єдину інформаційну інфраструктуру.
За принципом побудови технології	ієрархічні функціонально-орієнтовані та об'єктно-орієнтовані, які проектують систему в сукупність класів та об'єктів предметної області.
За ступенем охоплення завдань управління	розділяють такі види: обробка даних, управління, автоматизація діяльності прийняття рішень та інформаційні технології експертних систем.
За участі ТС в діалозі з користувачем	поділяються на інформативно-довідкові та інформаційно-пропонуєчі.
За способом управління виробничою технологією	поділяються на децентралізовані, централізовані, централізовані розосереджені і ієрархічні інформаційні технології.

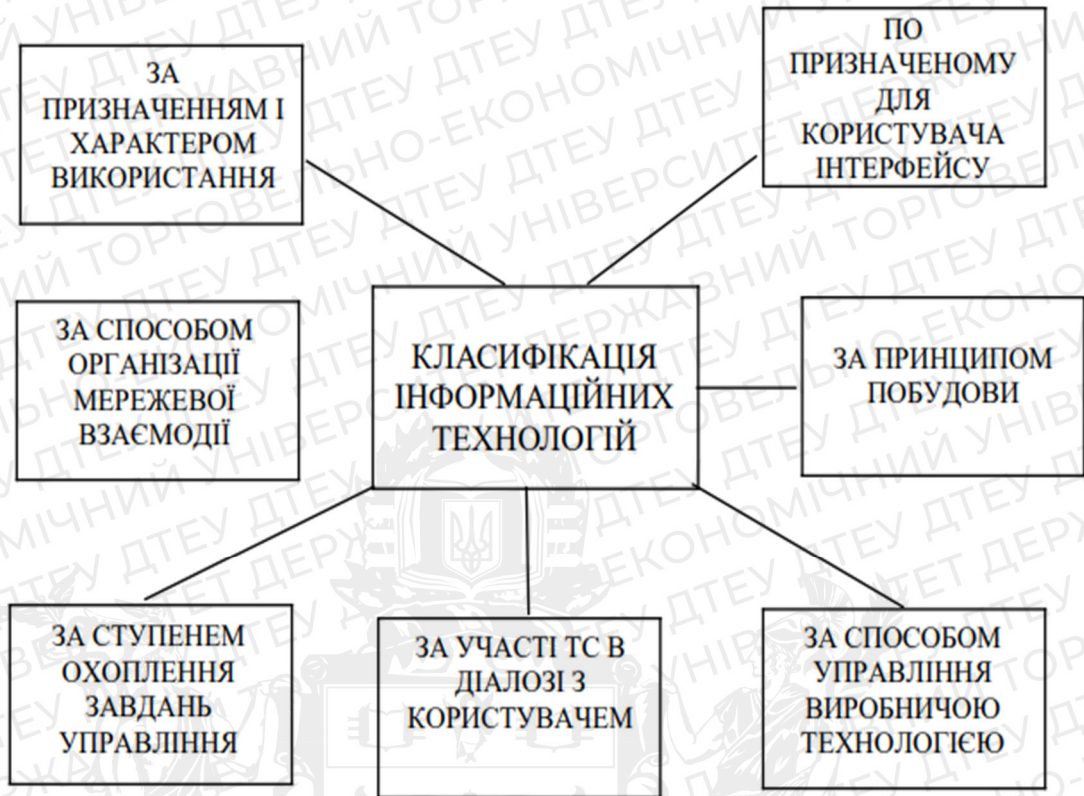


Рис. 1.1 Класифікація інформаційних технологій

Джерело: розроблено автором на основі джерела [42]

Сьогодні важко уявити готель, фіксування дій із щоденного ведення бізнесу велися б ручною працею. В даний час існують різні системи з електронного управління готелями, і вибираючи якусь із них, ми повинні зрозуміти, наскільки вона адаптована в умовах, за яких функціонує готель.

У готельній індустрії використовуються SMS-повідомлення в програмі лояльності, відвідувачі можуть бути учасниками клубів, накопичувати бали, отримувати знижки. Важливо сфокусуватись на персональних пропозиціях. Завдяки накопиченій інформації про переваги гостей, які регулярно зупиняються у конкретному готелі, можна зробити їм цікаву та актуальну пропозицію.

У готелях використовують «розумну» техніку із вбудованими голосовими помічниками від компаній «Google», «Apple», «Amazon» для зручного пошуку необхідної інформації. Відбувається економія часу та сил на створення запитів та відвідування інтернет-сайтів [24].

Застосування чат-бота, тобто віртуального співрозмовника, програми, яка створена для імітації поведінки людини під час спілкування з одним чи кількома співрозмовниками. Наприклад, продукт «Віртуальний консьерж» є системою автоматизації консьержсервісу для індустрії гостинності. Для клієнтів готелю чат-бот може забезпечити комунікацію високої якості у цілодобовому режимі.

Компанія TravelLine пропонує демоверсію модуля онлайн-бронювання TL: Готель, який адаптується під мобільні телефони та планшети та показує гостям вільні номери, послуги та ціни [54].

Не важливо, з якого пристрою гість зайдє на сайт, процес бронювання буде однаково зручним і простим. Користувач має можливість змінювати колірну гаму на свій вибір і бронювати номер на дати, що цікавлять, використовуючи параметри за номерами або по тарифів.

Гість може замовити додаткові послуги: трансфер та харчування, переглянути підсумкову заявку.

При бронюванні клієнт вказує прізвище, ім'я, по-батькові гостей, номер телефону та адресу електронної пошти, вибирає спосіб оплати: при заселенні (без передоплати), гарантію банківської картки або безготівковий розрахунок. У результаті клієнт отримує миттєве підтвердження бронювання з можливістю зміни дат заїзду та від'їзду, вибору номера, додаткових послуг, коригування особистих даних та способів оплати.

Крім того, TravelLine пропонує демоверсію готельного сайту з готовим або ексклюзивним дизайном. Розробники TravelLine звільняють готельні сайти від усього, що заважає бронювати. Представлено зручне меню, розділи з номерами, послугами та акціями, модуль бронювання. Переглядати сайт однаково зручно на комп'ютері, планшеті та смартфоні. Іноземні гості прочитають про готель та забронюють номер зрозумілою мовою. Для цього у сайту та модуль бронювання є всі популярні мовні версії [54].

PMS – Property Management System – це система управління готелем або готелем, яка дозволяє вести своєчасне управління номерним фондом, контроль завантаження; проводити бронювання номерного фонду [41]. Системи є

комп'ютерними програмами, що встановлюються на персональні комп'ютери користувачів або надаються в оренду у вигляді хмарних додатків, що допомагають здійснювати основні операції працівникам готелів, які використовують при цьому єдину інформаційну базу. Система забезпечує автоматизацію основних бізнес-процесів готелю, наприклад, дозволяє максимально прискорити оформлення гостей та підбору номера з урахуванням їх переваг та історії проживання, планувати завантаження готелю, ціноутворення, проводити аналіз результатів роботи, створювати статистичні звіти. У результаті – підвищувати ефективність і прибутковість готелю [41].

На сьогоднішній день майже всі готелі, міні-готелі, будинки відпочинку та готельні комплекси приходять до того, то набагато ефективніше і економічно вигідніше встановити комплексну систему автоматизації, ніж займатися всім вручну. Як правило, всі готелі мають власну кухню, кафе, ресторан та інші додаткові послуги, тому як мінімум проводити облік за допомогою інформаційних технологій буде більш швидким та якісним вибором. Так само варто відзначити, що готель вже перестала бути місцем, в якому можна просто переночувати як це було раніше. Сучасні комплекси ставлять завдання задовольнити побажання клієнта, використовуючи різні послуги, які може надати готель, наприклад: баня або сауна, розважальні центри, спа-центри, масаж, паркінг, боулінг, більярд, тренажерний зал, і всі ці зручності для повної реалізації необхідно автоматизувати для підвищення доходу готелю. Однак все це буде працювати якщо грамотно організований контроль надання послуг і мінімізовано зловживання зручностями персоналом. Ось для цього і необхідна комплексна система управління готельним комплексом. Так як готель «Прем'єр Палац» є не державним підприємством, а приватним, господар зацікавлений в модернізації та поліпшення свого комплексу, в той час як державні готелі не мають наміру витратитися на послуги, які не зможуть контролювати. Грамотно розроблена система управління технологічними процесами і веденням управлінського обліку, дозволить власнику готелю мати на руках всю необхідну інформацію для ефективного ведення бізнесу.

РОЗДІЛ 2

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ», М. КИЇВ

2.1 Загальна характеристика готелю «Прем'єр Палац»

Будівля готельного комплексу, яка має назву «Прем'єр Палац» знаходиться у місті Київ, за адресою бул. Т. Шевченка / вул. Пушкінська, 5-7.

Розташування для готельного комплексу є досить вдалим, «Прем'єр Палац» розташований в самому центрі столиці України. Поруч безліч престижних ресторанів, butikів, основні урядові установи, розвинена транспортна інфраструктура, величезна кількість пам'яток.

«Прем'єр Палац» є готелем високого рівня обслуговування. Висота кожного поверху готелю складає 3 000мм. Площа кожного поверху будівлі становить 255м², тобто загальна площа готельного-комплексу складає 1070м². Загалом заклад вміщує: номери, також є обідня зона, зона рецепції, спортзал, більярдна.

Готель «Прем'єр Палац» є поєднанням європейської якості та української гостинності. Сучасний комфортний «Прем'єр Палац» є гармонійним поєднанням домашнього затишку та якісного обслуговування. Розташування готелю одне з найкращих у місті.

Готель пропонує гостям розміщення в номерах різних категорій, таких як Стандарт та Люкс. Всі номери оформлені в класичному стилі та обладнані кондиціонером, телевізором з кабельним телебаченням, робочим столом, холодильником, посудом та безкоштовною водою. У ванній кімнаті є душова кабіна, фен і міні-парфумерії. На всій території готелю доступний Wi-Fi. Гості на власному автомобілі можуть скористатися автостоянкою, що охороняється. За додаткову плату доступний трансфер до готелю.

Організаційна структура готелю «Прем'єр Палац» показує взаємозалежність ланок управління підприємством (рис. 2.1).

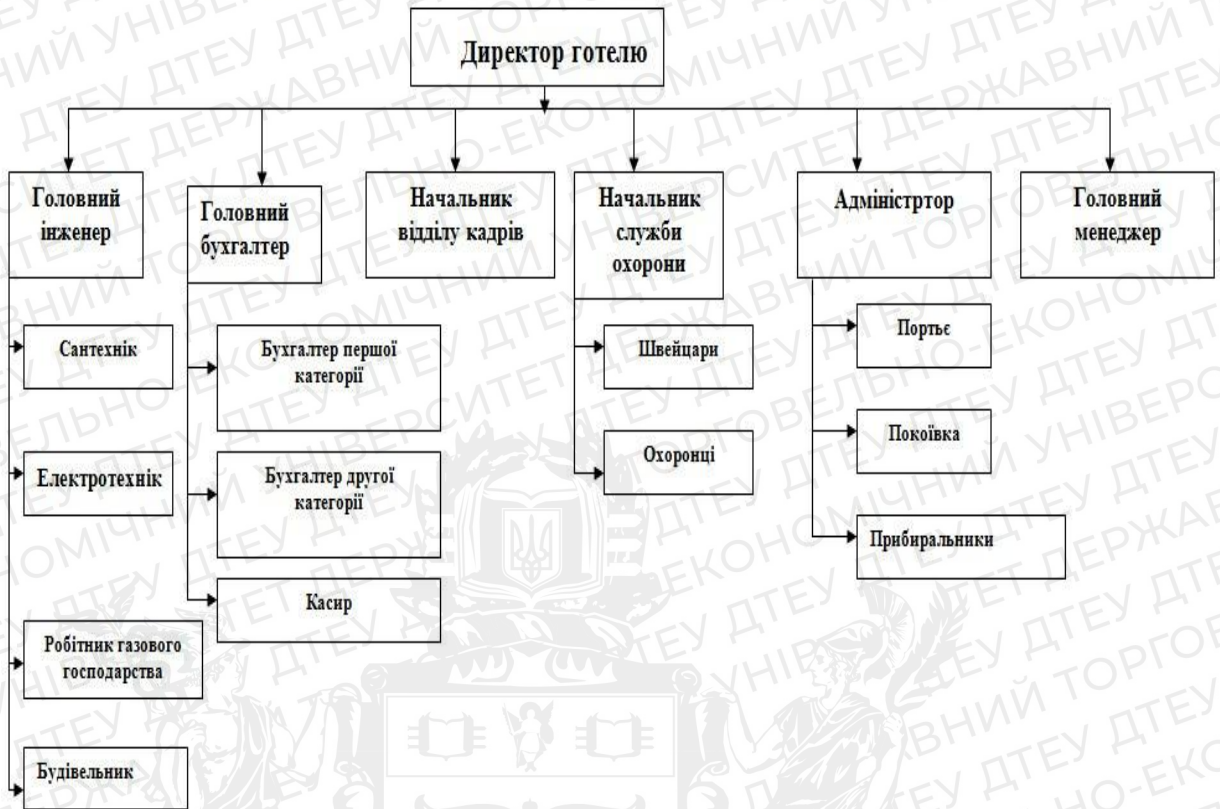


Рис. 2.1 Організаційно-управлінська структура готелю «Прем'єр Палац»

Основними контингентами гостей готелю є:

- ділові особи, що прибувають до регіону з бізнесовими цілями;
- організовані групи туристів;
- мешканці району, кияни з метою відпочинку;
- учасники святкових та корпоративних заходів.

