

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ
СУБ'ЄКТОМ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**

Студентки 4 курсу, 3 групи,
спеціальності 073 «Готельно-
ресторанний менеджмент»
освітньої програми «Готельний і
ресторанний менеджмент»

(підпис студента)

Белогурової
Ангеліни
Олександрівни

Науковий керівник
к.е.н., доц.

(підпис керівника)

Бовш
Людмила
Андріївна

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

(підпис гаранта)

Ткачук
Тетяна
Михайлівна

Київ 2023

ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Освітня програма «Готельний і ресторанный менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри
готельно-ресторанного бізнесу
проф. _____ М. Г. Бойко
«__» _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ на випускню кваліфікаційну роботу студентіві

БСЛОГУРОВІЙ АНГЕЛІНІ ОЛЕКСАНДРІВНІ

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Інформаційні технології в управлінні готелем Hyatt Regency Kyiv»

Затверджена наказом ректора від «30» вересня 2022 р. № 2420

1. Строк здачі студентом закінченої роботи: 02 червня 2023 р.

2. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Мета роботи – дослідження методичних та прикладних засад управління інформаційними технологіями готелем Hyatt Regency Kyiv

Об'єктом дослідження є інформаційні технології готелю Hyatt Regency Kyiv

Предметом дослідження є вивчення можливостей використання ІТ-технологій управлінням суб'єктом готельного бізнесу на прикладі Hyatt Regency Kyiv, зокрема, їх вплив на ефективність діяльності готелю.

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

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ТЕХНОЛОГІЯМИ ГОТЕЛЕМ HUATT REGENCY KYIV

1.1. Оцінка діяльності готелю Hyatt Regency Kyiv

1.2. Діагностика інформаційних технологій готелю

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЕМ HUATT REGENCY KYIV

2.1. Стратегічні пріоритети в удосконаленні інформаційних технологій готелю Hyatt Regency Kyiv

2.2. Програми розвитку інформаційних технологій готелю

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

4. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи	30.09.2022	30.09.2022
2	Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу	14.10.2022	14.10.2022
3	Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи	27.01.2022	27.01.2022
6	Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи	28. 04.2023	28. 04.2023
9	Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях	28.04.-05.05.2023	05.05.2023
11	Отримання у деканаті направлення на зовнішнє рецензування	3 10.05.2023	10.05.2023
12	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Відповідно до розкладу	Відповідно до розкладу

5. Дата видачі завдання «14» жовтня 2022 р.

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

(підпис)

Л.А. Бовш

(ініціали, прізвище)

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

(підпис)

Т.М. Ткачук

(ініціали, прізвище)

8. Завдання прийняв до виконання студент-дипломник

(підпис)

А.О. Белогурова

(ініціали, прізвище)

9. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи:

Студентка Белогурова А.О. виконала випускну кваліфікаційну роботу у повному обсязі, згідно виданого завдання та затвердженого графіку.

Студентка обґрунтовано довів необхідність управління інформаційними технологіями суб'єкта готельного бізнесу. На основі аналітичних досліджень аргументувала напрямки удосконалення інформаційних технологій готелю, оцінила ефективність пропонованих заходів.

Випускна кваліфікаційна робота оформлена згідно вимог.

Випускна кваліфікаційна робота є кваліфікованою випусковою працею і рекомендується до захисту в ЕК.

Після перевірки роботи на унікальність виявлені недоліки були усунені.

Дослідження є самостійною авторською працею, завершеною згідно з поставленою метою та визначеними завданнями, і рекомендується до захисту в Екзаменаційній комісії.

Робота передана до електронного архіву інституційного репозитарію Державного торговельно-економічного університету

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи _____

(підпис, дата)

10. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу:

Випускна кваліфікаційна робота студентки Белогурової А.О.

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми: _____

Т.М. Ткачук

(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри: _____

М.Г. Бойко

(підпис, прізвище, ініціали)

« _____ » _____ 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ТЕХНОЛОГІЯМИ ГОТЕЛЕМ HYATT REGENCY KYIV	8
1.1. Оцінка діяльності готелю Hyatt Regency Kyiv.....	8
1.2. Діагностика інформаційних технологій готелю	13
РОЗДІЛ 2 НАПРЯМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЕМ HYATT REGENCY KYIV	17
2.1. Стратегічні пріоритети в удосконаленні інформаційних технологій готелю Hyatt Regency Kyiv	17
2.2. Програми розвитку інформаційних технологій готелю	27
ВИСНОВКИ	37
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	39
ДОДАТКИ.....	42

ВСТУП

Актуальність теми. З появою інтернету та розробки інформаційних технологій, готельний бізнес зазнав значних змін у способі взаємодії з клієнтами та управлінні діяльністю. Висока компетентність в галузі ІТ та вміння використовувати технології є важливими факторами успішності в готельному бізнесі сьогодні.

Рівень дослідженості теми. Інформаційні технології в готельному бізнесі є досить добре вивченою темою, але, на жаль, не в усіх аспектах. Дане питання досліджували такі вітчизняні науковці, як Бовш Л.А., Доценко В.Ф., Шидловська О.Б., Медвідь І.М., Бедусенко Л.С. [9], Федосова К.С., Тележенко Л.М. [25] та ін. Інтеграція різноманітних ІТ-рішень у діяльність готелю є складним завданням, що потребує детального дослідження.

Метою даного дослідження є дослідження можливостей використання інформаційних технологій в управлінні суб'єктом готельного бізнесу на прикладі Hyatt Regency Kyiv. Мета полягає в аналізі існуючих ІТ-рішень, вивченні їх впливу на ефективність управління готелем та розробці пропозицій щодо поліпшення використання ІТ-інструментів.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити ряд наукових завдань:

- здійснити економічну характеристику готелю Hyatt Regency Kyiv;
- дослідити інсайти використання інформаційних технологій в готелі;
- проаналізувати вплив використання ІТ-інструментів на ефективність управління готелем;
- вивчити існуючі ІТ-рішення, які використовуються в готельному бізнесі, та можливості до їх імплементації в діяльність готелю Hyatt Regency Kyiv;
- розробити пропозиції щодо поліпшення використання ІТ-інструментів в управлінні готелем.

Об'єктом дослідження є інформаційні технології в управлінні суб'єктом готельного бізнесу на прикладі Hyatt Regency Kyiv.

Предметом дослідження є вивчення можливостей використання ІТ-технологій управління суб'єктом готельного бізнесу на прикладі Hyatt Regency Kyiv, зокрема, їх вплив на ефективність діяльності готелю.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та вирішення наукових завдань будуть використані такі методи дослідження: аналіз літературних джерел, дослідження документації та статистичних даних, спостереження, анкетування та інтерв'ювання співробітників готелю.

Інформаційна база. Дослідження буде базуватись на наукових джерелах, офіційній документації Hyatt Regency Kyiv, статистичних даних, анкетних опитуваннях та інтерв'ю співробітників готелю.

Практичне значення. Результати дослідження можуть бути корисні для керівництва Hyatt Regency Kyiv та інших суб'єктів готельного бізнесу для поліпшення управління та ефективнішого використання ІТ-інструментів. Крім того, дослідження може бути використано для поглиблення знань про використання ІТ-технологій в готельному бізнесі та їхніх переваг.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 24 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 41 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ТЕХНОЛОГІЯМИ ГОТЕЛЕМ HUYATT REGENCY KYIV

1.1. Оцінка діяльності готелю Hyatt Regency Kyiv

Hyatt Regency Kyiv – це п'ятизірковий готель, розташований у центрі Києва, політичної та ділової столиці України. З готелю відкривається вид на архітектурні пам'ятки. Готель розташований у Шевченківському районі, неподалік від Софійського собору, Михайлівського Золотоверхого монастиря та магазинів на центральній вулиці Хрещатик, за 40 км. з міжнародного аеропорту Києва. Адреса готелю: вул. Алли Тарасової 5, Київ, Україна 01001. Тел: +380 44 581 1234. Факс: +380 44 581 1235 [4].

У готелі Hyatt Regency Kyiv є конференц-центр із кількома залами, який займає понад 1000 кв.м: 8 конференц-залів, 3 конференц-зали, бальний зал (371 кв.м). Hyatt Regency Kyiv надає обладнання, включаючи проектори та мультимедійне обладнання. У бізнес-центрі готелю надаються послуги секретаря. Готель пропонує безліч унікальних можливостей для відпочинку, таких як фітнес-центр, басейн, сауна, гідромасажна ванна та СПА. Ресторани та бари: «Grill Asia» – азіатська кухня; «Бар на 8» – континентальна кухня, а також марочні вина, різноманітні сигари; «Lobby Lounge» – європейська та українська кухня; «Брунелло» – італійська кухня [4].

У готелі 234 номери, в тому числі 25 номерів люкс, а також номери для людей з обмеженими можливостями, номери для некурців та Regency Club. В інтер'єрах Hyatt Regency Kyiv кожен елемент виконаний з високоякісних матеріалів, витвори мистецтва виключно оригінальні, інтер'єр гармонує з екстер'єром PGG. Кожен із номерів Hyatt Regency Kyiv створений для задоволення будь-яких потреб клієнтів. Усі приміщення обладнані високотехнологічними засобами зв'язку та ергономічними робочими місцями.

