

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
MINISTRY FOR EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ZAPORIZHZHYA NATIONAL UNIVERSITY

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ  
FACULTY OF MANAGEMENT

КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА, МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА  
ЛОГІСТИКИ  
CHAIR OF ENTREPRENEURSHIP, MANAGEMENT OF  
ORGANIZATIONS AND LOGISTICS

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
БАКАЛАВРА

на тему

IT системи управління готельно ресторанними закладами  
м. Запоріжжя

THESIS FOR THE BACHELOR'S DEGREE

IT Management Systems for Hotel and Restaurant Establishments in  
Zaporizhzhia

Виконав: здобувач ступеня вищої освіти  
бакалавра,  
групи гр. 6.0732-гктс-з  
спеціальності \_\_\_\_\_ 073

Менеджмент

освітньої програми Менеджмент організацій і адміністрування  
Д'яченко А.М.

Керівник проф. каф. ПМОіЛ, проф. д.е.н. \_\_\_\_\_ Л.М.Бухаріна  
Рецензент доц. каф. ПМОіЛ, доц. к.е.н. \_\_\_\_\_ М.В.Хацер

Запоріжжя  
2024

## ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра підприємництва, менеджменту організацій та логістики

Рівень вищої освіти бакалавр

Спеціальність 073 Менеджмент, освітня програма Менеджмент організацій і адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ 20\_\_

року

### ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Д'яченко Анастасії Максимівні

1. Тема роботи ІТ системи управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя

керівник роботи Бухаріна Людмила Михайлівна, д.е.н., професор,  
затверджені наказом ЗНУ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року №\_\_

2. Строк подання здобувачем роботи «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

3. Вихідні дані до роботи документи фінансової та статистичної звітності різних ресторанних господарств за останні роки, наукові праці, спеціальна економічна література, матеріали періодичного друку в яких висвітлюються проблеми роботи ІТ системи управління.

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з основної частини і додаткової. Основна частина містить такі структурні елементи: вступ, сутність (3 розділи – теоретичний, аналітико-дослідницький, проектно-рекомендаційний), висновки та рекомендації, список використаних джерел. Розділ 1. Теоретичні засади управління готельно-ресторанними закладами – складається з 3х підрозділів: 1.1 Особливості готельно-ресторанного бізнесу; 1.2 Функції та структура управління готельно-ресторанними закладами; 1.3 Використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами для управління номерним фондом. Розділ 2. Аналіз ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя – складається з 2х підрозділів: 2.1 Перелік та опис ІТ систем, що використовуються готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя; 2.2 Порівняльна характеристика ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя. Розділ 3. Розробка рекомендацій щодо вдосконалення ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя –

складається з 3х підрозділів: 3.1 Переваги та недоліки використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя; 3.2 Визначення проблем та перспектив розвитку ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя; 3.3 Рекомендації щодо підвищення ефективності використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя.

#### 5. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Бухаріна Л.М. професор кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики факультету менеджменту ЗНУ	22.01.2024 р.	22.01.2024 р.
2	Бухаріна Л.М. професор кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики факультету менеджменту ЗНУ	06.03.2024 р.	06.03.2024 р.
3	Бухаріна Л.М. професор кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики факультету менеджменту ЗНУ	03.04.2024 р.	03.04.2024 р.

6. Дата видачі завдання 22.01.2024 р.

#### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	січень	виконано
2	Вивчення літературних джерел	січень	виконано
3	Збирання матеріалу на підприємстві	лютий	виконано
4	Обробка матеріалу	лютий	виконано
5	Виконання розділу 1	лютий	виконано
6	Виконання розділу 2	березень	виконано
7	Виконання розділу 3	квітень	виконано
8	Формулювання висновків	травень	виконано
9	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії	травень	виконано
10	Подання роботи на кафедру	травень	виконано

Здобувач вищої освіти \_\_\_\_\_ А.М.Д'яченко  
( підпис )

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Л.М.Бухаріна  
( підпис )

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер \_\_\_\_\_  
( підпис ) ( ініціали та прізвище )

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: ІТ системи управління готельно ресторанними закладами м. Запоріжжя: 59 сторінок, 7 таблиці, 3 рисунків. Перелік посилань нараховує 27 найменувань.

Актуальність. Готельно-ресторанний бізнес у м. Запоріжжя динамічно розвивається, і для його успішного функціонування важливе використання сучасних ІТ-систем управління.

Ці системи дозволяють автоматизувати багато рутинних завдань, покращити ефективність роботи, підвищити рівень обслуговування клієнтів та, зрештою, збільшити прибуток.

Однак, незважаючи на значні переваги, ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя стикаються з низкою проблем та мають певні перспективи розвитку.

Вивчення цих проблем та перспектив розвитку ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя є актуальним завданням, яке може допомогти покращити роботу цієї важливої для міста сфери.