Важливим етапом дослідження роботи готелю «Прем'єр Палац» є аналіз показників експлуатаційної програми готелю. При аналізі основних показників експлуатаційної програми готелю доцільно розрахувати і проаналізувати показники наведені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Аналіз показників виробничої програми готелю «Прем'єр Палац»

Показники	1 рік (2020)	2 рік (2021)	Абсолютне відхилення (+-)	Відносне відхилення %
1. Одноразова місткість, номерів	229	229	-	-
2. Кількість номеро- діб в інвентарі, н.-д.	83 585	83 585	-	-
3. Кількість простоїв, н.-д.	5 210	5 285	75	1,44
4. Кількість номеро- діб в експлуатації, н.- д.	78 375	78 300	-75	-0,1
5. Коефіцієнт завантаження, %	46	35	-11	-24
6. Кількість номеро- діб наданих, н.-д.	36 053	27 405	-8 648	-24
7. Середній тариф, грн	4 100	4 300	200	4,88

Провівши аналіз показників виробничої програми готелю, можна зробити висновок, що кількість місць в готелю «Прем'єр Палац» за рік не змінилась, а отже не змінилась і кількість номеро-діб в інвентарі. Відсоток простоїв у готелі збільшився на 1,44%, тому кількість номеро-діб що знаходяться в експлуатації зменшився на 0,1%. Показник завантаження готелю за рік знизився на 24%, отже відповідно до цього показника зменшилась і кількість наданих номеро-діб, що значно вплинуло на доходи підприємства. Середній тариф у готелю у звітній період складає 4300 грн, що на 4,88% більше ніж у попередньому році. На даний момент цього виявилось недостатньо для отримання більшого доходу підприємства ніж в попередньому році, на це вплинуло значне зниження відсотку завантаження готелю.

Водночас важливими є аналіз забезпеченості підприємства кваліфікованими кадрами та визначення надлишку або нестачі робітників у провідних виробничих підрозділах за професіями та спеціальностями. Аналіз професійного складу

робітників дає змогу виявити нестачу або надлишок робочої сили тієї чи іншої спеціальності та вживати оперативних заходів для поліпшення професійного складу робочих кадрів.

Таблиця 2.2

Структура трудового потенціалу готелю «Прем'єр Палац» за різними характеристиками

Категорія	Звітний період (2020)		Попередній період (2021)	
	Осіб	%	Осіб	%
Структура трудового потенціалу за статтю				
Ч	119	45,4	129	48,7
Ж	143	54,6	136	51,3
Разом	262	100	265	100
Структура трудового потенціалу за віком				
До 35	126	48,1	112	42,3
35-45	85	32,4	97	36,6
Від 45	51	19,5	56	21,1
Разом	262	100	265	100
Структура трудового потенціалу за якістю підготовки				
Вища освіта за фахом	125	47,7	122	46
Середня освіта за фахом	73	27,9	73	27,6
Без фахової освіти	64	24,4	70	26,4
Разом	262	100	265	100
Структура трудового потенціалу за категорією кадрів				
Керівник	2	0,8	2	0,8
Спеціаліст	148	56,5	142	53,6
Технічний персонал	112	42,7	121	45,6
Разом	262	100	265	100
Структура трудового потенціалу за стажем роботи в галузі				
Немає	54	20,6	63	23,8
До 5	113	43,1	110	41,5
5-10	61	23,3	58	21,9
Від 10	34	13	34	12,8
Разом	262	100	265	100

Провівши аналіз структури трудового потенціалу готелю за різними характеристиками можна зробити наступні висновки:

– за статтю на досліджуваному підприємстві незначно (54,6% із 100% можливих), але переважають жінки. у звітньому році цей відсоток трохи більший ніж у попередньому році;

– за віком у звітньому та попередньому році переважають працівники віком до 35 років, 32,4% у звітньому періоді працівники віком від 35 до 45 років та 19,5% займають працівники віком від 45 років у звітньому періоді;

– майже половина працівників у готелі на сьогодні (47,7%) мають вищу освіту за фахом, що досить сильно впливає на конкурентні переваги на ринку послуг, адже висококваліфікований персонал це запорука успішного існування підприємства, що прямо впливає на збільшення його доходів;

– готель «Прем'єр Палац» у своєму трудовому складі має велику кількість працівників-спеціалістів у сфері (56,5%) та 42,7% технічного персоналу, що є необхідністю для ефективного функціонування підприємства. На підприємстві демократичний стиль управління, всі рішення обговорюються колективом, але приймає їх та несе за них повну відповідальність лише керівник, тому керівні посади займають всього лише 0,8% із 100% можливих;

– оцінюючи стаж роботи працівників, дослідили, що 13% мають стаж від 10 років, а отже можна вважати їх висококваліфікованими спеціалістами в галузі, 23,3% мають стаж від 5 до 10 років, 43,1% працюють в галузі до 5 років, та всього 20,6% із 100 можливих не мають стажу роботи.

Таблиця 2.3

Аналіз використання трудових ресурсів готелю «Прем'єр Палац»

Показники	Попередній період (2020)	Звітний період (2021)	Відхилення	
			Абсолютне, (+,-)	Відносне, (%)
Середньооблікова чисельність персоналу, осіб	265	262	-3	-1,1
Дохід від реалізації послуг, тис.грн	46527	14604	-31923	-68,6

Кількість обслугованих клієнтів, осіб	2837	849	-1988	-70,1
Продуктивність праці в вартісному виразі, тис.грн. / особу	175,6	55,7	-111,9	-68,3
Продуктивність праці в натуральному виразі, клієнтів / особу	10,7	3,2	-7,5	-70,1

Проводячи аналіз використання трудових ресурсів в готелі «Прем'єр Палац» отримали наступні результати:

- середньооблікова чисельність персоналу у готелі за рік зменшилась на 1,1%;
- дохід від реалізації послуг знизився досить стрімко, аж на 68,6%, на це вплинуло зниження завантаженості готелю;
- кількість обслуговуваних клієнтів у звітньому році знизилась на 70,1% – це значно вплинуло на доходи підприємства;
- виходячи з попередніх розрахунків, вирахували продуктивність праці в вартісному виразі що у звітньому році знизилась на 68,3% та продуктивність праці у натуральному виразі, що у попередньому році мала на 70,1% вищий показник ніж у звітньому 2021 році.

Щорічно вітчизняний ринок готельно-ресторанних послуг поповнюється новими гравцями. Це обумовлює необхідність визначення чинників, які мають вплив на конкурентоспроможність таких підприємств, що дасть змогу чітко оцінити ринкову позицію, а також рівень конкурентоспроможності та підтримувати її на належному рівні.

Конкуренція на внутрішньому ринку досить велика. Товариству доводиться боротися за увагу покупця з невеликими місцевими операторами. Тому одним із найважливіших аспектів забезпечення конкурентоспроможності готелю «Прем'єр Палац» є вміння утримати клієнта, позаяк в наш час клієнти стають критично вимогливими до рівня сервісу. Важливими рівною мірою стає і рівень якості продукту, і рівень якості сервісу. Варто зазначити, що клієнтоорієнтованість

сьогодні, це один з найефективніших чинників збільшення обсягу реалізації продукції і отримання доходу за допомогою поліпшення якості сервісу, Тому одним з найвагоміших критеріїв оцінки конкурентоспроможності готелю за сучасних умов господарювання являється рівень задоволеності споживачів роботою закладів такого типу.

Виходячи із зазначеного вище вважаємо доцільним використати споживчо орієнтовану модель виокремлення факторів, підвищення та утримання конкурентного рівня готелю для оцінки конкурентоспроможності готелю «Прем'єр Палац» (рис. 2.2).

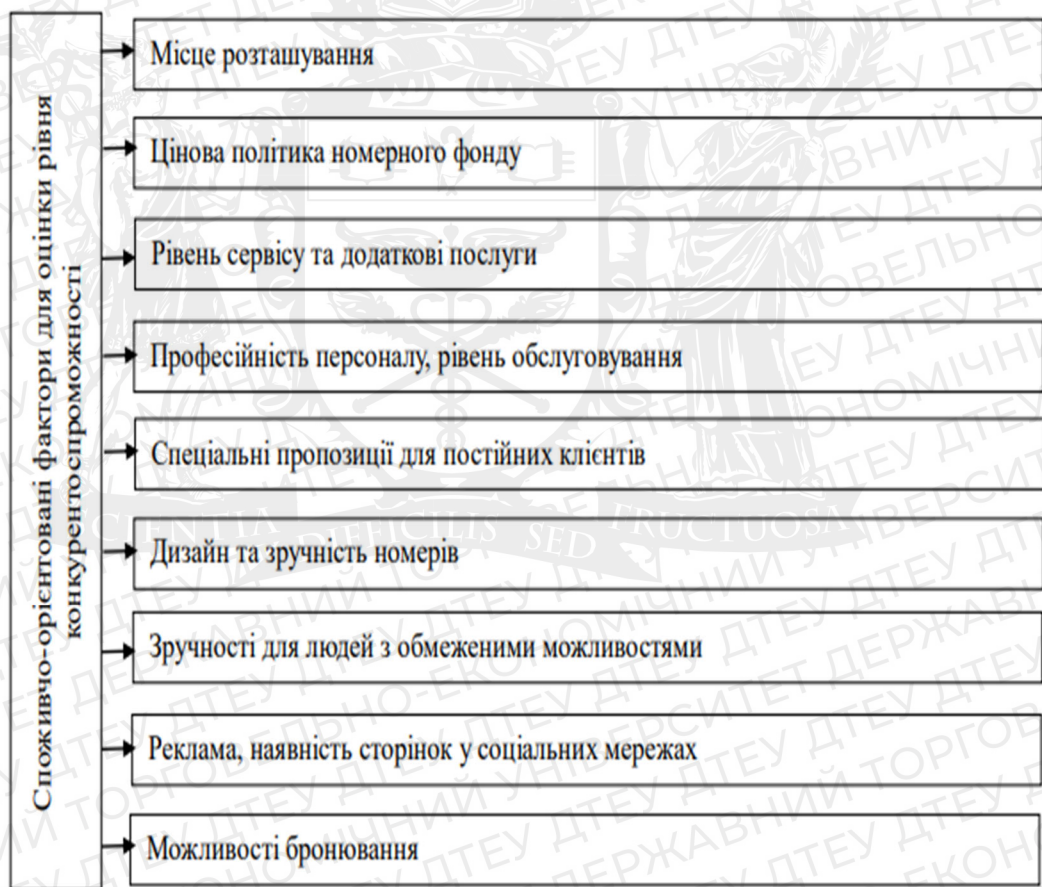


Рис. 2.2. Критерії для оцінки рівня конкурентоспроможності готелю «Прем'єр Палац» на основі використання споживчо орієнтованої моделі

Охарактеризуємо готелю «Прем'єр Палац» за вищенаведеними критеріями. Розташування для готельного комплексу є досить вдалим, готель розташований у центрі міста Київ.

Вся територія готелю відокремлена живаю огорожею для зменшення шуму та зменшення потрапляння шкідливих речовин від дороги, також на території є великі насадження дерев, які створюють затишок та закривають території комплексу.

Готель має пропозиції номерного фонду у різних цінових сегментах – від номерів Люкс Плюс вартістю 2080 грн/добу до стандартного номера вартістю 850 грн/добу. Всі номери передбачають наявність кабельного телебачення, телефону, мають безпроводний Інтернет (Wi-Fi), затишні меблі, холодильник. У ванній кімнаті з душовою кабіною можна скористатися феном і міні-косметикою. У номерах Люкс Плюс наявний також кондиціонер, міні-бар, електрочайник та набір посуду. Також у готелі наявна прасувальна кімната, надаються послуги швейцара та зберігання багажу.

Для активних людей, що дбають про свою фізичну форму, у готелі «Прем'єр Палац» влаштовано фітнес-кімнату. Користування даною послугою є безкоштовним для гостей готелю. Кімната облаштована найсучаснішими тренажерами.

За додаткову плату надаються такі послуги: сніданок «Шведський стіл» (140 грн. з особи), міні-бар в номерах вищої категорії, конференц-сервіс та кава-брейк, оренда автомобіля, стоянка під охороною, прання / прасування одягу, внутрішні та міжнародні дзвінки, користування факсимільним зв'язком, ресторан та косметичний салон.

Що стосується програм лояльності та спеціальних пропозицій, то готель має такі пропозиції: Програма «Club Voyage +», що передбачає систему знижок для постійних клієнтів на проживання та безкоштовне бронювання, а також знижки на користування додатковими послугами; Пакет «Романтичний», що передбачає 15 % знижку на проживання у номерах вищих категорій для закоханих пар та молодят, 15% знижка на проживання у номерах вищих категорій для святкування будь-яких романтичних подій або річниць весілля, а також 10% знижка на проживання гостей молодят.

У готелі передбачені всі умови проживання для людей з обмеженими можливостями, зокрема, в готелі наявний ліфт, парковка для людей з обмеженими можливостями, зручності в номері також пристосовані для проживання таких клієнтів.

Готель «Прем'єр Палац» має власний сайт, а також представлений у соціальних мережах та сервісах бронювання, зокрема Booking.com, Ternopil Online, Hotels24 тощо.