Відвідувачам доступний швидкісний доступ до інтернету, дволінійний телефон і голосова пошта.

Ціни на номери різних категорій Hyatt Regency Kyiv в місті Київ відображені в таблиці 1.1

Таблиця 1.1

Ціни за добу у готелі 5 зірок Hyatt Regency Kyiv [4]

Тип номера	Вартість проживання Одномісний номер (EUR)	Вартість проживання двомісний номер (EUR)
Стандартний номер King	335	370
Номер напівлюкс King	360	395
Номер Рідженсі Клуб King	535	570
Апартаменти Рідженсі	835	870

Основні показники, що характеризують діяльність готелю Hyatt Regency Kyiv за останні три роки (2019-2021), представлені в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Динаміка економічних показників господарської діяльності готелю [4]

Показники	2019р.	2020р.	2021р.	Відхилення 2020 р. до 2019р.		Відхилення 2021 р. до 2020р.	
				тис.грн.	%	тис.грн.	%
Чистий дохід від реалізації товарів (без ПДВ), тис.грн.	753581,0	1904338,0	3853660,0	1150757,0	152,7	1949322,0	102,4
Собівартість реалізованих товарів, тис.грн.	630772,0	1560724,0	3348505,0	929952,0	147,4	1787781,0	114,5
Валовий прибуток, тис.грн.	122809,0	343614,0	505155,0	220805,0	179,8	161541,0	47,0
Вартість необоротних активів, тис.грн.	133217,5	370541,8	421914,0	237324,3	178,1	51372,2	13,9
Вартість оборотних активів, тис.грн.	222390,0	382687,0	1623697,0	160297,0	72,1	1241010,0	324,3
Трудові ресурси:							
- чисельність, чол.	2240	6769	4496	4529	202,2	-2273	-33,6
- фонд оплати праці, тис.грн.	28983,0	117474,0	69899,0	88491,0	305,3	-47575,0	-40,5

Продовження таблиці 1.2

Показники	2019р.	2020р.	2021р.	Відхилення 2020 р. до 2019р.		Відхилення 2021 р. до 2020р.	
				тис.грн.	%	тис.грн.	%
Використання трудових ресурсів :							
- продуктивність праці, тис.грн.	336,4	281,3	857,1	-55,1	-16,4	575,8	204,7
- доход на 1 грн. оплати праці, грн.	26,0	16,2	55,1	-9,8	-37,7	38,9	240,1
- середня заробітна плата грн.	1078,2	1446,2	1295,6	368,0	34,1	-150,6	-10,4
Коефіцієнт оборотності оборотних засобів	3,4	5,0	2,4	1,6	46,9	-2,6	-52,3
Фондовіддача	5,7	5,1	9,1	-0,5	-9,1	4,0	77,7
Валова рентабельність господарської діяльності, %	19,5	22,0	15,1	2,5	X	- 6,9	x

Аналізуючи дані, представлені в табл. 1.2, ми спостерігаємо, що виручка від реалізації продукції у 2020 р. Зросла порівняно з 2019 р. На 1 150 757 тис. Грн., Або на 152,7%, що пов'язано із зростанням діяльності. У 2021 році виручка зросла порівняно з 2020 роком на 1949322 тис. грн., або на 102,4%. В цілому збільшення товарообороту на підприємстві пояснюється активною маркетинговою та збутовою політикою підприємства.

Собівартість реалізованих товарів, наданих послуг за період 2019-2020 років зросла на 929952 тис. грн., або на 147,4%. за період 2020-2021 рр. вартість зросла на 1787781 тис. грн., або на 114,5%. Оскільки темпи зростання виручки від реалізації перевищують витрати на збут, це позитивно впливає на прибутковість підприємства за останні три роки. [8, с. 68]

Від господарської діяльності у 2019 році підприємство отримало валовий прибуток у сумі 122809 тис. грн., а у 2021 р. – 505155 тис. грн. З отриманих даних можна відзначити інтенсивність розвитку діяльності підприємства та поліпшення фінансового стану підприємства, прибутковість діяльності, що

свідчить про конкурентоспроможність підприємства та ефективність роботи структурних підрозділів.

Вартість оборотних активів підприємства за період 2019-2020 рр. зросла на 160297 тис. грн., або на 72,1%, а за період 2020-2021 рр. зросла на 1241010 тис. грн., або на 324%. зростання оборотних активів у 2019-2021 роках на підприємстві пояснюється необхідністю поповнення оборотних активів за рахунок зростання діяльності [4].

Вартість необоротних активів за період 2019-2020 рр. зросла на 237 324,3 тис. грн., або на 178,1%, а за період 2020-2021 рр. – зросла на 51 372 тис. грн. або 13,9%, причиною є оновлення матеріально-технічної бази підприємства.

Норми рентабельності активів на досліджуваному підприємстві високі. За 1 грн. кошти у 2021 році склали 9,1 грн. чистий прибуток (у 2019 - 2020 рр. - 5,7 грн. та 5,1 грн. відповідно). Зростання рівня рентабельності активів у 2019-2021 роках свідчить про підвищення ефективності використання основних фондів підприємства у 2021 році.

У 2021 році загальна чисельність персоналу становила 4496 осіб, у 2020-2021 роках її скорочення становило 2273 особи, або 33,6%, тому фонд оплати праці зменшився на 47575 тис. грн. (40,5%), порівняно з 2020 роком і становив 69899 тис. грн. Середня заробітна плата на підприємстві досить висока, порівняно із середньою галуззю (у торговій галузі), що свідчить про зацікавленість робітників у результатах своєї праці.

Рентабельність економічної діяльності (визначається як відношення валового прибутку до собівартості реалізованої продукції) [10] з роками зростала, тому в 2019 році вона становила 19,5%, у 2020 році - 22%, а в 2021 році - 15,1%. Зростання рівня рентабельності оцінюється позитивно, підприємство можна віднести до високорентабельних.

Таким чином, результати аналізу основних показників підприємства за 2019-2021 роки свідчать про задовільну позицію підприємства. Це пов'язано, перш за все, із забезпеченням підприємства основними та оборотними

активами, висококваліфікованим персоналом, конкурентоспроможністю підприємства завдяки економії на масштабі, прибутковості.

Поведінка споживачів готельних послуг зазнала змін під час періоду військових дій. У цей час функціонування Hyatt Regency Kyiv виокремило декілька тенденцій, пов'язаних зі зміною основних груп споживачів готельних послуг [8].

Перша тенденція пов'язана з активізацією готельної галузі на заході України, що перед війною було пов'язано з переїздом дипломатичних місій з Києва до Львова. Готелі вищої категорії зазнали найбільшого напливу, так як тимчасово перетворились на робочі місця дипломатичних місій. Ця ситуація тривала до травня, коли дипломати почали повертатись на свої постійні робочі місця у столицю [8]. При цьому частина дипломатів перш ніж повернутися на колишні місця проживання вирішила певний час пожити в готелях, одним з яких і став Hyatt Regency Kyiv.

Другим значущим фактором, що вплинув на готельне господарство на заході України, була міграція з територій, де відбувалися військові дії. Багато переселенців були поміщені в готелі. Цей наплив зменшився до червня, коли північні території були звільнені, і загроза військового наступу на Київ зменшилась. Весною готелі на заході України були заповнені до майже 100%, проте влітку використаність готелів у Львівській та Івано-Франківській областях знизилась до 30-50%. При цьому влітку зросла відвідуваність Hyatt Regency Kyiv.

Третя тенденція Hyatt Regency Kyiv пов'язана зі зміною цільової аудиторії, оскільки на зміну туристам приїхали журналісти, які висвітлюють війну. Перед наступом готельні заклади Києва, Львова та Дніпра були основними місцями для проживання журналістів, але після наступу вони почали шукати готелі поблизу лінії фронту. Журналісти вимагають доброго Інтернет-зв'язку та відносної безпеки, тому готелі перетворюються на робочі та комунікативні центри. Крім того, серед іноземних споживачів Hyatt Regency Kyiv значну частину становлять волонтери, які активно допомагають Україні.

Враховуючи ці реалії, 99% відвідувачів Hyatt Regency Kyiv у 2022 році були громадяни України і тільки близько 1% – іноземці [8].

1.2. Діагностика інформаційних технологій готелю

Сьогодні готелі активно імплементують інформаційні технології в свою діяльність, що покращує комунікації зі стейкхолдерами і споживачами. У готелі Hyatt Regency Kyiv виділяють такі інформаційні технології [17, с. 14]:

- системи бронювання та системи бронювання;
- глобальні системи розподілу;
- інтернет-послуги;
- системи мобільного зв'язку;
- комплексні автоматизовані системи управління підприємством;
- спеціалізовані та універсальні програмні продукти.

Таке використання інформаційних систем і технологій кожним сегментом Hyatt Regency Kyiv має велике значення для решти його складових.

Одним із основних напрямків розвитку готельного бізнесу в Україні та готелю Hyatt Regency Kyiv слід вважати широке впровадження комп'ютерних інформаційних технологій управління та сучасних систем бронювання на основі вивчення та застосування досвіду розвинених країн у цій сфері [17].