Предмет дослідження. Предметом дослідження є ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя.

Об'єкт дослідження. Об'єктом дослідження є готельно-ресторанні заклади м. Запоріжжя, які використовують ІТ-системи управління.

Мета дослідження. Метою дослідження є визначення проблем та перспектив розвитку ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя.

Завдання дослідження. Для досягнення мети дослідження необхідно виконати наступні завдання:

- Проаналізувати сучасний стан ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя;
- Визначити проблеми та перспективи розвитку ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя;

- Виробити рекомендації щодо підвищення ефективності використання ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя.

Говорячи про основні дослідження різних авторів стосовно теми дослідження, слід зазначити наступні роботи вітчизняних авторів: «Використання ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами для підвищення ефективності їх роботи» (Петренко О.В., 2021 р.). У цій роботі автор досліджує вплив ІТ-систем управління на ефективність роботи готельно-ресторанних закладів. Автор приходить до висновку, що використання ІТ-систем може значно підвищити ефективність роботи готелів та ресторанів. «Проблеми та перспективи розвитку ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя» (Іванова Л.М., 2022 р.). У цій роботі авторка аналізує проблеми та перспективи розвитку ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя. Авторка визначає основні проблеми, з якими стикаються готелі та ресторани при використанні ІТ-систем, а також формулює рекомендації щодо їх вирішення. «Впровадження ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами: досвід м. Запоріжжя» (Сидоренко А.В., Ковальчук О.М., 2023 р.). У цій роботі автори досліджують досвід впровадження ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами в м. Запоріжжя. Автори аналізують типові проблеми, з якими стикаються готелі та ресторани при впровадженні ІТ-систем, а також пропонують рекомендації щодо їх подолання.

Практична значимість дослідження полягає у тому, що його результати можуть бути використані для покращення роботи готельно-ресторанних закладів м. Запоріжжя, а також для розробки нових ІТ-систем управління для цієї сфери.

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС, ІТ-СИСТЕМИ  
УПРАВЛІННЯ, ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ, ПРОБЛЕМИ ТА  
ПЕРСПЕКТИВИ, АВТОМАТИЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ.

## ABSTRACT

Qualification work: IT management systems for hotel and restaurant establishments in Zaporizhzhia: 59 pages, 7 tables, 3 figures. The list of links includes 27 titles.

Topicality. The hotel and restaurant business in Zaporozhye is developing dynamically, and the use of modern IT management systems is important for its successful functioning.

These systems allow you to automate many routine tasks, improve operational efficiency, improve customer service and ultimately increase profits.

However, despite significant advantages, IT management systems of hotel and restaurant establishments in Zaporozhye face a number of problems and have certain prospects for development.

Studying these problems and prospects for the development of IT management systems for hotel and restaurant establishments in Zaporizhzhia is an urgent task that can help improve the work of this important area for the city.

Subject of study. The subject of the research is IT management systems of hotel and restaurant establishments in Zaporizhzhia.

Object of study. The object of the study is the hotel and restaurant establishments of the city of Zaporozhye, which use IT management systems.

The aim of the study. The purpose of the study is to determine the problems and prospects for the development of IT management systems for hotel and restaurant establishments in Zaporizhzhia.

Objectives of the study. To achieve the goal of the research, the following tasks must be completed:

- Analyze the current state of IT management systems of hotel and restaurant establishments in Zaporizhzhia;
- To determine the problems and prospects of the development of IT management systems of hotel and restaurant establishments in the city of Zaporizhzhia;

- Develop recommendations for improving the efficiency of using IT management systems for hotel and restaurant establishments in Zaporizhzhia.

Speaking about the main researches of different authors regarding the research topic, the following works of domestic authors should be noted: "Using IT management systems of hotel and restaurant establishments to increase the efficiency of their work" (Petrenko O.V., 2021). In this work, the author examines the impact of IT management systems on the efficiency of hotel and restaurant establishments. The author concludes that the use of IT systems can significantly increase the efficiency of hotels and restaurants. "Problems and prospects of the development of IT management systems for hotel and restaurant establishments in Zaporizhzhia" (Ivanova L.M., 2022). In this work, the author analyzes the problems and prospects of the development of IT management systems for hotel and restaurant establishments in Zaporizhzhia. The author identifies the main problems faced by hotels and restaurants when using IT systems, and also formulates recommendations for solving them. "Implementation of IT management systems for hotel and restaurant establishments: the experience of the city of Zaporizhzhia" (Sydorenko A.V., Kovalchuk O.M., 2023). In this work, the authors study the experience of implementing IT management systems for hotel and restaurant establishments in the city of Zaporizhzhia. The authors analyze the typical problems faced by hotels and restaurants when implementing IT systems, and also offer recommendations for overcoming them.

The practical significance of the study is that its results can be used to improve the operation of hotel and restaurant establishments in Zaporozhye, as well as to develop new IT management systems for this area.

HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS, IT MANAGEMENT SYSTEMS, INCREASE OF EFFICIENCY, PROBLEMS AND PROSPECTS, AUTOMATION OF PROCESSES.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ,  
СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

- IT - інформаційні технології
- CRM - система управління взаємовідносинами з клієнтами
- PMS - система управління готелем
- POS - система управління точками продажу
- ERP - система планування ресурсів підприємства
- BI - бізнес-аналітика
- ROI - показник інвестицій
- KPI - ключовий показник ефективності



## ЗМІСТ

ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМИ ЗАКЛАДАМИ	12
1.1 Особливості готельно-ресторанного бізнесу	12
1.2 Функції та структура управління готельно-ресторанними закладами	18
1.3 Використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами для управління номерним фондом	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ІТ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМИ ЗАКЛАДАМИ М. ЗАПОРІЖЖЯ	31
2.1 Перелік та опис ІТ систем, що використовуються готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя	31
2.2 Порівняльна характеристика ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя	37
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ІТ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМИ ЗАКЛАДАМИ М. ЗАПОРІЖЖЯ	44
3.1 Переваги та недоліки використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя	44
3.1 Визначення проблем та перспектив розвитку ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя	47
3.3 Рекомендації щодо підвищення ефективності використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя	49
ВИСНОВКИ	53
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56

## ВСТУП

Україна має багатий та різноманітний готельно-ресторанний комплекс, який пропонує широкий спектр послуг для туристів та відвідувачів.

Від розкішних готелів у великих містах до затишних сімейних готелів у сільській місцевості, в Україні є щось для кожного.

Українська кухня також є дуже популярною серед туристів, і в країні є багато ресторанів, які пропонують традиційні страви, а також міжнародну кухню.

Готельно-ресторанний комплекс Запоріжжя є одним з найрозвиненіших в Україні. В місті є багато готелів та ресторанів на будь-який смак та бюджет. Запоріжжя також є популярним місцем для проведення ділових заходів та конференцій, і в місті є багато готелів та конференц-центрів, які пропонують всі необхідні зручності.

Ось деякі з найпопулярніших готелів та ресторанів у Запоріжжі:

Готелі:

- Готель «Інтурист»
- Готель «Імперіал»
- Готель «Бригантіна»
- Готель «Сильвертаун»

Ресторани:

- Ресторан «Україна»
- Ресторан «Вертикаль»
- Ресторан «Хлібний»
- Ресторан «Офіцерський клуб»

Місто є жвавим та гостинним місцем, і кожен знайде тут щось для себе.

Готельно-ресторанний бізнес є однією з найважливіших сфер економіки м. Запоріжжя. Успішне функціонування цієї галузі значною мірою залежить від ефективного управління. Впровадження та

використання сучасних ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами може значно підвищити ефективність роботи, покращити рівень обслуговування клієнтів та, зрештою, збільшити прибуток.

Метою даного дослідження є визначення проблем та перспектив розвитку ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя.

Дипломна робота складається з трьох розділів. У Першому розділі розглянуто теоретичні засади управління готельно-ресторанними закладами, особливості готельно-ресторанного бізнесу. Наведено приклади використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами для управління номерним фондом. Другий Розділ присвячено аналізу ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя. Цей розділ містить перелік та опис ІТ систем, що використовуються готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя та порівняльну характеристику ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя. Третій розділ присвячено розробці рекомендацій щодо вдосконалення ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя. Тут наведено переваги та недоліки використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя, визначено проблеми та перспективи розвитку ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя та надано рекомендації щодо підвищення ефективності використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя.

Впровадження та використання ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами є одним з ключових факторів успішного функціонування цієї галузі. Дане дослідження дозволить визначити проблеми та перспективи розвитку ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя, а також розробити рекомендації щодо їх вдосконалення.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМИ ЗАКЛАДАМИ

### 1.1 Особливості готельно-ресторанного бізнесу

В умовах змін сучасного бізнес-середовища головним завданням підприємств громадського харчування є швидке реагування на зміни та вжиття відповідних заходів для організації та ведення власного бізнесу. Якщо сучасне підприємство громадського харчування володіє такими характеристиками, можна визначити його довгострокову конкурентоспроможність і стійкість:

- 1) Основні бізнес-процеси підприємства стандартизовані та скориговані;
  - 2) автоматизація управління підприємством;
  - 3) на основі стратегічного плану здійснюється стратегія компанії;
- Діяльність будь-якого окремого підприємства ресторанного господарства може бути представлена набором бізнес-процесів різних рівнів.

У науковій літературі немає загальноприйнятого визначення поняття бізнес-процесу, а способи його тлумачення різняться залежно від зв'язку бізнес-процесу з конкретним видом діяльності.

Тому М. Хаммер визначає бізнес-процес як «сукупність різних видів діяльності, в яких «на вході» використовуються один або декілька видів ресурсів. У результаті цієї діяльності «на виході створюється цінний для користувача» [3].