Також слід відзначити як один із найважливіших чинників для підприємств сфери послуг – персонал та його професіоналізм. Адже від професійних здібностей, компетенцій, особистісних рис залежить наскільки споживач буде задоволений послугами готелю. За оцінками клієнтів готелю у сервісі Booking.com професійний рівень персоналу підприємства є досить високим.

Розглянемо також рівень оцінки основних характеристик готелю за відгуками клієнтів у Booking.com (рис. 2.3). Оцінка здійснювалась за шкалою від 0 до 10 балів.

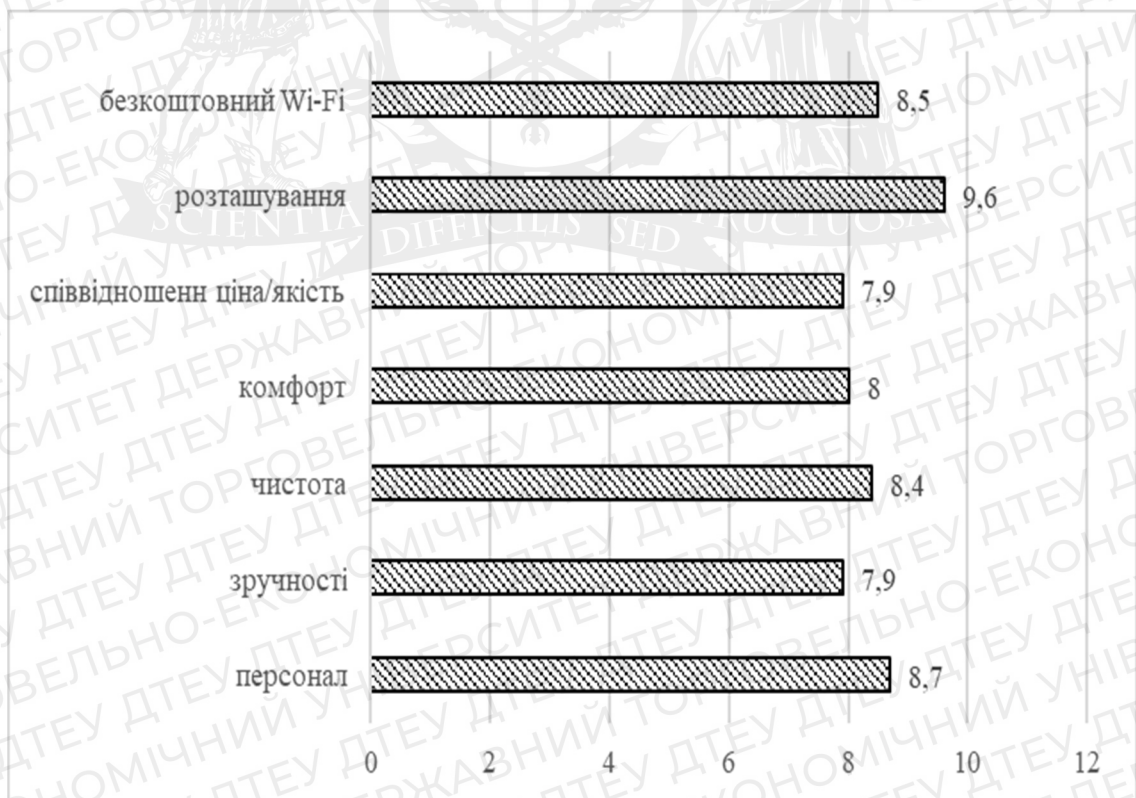


Рис. 2.3. Результати оцінки клієнтів готелю «Прем'єр Палац» за матеріалами сайту Booking.com [7]

Як бачимо з рисунку 2.3, найвищі оцінки у клієнтів отримало розташування готелю. На другому місці – професійність персоналу, послуги інтернету та чистота. Також досить високі оцінки від клієнтів готель отримав за показником комфортності та зручності, а також співвідношення ціна/якість.

Розглядаючи конкурентоспроможність підприємства в більш широкому її вимірі, охарактеризуємо вплив основних факторів внутрішнього, а також зовнішнього мікро- та макросередовища.

Конкурентоспроможність готелю «Прем'єр Палац» з урахуванням ділових факторів пропонуємо здійснити за допомогою моделі самооцінки ділової досконалості підприємств Європейського фонду менеджменту якості (EFQM) методом простого анкетування, який базується на 9 критеріях моделі EFQM. Це простий для використання інструмент, який за допомогою анкетування керівників компанії дає змогу достатньо швидко оцінити загальний стан конкурентоспроможності організації і являє собою експрес-огляд діяльності та результатів діяльності фірми, посиляючись на критерії моделі досконалості EFQM. Процес оцінювання дозволяє організації чітко визначити свої сильні сторони та сфери, в яких можна вдосконалитись задля підвищення рівня конкурентоспроможності.

У табл. 2.4 представлено результати опитування працівників готелю «Прем'єр Палац» через модель самооцінки EFQM.

Таблиця 2.4

Оцінка конкурентоспроможності готелю «Прем'єр Палац»

Зусилля 500 балів (50%)		Результати 500 балів (50%)	
Лідерство 100 балів (10%)	70	Задоволення колективу 90 балів (9%)	75
Управління колективом 90 балів (9%)	75	Задоволення споживачів 200 балів (20%)	160
Стратегія та планування 80 балів (8%)	60	Вплив на суспільство 60 балів (6%)	40
Співпраця та ресурси 90 балів (9%)	65	Ділові результати 150 балів (15%)	120

Якість процесів, товарів та послуг 140 балів (14%)	110		
Всього за факторами сприяння	380	Всього за результатами	395
Всього			775

Розробники використаної моделі вказують, що такий спосіб оцінки ділової досконалості підприємств дозволяє керівникам зрозуміти причинно-наслідкові зв'язки між тим, що організація робить та результатами, яких досягає. В таблиці 2.4 чітко бачимо втілення на практиці вказаної взаємозалежності. Чим більші оцінки факторів сприяння, тим більші оцінки результатів діяльності закладу.

Отож зазначимо, що стан ділової досконалості фірми характеризується сумарним показником по всіх досліджуваних критеріях в 1000 балів. Аналізуючи результати самооцінки готелю «Прем'єр Палац», бачимо, що підприємство має досить високий рівень конкурентоспроможності, оскільки його сумарна оцінка складає 775 балів із 1000 можливих. Однак, звичайно, вона не є максимальною, тому керівництву підприємства є над чим працювати. Особливо це стосується таких факторів, як стратегія та планування, оптимальне використання ресурсів та капіталу партнерів, а також розвиток людського капіталу товариства.

Сьогодні процес вибору стратегії підприємства являється одним з найважливіших і найвідповідальніших моментів у житті компанії, тому керівництво готелю «Прем'єр Палац» має приділити неабияку увагу можливостям впровадження ефективної стратегії, що базується на стійкій конкурентній перевазі. М. Портер зазначає, що конкурентна стратегія підприємства полягає в відмінності від інших. Це означає усвідомлений вибір іншого комплексу заходів за поданням унікальної цінності. Активізація конкурентної боротьби зумовлює чітке визначення конкурентних переваг підприємства, які забезпечать успіх на ринку.

Для оцінки конкурентного середовища, в якому здійснює свою діяльність готелю «Прем'єр Палац», використаємо модель PEST-аналізу, яка дає можливість виокремити можливості і загрози факторів зовнішнього середовища аналізованого

підприємства, а також оцінити ступінь їх значимості для нього, що в подальшому ляже в основу формування стратегії товариства (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

PEST-аналіз готелю «Прем'єр Палац»

Група факторів	Питома вага	Група факторів	Питома вага
Політичні фактори		Економічні фактори	
Політична нестабільність	0,3	Платоспроможність населення	0,3
Податкове законодавство	0,3	Інфляція	0,3
Бюрократія і корупція	0,3	Коливання курсів валют	0,2
Військові дії в країні	0,2	Рівень оплати праці в галузі	0,2
Усього	1	Усього	1
Соціальні фактори		Технологічні фактори	
Зміни в споживацьких перевагах	0,5	Доступ споживачів до інформації	0,6
Соціокультурні тенденції	0,2	Автоматизація бізнеспроцесів	0,2
Вимоги до якості та рівня сервісу	0,3	Технологічні зрушення галузі	0,2
Усього	1	Усього	1

Проведений аналіз показує, що значний негативний вплив на діяльність готелю здійснюють такі політичні фактори, як бюрократія і корупція, а також політична нестабільність. Серед економічних факторів негативний вплив здійснює падіння платоспроможності населення, зростання рівня цін, що призводить до здорожчання послуг готелю. Соціальні зміни справляють дедалі вагоміший вплив на економічні результати діяльності підприємства. Зміни у споживацьких перевагах, а саме, акцент на зелений туризм, еко-продукцію, правильне харчування, якісні характеристики продуктів, відкривають нові можливості для удосконалення та розширення спектру діяльності закладу. Критичні екологічні показники країни підвищують інтерес населення до економії природних ресурсів,

зменшення використання пластику та захисту навколишнього середовища, що змушує підприємство реагувати на вимоги суспільства та впроваджувати у свою діяльність принципи соціальної відповідальності.

Найвагомішим серед технологічних чинників сьогодні є доступ споживачів до інформації, що обумовлює можливості для всебічної комунікації та для порівняння діяльності об'єктів господарювання, що робить можливим формування нових споживацьких вимог. Важливим технологічним чинником впливу на конкурентоспроможність є можливість автоматизації бізнес-процесів, що дозволяє зменшувати трудомісткість управління підприємством.

В результаті проведених опитувань споживачів, працівників підприємства доцільно виокремити три стратегічних напрямки конкурентних переваг, які виступають основою для утримання довгострокових конкурентних позицій готелю «Прем'єр Палац» – якість, соціальна відповідальність та інтеграція діяльності.

Тому основними напрямками, за якими досліджуваному підприємству варто удосконалювати свою діяльність є якість, як основний фактор утримання клієнтів, інтеграція, як спосіб знизити ціну на надавані послуги та максимально контролювати виробничі процеси, соціальна відповідальність, як реакція на сучасні вимоги ринку та на концентрацію уваги споживачів довкола екологічних та соціальних проблем країни.

2.2 Засоби комунікації та зв'язку в готелі «Прем'єр Палац»

На сьогоднішній день майже всі готелі, міні-готелі, будинки відпочинку та готельні комплекси приходять до того, то набагато ефективніше і економічно вигідніше встановити комплексну систему автоматизації, ніж займатися всім вручну. Як правило, всі готелі мають власну кухню, кафе, ресторан та інші додаткові послуги, тому як мінімум проводити облік за допомогою автоматизованої системи буде більш швидким та якісним вибором. Так само варто відзначити, що готель вже перестала бути місцем, в якому можна просто переночувати як це було раніше. Сучасні комплекси ставлять завдання

задовольнити побажання клієнта, використовуючи різні послуги, які може надати готель, наприклад: баня або сауна, розважальні центри, спа-центри, масаж, паркінг, боулінг, більярд, тренажерний зал, і всі ці зручності для повної реалізації необхідно автоматизувати для підвищення доходу готелю. Однак все це буде працювати якщо грамотно організований контроль надання послуг і мінімізовано зловживання зручностями персоналом. Ось для цього і необхідна комплексна система управління готельним комплексом. Так як готель «Прем'єр Палац» є не державним підприємством, а приватним, господар зацікавлений в модернізації та поліпшення свого комплексу, в той час як державні готелі не мають наміру витратитися на послуги, які не зможуть контролювати. Грамотно розроблена система управління технологічними процесами і веденням управлінського обліку, дозволить власнику готелю мати на руках всю необхідну інформацію для ефективного ведення бізнесу.

Готель «Прем'єр Палац» протягом тривалого часу надає послуги тимчасового проживання в номерах приїжджим з інших міст або країн. У готелі також передбачено харчування для постояльців, і розваги для проведення вільного часу. Сама суть надання послуг в готелях – це надання готельних номерів і сервісу, який може надати персонал. Так само готель надає знімну кімнату для конференцій і переговорів. Так само в готелі є можливість відпочити в двох видах саун, що так само привертає увагу нової клієнтури. Всі ці аспекти, роблять готель «Прем'єр Палац» особливим місцем з домашньою обстановкою і високою якістю послуг, що надаються.

Зручне розташування, прекрасні умови проживання, уважне обслуговування зробили готель «Прем'єр Палац» дуже популярним серед гостей міста Києва, особливо іноземців.

Деякий час готель «Прем'єр Палац» працював без автоматизованих систем управління. Спочатку це практично не впливало на працездатність готелю, однак коли клієнтура почала збільшуватися, виникла необхідність в автоматизації технічних і інформаційних процесів. Однією з перших систем, стала система резервування готельних номерів через сайт (рис. 2.4), який був розроблений самим господарем комплексу. Він включав в себе збір, зберігання, обробку інформації в

базі даних, за допомогою якої здійснювалася можливість передавати інформацію на сайт для резервування номерів по всьому світу. Після того, як питання з заселенням людей було вирішено, потрібно було подбати про зручності для гостей.