Проаналізуємо основні комп'ютерні системи забезпечення готельних мереж, які використовуються в найбільших готельних мережах світу і України в тому числі і готелю Hyatt Regency Kyiv [4]:

Система Fidelio Front Office (FFO) допомагає автоматизувати основні етапи роботи готелю [7]: від бронювання номерів за комп'ютером, реєстрації, заїзду та виписки до управління номерами, ведення бухгалтерії та фінансів. До переваг FFO можна віднести: простоту використання за рахунок простої логіки системи та зручності інтерфейсу, високий рівень безпеки, забезпечений суворим розмежуванням доступу користувачів, гнучкість налаштування [7].

Систему FFO можна успішно використовувати як у готелях готельних мереж, так і в самостійних готелях та пансіонатах із зовсім іншою технологією [2, с. 12].

Найбільші комп'ютерні системи бронювання на міжнародному туристичному ринку – Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan. Разом ці системи налічують близько 500 000 терміналів, встановлених у готелях по всьому світу, що становить 90% ринку, не випадково їх називають «золотою четвіркою». 10% становлять регіональні системи бронювання та системи, які перебувають у процесі злиття з однією з вищезазначених систем [4, с. 16].

Глобальна система Amadeus використовується в готелі Hyatt Regency Київ. Основними перевагами глобальної системи Amadeus є [3, с. 16]:

- економія часу завдяки можливості отримати всю інформацію про туристів, клієнтів та агентств;
- щогодини в режимі онлайн надходить нова інформація;
- підвищення продуктивності дозволяє зробити інформацію доступною;
- економія коштів за рахунок стабільної роботи та негайного підтвердження;
- управління інтегрованою системою задовольняє всі потреби агентства;
- збільшення прибутку за рахунок широкого спектру можливостей, які відповідають всьому спектру замовлень клієнтів.

Незважаючи на численні переваги системи Amadeus, використання інших систем в Україні в майбутньому дасть такі позитивні результати:

- застосування системи Sabre в готельних закладах України дозволить впровадити систему з доступом до широкого спектру послуг, продажу готельних продуктів і послуг, розповсюдження та розробки технологічних рішень для індустрії гостинності України [7];
- система Worldspan не вимагатиме чітко визначених бронювань, оскільки це досить демократична система;

– система Galileo надасть готельним підприємствам версію системи бронювання для Windows, а програма Premier дозволить агентствам повністю автоматизувати обслуговування клієнтів [7].

Готель Hyatt Regency Kyiv, розглядає використання даних інформаційних технологій.

На основі інформації про готель Hyatt Regency Kyiv, можна здійснити опис його інформаційних технологій (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Аналіз інформаційних технологій готелю Hyatt Regency Kyiv

Інформаційні технології	Характеристика	Ефективність (+, -, ±)
Інтернет-підключення	Готель пропонує безкоштовний бездротовий доступ до Інтернету в усіх номерах та загальних зонах готелю. За відгуками гостей, інтернет-швидкість достатня для роботи та перегляду відео	+
Інформаційна система управління готелем	Готель використовує глобальну інформаційну систему управління готелем від компанії Hyatt, яка дозволяє здійснювати бронювання, облік готівки, зберігання гостьової інформації та аналіз даних	+
Система онлайн-бронювання	Готель має власний веб-сайт та присутність на сайтах бронювання готелів, таких як Booking.com та Expedia.com. Ці системи дозволяють гостям забронювати номери та додаткові послуги з будь-якої точки світу	+
Технології безпеки	Готель використовує різноманітні технології безпеки, такі як відеоспостереження, система контролю доступу, пожежні системи та інші. Крім того, готель має власну команду охорони та безпеки	+
Комунікаційні технології	Готель пропонує різні комунікаційні технології для гостей, такі як телефон, факс та електронна пошта. Крім того, у готелі є конференц-зали з сучасним обладнанням для проведення бізнес-зустрічей та інших подій	±
Технології автоматизації	У готелі Hyatt Regency Kyiv використовуються різні технології автоматизації, такі як система контролю клімату в номерах, система управління освітленням та інші. Це дозволяє ефективно керувати енергозберігаючими технологіями та забезпечити комфортне перебування гостей	+
Мобільні додатки	Готель має власний мобільний додаток, який дозволяє гостям здійснювати бронювання номерів, переглядати інформацію про готель та отримувати спеціальні пропозиції	+
Веб-камери	У деяких зонах готелю встановлені веб-камери, які дозволяють гостям переглядати онлайн-зображення з різних місць готелю	±

Продовження таблиці 1.3

Інформаційні технології	Характеристика	Ефективність (+, -, ±)
Технології забезпечення якості обслуговування	Готель використовує різні технології забезпечення якості обслуговування, такі як система зворотного зв'язку від гостей, опитування гостей та моніторинг відгуків в Інтернеті	+

Загалом, інформаційні технології готелю Hyatt Regency Kyiv є сучасними та ефективними. Готель використовує різноманітні технології, щоб забезпечити комфорт та безпеку своїх гостей, а також для ефективного управління своєю діяльністю та підвищення якості обслуговування.

Отже, інформаційні системи в готельному бізнесі є економічно ефективними та ефективними, якщо вони приносять додатковий дохід готелю, забезпечують конкурентні переваги на ринку, збільшують частку ринку, знижують витрати, покращують процес обслуговування, підвищують ефективність окремих підрозділів і готелю як ціле [20]. Також впровадження цих систем може докорінно змінити методологічну, інформаційну та технологічну складові процесів управління та впровадити їх на якісно новому, більш ефективному рівні, що значно покращує якість готельних послуг. Згідно з даними, Україна відстає від провідних розвинених країн світу у впровадженні інформаційних технологій та автоматизації управління готелем [7]. Проте, водночас є великі перспективи для подальшого розвитку в цьому напрямку, адже на українському ринку представлено понад десять якісних сучасних систем автоматизації управління готелями, причому деякі з них є не адаптаціями зарубіжних систем, а оригінальними розробками українських компаній. умов України. Впровадження таких систем значно підвищить конкурентоспроможність українських готелів.

РОЗДІЛ 2

НАПРЯМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЕМ HYATT REGENCY KYIV

2.1. Стратегічні пріоритети в удосконаленні інформаційних технологій готелю Hyatt Regency Kyiv

Дослідження, проведене в рамках удосконалення інформаційних технологій, виявило декілька напрямків розвитку готелю Hyatt Regency Kyiv. Нові технології можуть допомогти готелю поліпшити якість обслуговування гостей та ефективність роботи, а також покращити комунікацію між співробітниками.

Основні стратегічні цілі наведені на рис. 2.1.

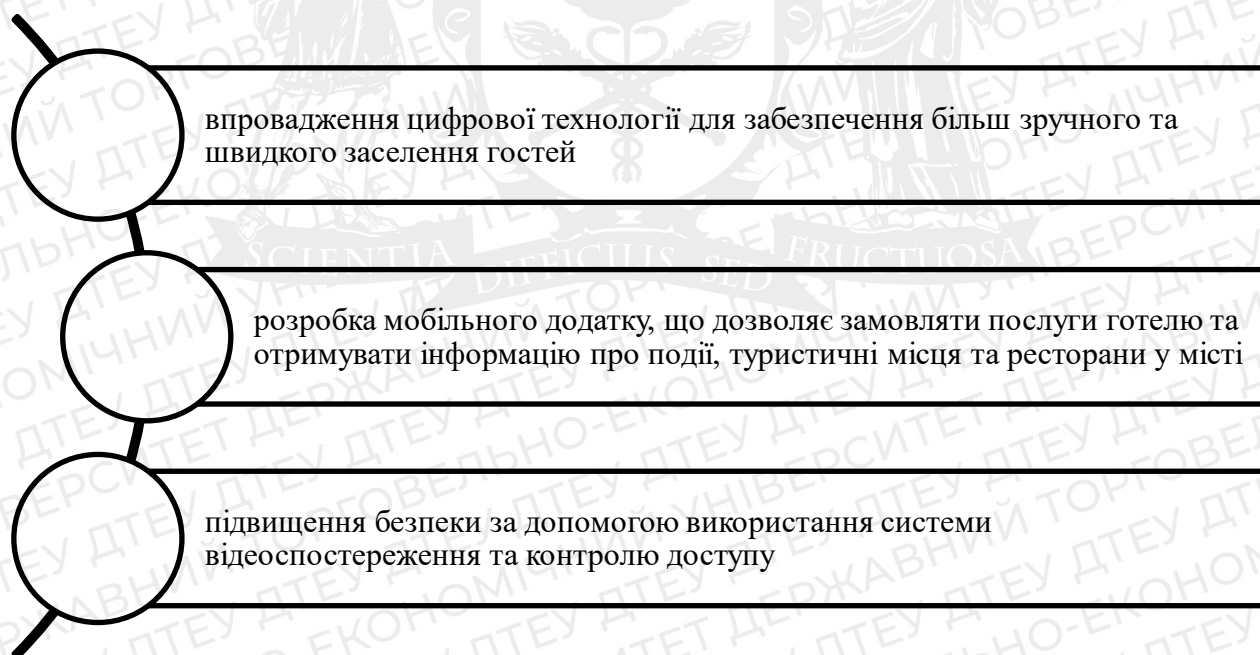


Рис. 2.1. Основні стратегічні цілі

Одним із головних завдань є забезпечення інформаційної безпеки та захисту персональних даних гостей.