Зауважте, що це визначення дещо розпливчате, тому що, якщо бізнес-процес є набором, він може містити інші бізнес-процеси єдиного центру управління системами бізнес-процесів підприємства також є некоректною, оскільки ресурси включають енергетичні (людські), матеріальні (фінанси, товари, енергія) тощо [1].

Таким чином, під бізнес-процесами ми розуміємо впорядкування дій для виконання певного виду діяльності в термінах ієрархії цілей і стратегій, які відбуваються на всіх етапах життєвого циклу суб'єкта діяльності: від ідеї до її реалізації, та отримання результату (окремих етапів введення об'єкта в експлуатацію, реалізації продукції, надання послуг, завершення діяльності), тобто серії бізнес-процесів, які споживають ресурси (матеріальні, інтелектуальні тощо), результатом чого є певний набір товарів/послуг (промислова продукція, інформаційні продукти, управлінські рішення тощо), необхідних споживачам. Організації, які серйозно ставляться до вдосконалення бізнес-процесів, також створюють структури для управління цими процесами.

Управління бізнес-процесами (BPM) можна розглядати як цілеспрямоване планування, запис, впровадження та поширення бізнес-процесів організації за допомогою інформаційних технологій.

BPM – це більше, ніж автоматизація простих кроків. Хоча автоматизація може підвищити ефективність бізнесу, вона не може бути використана для забезпечення конкурентної переваги. BPM, з іншого боку, може бути невід'ємною частиною створення цієї переваги. Не всіма процесами організації слід керувати таким чином. Організації повинні шукати процеси, які мають вирішальне значення для бізнес-операцій і ті, які можуть бути використані для забезпечення конкурентної переваги.

Найкраще розглядати процеси, у яких беруть участь співробітники кількох відділів, ті, що вимагають рішень, які не можна легко автоматизувати (алгоритмічні), і ті, які змінюються залежно від ситуації [1].

Якщо під терміном «готельне господарство» спочатку мали на увазі господарську діяльність з надання платних послуг розміщення в готельних закладах розміщення, то зі зростанням попиту на туристичні послуги та прагненням готельних підприємств отримати найвищий прибуток, взаємозв'язок між розміщенням в готелі зростає. послуги та готельне

господарство ставали все ближчими. Пов'язаний з їжею та масою додаткових послуг.

Розглянемо термін «готельний бізнес» докладніше. У випадку Радянського Союзу слово «бізнес» асоціювалося з діяльністю людини, що переслідує єдину мету — заробити собі на життя. Іноземні версії (термінологічні словники та довідники) вкладають у це поняття дещо інший зміст – самостійна підприємницька діяльність людини як спосіб її існування. На їхню думку, суть бізнесу полягає в етичній економічній діяльності людини при виробництві товарів і наданні послуг, корисних споживачам. Тому розвиток готельного господарства не можна відокремити від туризму, так само як туризм не можна відокремити від закладів розміщення та розваг. Готельний бізнес також відіграє важливу роль в економічній системі, оскільки він є робочим навантаженням на різні сектори економіки (рис. 1.1).