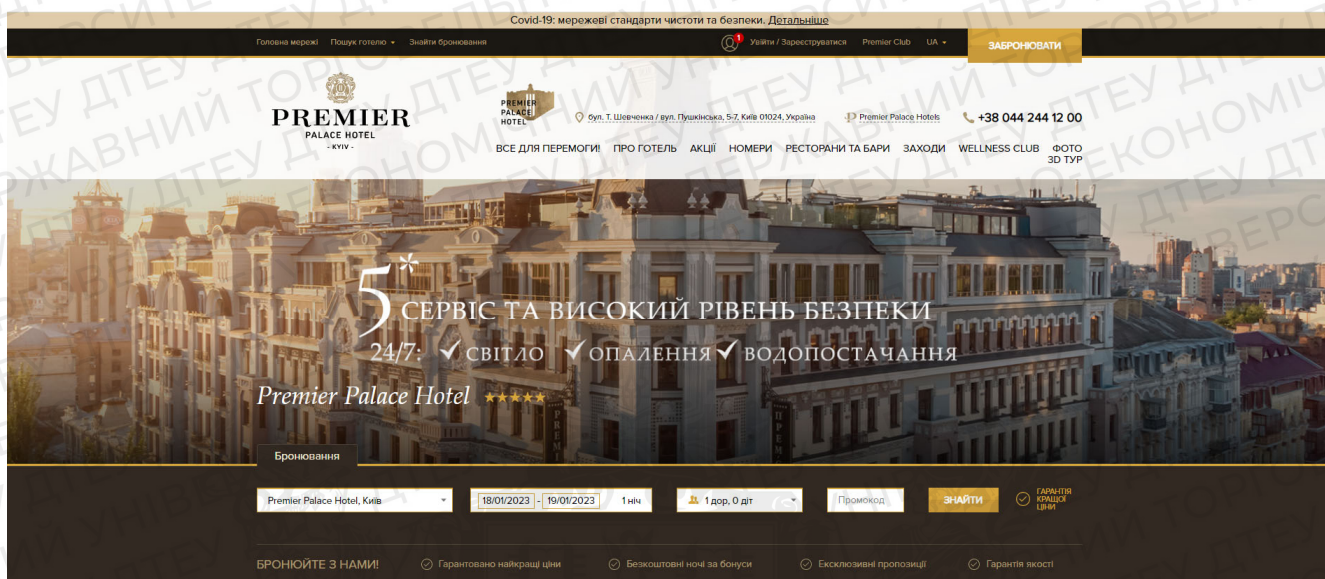


Рис. 2.4 Сайт готелю «Прем'єр Палац»

Станом на сьогодні, сайт готелю «Прем'єр Палац» дозволяє клієнтові реалізувати наступні функції:

- отримати основну, у т.ч. фінансову, інформацію про мережу готелів;
- оглянути готелі та обрати конкретний готель мережі;
- оглянути номери та обрати конкретний номер у готелі;
- здійснити бронювання номеру у готелі;
- оглянути ресторани готелю та обрати конкретний ресторан;
- отримати інформацію про меню кожного ресторану та контакти для здійснення бронювання;
- отримати інформацію про заходи, які можна провести у готелі, протоколи безпеки;
- здійснити запит на проведення заходу безпосередньо із сайту чи отримати контакти для здійснення заходу;
- отримати інформацію про Premier Palace Wellness Club та контакти для запису.

Веб-сайт готелю «Прем'єр Палац» інтегрований із соціальними мережами Facebook та Instagram, наявна інтеграція із системами бронювання (www.hotels-of-ukraine.com, planetofhotels.com, www.ua.kayak.com, www.momondo.ua, http://www.kievhotelsonline.com, www.booking.com).

За допомогою веб-сайту готелю «Прем'єр Палац» можна знайти інформацію про бронювання, маючи код (номер) підтвердження однієї із вказаних систем бронювання (рис. 2.5).

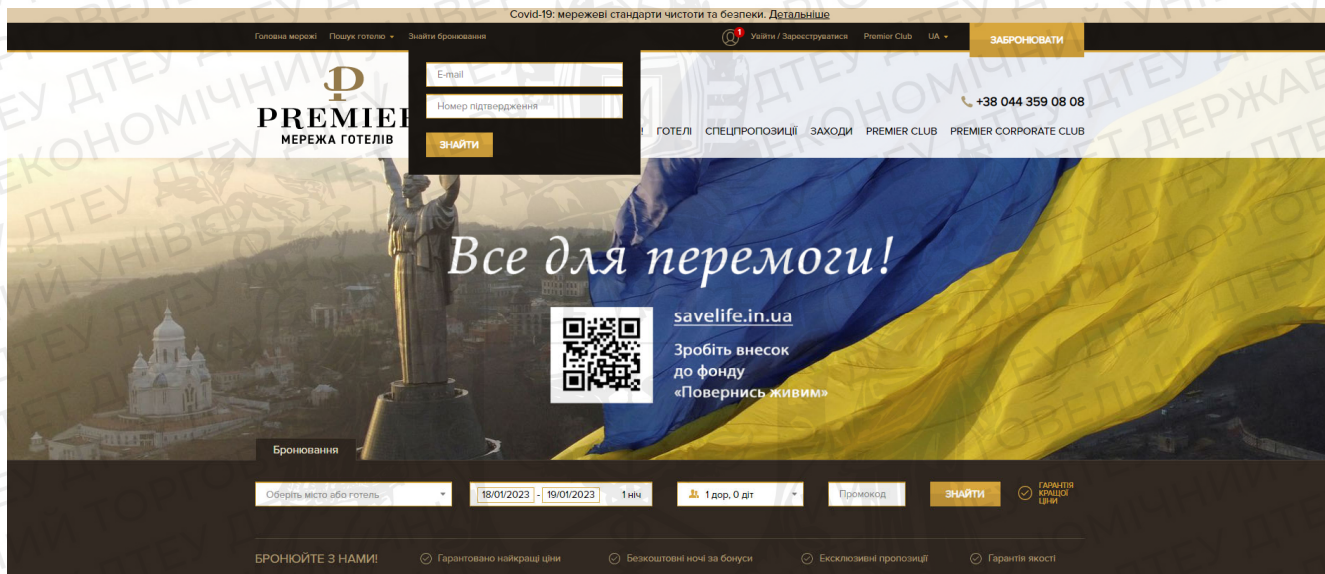


Рис. 2.5 Пошук інформації про бронювання через сайт

У готелі «Прем'єр Палац» працює CRM-система, яка дозволяє об'єднати різноманітні канали комунікації із гостями (телефон, електронна пошта, соцмережі, месенджер) та здійснювати їх обробку, домогтися спрощення управління персоналом, полегшення роботи адміністраторів та менеджерів, покращення рівня взаємодії із клієнтами.

Використання CRM-системи спрощує взаємодію співробітників, дозволяє правильне планування та організацію робочого часу, сприяє наданню якісних послуг та спрощує роботу персоналу із обслуговування клієнтів.

CRM-система інтегрована із іншими сервісами та програмними продуктами: автоматична видача рахунків, зняття коштів із платіжної картки, бронювання номерного фонду (у тому числі автоматичне прийняття, підтвердження та

передплата замовлення). Основний функціонал CRM-системи готелю «Прем'єр Палац» графічно можна відобразити на рис 2.6.

Приймання гостя	Реєстрація документів	Бронювання і резервування	Підтримка чистоти	Харчування
Зустріч гостя	Оформлення документів на проживання	Автоматичне прийняття замовлення		Технологічний процес передзакупівельних процедур
Перевірка наявності і чинності документа, який посвідчує особу	Звірка даних національних документів із даними в реєстраційній карті	Автоматичне підтвердження замовлення		Технологічний процес приготування кулінарної продукції
Наявність і чинність візи	Перевірка кредитної картки гостя	Прийняття грошових коштів (передплата)		Технологічний процес сервісного обслуговування
	Оформлення і видача візитної картки			
	Повернення документа клієнтові			
	Архівація			

Рис. 2.6 Основні функції CRM-системи готелю «Прем'єр Палац»

Окрім цього функціоналу, CRM-система готелю «Прем'єр Палац» дозволяє здійснювати управління номерним фондом готелю: створення, формування структури (поверхи, приміщення), графічне відображення на схемі, додавання характеристик номера (меблі, обладнання), додання опцій номера (графік прибирання, необхідні товари в номері чи міні-барі); налаштування тарифів та схем харчування і додаткових послуг, налаштування знижок; здійснювати управління завантаженням номерного фонду; комунікувати із клієнтом (побажання, заперечення, скарги, заявки); планувати обслуговування (плановий та фактичний час прибирання); формувати звіти та аналітику.

У готелі використовується цифрова медіа система Digital signage, яка дозволяє проведення рекламної кампанії, націленої на збільшення кількості осіб, які мають намір придбати послуги готелю та здійснити їх перетворення у реальних покупців. Разом із цим, досягається зниження витрат на персонал чи послуги спеціалізованих організацій, які залучаються під час розміщення чи заміни традиційних типів рекламних матеріалів. Належно побудована концепція цифрової системи дозволяє здійснювати використання існуючих медіа активів та забезпечувати швидке створення нового контенту.



Рис. 2.7 Зразок повноростових носіїв системи Digital signage

З точки зору клієнтів готелю, використання цієї системи привертає увагу, дозволяє вразити гостей інноваційним рішенням, здійснює інформувальну, рекламну та розважальну функції.

Система встановлена у готелі із 2012 року, дозволяє трансляцію текстових та графічних оголошень, фотографій, слайдів, відеороликів та природного живого відео із високою роздільною здатністю HD. Із 2013 році на базі системи запущено «Віртуальний консьерж-сервіс».

Інші системи комунікації у готелі «Прем'єр Палац» побудовані на принципах автоматизації.

Автоматизована система водопостачання включає в себе три компоненти:

джерело водопостачання з спорудами і пристроями для забору, очищення і обробки води, зовнішні водопровідні мережі та внутрішній водопровід, розташований в будівлі.

Механізм нагрівання води від центральної котельної установки дуже простий. Теплоносій омиває трубки зовні, а вода для гарячого водопостачання тече всередині них.

Основою системи управління освітленням є електронні апарати запуску ламп, які забезпечують можливість управляти формованим лампою потоком світла. При цьому управління може здійснюватися як в автоматичному режимі – від датчиків світла, руху, часу, так і в ручному – самостійно самими працівниками.

Газопостачання в комплексі виконується за допомогою газового котла. У котлі є 2 основних вузла, це газовий пальник і теплообмінник.

У разі збою або відключення АСУ ІЧО, в номерах встановлені автоматичні обігрівачі UFO. Регулювати роботу апарату користувач може за допомогою пульта дистанційного керування.

В номерах готелю «Прем'єр Палац» також використовується додаткова система кондиціонерів дистанційного управління. Вони забезпечують комфортне проживання в номері взимку або у холодні пори року.

В готелі «Прем'єр Палац» використовується автоматизована банна система «Невотон». Блок «Невотон» призначений для роботи з електросауна, він дозволяє задавати програмні установки на відстані за допомогою програми на смартфоні або безпосередньо на виносному пульті.

В готелі «Прем'єр Палац» передбачена пультова система сигналізації. В основі роботи пультової охоронної сигналізації – підключення системи до центрального пульта охорони.

Таким чином, були вивчені основні засоби комунікації та зв'язку в готелі «Прем'єр Палац»: веб-сайт, CRM-система, інші засоби, автоматизовані системи водопостачання від магістральної водогінної мережі, система освітлення в комплексі та з зовнішньої його частини. Була розглянута система подачі і регулювання газового опалення та системи опалювання окремих готельних

номерів. Так само були вивчені і автоматизовані системи кондиціонування службових приміщень і кімнат для проживання гостей. Були продемонстровані автоматизовані системи охоронної та пожежної безпеки.

2.3. Впровадження інформаційних технологій обслуговування споживачів у готелі «Прем'єр Палац»

Інформаційна система – це чітка бізнес-модель, втілена в комплексі технологій та програмних рішень. Необхідними умовами є її вимірність, тимчасова визначеність і конкретність.

Впровадження ІС вимагає зусиль, які коштують. Комісійні можна отримати лише з прибутку. Усі витрати пов'язані з ризиком, тому для покриття ризику потенційних збитків необхідний прибуток. Тому інновація може здійснюватися лише в стабільному стані готелю «Прем'єр Палац», тобто за умови стабільного прибутку.

Критеріями для визначення досягнення цілей є:

- Усі оригінальні файли записуються за допомогою ПК; \
- миттєве отримання достовірної інформації про розрахунки з клієнтами;
- миттєве отримання інформації про клієнтів (співробітників, телефонів, адрес, листів);
- на 30% менше операторів при виконанні того ж обсягу роботи.

Проаналізувавши варіанти дизайну в готелі «Прем'єр Палац», можна зробити висновок, що для вирішення цієї проблеми необхідно створити єдину інформаційну систему. Це дозволить досягти всіх цілей.

Тепер процес проектування спрощено до вибору програмного забезпечення, необхідного для впровадження інновації, та розрахунку оптимальної вартості реалізації проекту на основі різних програмних продуктів.

Для проектування та вибору варіанту в готелі «Прем'єр Палац» необхідно задати параметри системи. Оптимальна система для готельного комплексу середнього розміру (10-100 робочих місць) повинна базуватися на технології

клієнт-сервер, інакше при такій кількості користувачів неминучі витрати на апаратне та програмне забезпечення неминучі. Розглянемо програмний продукт такого типу, який зараз існує на українському ринку. Їх можна розділити на дві групи: українці та іноземці.