Сьогодні майже немає готельної компанії, яка б не використовувала різні електронні системи управління. Наразі головною інновацією у сфері систем електронного урядування є система, яка дозволяє персоналу готелю

безпосередньо спілкуватися з користувачем через веб-сервіс, а користувач може отримати повну інформацію про цей готель онлайн, забронювати номер тощо. В даний час такими системами є OperaFidelio і Eritome PMS [7].

Велика увага в готельному господарстві приділяється охоронним системам. Охоронні системи багатofункціональні і можуть включати різні елементи захисту – від охоронної та периметральної сигналізації до комп'ютерних систем збору та обробки інформації. Щойно спрацьовують датчики сигналізації, відкриваються електронні замки евакуаційних виходів, спрацьовує система оповіщення, евакуація людей здійснюється спеціальними маршрутами – у готелі постійно стежать, щоб ці маршрути завжди були вільними. Готелі, що працюють під брендом Crowne Plaza Inter Continental Hotels Group (IHG), можна назвати «розумною будівлею» [25, с. 18].

Усі інженерні системи готелів, пожежна сигналізація, пожежогасіння та контроль доступу, відеоспостереження та охоронна сигналізація, а також інженерна система життєзабезпечення об'єднані в єдиний інформаційний простір [2]. Усі сигнали від них надходять до центральної диспетчерської. Для забезпечення комфортного та безпечного середовища для гостей та персоналу готелю також впроваджено систему Enterprise Building Integration (EBI). Особлива увага приділяється стандарту Fire & Life Safety (FLS) [3]: цей стандарт пред'являє суворі вимоги до безпеки гостей та систем життєзабезпечення та суворо дотримується у всіх готелях Crowne Plaza по всьому світу. Так, у готелі понад три тисячі пожежних сигналізацій, і кожен датчик має індивідуальну адресу і контролюється в режимі реального часу.

У сучасному світі при плануванні та будівництві готельно-ресторанних комплексів основна увага приділяється економії часу, грошей та енергії. Екологічні інноваційні технології створені для економії енергії. Готелем з такими технологіями можна вважати Innovation Hotel - інноваційний еко-готель, що належить IHG [1], включає сонячні панелі на даху для підігріву води, вітрогенератори для виробництва електроенергії, перероблені вікна, меблі повністю з перероблених матеріалів. Тепло та енергію також виробляють

із побутових відходів, система збору дощової води забезпечує водозбір, а покрівля з тонким шаром ґрунту та зелені сприяє тепло- та звукоізоляції. На даху – до чотирьох сонячних панелей для підігріву води, щоб зменшити використання невідновлюваних джерел енергії. Відпрацьоване масло з кухні буде використовуватися як біопаливо. Вивіски з натурального базальту на вході та на газонах замінюють пластикові та металеві плити. Для обробки використовуються нетоксичні фарби.

Таким чином, в умовах безперервних економічних змін інновації стають головним чинником, що сприяє динамічному розвитку та підвищенню ефективності готельно-ресторанної індустрії. Міжнародний досвід успішної діяльності готельних підприємств свідчить про незмінний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції, побудованої на інноваційній основі при активному використанні сучасних науково-технічних досягнень, а також готовності готелів до інновацій та інновацій [24, с. 11].

На жаль, на відміну від світових тенденцій розвитку, вітчизняні готельні підприємства характеризуються низькою інноваційною активністю через високу вартість інноваційних розробок та недостатню адаптацію підприємства до інновацій [3].

Недооцінка управління інноваційними процесами на підприємствах, у тому числі готельно-ресторанним господарством, призводить до зниження рівня їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління [7].

Напрямки розвитку та застосування інноваційних процесів у господарській діяльності ресторанного господарства можуть бути реалізовані шляхом [23, с. 10]:

- розширення сировинної бази за рахунок використання у виробництві та дизайні ресторанної продукції нової сировини, напівфабрикатів (біологічно активних добавок, субпродуктів морських та соєвих продуктів, екзотичних продуктів тощо);
- передові промислові технології;

- новітні технології та тенденції в кулінарії, пов'язані з появою модних тенденцій у ресторанному бізнесі, переорієнтацією споживачів на здорове харчування (креативна, еkleктична, фьюжн, вегетаріанська та ін. кухні, соєві ресторани тощо) [8];
- розвиток асортименту конкурентоспроможних видів продукції із заданими споживчими властивостями, високими параметрами якості та послуг [24];
- застосування автоматизованих систем контролю та управління, високоефективного контрольно-вимірювального обладнання. Найбільш часто використовуваними в ресторанному господарстві є системи «R-KeenerTMV6», D2, «ProfEat», «1С-РАРУС: Ресторанний бізнес v.2» [21].

Використання автоматизованої системи управління в готелях та ресторанах при готелях має ряд переваг [21, с. 15]:

- автоматичний облік, контроль за надходженням, списанням і рухом сировини, матеріалів, напівфабрикатів, готової продукції;
- встановлюється синхронний взаємозв'язок між усіма (модулями) підсистемами готелю тощо.

Загалом використання інноваційних процесів у діяльності закладів готельного господарства підвищує організаційно-технічний рівень виробництва, якість продукції та послуг, знижує енергетичні та капітальні витрати, покращує умови відпочинку споживачів та роботи персоналу тощо [26].

Мотивуючим фактором найменших витрат виробництва є наявність на ринку великої кількості чутливих до ціни покупців [30]. Ідея полягає в тому, щоб отримати стійку перевагу над конкурентами у сфері виробничих витрат і використовувати її як основу для зниження цін і збільшення частки ринку, або отримати вищу норму прибутку від продажу товарів за поточних ринкових цін.

Одним із шляхів реалізації стратегії зниження витрат є використання аутсорсингу - одного з нових напрямків підприємництва, особливостями якого в практиці готельного господарства є передача традиційних, суміжних

функцій, притаманних діяльності готелів та ресторанів, зовнішнім підрядникам.

Для готелю Hyatt Regency Kyiv використання інформаційних технологій є важливою складовою ефективного управління та забезпечення якісного обслуговування гостей. На сьогоднішній день, з урахуванням швидкого розвитку технологій, готелі повинні постійно оновлювати свої ІТ-інфраструктури та використовувати нові технології, щоб бути конкурентоспроможними на ринку.

Одним з головних стратегічних пріоритетів в удосконаленні інформаційних технологій готелю Hyatt Regency Kyiv є забезпечення надійності та безпеки ІТ-інфраструктури готелю. Для цього готель повинен застосовувати сучасні засоби кібербезпеки, такі як антивірусні програми та фаєрволи, для захисту від хакерських атак та крадіжки даних.

Ще одним стратегічним пріоритетом є використання інформаційних технологій для покращення обслуговування гостей. Наприклад, можна застосовувати програми та сервіси онлайн-бронювання та оплати, що дозволяє гостям бронювати номери та сплачувати за них зручним для них способом, а також зменшує час очікування на реєстрацію при заселенні.

Крім того, забезпечення високої якості інтернет-підключення є ще одним важливим пріоритетом в удосконаленні інформаційних технологій готелю. Швидке та стабільне підключення до Інтернету є необхідним для гостей готелю, які використовують Інтернет для роботи, спілкування та розваг.

Стратегічні пріоритети в удосконаленні інформаційних технологій готелю Hyatt Regency Kyiv можуть включати:

1. *Покращення безпеки даних:* Забезпечення безпеки даних є однією з найважливіших проблем в готельній галузі. Готель повинен забезпечувати захист конфіденційної інформації гостей та персоналу, такої як особисті дані та фінансова інформація. Для цього необхідно регулярно оновлювати програмне забезпечення, використовувати сучасні технології шифрування та резервного копіювання даних.

Безпека даних є надзвичайно важливою для будь-якого готелю, оскільки він має доступ до особистої та фінансової інформації гостей. Ось декілька шляхів, які можуть допомогти Hyatt Regency Kyiv покращити безпеку даних:

1. Встановити сильні паролі та двофакторну автентифікацію: Готель може вимагати від свого персоналу та гостей використовувати складні паролі та двофакторну автентифікацію для забезпечення безпеки доступу до систем.

2. Забезпечити шифрування даних: Готель повинен шифрувати всі дані, що передаються по мережі, включаючи особисту та фінансову інформацію гостей. Шифрування даних може допомогти запобігти їх нелегальному доступу та зламу.

3. Запровадити регулярні оновлення ПЗ та АПК: Готель повинен переконатися, що всі програми та додатки на комп'ютерах та мобільних пристроях оновлюються регулярно. Оновлення можуть містити виправлення вразливостей, що допоможуть запобігти можливим кібератакам.

4. Провести навчання персоналу: Готель повинен проводити регулярне навчання персоналу щодо заходів безпеки даних та інших кібербезпекових проблем. Це може допомогти усвідомити ризики та запобігти можливим порушенням безпеки даних.

5. Використовувати захист від вірусів та шпигунського ПЗ: Готель повинен використовувати захист від вірусів та шпигунського ПЗ на всіх комп'ютерах та мобільних пристроях, що використовуються в готелі. Це може допомогти запобігти шкідливим програмам, які можуть здійснювати крадіжки даних клієнтів та персоналу готелю.