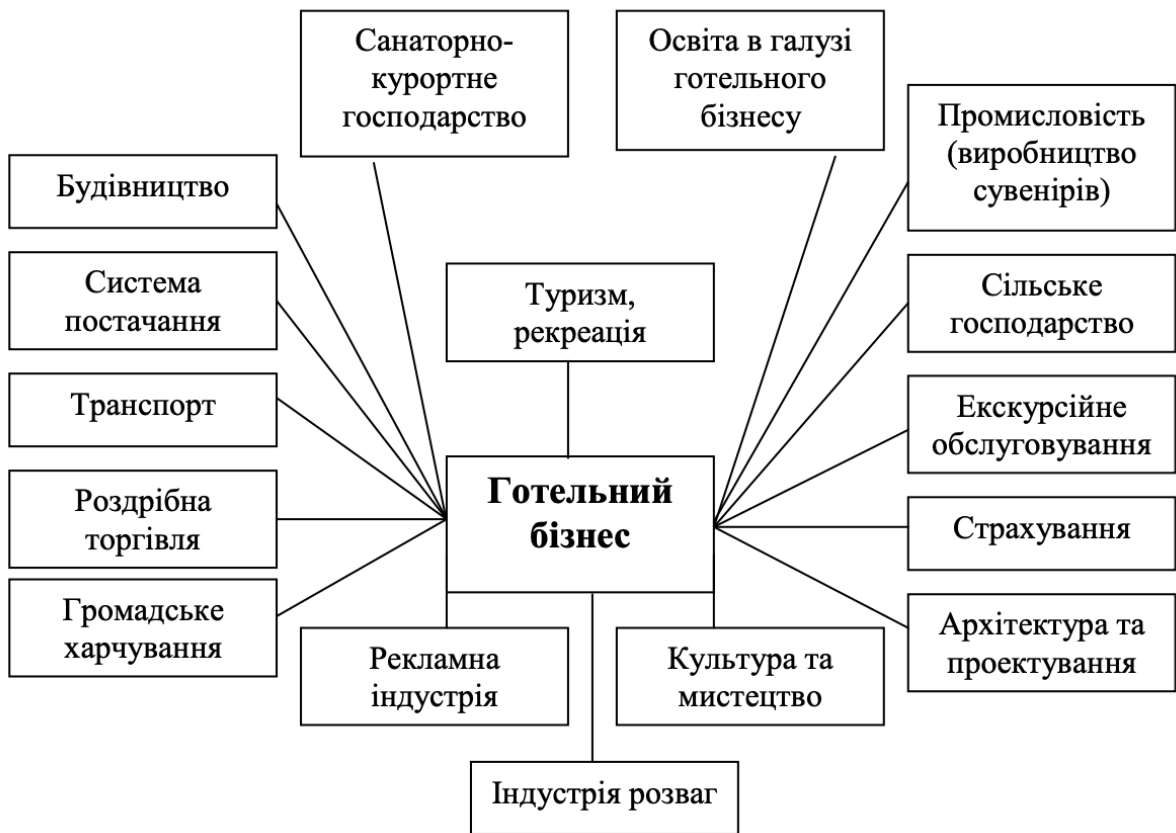


Рисунок 1.1 - Зв'язки готельного бізнесу в системі господарювання [5]

Як економічне явище, сучасна готельна індустрія:

- має індустріальну форму;
- як готельні продукти та послуги, які не можуть бути накопичені та транспортовані;
- створює нові робочі місця, часто служить авангардом розвитку в нових сферах і сприяє прискоренню розвитку національної економіки;
- як механізм перерозподілу національного доходу, це вигідно країнам, що спеціалізуються на готельному бізнесі;
- характеризується високою ефективністю і швидкою окупністю, оскільки ці елементи складають основу їхньої ресурсної бази людської діяльності, оскільки саме їх різноманітність і дискретність створюють потенціал відмінностей рекреаційних середовищ, що призводить до того, що людям потрібно змінювати місця і вчитися.

Удосконалення готельної бази, орієнтованої на споживчий попит, може прискорити розвиток туризму в Україні. Адже готельний комфорт може стати головною темою туристичного інтересу та мотивацією туристів до подорожей, сприяючи тим самим розвитку українського туризму, як ресурс для створення турпродукту [5].

Зараз у світі існує понад 30 систем класифікації готелів, і кожна країна має свої національні стандарти. Впровадженню єдиної системи світової класифікації заважають такі фактори, як культурні та національні особливості та історичний розвиток різних країн. Згідно з термінологією Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), під закладом розміщення розуміють будь-який об'єкт у вигляді місця, що забезпечує ночівлю туристів і мандрівників на регулярній або епізодичній основі.

Різні класифікації засобів розміщення можна розділити на такі основні підгрупи:

1) Стандартні міжнародні та європейські класифікації розміщення (UNWTO та EUHS) передбачають та затверджують два види розміщення: індивідуальне та колективне. Засоби колективного розміщення далі

поділяються на готелі та аналогічні засоби розміщення, професійні засоби розміщення та інші об'єкти колективного розміщення.

2) Внутрішня класифікація – набір вимог і стандартів, які застосовуються до закладів розміщення в певному штаті на основі класифікації. Кожна держава розробляє типології готелів, виходячи з особливостей географічного розташування, кліматичних умов і попиту. Зараз у світі існує понад 30 національних систем класифікації розміщення, в основному готелів (зіркова система - від 1 до 5; алфавітна система - А, В, С, D; корона, ключ, місяць, система яблуко, діамант та ін.). Їх можна розділити на дві широкі категорії: європейські, засновані на національній системі оцінювання на основі балів, засновані на національній системі Індії (домінують у країнах Азії та Африки) [5].

Типізація і класифікація закладів готельного бізнесу наведено у таблиці 1.1

<b>Критерій</b>	<b>Типізація</b>	<b>Класифікація (Україна)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Функціональне призначення</b>	Готелі для ділових людей, готелі для відпочинку, транзитні готелі, апартаменти, мотелі, гостинні комплекси, готелі-клуби, спа-готелі, історичні готелі, бюджетні готелі, готелі класу люкс тощо	1 зірка, 2 зірки, 3 зірки, 4 зірки, 5 зірок
<b>Місткість</b>	Малі готелі (до 25 номерів), середні готелі (25-100 номерів), великі готелі (100-300 номерів), готельні комплекси (понад 300 номерів)	-
<b>Рівень комфорту</b>	1 зірка, 2 зірки, 3 зірки, 4 зірки, 5 зірок	-
<b>Місцезнаходження</b>	Міські готелі, приміські готелі, курортні готелі, готелі в історичних центрах, готелі біля аеропортів, готелі біля вокзалів тощо	-
<b>Наявність додаткових послуг</b>	Ресторани, бари, спа-центри, фітнес-центри, басейни, конференц-зали, бізнес-центри тощо	-



Класифікація закладів готельного та ресторанного бізнесу ґрунтується на присвоєнні їм категорії згідно з певними системами класифікації.