Готель «Прем'єр Палац», розроблений даним проектом, розрахований на тривале існування на ринку, при цьому слід зазначити, що розробниками програмних продуктів повинні бути досить великі компанії з метою розвитку та зайняття певного ринку. Прогрес не стоїть на місці, щороку випускаються нові версії програмного забезпечення, а споживачі постійно переходять з однієї версії на іншу, що набагато простіше, ніж переносити інформацію з одного програмного продукту на інший, що часто неможливо. Однак, коли розробники залишають ринок, рано чи пізно через відсутність сервісів і морального старіння програмних продуктів виникає необхідність зробити такий перехід або створити нову інформаційну систему на базі іншого провайдера, що призводить до втрати інформації, паралічу обміну інформацією всередині готельного комплексу і повторне вкладення значних грошових коштів.

Для прийняття ефективних управлінських рішень обсяг інформації, який необхідно обробити, настільки великий, що вже давно перевищує можливості людини. Труднощі управління сучасними великими готельними комплексами зумовило широке використання обчислювальної техніки, розвиток автоматизованих систем управління, що вимагало створення нових математичних приладів та економіко-математичних методів.

Є багато вимог до організацій, які підкріплюються аналітичною інформацією. Це аналітична інформація, її об'єктивність, єдність, ефективність, раціональність тощо.

Наслідком першої вимоги є те, що вся економічна інформаційна система, незалежно від джерела доходу, повинна задовольняти потреби відповідальних осіб, тобто забезпечити отримання даних про ці види діяльності, а розпорядники детальної інформації повинні в цей час комплексно вивчати економічні явища та процеси, ключові Вплив факторів та визначення внутрішніх резервів підвищення

ефективності готельного обслуговування. Тому всю систему інформаційного забезпечення необхідно постійно вдосконалювати.

Це помітно в обліковій, плановій та статистичній практиці сучасного готелю «Прем'єр Палац». Є організація форми, змісту документа, документообігу під постійним контролем, принципово нові форми накопичення та зберігання даних (тобто комп'ютерні технології). Всі зміни залежать не тільки від реальних вимог бухгалтерського обліку або планування. Вони значною мірою обмежені інформацією, необхідною для прийняття управлінських рішень.

Економічна інформація повинна точно і об'єктивно відображати досліджувані явища і процеси. Інакше висновки, зроблені за результатами аналізу, будуть невірними, а рекомендації аналітиків не тільки не принесуть користі готелю «Прем'єр Палац», але й можуть зашкодити.

Наступною вимогою до організації інформаційного потоку є однорідність інформації з різних джерел (планових, облікових та неврахованих). Відповідно до цього принципу необхідно усунути сегрегацію та дублювання різних джерел інформації. Це означає, що кожне економічне явище, кожна господарська дія повинні бути зареєстровані лише один раз, результати яких можуть бути використані для обліку, планування, контролю та аналізу.

Достовірність аналізу може бути гарантована лише в тому випадку, якщо за результатами аналізу можна швидко втрутитися в процес надання готельних послуг. Це означає, що інформація має надходити до аналітиків якомога швидше. У цьому суть ще однієї вимоги до інформації про ефективність. За допомогою новітніх методів зв'язку, обробки на комп'ютері тощо можна підвищити ефективність інформації.

Однією з вимог до якості інформації є забезпечення її порівнянності за темами та об'єктами дослідження, періодами часу, методами розрахунку показників та багатьма іншими характеристиками.

І нарешті, інформаційна система повинна бути розумною (ефективною), тобто вимагати найменших витрат на збір, зберігання та використання даних. З одного боку, для всебічного аналізу будь-якого економічного явища чи процесу

потрібна вичерпна інформація. Без цього аналіз був би неповним. З іншого боку, занадто багато інформації може подовжити процес відкриття, збору та прийняття рішень. Виходячи з цієї вимоги, необхідно вивчити корисність інформації, і на основі цього можна покращити потік інформації, усунувши зайві дані та запровадивши введення погрібних.

Таким чином, формування та вдосконалення інформаційної системи готельного комплексу має враховувати вищезазначені вимоги, що є необхідною умовою підвищення ефективності та результативності управління.

Інформаційна система управління готельним комплексом – це його кровоносна система, яка забезпечує досягнення цілей шляхом надання добре організованої, чітко структурованої та своєчасної інформації.

Інформація є найважливішим стратегічним ресурсом готельного комплексу. Відсутність необхідної інформації створює невизначеність. В умовах невизначеності точність прийняття рішень знижується.

Бізнес на певному етапі розвитку стає недостатньо керованим. При відсутності необхідної інформації в зручній формі раптом виявляється безліч незрівнянної інформації з різних підсистем. Виявляється, що в управлінні окремими підрозділами готельного комплексу відсутній механізм оперативної оцінки ефективності кожного підрозділу. Крім того, часто не вистачає стратегічного планування та ефективного контролю.

Практика показала, що нова інформаційна технологія може бути реалізована на об'єктах управління двома способами: в локальній інформаційній структурі на основі адаптації нової інформаційної технології до існуючої організаційної структури, вдосконалення фундаментальної оперативної організаційної структури управління.

Перший спосіб впровадження нової інформаційної технології – часткове вдосконалення методу обробки інформації для об'єкта управління без зміни існуючої структури організації управління. Через нерозвиненість комунікацій методи збору та обробки інформації на робочих місцях спеціалістів лише раціоналізуються шляхом організації індивідуальних автоматизованих робочих

місце. У цьому випадку розподіл обов'язків між операторами (техніками) ПК та спеціалістами. При цьому основні операції збору та обробки об'єднуються (іноді з умовно-інваріантною інформацією, а в деяких випадках з функціями для прийняття управлінських рішень.

Другий спосіб впровадження нових інформаційних технологій покращує організаційну структуру управління таким чином, що технологія забезпечує максимальну ефективність управління виробництвом. У цьому контексті розвиваються комунікації, розвиваються нові інформаційні та організаційні зв'язки, створюються комплекси взаємопов'язаних робочих місць для керівників і спеціалістів усіх рівнів, впроваджуються розподілені бази даних. Таким чином, завдяки раціональному розподілу обробки інформації підвищується продуктивність організаційної структури управління, зменшується обсяг інформації, що проходить через канали зв'язку, оброблювана інформація наближається до користувачів на різних рівнях, а вихідна інформація стає доступною. Збираються та обробляються у виробничому ритмі, у цьому ж ритмі передаються відповідному користувачеві.

У міру розвитку готельний комплекс може зіткнутися з серйозними проблемами:

- старі методи управління приносять все більше невдач;
- контроль вимагає більшої кількості персоналу, додаткових витрат і складності управління;
- узгодження рішень займає все більше часу, дані рішення або втрачені, або дуже пізно;
- кількість фінансових операцій і рішень перевищує межі, коли причини певних кінцевих результатів вже не зрозумілі.

При виборі та впровадженні системи необхідно вирішувати технічні, адміністративні та організаційні завдання.

Система повинна проектувати схему взаємодії між модулями та робочими станціями автоматизації відповідно до вимог і технічних можливостей користувача. Найважливішими параметрами інформаційної системи є надійність,

масштабованість, безпека, тому при створенні таких систем використовують архітектуру клієнт-сервер. Ця архітектура дозволяє розділити роботу між клієнтською і серверною частинами системи, забезпечуючи розвиток і вдосконалення залежно від характеру завдання. Останніми роками спостерігається постійне зростання попиту на клієнт-серверні програми з більшими можливостями обліку та управління, ніж файлові серверні системи в обробці великих даних, здатністю створювати розподілені системи та адекватною інтеграцією.

Наявність мережі дозволяє працівникам готелю «Прем'єр Палац» витратити менше часу на повсякденну роботу, тим самим підвищуючи їх продуктивність. Надсилайте ділові нотатки електронною поштою, щоб менеджерам не довелося їх друкувати, копіювати та розповсюджувати. Електронна пошта забезпечує майже миттєве спілкування та відповіді.

Використовуючи веб-додатки, такі як системи керування базами даних і електронні таблиці, співробітники можуть працювати разом, не залишаючи робочого місця, незалежно від того, де знаходиться користувач або програма. Це може значно пришвидшити роботу.

Наявність мережі дозволить співробітникам готельного комплексу спільно використовувати досить дорогі периферію, таку як лазерні принтери, резервне обладнання, комунікаційне обладнання. Це знижує витрати на одного користувача та забезпечує доступ до великої кількості співробітників.

Об'єднання персональних комп'ютерів у мережу значно знижує адміністративні витрати. Наприклад, якщо менеджер вирішує оновити програму до нової версії, він повинен лише внести зміни до її спільної копії, а не вносити зміни на кожному робочому місці. Простота управління мережею означає підвищення продуктивності персоналу, відповідального за її операції. Це особливо важливо для невеликих підрозділів готельних комплексів, оскільки управління часто поєднується з іншими обов'язками. Це особливо важливо для невеликих підрозділів готельних комплексів, оскільки управління часто поєднується з іншими обов'язками. Чим менше часу керівник витрачає на повсякденні операції, тим більше часу він може присвятити вирішенню завдань, важливих на даний момент

для підрозділу, що в кінцевому підсумку підвищує прибутковість готелю «Прем'єр Палац».

Для керівників однією з найважливіших функцій інформаційної системи підприємства є модуль управлінського обліку та фінансового контролю. Кожен функціональний відділ можна визначити як центр фінансового обліку, керівник якого несе відповідний рівень фінансової відповідальності. Це, в свою чергу, збільшує відповідальність цих керівників і надає керівникам вищого рівня ефективні інструменти для чіткого контролю за виконанням індивідуальних планів і бюджетів.

За наявності інформаційної системи відповідальна особа може без тимчасових затримок та зайвих зв'язків передачі отримувати актуальну та достовірну інформацію про всі частини готельного комплексу. Крім того, інформація подається керівнику «з листа» у зручній формі за відсутності людських факторів, які можуть упереджено або суб'єктивно інтерпретувати інформацію, що передається.

Впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління готелем «Прем'єр Палац» вимагає великих інвестицій. Оцінка економічної доцільності інвестицій є дуже складним завданням, тим більше, що нові технології набуваються не лише для зниження витрат на оплату праці, а й для покращення якості та обсягу послуг, скорочення термінів виконання нових послуг та підвищення гнучкості сервісу. Враховуючи, що деякі з цих переваг безпосередньо не зменшують витрати на оплату праці, важко виправдати їхній вибір. Крім того, швидкий розвиток нових технологій призводить до того, що придбане обладнання стає «старим» протягом кількох місяців, що ускладнює оцінку витрат і вигод.

Розглянемо переваги впровадження автоматизованої інформаційної системи управління в готель «Прем'єр Палац».

Маркетингові переваги. Зменшення тривалості робочого циклу дозволяє готелям скоротити години обслуговування та забезпечити можливість швидкого реагування на зміни попиту. При цьому зросла кількість послуг, що надаються готелями, покращилась якість послуг. Однак усі ці прибутки важко оцінити чи

точно спрогнозувати, оскільки вони сильно залежать від дій конкурентів, які майже непередбачувані. Але, тим не менш, їх не варто ігнорувати, оскільки за своєю природою ці переваги є стратегічними і надзвичайно важливими для довгострокового успіху будь-якої компанії.

Інформаційна система готелю «Прем'єр Палац» дозволяє швидко відсівати низку неякісно виконаних послуг і замінювати їх новими, отримувати результати, точніше визначаючи, які категорії гостей отримують ту чи іншу послугу, коли і як змінюються їхні смаки.

Впровадження автоматизованої інформаційної системи дозволяє знизити витрати на оплату праці приблизно на 30%, тим самим зменшуючи потребу в ній, тим самим підвищуючи продуктивність. Тобто робочий час і витрати на оплату праці будуть нижчими за ті самі показники за старим методом.

Завдяки використанню та впровадженню автоматизованих інформаційних систем значно зменшуються витрати на технічне обслуговування та ремонт, витрати на електроенергію тощо, знижуються поточні витрати за рахунок ефективнішого використання готельних номерів та підвищення ефективності обслуговування клієнтів. Економічний ефект також приносить надання послуг через Інтернет.

Тому впровадження інформаційних систем відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних завдань готельного бізнесу. Операції дозволяють готелям впроваджувати програми ресурсозбереження за рахунок зниження витрат на експлуатацію систем зв'язку, зниження споживання енергії та води, уникнення пікових навантажень, підвищення продуктивності, підвищення якості обслуговування, виконання робіт та підвищення кваліфікації персоналу готелю «Прем'єр Палац».

Сьогодні існують різні глобальні системи онлайн-бронювання (CRS - Computer Reservation System). Усі вони відрізняються за послугами, які вони пропонують, і технікою своєї роботи. Найстаріші системи, такі як Sirena, Amadeus, Gabriel, працюють переважно через спеціальні термінали, які доводиться встановлювати в готелях. Технологія побудована на складних командах, а довідка,

вбудована в систему, – це простий текст. Ці системи не мають фотографій, карт чи іншої графічної інформації.

Ці системи в основному продають авіа та залізничні квитки, оскільки розробниками цих систем є авіакомпанії. Зараз такі системи в основному використовуються у великих готелях, які бронюють квитки для гостей.

Багато компаній, що відповідають за експлуатацію класичних CRS, розробляють програми, які дозволяють використовувати ці системи через Інтернет. Нові системи бронювання, зокрема Sabre, Galileo, Wordspan тощо, використовують Інтернет як засіб зв'язку між своїми базами даних та клієнтами, а як термінали використовують звичайні комп'ютери. Вартість їх роботи настільки низька, що ними можуть скористатися навіть невеликі готелі.