6. Проводити аудит безпеки даних: Готель повинен проводити регулярний аудит безпеки даних для виявлення можливих вразливостей та проблем безпеки. Аудит може допомогти виявити проблеми та запобігти можливим кібератакам.

7. Використовувати захищену мережу: Готель повинен використовувати захищену мережу з фаєрволом, що допоможе запобігти несанкціонованому доступу до систем.

8. Забезпечити безпеку мобільних пристроїв: Готель може вимагати від гостей та персоналу встановлення спеціального програмного забезпечення на мобільні пристрої для захисту даних та пристроїв від кібератак.

9. Використовувати резервне копіювання даних: Готель повинен забезпечити регулярне резервне копіювання даних, що зберігаються в системі, для запобігання втрати даних в разі можливого випадку кібератаки.

10. Забезпечити дотримання GDPR: Готель повинен дотримуватися правил та вимог GDPR (Загального регламенту про захист персональних даних), щоб забезпечити безпеку та захист особистої інформації гостей.

Узагальнюючи, Hyatt Regency Kyiv може покращити безпеку даних, використовуючи вищезазначені шляхи, а також встановивши тісний контроль над інформаційними технологіями, що використовуються в готелі. Забезпечення безпеки даних повинно бути найвищим пріоритетом для готелю, оскільки це допоможе зберегти довіру та репутацію готелю серед гостей.

2. *Розвиток мобільних додатків:* Мобільні додатки можуть забезпечити гостям більш зручний та ефективний спосіб здійснення бронювання, замовлення послуг та комунікації з готелем. Розвиток мобільних додатків може також допомогти готелю залучати нових клієнтів та підвищувати лояльність існуючих.

Hyatt Regency Kyiv може використовувати різні шляхи розвитку мобільних додатків для забезпечення зручності та задоволення потреб гостей. Деякі зі шляхів розвитку мобільних додатків, які можуть бути корисні для готелю, такі:

- розробити мобільний додаток для бронювання номерів: Мобільний додаток для бронювання номерів може дати можливість гостям швидко та зручно забронювати номер, переглянути наявність вільних номерів та отримати повідомлення про доступні акції та спеціальні пропозиції;
- розробити мобільний додаток для програми лояльності: Мобільний додаток для програми лояльності може дати можливість гостям збирати бонусні бали,

перевіряти рівень свого статусу та отримувати спеціальні пропозиції та знижки на перебування в готелі;

- розробити мобільний додаток для забезпечення послуг готелю: Мобільний додаток для забезпечення послуг готелю може дати можливість гостям замовляти послуги, такі як ресторани, спа-центр та інші послуги, та отримувати повідомлення про їх статус;

- розробити мобільний додаток для забезпечення безпеки гостей: Мобільний додаток для забезпечення безпеки гостей може дати можливість гостям швидко та легко повідомляти готель про будь-які проблеми або несправності, що сталися в номері або на території готелю;

- використовувати інтегровану платформу: Готель може використовувати інтегровану платформу, яка об'єднує всі мобільні додатки готелю в одному місці та дозволяє гостям легко користуватися усією системою одночасно.

3. *Впровадження інноваційних технологій:* Впровадження новітніх технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн та інші, може допомогти готелю підвищити ефективність своєї діяльності та покращити обслуговування гостей.

Звичайно, впровадження новітніх технологій може допомогти готелю підвищити ефективність своєї діяльності та покращити обслуговування гостей в Hyatt Regency Kyiv. Нижче наведено деякі шляхи, які готель може використовувати для розвитку своїх мобільних додатків за допомогою новітніх технологій:

Використання штучного інтелекту: готель може використовувати штучний інтелект для створення персоналізованих додатків, які будуть враховувати індивідуальні потреби та вподобання кожного гостя. Наприклад, додаток може надавати поради щодо вибору страв у ресторані, пропонувати маршрути для огляду міста або надавати інформацію про події в готелі.

Використання блокчейну: готель може використовувати блокчейн для створення безпечного середовища для обміну даними між гостями та готелем. Наприклад, гості можуть надавати свої персональні дані, такі як номери

паспортів та інші важливі документи, які потім можуть бути збережені на блокчейні.

Використання технологій розширеної реальності (AR) та віртуальної реальності (VR): готель може створювати додатки з використанням AR та VR, що дозволять гостям насолоджуватися віртуальними екскурсіями, дивитися віртуальні тури по готелю та відчувати більш глибоке занурення у світ Hyatt Regency Kyiv.

Використання мобільних платежів: готель може додати можливість мобільного платежу для своїх додатків, що дозволить гостям легко та безпечно оплачувати усі послуги готелю.

4. Розвиток системи зворотного зв'язку від гостей: Готель повинен мати систему зворотного зв'язку від гостей, що дозволяє збирати та аналізувати відгуки гостей про різні аспекти перебування в готелі. Це дозволить готелю швидко виявляти проблеми та вдосконалювати якість своїх послуг.

Встановлення системи онлайн-опитувань: Готель може надіслати електронне опитування гостям, щоб дізнатися їхні думки про різні аспекти перебування в готелі. Також, можна встановити термінали з опитуваннями в різних місцях готелю, щоб забезпечити максимальну зручність для гостей.

Використання соціальних мереж: Готель може використовувати соціальні мережі, такі як Facebook, Twitter, Instagram тощо, для збору відгуків та коментарів від гостей. Для цього можна створити спеціальні хештеги та запропонувати гостям ділитися своїми враженнями з перебуванням в готелі.

Використання спеціального програмного забезпечення: Готель може використовувати спеціальне програмне забезпечення, яке дозволяє автоматично збирати та аналізувати відгуки гостей. Такі програми можуть розпізнавати ключові слова та фрази, пов'язані з різними аспектами перебування в готелі, і збирати відповідні дані з різних джерел, таких як соціальні мережі, електронні листи та ін.

Встановлення прямих ліній зв'язку: Готель може створити прямі лінії зв'язку з гостями, такі як електронна пошта або телефонна лінія підтримки, для

збору відгуків та коментарів. Це дозволить гостям висловлювати свої думки безпосередньо готелю, що підвищить їхню задоволеність та залучить нових клієнтів.

5. Розвиток інтерактивних технологій: Інтерактивні технології, такі як віртуальна реальність та доповнена реальність, можуть стати інноваційним рішенням для готелю. Наприклад, гості можуть використовувати віртуальну реальність для огляду номерів та інших приміщень готелю перед замовленням. Доповнена реальність може допомогти гостям отримати додаткову інформацію про готель та місцеві визначні місця.

6. Удосконалення системи управління готелем: Готель повинен мати сучасну систему управління готелем, яка дозволяє автоматизувати рутинні процеси та підвищити ефективність роботи персоналу. Така система може допомогти готелю зменшити витрати та підвищити якість обслуговування.

Розвиток та вдосконалення системи управління готелем може бути дуже корисним для готелю Hyatt Regency Kyiv. Основні переваги такої системи включають в себе автоматизацію рутинних процесів, які можуть займати багато часу та ресурсів персоналу. Наприклад, система може автоматично генерувати рахунки за перебування в готелі та послуги, що використовуються гостями, що зменшує навантаження на фінансовий відділ та забезпечує більш точний розрахунок вартості послуг.

Крім того, система управління готелем може допомогти зменшити витрати на запаси та складання графіків роботи персоналу. Система може автоматично відстежувати запаси матеріалів та інвентарю та попереджати про необхідність замовлення нових запасів. Це дозволить готелю уникнути непотрібних витрат на непотрібні запаси та матеріали. Крім того, система може допомогти в плануванні графіку роботи персоналу, дозволяючи автоматично створювати розклади на основі запитів гостей та статистики зайнятості.

Також, система управління готелем може бути корисною для покращення взаємодії з гостями та збору даних про них. Наприклад, система може автоматично збирати дані про попередні замовлення гостей, їхні

уподобання та іншу інформацію, що дозволить персоналу більш ефективно взаємодіяти з гостями та забезпечити більш персоналізований підхід.

7. Розвиток електронного документообігу: Використання електронного документообігу може допомогти готелю зменшити витрати на паперову документацію та спростити процеси обліку та звітності. Крім того, це може збільшити швидкість та точність обміну даними між різними відділами готелю.

Впровадження електронної системи документообігу. Для заміни паперової документації готель може впровадити систему електронного документообігу, яка дозволить зменшити витрати на друк та зберігання паперової документації, а також покращить швидкість і точність роботи персоналу. Гості також зможуть зручно здійснювати онлайн-бронювання та замовлення послуг готелю.



Використання електронного підпису. Для забезпечення юридичної ваги електронної документації, готель може використовувати електронний підпис, який гарантує автентичність та недоторканість електронних документів.

Удосконалення системи звітності та обліку. Готель може використовувати програмне забезпечення для автоматизації процесів звітності та обліку, що дозволить швидко та точно відслідковувати всі фінансові операції та зберігати всю необхідну інформацію в електронному вигляді.

Враховуючи ці стратегічні пріоритети, готель Hyatt Regency Kyiv може підвищити ефективність своєї діяльності та покращити якість обслуговування гостей. Такі кроки допоможуть готелю зберегти свою конкурентну перевагу та залучити більше клієнтів.