В Україні використовується система класифікації готелів та інших засобів розміщення, яка ґрунтується на Критеріях класифікації готелів та інших засобів розміщення, затверджених наказом Міністерства економічного розвитку та торгівлі України від 28.11.2018 р. № 1463.

Ця система класифікації передбачає поділ готелів та інших засобів розміщення на п'ять категорій:

1 зірка - найнижча категорія, яка передбачає наявність мінімального набору послуг та зручностей;

2 зірки - передбачає розширений набір послуг та зручностей;

3 зірки - передбачає ще більш широкий набір послуг та зручностей, а також наявність деяких додаткових послуг;

4 зірки - передбачає високий рівень комфорту та наявність широкого спектру послуг;

5 зірок - найвища категорія, яка передбачає найвищий рівень комфорту та наявність ексклюзивних послуг.

Для ресторанів в Україні також існує система класифікації, яка ґрунтується на ДСТУ 4271-2002 "Класифікація закладів ресторанного господарства".

Ця система класифікації поділяє ресторани на три категорії:

1 категорія - ресторани, які пропонують обмежений асортимент страв та напоїв, а також простий сервіс;

2 категорія - ресторани, які пропонують більш широкий асортимент страв та напоїв, а також більш якісний сервіс;

3 категорія - ресторани, які пропонують широкий асортимент страв та напоїв, а також високий рівень сервісу.

## 1.2 Функції та структура управління готельно-ресторанними закладами

Робота підприємств гостинності характеризується різними видами взаємовідносин (зв'язків) між його працівниками (працівниками та керівництвом), а також структурними підрозділами праці (відділами). Цей зв'язок реалізується як процес у формі функцій управління і як явище у формі організаційних структур управління.

Під організаційною структурою управління підприємством готельного господарства слід розуміти склад і форму взаємозв'язків між керівниками підприємства (керівниками всіх рівнів), які виконують функції управління для досягнення стратегічних цілей підприємства. Організаційна структура управління забезпечує підприємству відповідну основу для планування, організації, виконання та контролю роботи. В організаційній структурі управління готелем виділяють управління, ланки (відділи) і контакти.

До складу підрозділів підприємства готельного господарства входять структурні підрозділи, керівники, які забезпечують контроль і координацію діяльності кількох структурних підрозділів, зв'язки між різними відділами (відділами) мають горизонтальний характер. Рівень управління - це сукупність ланок управління, що займають певний рівень в системі управління готелем. Рівні управління вертикально підпорядковані один одному і включають адміністрацію (вищий менеджмент), менеджерів служб, керівників різних відділів.

Типова структура управління готелем ділиться на три рівні (рис. 1.2): організація (високий рівень), менеджмент (середній рівень) і технологія (низький рівень).

Управління є незалежною установою з функціями управління та чіткою відповідальністю за виконання своїх функцій. Ланками в готелі є служби, підрозділи, підприємства та фізичні особи, які надають додаткові

послуги. Визначення повноважень, розподіл функцій і відповідальності, а також стосунки між працівниками готелю базуються на формальних і неформальних засадах.

Залежно від характеру виконуваних ними виробничих функцій працівники готелів поділяються на обслуговуючий персонал і загальних службовців. Обслуговуючий персонал здійснює безпосереднє обслуговування гостей та забезпечує утримання прилеглих приміщень готелю (прибирання, ремонт приміщень та обладнання тощо).

Серед обслуговуючих працівників, які обслуговують житло, є працівники початкового рівня обслуговування – прибиральники, двірники, електрики, столяри тощо. Керувати співробітниками, вивчати виробничі процеси, контролювати ринки, вдосконалювати технології, виконувати юридичні, фінансові та бухгалтерські функції.