Щоб проілюструвати поступове використання електронного бронювання, необхідно розглянути основні процедури взаємовідносин між різними суб'єктами туристичного ринку.

Система бронювання дозволяє готелю «Прем'єр Палац» вводити інформацію про себе в довідкову систему, і ця інформація доступна всім туристичним агентствам, які беруть участь у реалізації послуг готелю, а також усім потенційним клієнтам. Це дозволяє уникнути спотворення інформації, а також забезпечує своєчасне виправлення, коли відбуваються зміни.

Працюючи з системою бронювання, готель отримує єдину довідкову систему, організовану за єдиною схемою, що спрощує його використання та його підрядників. Сучасні системи бронювання мають довідкову систему з великою кількістю фотографій і детальним описом готельних номерів.

У співпраці з глобальною системою бронювання готелі можуть запропонувати своїм клієнтам широкий спектр послуг. Глобальна система бронювання дозволяє вибрати номер, який найкраще відповідає вимогам вашого клієнта, за хвилини або навіть секунди. За допомогою пошукової системи замовник вказує район, період часу, ціну, кількість місць, відстань до моря, наявність басейнів, саун і т. д. Система підбирає варіанти виходячи з умов. Клієнти просто

вибирають із запропонованих варіантів. Вибравши послугу, ви можете забронювати її за лічені хвилини.

АВТОМАТИЗОВАНА ГОТЕЛЬНА СИСТЕМА «ЛОДЖИНГ ТАЧ» МОДУЛІ

Модульність – взаємопов'язані між собою модулі загальної системи охоплюють кожен процес організації обслуговування постояльців і фінансового управління готелем.

1. Базовий модуль – бронювання і реєстрація відвідувачів. Зберігається інформація про проживання гостя в певному номері або про послуги, що були йому надані.
2. Історія гостя – модуль збереження особистої конфіденційної інформації користувача.
3. Групові продажі – модуль призначений для роботи з компаніями, як правило відрядженнями.
4. Туристичні агенти – роботи з туристичними агентствами.
5. Консьерж;
6. Управління запланованими заходами;
7. Управління контрактами.

Існує ще безліч модулів в даній системі, проте середній бізнес по типу мініготелі не потребує них, так як будуть мати низький коефіцієнт корисності і буде нести тільки збитки.

ВЗАЄМОПОВ'ЯЗАНІСТЬ МОДУЛІВ

Взаємозв'язок все цих модулів надає доступність до всієї інформації адміністратору:

- відомість про кожного гостя з будь-якого модуля;
- стан готелі в будь-який проміжок часу, то наскільки завантажений комплекс, поточний стан кімнат, номерів, і інших сервісів;
- система надає всю інформацію по заданим критеріям і сортування у вигляді електронної таблиці або звіту;

- повна інформація про кожного відвідувача: його даних, кількості проживання за часом, скасування бронювання, отриманого від цього клієнта або компанії доходу;
- використання сучасних інформаційних технологій: так як система працює на базі СУБД SQL Server 64-розрядної і операційної системи Windows NT, вона відрізняється своєю простотою в експлуатації і скорочує терміни навчання нового персоналу поводження з системою;
- дозволяє створювати великі обсяги звітності, так як має потужний модуль звітності;
- обробка кредитних карт дозволяє реєструвати і зберігати в картотеку все коди підтвердження і спостерігати за здатністю клієнта до оплати послуг.

МЕРЕЖЕВА ВЕРСІЯ, РЕЖИМ ВІДДАЛЕНОГО ДОСТУПУ

«MAI Hotel Information Sysyem» як правило встановлюється локальним варіантом-на робоче місце адміністратора. Однак дана система також може працювати і у віддаленому доступі, що відрізняє його від інших зручністю експлуатації. Даний вид управління дуже зручний тоді, коли господар готелю або довірена особа знаходяться на великій відстані від комплексу протягом великого проміжку часу. Таким чином керівник може так само контролювати роботу персоналу і мати на руках інформацію про заселення готелю або користуванні додатковими послугами. Дана система в режимі віддаленого доступу відрізняється швидкістю і безперебійністю роботи. А в разі збою, система перезавантажується і відновлюється через кілька хвилин, надаючи всю інформацію власнику.

ЛОКАЛЬНА СИСТЕМА БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ СУБД

Система являє собою стандартний вид бази даних, що складається з декількох таблиць, які взаємопов'язані між собою і створюють основу для відповідних функціональних модулів – клієнт, номер, бронь, звіт. Таблиці має наступні заголовки – ПІБ, паспортні дані, контактний телефон, електронна пошта, кількість людей, номер кімнати, клас кімнати, вартість, бронювання, примітки, дата заїзду – виїзду. Клієнт може на сайті готелю заповнити всі дані самостійно для швидкого

внесення його в базу даних системи. Наступні бронювання він може реєструвати використовуючи вже існуючі дані, що полегшує подальшу роботу з клієнтом.

Отже, була розглянута американська система бронювання і реєстрації та обробки персональної інформації «Лоджинг Тач», її переваги та недоліки роботи в міні-готелі в реальному часі. Були представлені модулі вищевказаної системи, їх призначення, функціонал, взаємозв'язок. Так само була розроблена мережева версія дистанційного керування системою в режимі віддаленого доступу. А також були розроблені функціональні схеми. Були вказані параметри побудови табличних значень в базі даних системи.

У зв'язку з економічною кризою в країні, з'являється необхідність у скороченні витрат. Завдання полягає в тому, що б як можна ще більше спростити систему управління, зробити її менш громіздкою і легко керованою. Величезне значення в даний момент, на мій погляд, має впровадження соціальних мереж подібні системи, а так само системою обробки персональних даних, що є необхідною умовою для безпеки клієнтів. Так само на мій погляд є важливим зниження витрат на посередницькі послуги з бронювання, і в зв'язку з цим впровадження більш простих систем онлайн бронювання прив'язаних до соціальних мереж. Ще цікавим напрямком для мене здається створення меню послуг, коли клієнт може вибрати тільки ту послугу, яка йому необхідна, тим самим зменшити загальну вартість свого проживання в комплексі, адже насправді в готелі всі послуги, є комплексними, а на мій погляд можна створити автоматизовану систему бронювання, з допомогою якої клієнт зможе вибрати як повний комплект послуг, так і окремі його складові. Наприклад, клієнт може вибрати послуги паркінгу, послугу прання і прасування, послугу харчування, можливість прийняти душ, але при цьому не заселятися в номер. При цьому вартість послуг зменшиться, що підвищить привабливість готелю. Так само цікавим на мій погляд можна вважати впровадження точкового і тим самим більш економними витратами енергії, що знизить комунальні витрати. Номери можуть бути розбиті на певні сектори або капсули, в яких клієнт зможе проживати з більш низькими енергетичними витратами.

Головним інструментом при впровадженні інформаційних технологій у маркетинговій діяльності готельних підприємств є Інтернет-технології, за допомогою яких співробітник, скориставшись відповідними інформаційними технологіями, може отримати інформацію про туриста та його переваги в режимі онлайн. Адміністраторами та менеджерами з бронювання виходить повна інформація про всі бронювання гостя. На ринку готельних послуг України зазвичай використовують такі PMS (Property Management System) як Fidelio, Opera, Shelter, Едельвейс та інші.

Основна проблема модернізації готельного підприємства це вкладення інноваційні системи великих коштів. Перевагою можна вважати поширення таких систем, а отже, і збільшення гостей. Актуальними є і системи, які можна отримати, використовуючи підписку (технологія SaaS – Software as a Service) [56]. Основна аудиторія таких систем – це сезонні готелі (гірськолижні, курортні), вони заощаджують кошти, не купуючи дорогий софт, в якому потрібно платити відсоток з операційних витрат від реалізованої броні. Такі системи можуть бути доступні не тільки великим підприємствам, а й малим готелям, які сьогодні також активно розвиваються.

В умовах висококонкурентного середовища готельні підприємства прагнуть шукати нові шляхи для більшої привабливості та доступності послуг. Сфера гостинності часто носить сезонний характер і заповнюваність номерного фонду залежить від багатьох факторів, у зв'язку з цим можливість збільшення обсягів продажу може бути здійснена під час проведення успішних маркетингових заходів щодо просування послуг. Готелі, орієнтовані на бізнес туристів, можуть представляти свій готель у глобальних (GDS) або альтернативних (ADS) системах бронювання, ці інформаційні технології сприятимуть залученню туристів з високим рівнем доходу. Також можна звернути увагу на те, що GDS є потужним рекламним інструментом, готель буде опублікований в популярних системах бронювання, а також стане доступним туристичним фірмам по всьому світу.

На сьогоднішній день активно впроваджується нова система управління готелем «Прем'єр Палац», заснована на технології SaaS – Libra OnDemand CRM, її

розробила компанія Libra Hospitality, це абсолютно новий проект – мульти-готельне рішення. Перевагою та функціональними можливостями може бути такі фактори:

1) Можливість управління відділу продажу та маркетингу. Система дозволяє не лише планувати зустрічі та дзвінки, а й фіксувати результати для подальшого складання звіту. Керівники за один клік можуть контролювати дії всіх співробітників.

2) Управління взаємин із клієнтами. Libra OnDemand CRM дозволяє отримати доступ до статистичних даних по кожному гостю, які надходять з різних компаній та туристичних агенцій.

3) Управління програмою лояльності. Дозволяє готелям вводити власні програми лояльності для постійних гостей, надаючи їм різноманітні знижки та бонуси та сповіщаючи про нові пропозиції.

4) Управління продажами. У системі знаходиться графічний модуль, що дозволяє планувати завантаження номерного фонду, складати меню і можливість координації роботи різних служб.

Підсумовуючи можна сказати, що індустрія туризму та гостинності одна із найперспективніших напрямів розвитку вітчизняної економіки. Для ефективного розвитку галузі необхідно надавати туристам високоякісні послуги та впроваджувати нові інформаційні технології, які суттєво змінюють та підвищують результативність маркетингової діяльності готельних підприємств.

ВИСНОВКИ

У ході проведення дослідження щодо ефективності впровадження інформаційних технологій у готелі «Прем'єр Палац» було:

1. Доведено, що готель «Прем'єр Палац» є перспективним готельним підприємством зі своєю інфраструктурою і способом надання та реалізації послуг клієнтам. У готелі присутні численні автоматизовані системи управління, які мають всі умови для модернізації, своєчасного оновлення їх виконавчих механізмів і поліпшення якості їх роботи.

2. Встановлено, що ефективність сервісних процесів залежить від рівня задоволення потреб гостей.

3. Обґрунтовано, що система подачі і регулювання газового опалення та системи опалювання окремих готельних номерів. Так само були вивчені і автоматизовані системи кондиціонування службових приміщень і кімнат для проживання гостей. Були продемонстровані автоматизовані системи охоронної та пожежної безпеки.

4. Досліджено роль комплексних автоматизованих систем управління готельними комплексами в сучасному бізнесі, їх розвиток та вдосконалення відповідно до потреб. Доведено, що з появою автоматичних систем полегшено управління та керування цілими комплексами. До недоліків розробленої системи можна віднести високу вартість та складність обслуговування

5. Було розроблено автоматизовану систему управління. Визначено роль комплексних автоматизованих систем управління готельними комплексами в сучасному бізнесі, їх розвиток та вдосконалення відповідно до потреб.

6. Запропоновано нова система реєстрації та бронювання готельних номерів в дистанційній формі за допомогою соціальних мереж. Було зареєстроване економічне зростання підприємства з моменту введення автоматизованих систем управління і нової системи включно.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні засоби розміщування». 2003. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://dnaop.com/html/29636/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4268_2003 (дата звернення: 27.01.2022).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні класифікація готелів». 2003. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003 (дата звернення: 27.01.2022).
3. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04> (дата звернення: 27.01.2022).
4. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 № 297. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-%D0%BF> (дата звернення: 27.01.2022).
5. Автоматизації готелів // Турбізнес, 14 квітня, 2014. – № 12 (64).
6. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. Закладів / Людмила Агафонова, Ольга Агафонова,; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Знання України, 2012. – 351 с.
7. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарств: навч. посібник. 2-ге вид. К.: Центр учбової літератури, 2012. – 242 с.
8. Бабанчикова О.А. Управління конкурентоспроможністю готельного підприємства: теорія и практика / О. А. Бабанчикова. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://rguts.ru/files/electronic_journal/number18/1.doc.
9. Байлик С.І. Готельне господарство. Організація, управління, обслуговування: посібник / С.І. Байлик. – Київ: ВІРА-Р, 2012. – 252 с.