2.2. Програми розвитку інформаційних технологій готелю

Hyatt Regency Kyiv є сучасним готелем, який докладає зусиль для підтримки інновацій та вдосконалення своїх послуг за допомогою

інформаційних технологій. Деякі програми розвитку інформаційних технологій, які можуть бути корисні для готелю Hyatt Regency Kyiv, включають наступне:

1. Система управління гостьовими номерами (PMS) – ця програма дозволяє автоматизувати процеси бронювання номерів, реєстрації гостей, обліку витрат та розрахунків. Вона може бути інтегрована з іншими системами, такими як система контролю доступу та система управління готельними послугами [21].

Основні функції системи PMS включають:

1. Бронювання номерів: Система PMS дозволяє гостям бронювати номери онлайн через веб-сайт готелю або через сторонніх постачальників, таких як Booking.com або Expedia. Це дозволяє готелю знизити витрати на рекламу та залучення нових клієнтів.

2. Реєстрація гостей: Система PMS дозволяє готелю швидко та ефективно зареєструвати гостей, внести їхні дані та виписати ключі до номерів.

3. Облік витрат: Система PMS дозволяє готелю відстежувати витрати гостей на послуги, які вони отримують в готелі, такі як їжа, напої, спа-послуги тощо. Це дозволяє готелю встановлювати ціни на послуги, оптимізувати витрати та підвищити прибутковість.

4. Розрахунки: Система PMS дозволяє готелю швидко та ефективно розраховувати клієнтів за послуги, які вони отримали в готелі. Це дозволяє знизити час, необхідний для розрахунку, та підвищити якість обслуговування.

5. Інтеграція з іншими системами: Система PMS може бути інтегрована з іншими системами, такими як система контролю доступу та система управління готельними послугами [21]. Це дозволяє забезпечити більш ефективне управління готелем та зменшити ризик помилок.

2. Система контролю доступу – ця програма дозволяє контролювати доступ до різних частин готелю, включаючи гостьові номери, спортивні зали, басейни та інші зони. Вона може бути інтегрована з системою PMS та системою моніторингу безпеки, що дозволить забезпечити безпеку гостей та персоналу готелю.

Система контролю доступу є важливою складовою системи безпеки готелю, оскільки забезпечує контроль за тим, хто має доступ до різних зон готелю та їх обмеження. Це може бути особливо важливо в зонах з обмеженим доступом, наприклад, у приватних гостьових номерах, де гості мають право на приватність та безпеку.

Система контролю доступу може використовувати різні технології, такі як карти доступу, браслети, пальцеві відбитки або обличчя для ідентифікації гостей та персоналу готелю. Вона може бути інтегрована з системою PMS та системою моніторингу безпеки, що дозволить забезпечити цілісну систему безпеки готелю.

Завдяки системі контролю доступу, готель може забезпечити безпеку гостей та персоналу, а також забезпечити захист від несанкціонованого доступу до приватних зон готелю. Крім того, система контролю доступу може збільшити ефективність роботи персоналу, зменшити час на обслуговування та підвищити рівень задоволеності гостей.

3. *Система управління готельними послугами* – ця програма дозволяє гостям замовляти різні готельні послуги, такі як ресторани, бари, салони краси, прання та інші послуги, за допомогою мобільного додатку або терміналів самообслуговування. Ця програма може бути інтегрована з системою PMS, що дозволить автоматизувати процес замовлення та розрахунків.

Система управління готельними послугами (Hotel Service Management System) - це програмний продукт, який дозволяє гостям готелю замовляти та оплачувати різні готельні послуги. Завдяки такій системі гості можуть швидко та легко замовляти послуги, які вони потребують, без потреби звертатися до персоналу готелю.

Система управління готельними послугами може бути інтегрована з системою управління гостьовими номерами (PMS), що дозволяє автоматизувати процес замовлення та розрахунків. Крім того, система може бути інтегрована з системою контролю доступу та системою моніторингу безпеки, що дозволить забезпечити безпеку гостей та персоналу готелю.

Система управління готельними послугами може працювати в різних форматах: це може бути мобільний додаток для смартфонів та планшетів, або термінал самообслуговування, який може бути розміщений в лобі готелю. При цьому, гості можуть замовляти різні послуги з будь-якого місця та в будь-який час, що забезпечує зручність та комфорт для гостей готелю.

Така система дозволяє готелю ефективно управляти готельними послугами, забезпечуючи якість та оперативність обслуговування гостей, та зменшити витрати на ручну обробку замовлень. Крім того, готель може збирати дані про замовлення та популярність різних послуг, що дозволить оптимізувати асортимент готельних послуг та пристосуватися до потреб гостей.

4. Система аналізу даних та Business Intelligence – ця програма дозволяє аналізувати дані про відвідування готелю, замовлення послуг, розрахунки та інші дані. Вона може допомогти готелю розуміти потреби своїх гостей та вдосконалити свої послуги.

Система аналізу даних та Business Intelligence є потужним інструментом для вдосконалення різних аспектів діяльності готелю. Вона дозволяє збирати, обробляти та аналізувати різні типи даних, що збираються в готелі, такі як дані про бронювання номерів, замовлення послуг, витрати, прибуток, відгуки гостей та інші дані.

За допомогою системи аналізу даних та Business Intelligence готель може виявити тенденції та патерни в поведінці своїх гостей, виявити проблеми та знайти способи їх вирішення, а також визначити найбільш популярні послуги та активності серед гостей.

Ця програма також дозволяє проводити аналіз витрат та прибутку готелю, що дозволяє керівництву готелю приймати рішення про розподіл бюджету та здійснювати ефективний контроль над фінансами. Дані, що отримуються з системи аналізу даних, можуть також допомогти вдосконалити маркетингову стратегію готелю та збільшити його прибуток.

5. Система управління взаємодією – ця програма дозволяє взаємодіяти з гостями через різні канали комунікації, такі як електронна пошта, телефон, чат-

бот або соціальні мережі. Вона може автоматизувати процес відповіді на запити гостей та допомогти забезпечити високу якість обслуговування.

Система управління взаємодією - це програмне забезпечення, яке дозволяє готелю взаємодіяти зі своїми гостями через різні канали комунікації. Завдяки цій системі гості можуть звернутися до готелю з будь-якого місця та будь-якого пристрою і отримати відповідь на свій запит.

Основна мета системи управління взаємодією - забезпечити ефективну комунікацію з гостями та підвищити рівень задоволення клієнтів. Для цього вона може працювати з різними каналами комунікації, такими як електронна пошта, телефон, чат-бот або соціальні мережі.

Система управління взаємодією може автоматизувати процес відповіді на запити гостей, зменшити час очікування та збільшити швидкість вирішення проблем. Крім того, вона може допомогти збирати та аналізувати дані про запити гостей та пропозиції щодо удосконалення сервісу.

Наприклад, система може автоматично відповідати на запити гостей через чат-бот або електронну пошту, надсилати повідомлення про нові пропозиції та акції, а також допомагати вирішувати питання з бронюванням, оплатою, зміною номерів та інші питання.

Крім того, система управління взаємодією може бути інтегрована з іншими системами готелю, такими як система управління гостьовими номерами, щоб допомогти забезпечити більш ефективний та швидкий обмін інформацією між різними відділами готелю та покращити якість обслуговування гостей.

6. Система електронного ключа – ця програма дозволяє гостям отримувати доступ до своїх номерів за допомогою мобільного телефону або іншого електронного пристрою, що дозволяє зручно та безпечно отримувати доступ до номерів.

Система електронного ключа є досить новою технологією в готельній індустрії. Вона замінює традиційні металеві ключі та картки на електронні ключі, які можна отримати на свій мобільний телефон або інший електронний

пристрій. Гості можуть отримати електронний ключ, використовуючи мобільний додаток готелю або спеціальну веб-сторінку.

Переваги системи електронного ключа полягають у зручності та безпеці для гостей. Немає необхідності носити з собою додаткові картки або ключі, що дозволяє уникнути втрати або крадіжки. Гості можуть отримати доступ до своїх номерів без необхідності чекати на взяття металевого ключа або повернення його після від'їзду.

Крім того, система електронного ключа дозволяє готелю більш точно відстежувати доступ до номерів та контролювати безпеку. Готель може легко відключати доступ до номера в разі, якщо гість звільняє номер раніше, ніж планував. Також, система може автоматично створювати запис про кожний доступ до номера, що може допомогти у вирішенні питань безпеки та конфіденційності.

Враховуючи зручність, безпеку та точність, система електронного ключа є корисною технологією для готелів, які прагнуть покращити обслуговування своїх гостей та забезпечити їхню безпеку.

7. Система автоматизованого контролю запасів – ця програма дозволяє готелю відстежувати рівень запасів, замовляти нові товари та контролювати витрати. Вона може бути інтегрована з системою PMS та системою управління готельними послугами, що дозволить готелю оптимізувати свої витрати та забезпечити належний рівень обслуговування.

Система автоматизованого контролю запасів є важливою складовою ефективного управління готелем. Вона дозволяє готелю вести ефективний облік запасів, контролювати витрати та оптимізувати процеси замовлення товарів.

За допомогою цієї системи, готель може в режимі реального часу відстежувати рівень запасів, виявляти товари, які потребують поповнення, та вчасно замовляти нові товари. Крім того, система може генерувати звіти про використання товарів та витрати на них, що дозволяє готелю контролювати свої витрати та планувати бюджет.