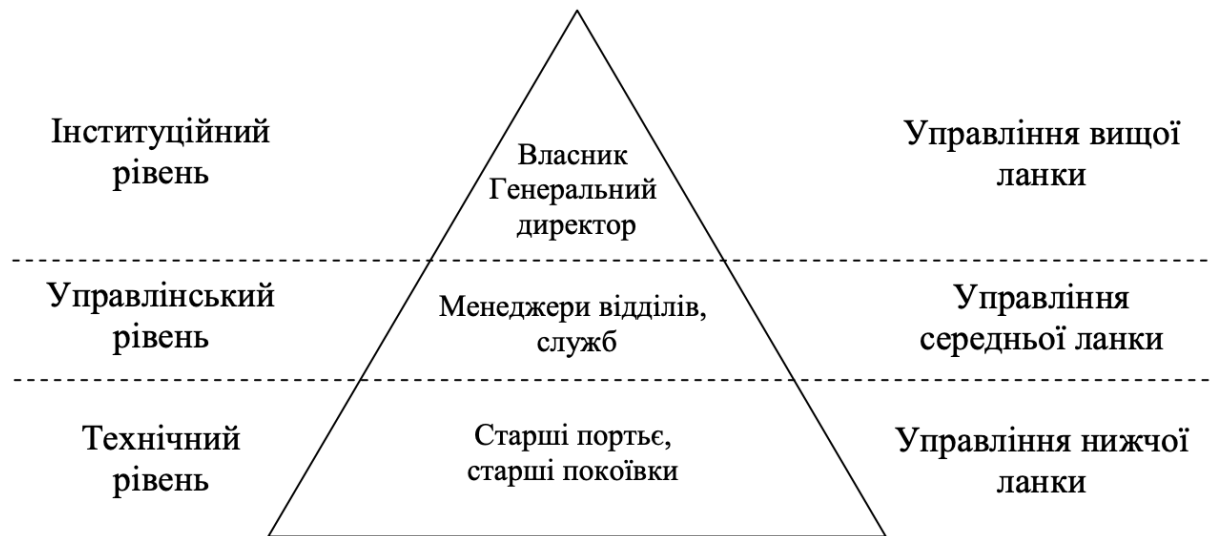


Рисунок 1.2 - Рівні управління готельним підприємством [5]

В організаційній структурі готелю можна виділити основні послуги, допоміжні послуги та додаткові послуги, характерні для більшості готелів. Основні послуги включають послуги гостинності та розміщення, послуги бронювання, обслуговування номерів, послуги громадського харчування, фінансові, комерційні, інженерні та експлуатаційні послуги.

Допоміжні послуги забезпечують виконання основних послуг і роблять готельні послуги більш різноманітними. Серед допоміжних послуг виділяються майстерні пральні, хімчистки, ремонту взуття, одягу тощо. За окрему плату надаються додаткові послуги - бізнес-центр, спортивно-оздоровчий центр, перукарня, салон краси, кіоск, відділення зв'язку, солярій та ін. Слід зазначити, що в сучасних умовах з високим ступенем спеціалізації, диверсифікацією готельних продуктів, різними розмірами і категоріями готельних підприємств не існує ідеальної та єдиної моделі управління готелем.

Вибір моделей організаційно-функціональної структури управління визначається виходячи з особливостей ринкового позиціонування готельного підприємства та має бути орієнтованим на попит, щоб найбільшою мірою задовольняти потреби споживачів. Організаційна структура готельного підприємства залежить від його розміру та типу. У великих готелях організаційна структура розгалужена, що забезпечує можливість оптимального управління кожною функціональною зоною.

У готелях малої та середньої місткості надається мінімальна кількість послуг, щоб забезпечити надання основних готельних послуг. Наприклад, лише в структурі великих готельних комплексів окремими структурними відділами представлені служби бронювання, служби, фінансовий облік, комерційна, інженерно-експлуатаційна та маркетингова служби. У малих і середніх готелях функції бронювання та обслуговування клієнтів виконують різні працівники служб прийому та розміщення. Позиціонування інших сервісів аналогічне.

Організаційна структура готельного підприємства передбачає поділ служб на окремі бізнеси та поділ працівників компанії на групи, відповідальні за різні сфери обслуговування.

Водночас для забезпечення цілісності процесу необхідні координація та управління різними напрямками.

Кожне готельне підприємство має власну організаційну структуру, яка гарантує його діяльність.

Організаційна структура компанії не може залишатися незмінною тривалий час, тобто вона повинна зазнати трансформації.

Для створення організаційної структури необхідно:

- Визначити функціональні робочі місця (вертикальна структура);
- Поділити робоче місце на відділи і структурні підрозділи (структурна ієрархія);

Координувати функціональну діяльність (формуванню горизонтальну структуру). Організаційна структура сучасних готельних компаній спрощена до різновидів основних структурних типів, таких як лінійна, функціональна та лінійно-функціональна.

Лінійна структура управління — це організаційна структура, яка централізує всі виробничі та управлінські функції в руках одного керівника.

Єдиний керівник (який повинен бути компетентним у всіх питаннях, що стосуються роботи в його сфері) забезпечує швидкість взаємодії з виконавцями і спрощує контроль за виконанням завдань, крім того, скорочується кількість адміністративного персоналу.

Цей тип організаційної структури сприяє стабільності та міцності організації, оскільки кожен керівник підпорядковується лише одному керівнику.

До недоліків лінійних конструкцій можна віднести:

- Не підходить для подальшого розширення підприємства;
- Відсутність гнучкості;
- Завищені вимоги до компетентності керівника з усіх питань діяльності компанії.