10. Басюк Т. П. Інвестиційна привабливість підприємств готельно-ресторанного бізнесу / Т.П.Басюк // Вісн. Запорізь. нац. ун-ту. Економічні науки. – 2013. – № 4. – С. 12–18.
11. Бурак Т. В. Готельні мережі: еволюція та становлення / Т.В. Бурак // Бізнес-інформ, 2014. – С. 179–183.
12. Бурак Т. Готельні мережі на ринку туристичних послуг Т.Бурак, С.Мельниченко // Вісник КНТЕУ, 2014. – С. 5–15.
13. Влащенко Н. М. Конспект лекцій з навчальної дисципліни „Інноваційні технології в готельному господарстві»; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 89 с.
14. Гаврилов В.П. Інформаційні системи та технології в туризмі: навч. посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с.
15. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с.
16. Гладуняк Ю. В. Державне регулювання розвитку готельного господарства: проблеми та перспективи / Ю.В.Гладуняк // Наук. вісн. Нац. ун-ту держ. податкової служби України (економіка, право). – 2019. – № 3. – С. 29–36. \
17. Горіна Г. О. Міжнародні готельні мережі: стратегії розвитку в умовах глобалізації : автореф. дис. ... канд. екон. наук : спеціальність 08.00.02 світове господарство і міжнародні економічні відносини. Донецьк, 2011. С. 20. Готельний бізнес в Україні зазнав серйозних збитків через пандемію – готельєри. 2021. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrinform.ua/rubric-227tourism/3174593-gotelnijbiznes-v-ukraini-zaznav-serjoznih-zbitkiv-cerezpandemiugoteleri.html> (дата звернення: 27.01.2022).
18. Грабовенська С.П. Стратегія розвитку готельного господарства / С. П. Грабовенська. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://joomla.spkneu.org>.
19. Гужва В.М. Інформаційні системи і технології на підприємствах: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2013. – 400 с.

20. Денисенко М. П. Сучасний стан розвитку туристичної сфери у контексті управління готельним бізнесом / М.П.Денисенко, С.В.Бреус // Вчені записки Університету «КРОК». – 2020. – № 3 (59). – С. 105-110
21. Для чого готелі АСУ? [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://sno-tourism.narod.ru/paper/article2.html>
22. Дубчак Л.В. Інформаційні системи та технології на підприємствах. Ірпінь: Нац. акад. ДПС України, 2015. – 84 с
23. Інформаційні системи в сучасному бізнесі: навч. посібник / В.С. Пономаренко, І.О. Золотарьова, Р.К. Бутова та ін. Х.: ХНЕУ, 2011. – 484 с.
24. Інформаційні технології в готелі // HotelStartUp: сайт. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://hotelstartup.ru/services/information-technology/> (дата звернення: 20.09.2021).
25. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: опорний конспект лекцій / авт.: С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. К.: КТНЕУ, 2010. – 30 с.
26. Кабушкин Н. І. Менеджмент готелів та ресторанів: посібник. 4-е вид. / Н.І.Кабушкин. – К: Нове знання, 2013. – 368 с.
27. Катькало В. С. Мережеві стратегії готельного бізнесу: монографія / В.С.Катькало, В.Н. Шемракова. – К.: Вища школа менеджменту, 2018. – 384 с.
28. Козлова Т. «Обличчя» мережевих готелів / Т.Козлова // Новини турбізнесу. –2015. – № 22.– С. 23
29. Кузьмін О.Є. Формування і використання інформаційної системи управління економічним розвитком підприємства: монографія. Вид-во нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2016. – 386 с.
30. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навч. посіб. – Київ: Центр навчальної літератури, 2019. – 472 с.
31. Мінаєв Ю.М., Бочарников В.П., Філімонова О.Ю. Інформаційні системи в менеджменті: навч. посіб. К.: Європ. ун-т, 2013. – 191 с
32. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник / За заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2018. – 408 с.

33. Новак В.О. Макаренко Л.Г., Луцький М.Г. Інформаційне забезпечення менеджменту: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Кондор, 2017 – 462 с.
34. Оксанич П.А., Петренко В.Р., Костенко О.П. Інформаційні системи і технології маркетингу: навч. посіб. К.: Професіонал, 2018. – 320 с.
35. Оліфіров О. В. Інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі / О. В. Оліфіров, А. П. Лутай. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. – 235 с.
36. Пілюшенко В.Л., Словенко Е.І., Полякова Л.П. Інформаційні технології у маркетингу та рекламі. Донецьк: ДонДУУ, 2013. – 204 с
37. Пінчук Н.С., Галузинський Г.П. Інформаційні системи і технології в маркетингу: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 328 с.
38. Плєскач В.Г., Рогушина О.В., Кустова Н.П. Інформаційні технології та системи: підруч. для студ. екон. спец. вищ. навч. закл. К.: Книга, 2014. – 520 с.
39. Подлепіна П.О. Підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності / П.О. Подлепіна, О.М. Пол // Туристичний бізнес: світові тенденції та національні пріоритети: матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції. – Х. : ХНУ імені В.Н. Каразіна. – С. 214-216
40. Пономаренко В.С. Інформаційні системи і технології в економіці: посібник. К.: Академія, 2015. – 685 с.
41. Проект додавання функціоналу Системи управління готелем (PMS) у BIL24. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://bil24.pro/docs/PMS.pdf> (дата звернення: 20.09.2021).
42. Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm.
43. Система автоматизації готелів «Shelter». [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.batsochi.ru/top10/biz8>
44. Система управління готелем. OPERA Enterprise Solution. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.hrs.ru/prodsols/hotels/opera.php>

45. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
46. Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm.
47. Снігур Х. А. Впровадження інноваційних технологій в систему управління персоналом готельного закладу. Бізнес Інформ. 2014. № 10. – С. 143-147.
48. Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні: зб. матеріалів І Всеукр. наук. – практ. конф. (м.Херсон, 23 квітня 2021 р.); за ред. доц. Морозової О.С. – Херсон : ХДАЕУ, 2021. – 327 с.
49. Тімар І.В. Інноваційна складова іміджу підприємств сфери готельних послуг. – Вісник Львівського політехнічного національного університету. №2. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/32300/1/197-355-356.pdf>
50. Теребух А. А. Впровадження інновацій в готельному бізнесі на основі проектного менеджменту. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: Економічні науки. 2018. № 7. – С. 9-15.
51. Федосова К.С., Тележенко Л.М. Сучасні інформаційні технології у готельному та ресторанному бізнесі. О.: ТЕС, 2016. – 264 с.
52. Шаховська Н.Б., Литвин В.В. Проектування інформаційних систем: навчальний посібник / Н.Б. Шаховська, В.В. Литвин. – Львів: «Магнолія-2006», 2011. – 360 с.
53. Юрченко О. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі. Вісник львівського університету. Серія міжнародні відносини. 2014. Випуск 34. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://file:///C:/Users/User/Downloads/VLNU_Mv_2014_34_33.pdf

54. Який вигляд має модуль TL: Booking Engine // Платформа TravelLine: сайт. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.travelline.ru/products/tl-hotel/demo-form/> (дата звернення: 20.09.2022).
55. Innovative Smart Grid Technologies Conference. IEEE power and energy magazine, 2011, Vol. 11, N1.
56. Le club Accor Hotels. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://all.accor.com/loyalty-program/reasonstojoin/index.ru.shtml>.
57. Lee, D. H & Richardson, J. J. 1990. A Technology Transfer Model for Industry-University-Government Partnerships. Proceedings: Engineering Management Conference, 1990. Management Through The Year 2000 - Gaining The Competitive Advantage.
58. Lite PMS. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://litepms.ru/> (дата звернення: 20.09.2022).
59. Mensch G. Stalemate in Technology: Innovations Overcome the Depression. Ballinger Pub Co. 1978. 241 p.
60. Mensch, G. Stalemate in Technology: Innovations overcome the Depression. Cambridge, Massachusetts, 1979.
61. OECD. 2005. Oslo Manual: The Measurement of Scientific and Technological Activities – Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data. 3rd Edition. Paris: OECD.
62. Public opinion on how to improve customer comfort levels in hotels after the coronavirus (COVID-19) pandemic worldwide as of May 2020. *Statista*. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.statista.com/statistics/1155082/coronavirus-hotels-level-of-comfortimprovement/> (дата звернення: 14.09.2022)
63. Rombach, D & Achatz, R. Research Collaborations Between Academia and Industry. 2007. Proceedings: International Conference on Software Engineering (FOSE'7).

64. Rothwell, R. Industrial innovation: success, strategy, trends, In M. Dodgson and R. Rothwell, (Eds). *The Handbook of Industrial Innovation* (pp.33–53). 1995. Aldershot: Edward Elgar, Hants.
65. Santo B. Innováci a gazdaságfejlesztésnek eszköze: A műszaki fejlesztés elméleti-metódusvizsgálata. *Műszaki Könyvkiadó*. 1985. 264 p.
66. Schoen, J. & Mason, T.W. & Kline, W.A. & Bunch, R.M. *The Innovation Cycle: A New Model and Case Study for the Invention to Innovation process*. 2005. *Engineering Management Journal*. Vol 17:3.
67. Smart замок ZKTeco ML10 зі зчитувачем відбитка пальця. *Lockers*. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://lockers.com.ua/smart-zamok-zkteco-ml10-so-schityvatelem-otpechatkapaltsa-13467-12/> (дата звернення: 13.08.2022)
68. Smart замок зі зчитувачем Mifare ZKTeco LH3000 left (для лівих дверей) для готелів. *Bezpeka-shop*. URL: [https://www.bezpekashop.com/ua/product/smart-zamok-zkteco-lh3000-dlya-gostinitis/](https://www.bezpekashop.com/ua/product/smart-zamok-zkteco-lh3000-dlya-gostinit/) (дата звернення: 13.08.2021)
69. Spartalis, S., Iliadis, L., Maris, F. An innovative risk evaluation system estimating its own fuzzy entropy. *Mathematical and computer modeling*, 2007. 46(1–2): 260–267.
70. Terziovski, M. *Building Innovation Capability In Organizations: An International Cross-Case Perspective*. 2007. London, England: Imperial College Press
71. Tidd, Joe & Bessant, John & Pavitt, Keith. *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change*. 1998. West Sussex, England: John Wiley & Sons Ltd.

Додатки

Додаток А

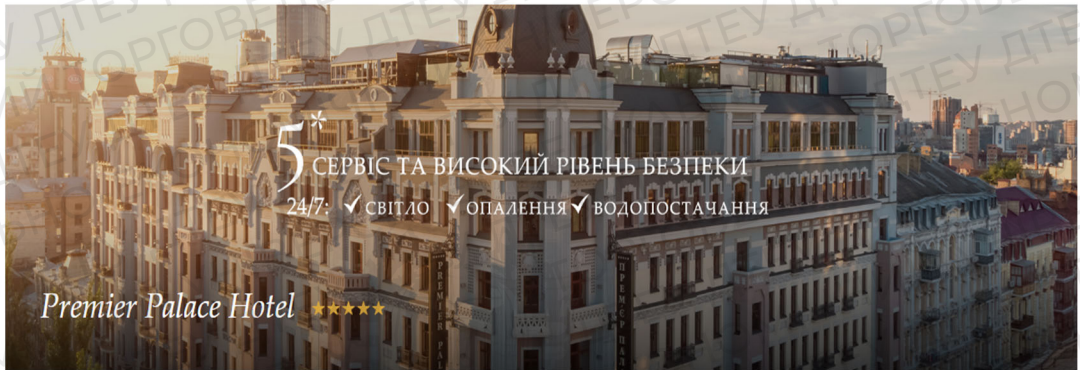
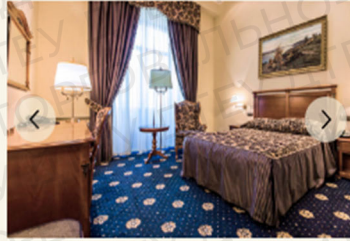


Рис. Логотип готелю «Прем'єр Палац»

Номери готелю «Прем'єр Палац»



Класичний одномісний номер

Кімнат: 1 Площа: 23 (м²) 248 (фут²)

Вид з номера: вид на вулицю або на внутрішній двір або на басейн

Затишний однокімнатний номер середньої площею 23 м², ванна – 4,6 м². Ширина ліжка 140 см. Серед номерів цієї...

- кабельні канали
- супутникові канали
- телефон у ванній кімнаті
- ванна кімната
- гіпоалергенний
- халат

[Детальніше про номер](#)



Класичний двомісний номер

Кімнат: 1 Площа: 26 (м²) 280 (фут²)

Вид з номера: вид на вулицю або на внутрішній двір або на басейн

Однокімнатний номер середньої площею 26 м², ванна – 4,8 м² (більшість ванних обладнані біде). Ширина ліжка...

- кабельні канали
- безкоштовний Wi-Fi в номері
- ванна
- туалет
- гіпоалергенний
- система клімат контролю

[Детальніше про номер](#)



Номер Прем'єр з роздільними ліжками

Кімнат: 1 Площа: 30 (м²) 323 (фут²)

Вид з номера: вид на вулицю або на внутрішній двір або на басейн

Однокімнатний двомісний номер середньої площею 30 м², ванна – 5,1 м² (ванна кімната обладнана біде). Два...

- безкоштовний Wi-Fi в номері
- платні ТВ-канали
- ванна кімната
- біде
- килимове покриття
- сейф що вміщує ноутбук

[Детальніше про номер](#)



Номер Прем'єр з широким ліжком

Кімнат: 1 Площа: 30,3 (м²) 326 (фут²)

Вид з номера: вид на вулицю або на внутрішній двір або на басейн

Однокімнатний двомісний номер середньої площею 30,3 м², ванна – 5,3 м² (більшість ванних обладнані біде)....