Інтеграція системи автоматизованого контролю запасів з системою PMS та системою управління готельними послугами дозволяє готелю ефективно планувати свої запаси, оптимізувати процеси замовлення товарів та забезпечити належний рівень обслуговування для гостей. Наприклад, система може автоматично замовляти товари, які часто замовляються гостями, що дозволяє готелю ефективно використовувати свої ресурси та забезпечити швидке та якісне обслуговування.

8. Використання штучного інтелекту для персоналізації обслуговування – готель може використовувати алгоритми машинного навчання, щоб аналізувати поведінку гостей та надавати персоналізовані рекомендації щодо вибору кімнат, ресторанів, відвідування туристичних місць та іншого.

Застосування штучного інтелекту для персоналізації обслуговування може дозволити готелю Hyatt Regency Kyiv створити унікальний досвід для кожного гостя. Алгоритми машинного навчання можуть аналізувати поведінку гостей та враховувати їхні індивідуальні потреби, і на основі цього надавати рекомендації щодо вибору кімнат, ресторанів, туристичних місць та іншого.

Наприклад, готель може зібрати дані про перебування гостей, їх вибір номерів та послуг, відгуки та рейтинги гостей, а також зовнішні дані, такі як погодні умови та події в місті. Після цього можна застосувати аналітичні алгоритми машинного навчання, щоб розробити персоналізовані рекомендації для кожного гостя, які можуть бути надіслані на його мобільний пристрій або електронну пошту.

Такі рекомендації можуть містити інформацію про кімнати з вікном у двір, які відповідають вподобанням гостей, популярні страви у ресторані готелю, які можуть зацікавити гостя, або туристичні місця та події, які відповідають його інтересам.

Штучний інтелект також може допомогти готелю вести збір інформації про гостей, щоб зрозуміти їхні потреби та відгуки про обслуговування готелю. На основі цих даних готель може працювати над покращенням якості обслуговування та розробкою нових послуг, що задовольняють потреби гостей.

9. Використання блокчейну для збереження даних про гостей та операцій готелю – блокчейн може забезпечити безпеку та надійність збереження даних гостей та інформації про їхні операції в готелі, що може бути корисним для керування відносинами з клієнтами та підвищення рівня довіри гостей до готелю.

Блокчейн - це розподілена база даних, яка забезпечує безпеку і надійність збереження даних завдяки криптографічному захисту та децентралізованому управлінню. Кожен блок даних містить хеш попереднього блоку, що забезпечує цілісність та недоступність даних для зловмисників.

Використання блокчейну може забезпечити надійність та безпеку збереження даних про гостей та їх операції в готелі. Інформація про замовлення, рахунки, оплати та інші транзакції можуть бути збережені в блокчейні, що забезпечить їх надійність та захист від зламу та втрати даних.

Блокчейн також може бути корисним для керування відносинами з клієнтами та підвищення рівня довіри гостей до готелю. Гості можуть бути впевнені в тому, що їхні дані зберігаються безпечно та надійно, що може збільшити рівень довіри до готелю. Блокчейн також може забезпечити можливість перевірки транзакцій та історії операцій гостя в готелі, що може стати корисним для забезпечення відповідного рівня обслуговування та задоволеності гостя.

10. Використання хмарних геймінгових технологій для розваг – готель може надавати гостям доступ до ігор та розважальних програм через хмарні геймінгові технології. Це дозволить гостям використовувати свої власні пристрої для гри, що підвищить зручність та комфортність їхнього перебування в готелі.

Використання хмарних геймінгових технологій може стати привабливим для гостей, які хочуть розважитись під час свого перебування в готелі. Це може бути особливо корисним для сімей з дітьми, які можуть бути зайняті грою в різні ігри, що надає готель через хмарні геймінгові платформи.

Хмарні геймінгові технології дозволяють гостям грати в ігри, використовуючи віддалені сервери. Готель може надати доступ до цих серверів через спеціальний пристрій, який підключається до телевізора в номері гостя. Гості можуть вибрати будь-яку гру, яка доступна на платформі, і грати в неї безпосередньо на своєму телевізорі. Оскільки ігри запускаються на віддаленому сервері, не потрібно завантажувати ігри на пристрій гостя, що зменшує час очікування та забезпечує більш швидкий запуск ігор.

Такі технології можуть також забезпечити готелю можливість надавати гостям персоналізовані рекомендації щодо ігор та розважальних програм, в залежності від їхніх інтересів та попередньої активності. Готель може також використовувати ці дані для аналізу того, які ігри та розважальні програми найбільше сподобалися гостям, щоб забезпечити більш точну підбірку ігор в майбутньому. Всі ці програми можуть бути інтегровані зі сучасними технологіями, що дозволить готелю забезпечити безпеку, зручність та ефективність своїх послуг.

Вартість впровадження цих програм визначена у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Вартість впровадження програм розвитку інформаційних технологій Hyatt Regency Kyiv

Пункт програми	Вартість, дол. США	Відповідальний за впровадження
Система управління гостьовими номерами (PMS)	50 000	ІТ-директор
Система контролю доступу	20 000	ІТ-директор
Система управління готельними послугами	30 000	Генеральний менеджер готелю
Система аналізу даних та Business Intelligence	70 000	Керівник відділу аналітики
Система управління взаємодією	40 000	Керівник відділу клієнтського сервісу
Система електронного ключа	15 000	ІТ-директор
Система автоматизованого контролю запасів	25 000	Керівник відділу матеріально-технічного забезпечення
Використання штучного інтелекту для персоналізації обслуговування	80 000	Керівник відділу маркетингу та продажу
Використання блокчейну для збереження даних про гостей та операцій готелю	90 000	ІТ-директор
Використання хмарних геймінгових технологій для розваг	50 000	Керівник відділу розваг та дозвілля
<i>Усього</i>	470000	-

З таблиці видно, що вартість впровадження програм розвитку інформаційних технологій може суттєво відрізнятись в залежності від обраної системи. Найбільш значимими пунктами програми можуть бути система управління гостьовими номерами (PMS), система контролю доступу та система управління готельними послугами. Використання штучного інтелекту для персоналізації обслуговування та блокчейну для збереження даних про гостей та операцій готелю також можуть мати велике значення в покращенні якості обслуговування та забезпеченні безпеки даних. Однак, вартість впровадження таких інновацій може бути високою.

Для оцінки ефективності запропонованих заходів зробимо відповідні розрахунки. Враховуючи, що за підрахунками експертів ринку запропоновані заходи здатні підвищити прибуток на 11% [16], проаналізуємо окупність витрат для реалізації запропонованого плану заходів:

$$\text{Термін окупності} = \text{Розмір вкладень} / \text{Чистий прибуток} \quad (2.1)$$

Зважаючи, що у звітному році готель отримав 505155,0 тис грн. валового прибутку, проведемо відповідні розрахунки.

Так, очікуваний чистий прибуток складатиме: $505155,0 - 18\%$ (податок на прибуток) = 414 227 тис грн.

Розмір вкладень: 470 тис дол. США \times 38 (курс дол. США на дату розрахунку) = 17 860 тис грн

Отже період окупності інвестованих у розвиток інформаційних систем планових заходів складатиме:

$$\text{Термін окупності} = 17\,860 / 414\,227 \approx 0,1 \text{ року, або } 1 \text{ місяць.}$$

Таким чином, бачимо, що для готелю це є прийнятні і швидкі інвестиції.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження були зроблені наступні висновки:

1. Основними функціями сучасних інформаційних технологій управління підприємством є пошук, збір, обробка, зберігання необхідних даних, виробництво нової інформації, вирішення завдань оптимізації. Завдання полягає не тільки в автоматизації трудомістких, регулярно повторюваних рутинних операцій з обробки великих обсягів даних, а й шляхом обробки даних для отримання принципово нової інформації, необхідної для прийняття ефективних управлінських рішень. Розробці інформаційних технологій управління організацією передують детальний огляд і аналіз керованого об'єкта, завдань і структур управління, змісту та інформаційних потоків. На основі цього аналізу розробляється інформаційна модель управління організацією, яка фіксує зв'язок між завданнями обробки даних і новими інформаційними потоками. Потім здійснюється вибір технічних засобів і розробляється відповідна інформаційна технологія. Інформаційні системи управління активно використовуються не тільки в управлінні корпораціями, а й у державному і муніципальному управлінні, в управлінні університетами, державними та громадськими організаціями. У рамках так званого електронного уряду кожен мешканець міста може через Інтернет не тільки отримати необхідну інформацію про роботу міських організацій, а й надіслати запит, роздрукувати той чи інший документ, взяти участь в опитуванні жителів.

2. Hyatt Regency Kyiv - це п'ятизірковий готель, розташований у центрі Києва, політичної та ділової столиці України. З готелю відкривається вид на архітектурні пам'ятки. Готель розташований у Шевченківському районі, неподалік від Софійського собору, Михайлівського Золотоверхого монастиря та магазинів на центральній вулиці Хрещатик, за 40 км. з міжнародного аеропорту Києва. Результати аналізу основних показників підприємства за 2019-2021 роки свідчать про задовільну позицію підприємства. Це пов'язано,

перш за все, із забезпеченням підприємства основними та оборотними активами, висококваліфікованим персоналом, конкурентоспроможністю підприємства завдяки економії на масштабі, прибутковості. Інформаційні системи в готельному бізнесі є економічно ефективними та ефективними, якщо вони приносять додатковий дохід готелю, забезпечують конкурентні переваги на ринку, збільшують частку ринку, знижують витрати, покращують процес обслуговування, підвищують ефективність окремих підрозділів і готелю як ціле. Також впровадження цих систем може докорінно змінити методологічну, інформаційну та технологічну складові процесів управління та впровадити їх на якісно новому, більш ефективному рівні, що значно покращує якість готельних послуг.