- кабельні канали
- платні ТВ-канали
- ваги
- ванна кімната
- килимове покриття
- халат

[Детальніше про номер](#)



Одномісний Класичний номер на Представницькому поверсі

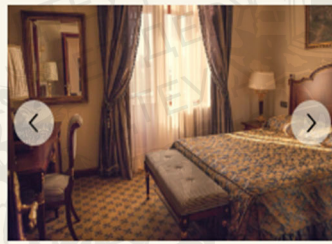
Кімнат: 1 Площа: 22.5 (м²) 242 (фут2)

Вид з номера: вид на вулицю або на внутрішній двір або на басейн

Затишний однокімнатний номер площею 22,5 м², ванна – 4,3 м².
Ширина ліжка 140 см.

- платні ТБ-канали
- телевізор
- загальна ванна кімната
- ванна
- килимове покриття
- гардероб / шафа

[Детальніше про номер](#)



Двомісний Класичний номер на Представницькому поверсі

Кімнат: 1 Площа: 26.2 (м²) 282 (фут2)

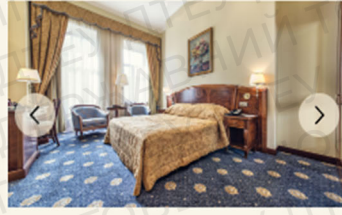
Вид з номера: вид на вулицю або на внутрішній двір або на басейн

Однокімнатний номер середньою площею 26,2 м², ванна – 4,4 м²
(більшість ванних обладнані біде). Ширина ліжка...

- телевізор з плоским екраном
- платні ТБ-канали
- ваги
- фен
- килимове покриття
- звукоізоляція

[Детальніше про номер](#)

SCIENTIA DIFFICILIS SED FRUCTUOSA



Номер Прем'єр на Представницькому поверсі

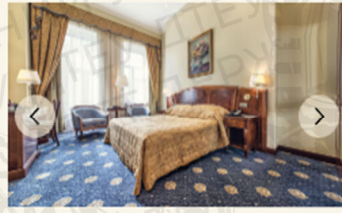
Кімнат: 1 Площа: 31 (м2) 334 (фут2)

Вид з номера: вид на вулицю або на внутрішній двір або на басейн

Однокімнатний двомісний номер середньої площею 31 м2, ванна – 5,1 м2 (більшість ванних обладнані біде)....

- платні ТБ-канали
- телевізор
- загальна ванна кімната
- ванна
- килимове покриття
- гардероб / шафа

[Детальніше про номер](#)



Номер Прем'єр на Представницькому поверсі

Кімнат: 1 Площа: 31 (м2) 334 (фут2)

Вид з номера: вид на вулицю

Однокімнатний двомісний номер середньої площею 31 м2, ванна – 5,6 м2 (ванна кімната обладнана біде). Два...

- платні ТБ-канали
- телевізор
- загальна ванна кімната
- ванна
- килимове покриття
- гардероб / шафа

[Детальніше про номер](#)



Делюкс

Кімнат: 2 Площа: 37 (м2) 398 (фут2)

Вид з номера: вид на вулицю

Двокімнатний номер середньої площею 37 м2. Номер складається з вітальні та опочивальні. В номері –...

- кабельні канали
- дротовий Інтернет
- додатковий туалет
- ванна
- гіпоалергенний
- капці

[Детальніше про номер](#)



Тематичний делюкс – Булгаков

Кімнат: 1 Площа: 40 (м2) 431 (фут2)

Вид з номера: вид на бульвар

Один з найкращих делюксів з прекрасним видом, присвячений пам'яті видатного письменника, який...

- DVD програвач
- телевізор з плоским екраном
- фен
- ваги
- килимове покриття
- щітка для взуття

[Детальніше про номер](#)



Апартаменти на Представницькому поверсі

Кімнат: 3 Площа: 94,6 (м²) 1018 (фут²)
Вид з номера: вид на вулицю

У номері на 7-му поверсі (№ 703) є вітальня, опочивальня та кабінет. У ванній кімнаті, що прилягає до...

- кабельні канали
- безкоштовний Wi-Fi в номері
- біде
- туалет
- килимове покриття
- кондиціонер

[Детальніше про номер](#)



Королівські апартаменти

Кімнат: 4 Площа: 135 (м²) 1453 (фут²)
Вид з номера: вид на вулицю

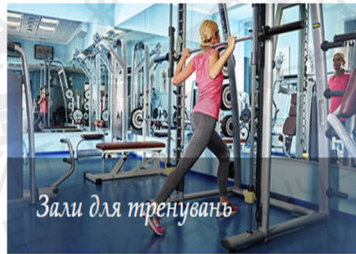
Чотирикімнатний номер на 8-му поверсі поряд із Президентськими апартаментами площею 135 м². Площа ванної...

- кабельні канали
- супутникові канали
- біде
- туалет
- килимове покриття
- чайник / кавоварка

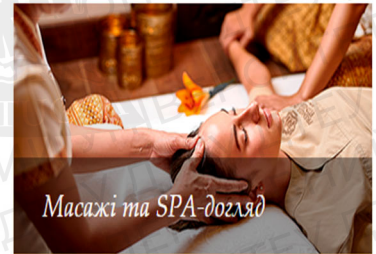
[Детальніше про номер](#)



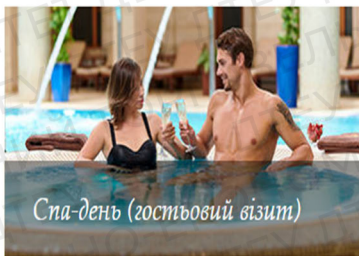
Аква-зона



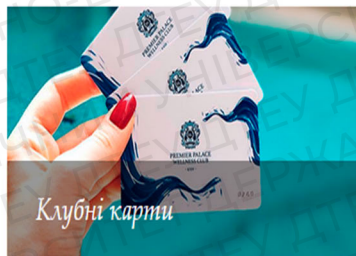
Зали для тренувань



Масажі та SPA-догляд



Спа-день (гостювий візит)



Клубні карти

Послуги готелю «Прем'єр Палац»

Класифікація інформаційних технологій за різними ознаками

Ознака	Характеристика
<p>Ступінь централізації технологічного процесу</p>	<p>Централізовані - обробка інформації здійснюється на центральному сервері. Децентралізовані - базуються на локальному застосуванні засобів обчислювальної техніки користувачів. Комбіновані - вирішення функціональних завдань на місцях із використанням спільних баз даних і концентрацією інформації в автоматизованих банках даних.</p>
<p>Тип предметної області</p>	<p>Функціональні завдання підприємств (бухгалтерський облік, аудит, маркетинг, виробництво тощо) і організацій, для вирішення яких використовуються сучасні інформаційні технології.</p>
<p>Ступінь охоплення завдань управління</p>	<p>Обробка даних; функції управління; підтримка прийняття рішень; експертні системи; електронний офіс.</p>
<p>Клас технологічних операцій, які реалізуються</p>	<p>Текстові та графічні редактори, табличні процесори, системи управління базою даних (СУБД), мультимедійні системи, гіпертекстові системи.</p>
<p>Тип користувацького інтерфейсу</p>	<p>Пакетні, діалогові та мережеві інформаційні технології. Мережеві - надають користувачу телекомунікаційні засоби доступу до територіально віддалених інформаційних і обчислювальних ресурсів.</p>
<p>Спосіб побудови мережі</p>	<p>Локальні, розподільчі, багаторівневі ІТ. Локальні забезпечують Розподільчим характерно Багаторівневі (ієрархічні) ІТ забезпечують</p>
<p>За інструментарієм</p>	<p>Ручні - збирання, обробка, передання інформації здійснюється вручну (інструменти: книга, олівець, перо). Механічні (друкарська машинка, телефон, диктофон). Електричні (ксерокси, портативні диктофони, електричні друкарські машинки тощо). Електронні (великі ЕОМ, інформаційно-пошукові системи). Комп'ютерні (ПЕОМ, локальні, глобальні комп'ютерні мережі та ін.).</p>
<p>Тип носія інформації</p>	<p>Паперові технології, у вигляді паперових документів. Безпаперові електронні документи, електронна пошта, електронний підпис, електронний офіс і т.д.</p>

Тип операції

Поопераційні та попередметні технології.

Поопераційним характерно закріплення робочого місця за кожною операцією з відповідними технічними засобами.

Попередметній виконання всіх операцій на одному робочому місці.



Показники ефективності інформаційного сервісу готельного бізнесу

Основні складові інформаційного сервісу готелю	Важливість для споживачів компонентів		Оцінка якості					Загальна сума	Середнє значення оцінки якості	Індекс споживчої задоволеності, %
	Bi	$\frac{Bi}{\sum Bi \cdot 100}$	5	4	3	2	1			
Відділ рецепції, Бронювання	5,0	10,06	22	21	10	3	0	56	4,10	77,65
обслуговування, управління номерним фондом	4,3	9,01	21	28	7	0	0	56	4,25	81,25
прийому і розрахункова частина	4,1	8,60	37	19	0	0	0	56	4,66	91,5
Надання теле-комунікаційних послуг	4	8,39	30	23	3	0	0	56	4,42	87,0
експлуатації номерного фонду	4,2	10,06	40	12	4	0	0	56	4,64	91,07
служба безпеки	4,5	7,34	21	32	3	0	0	56	4,19	83,0
Служба організації харчування	4,7	9,22	28	24	4	0	0	56	4,42	85,7
Інженернотехнічна служба	3,5	7,34	1	7	24	15	9	56	2,57	39,2
Підсумок (абсолютне значення суми чисел у стовпці)	47,7	100,00	261	241	83	21	10	616	48,83	928,15
Середнє значення чисел відповідних компонентів			23,73	21,91	7,55	1,91	0,91	56,00		
Накопичене (інтегральне) значення середнього			33,17	45,64	53,18	55,09				
Середнє значення оцінки роботи та ступеня споживчої задоволеності									4,44	84,38

3. Характеристика видів інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі



Види інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі Глобальні розподільчі системи

Показники	<i>Sabre</i>	<i>AMADEUS</i>	<i>Galileo</i>	<i>Worldspan</i>
Кількість працівників	9000	3654	Дані відсутні	3200
Розподіл	Більше 59000 турагентств	54405 турагентств в 198 країнах	Більше 52000 турагентств в 116 країнах	20210 турагентств в 60 країнах
Доходи	2,5 млрд дол. США	1,6 млрд євро	1,6 млрд дол. США	Дані відсутні
Кількість бронювань	467,1 млн	393,9 млн	345,1 млн	Дані відсутні
Постачальники	450 авіакомпаній, 53000 готелів, 54 компаній по прокату автомобілів	480 авіакомпаній, 54641 готелів, 47 компаній по прокату автомобілів	425 авіакомпаній, 60000 готелів, 23 компаній по прокату автомобілів, 430 туроператорів	533 авіакомпаній, 47000 готелів, 45 компаній по прокату автомобілів

Рис. Характеристика видів інформаційних технологій в готельному бізнесі та їх глобальні розподільчі системи

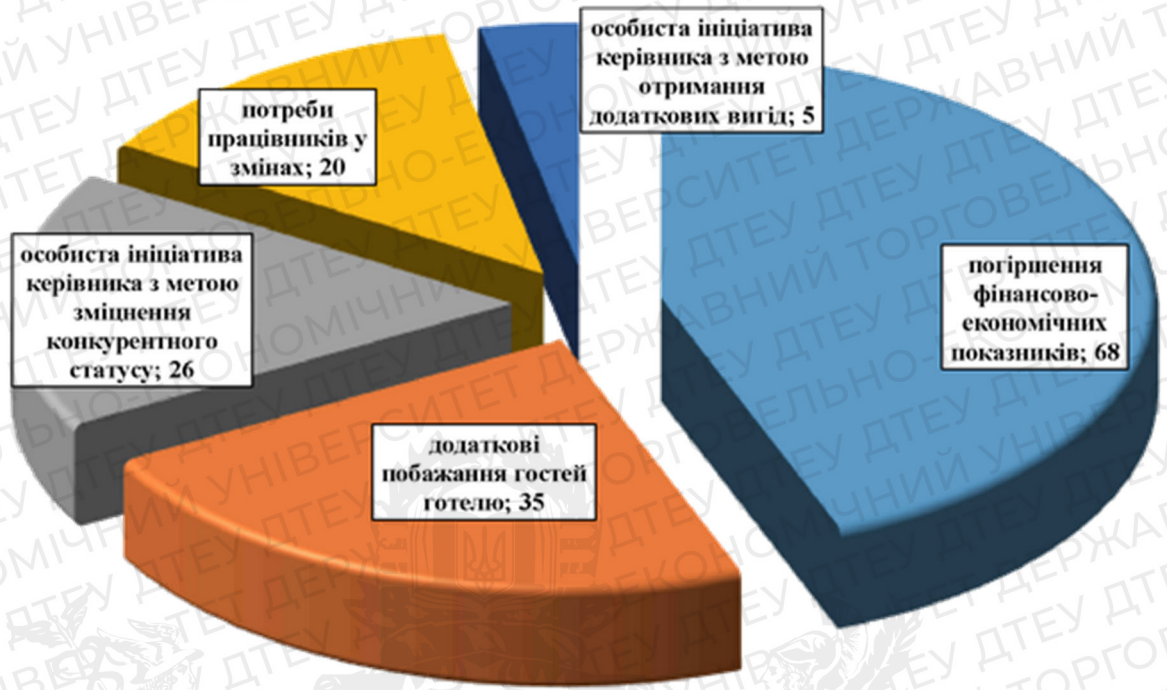


Рис. Причини проведення змін у структурі інформаційного забезпечення готелю