3. В умовах безперервних економічних змін інновації стають головним чинником, що сприяє динамічному розвитку та підвищенню ефективності готельно-ресторанної індустрії. Міжнародний досвід успішної діяльності готельних підприємств свідчить про незмінний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції, побудованої на інноваційній основі при активному використанні сучасних науково-технічних досягнень, а також готовності готелів до інновацій та інновацій. На жаль, на відміну від світових тенденцій розвитку, вітчизняні готельні підприємства характеризуються низькою інноваційною активністю через високу вартість інноваційних розробок та недостатню адаптацію підприємства до інновацій. Недооцінка управління інноваційними процесами на підприємствах, у тому числі готельно-ресторанним господарством, призводить до зниження рівня їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління.

В цілому, запропонований план заходів щодо поліпшення інформаційних систем готелю Hyatt Regency Kyiv показав доцільність та швидку окупність здійснюваних витрат.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Bosovska M., Bovsh L., Okhrimenko A. Compliance-strategizing of economic security of the business in digitalization conditions. Herald of KNUTE. – 2021, № 6. С. 42-60.
2. Bovsh L., Rasulova A., Bosovska M., Boiko M., & Okhrimenko A. Digital distribution of hospitality services in the context of the COVID-19 pandemic. Tourism and Travelling, 3(1), 34–44. doi:10.21511/tt.3(1).2022.05
3. Bovsh L., Rasulova A., Kompanetz K. et al. (2022). Cloud Gaming: An Antipandemic Case for Restaurants. Journal of Environmental Management and Tourism, (Volume XIII, Fall), 6(62): 1706 - 1712. DOI:10.14505/jemt.v13.6(62).18
4. Hyatt Regency Kyiv. Офіційний сайт. URL: <https://www.hyatt.com/en-US/hotel/ukraine/hyatt-regency-kyiv/kievh/home/Ukrainian>
5. Агафонова Л.Г., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. Київ: Знання України, 2016. 358 с.
6. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту. Київ: Альтерпрес, 2017. 288 с.
7. Бовш Л.А., Расулова А.М., Салімон О.М. Хмарні технології в управлінні каналами дистрибуції готельних послуг // Матеріали VI Міжнародної науково - практичної конференції «Стратегічні імперативи сучасного менеджменту» (СІСМ-2022), КНЕУ, 29-30 квітня 2022 року
8. Босовська, М., Бовш, Л., & Охріменко, А. (2022). Цифрова трансформація технологій маркетингу. SCIENTIA FRUCTUOSA, 144(4), 52–71. [https://doi.org/10.31617/1.2022\(144\)04](https://doi.org/10.31617/1.2022(144)04)
9. Доценко В.Ф., Шидловська О.Б., Медвідь І.М., Бедусенко Л.С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 1. С. 51-57

10. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Київ: Центр учбової літератури, 2017. 224 с.
11. Заяць В. М. Роль інформаційних технологій у формуванні стратегічного мислення менеджера. Актуальні проблеми економіки. 2019. №6 (96). С. 280-288.
12. Інформаційні технології управління. URL: <https://pidru4niki.com/>
13. Інформаційні технології управління. URL: <https://stud.com.ua/>
14. Інформаційні технології. Види і функції інформаційних технологій. URL: <https://stud.com.ua/>
15. Кабушкін Н.І., Бондаренко Г.А. Менеджмент готелів та ресторанів: Підручник. 3-тє., перераб. та дод. Харків: Нове знання, 2018. 368 с.
16. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги-XXI, 2018. 300 с.
17. Король О.Д., Крачило М.П. Менеджмент туризму: Навчальний посібник. Чернівці: Рута, 2018. 240 с.
18. Менеджмент туристичної індустрії. Школа І.М. та ін. Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2018. 662 с.
19. Перерва, А. Шлях ІТ-менеджера. Управління проектом середовищем та ІТ-суб'єктами готельного бізнесу / А. Перерва, С. Резанов, В. Іванова. – К.: Вища школа, 2019. – 320 с.
20. Пестернікова, М.В. Актуальні питання використання сучасних методологій управління ІТ – суб'єктами готельного бізнесу / М. В. Пестернікова, О. І. Зернова // Актуальні питання сучасної економіки. – 2021. – № 2. – С. 90–101.
21. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем. URL: <https://tourism-book.com>.
22. Теоретичні аспекти розвитку і застосування інформаційних технологій в економіці та управлінні: мезо- та макрорівень. URL: <https://financial.lnu.edu.ua/>

23.Торосян, Є. К. Критерії вибору методології управління ІТ-суб'єктами готельного бізнесу / Є. К. Торосян, А.С. Тюлькіна // Український економічний журнал. – 2020. - № 1. - С. 99-108.

24.Управління суб'єктами готельного бізнесу: фундаментальний курс / під ред. В. М. Альошина, О. Н. Ільїна. – К.: ВД Вища школа економіки, 2018 – 620 с.

25.Федосова К.С., Тележенко Л.М. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі [Текст] : монографія. Одес. нац. акад. харч. технологій. Одеса : ТЕС, 2016. 264 с.

26.Федько О. В. Інформаційні системи та технології : навч. посіб; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків: ХНАМГ, 2018. 222 с.

27.Чабанова, О.Л. Інноваційні технології управління суб'єктами готельного бізнесу: Гнучка методологія agile manifesto. *Вісник Київськ. державного університету*. - 2021. - № 1 (19). - С. 98-105.

28.Шевчук А. В. Інформаційні технології в забезпеченні соціально-економічного розвитку регіону: (монографія) ; відп. ред. : Л. К. Семів. Львів: 2017. 139 с.

29.Шевчук І. Б. Використання сучасних інформаційних технологій для моделювання впливу міграції населення на регіональний споживчий ринок. Питання сучасної науки і освіти: Матеріали Восьмої Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, 12-14 липня 2018 р. Київ, 2018. Частина 4. с. 43-46.

30.Яковець О. О. Інформаційні системи і технології в юридичній діяльності: Навч. посібник. Київ: КНЕУ, 2017. 307 с.



ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

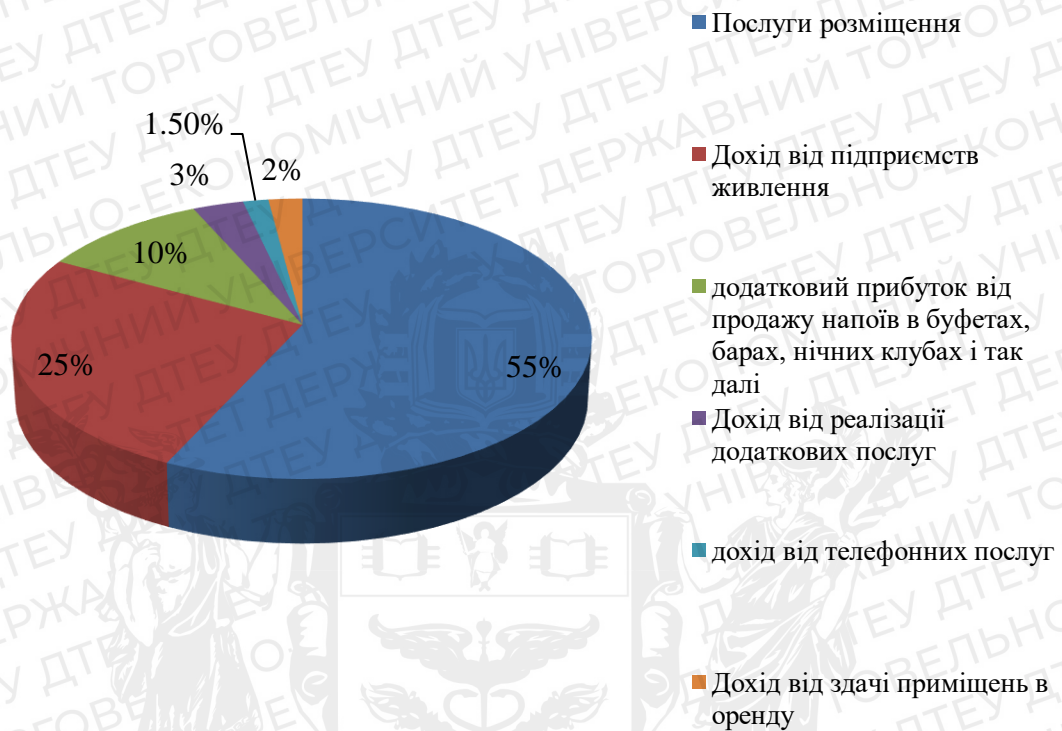


Рис. А.1. Середньостатистична прибутковість різних видів готельних послуг Hyatt Regency Kyiv