Наявність зазначених вище недоліків зумовлює лінійну структуру управління у випадку малих підприємств готельного господарства (малі готелі) та надання обмежених послуг (готелі 3-4 зірки).

Будь-яке технологічне вдосконалення та/або розширення сфери послуг призводить до необхідності створення більш ефективних структур.

При організації функціональної структури управління всі процеси, що відбуваються в готельному бізнесі, поділяються на різні напрями (ділянки) відповідно до функції (служби прийому та розміщення, організація харчування тощо).

Кожен напрямок керується функціональними менеджерами і не втручається у справи інших відділів.

Директор з експлуатації готелю або його керівник (власник) координує діяльність усіх керівників підрозділів. Існує багато способів класифікації функціональних блоків.

- Експерти фінансової системи класифікують їх за доходами.

1. Центр доходів:

- номерний фонд;

- Послуги громадського харчування та ін.

2. Центр підтримки (Сервісний центр):

- Бухгалтерський облік;

- Всі технічні послуги;

- відділ кадрів.

Загальна класифікація за адміністративними регіонами.

1. Адміністративна зона фронт-офісу (фронт-офіс або фронт-офіс) — це підрозділ, який виконує лінійні функції (його працівники мають регулярний або періодичний контакт з гостями: служби прийому та розміщення, працівники підприємств громадського харчування тощо).

2. Адміністративна зона Back-office (back-office, Baker's office або «серце» будинку) - відділи, які виконують адміністративні функції (співробітники цих відділів не контактують безпосередньо з клієнтами: кадрові служби, співробітники інженерно-технічних відділів). тощо).

Незалежно від ефективності окремих відділів, функціональні структури управління призводять до зниження ефективності процесів при

порушенні взаємодії між підрозділами. Крім того, у функціональній структурі ефективність участі представників у прийнятті рішень нижча, ніж у лінійній структурі, а ймовірність конфлікту інтересів також вища. Тим не менш, ця структура найбільш поширена серед великих і середніх компаній-лідерів індустрії гостинності.

Для подолання недоліків лінійної та функціональної структур була створена така структура управління портфелем: лінійно-функціональні; лінійно – штатні; бюрократичні.

Лінійно-функціональні структури поєднують лінійні та функціональні структури. Проте лінійно-функціональні структури управління мають певні недоліки. Перший – це інертність і недостатня гнучкість. Потрібен час, щоб сигнали про наявність проблеми в основній частині керованої системи пройшли через функціональні відділи до лінійних керівників, які мають повноваження вносити певні коригування. У той же час коригувальний ефект може бути відстроченим, а маленькі проблеми можуть перетворитися на великі.

Лінійна – штатна структура готельного підприємства може бути створена в екстремальних ситуаціях, пов'язаних з вирішенням завдань цивільного захисту населення.

Бюрократична організаційна структура управління була запропонована німецьким соціологом Вебером. Це унікальні моделі управління, які характеризуються:

- Чіткий розподіл праці та наявність висококваліфікованих спеціалістів;
- Ієрархія рівнів управління, в якій нижчі рівні контролюються вищими рівнями;
- існує система взаємопов'язаних формальних правил і стандартів;
- Посадові особи офіційно виконують свої службові обов'язки;
- Підбір персоналу на основі вимог технічної кваліфікації.

### 1.3 Використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами для управління номерним фондом

Організація послуг з управління номерами. Сервіс (Housekeeping Department) складається з тих підрозділів, які найбільш ефективно задіяні в процесі обслуговування гостей.

Традиційно фінансування номерів приносить більшу частину прибутку в готельній діяльності.

Послуги прийому та розміщення (фронт-офіс). Обов'язки, функції та відповідальність персоналу гостинності та розміщення різняться залежно від сегмента ринку, корпоративної філософії, принципів управління, організаційної структури тощо.

Основними функціями сервісу є:

- продаж номерних пулів (збір даних про їх використання);
- прийом, реєстрація та розміщення гостей;
- створення та ведення гостьових карток;
- обробляти замовлення на бронювання (якщо в готелі немає спеціального відділу;
- надавати різну інформацію;
- підготувати платіжні документи та розрахувати вартість обслуговування гостей;
- координація всіх видів послуг, що надаються гостям

Персонал служби прийому та розміщення бере участь у всіх процесах готельного бізнесу і повинен стикатися з проблемами, які виникають при наданні послуг.

Начальники служб прийому та розміщення (менеджери фронт-офісів) щоденно виконують багато обов'язків, серед яких:

- обмінюватися інформацією з різними підрозділами;
- огляд стану фінансування номерів протягом доби;
- відповідати на скарги гостей;



- готувати прогнози;
- участь у обговоренні планування з генеральним директором тощо.

Зв'язок між відділом і гостями готелю.

Прийом і розміщення гостей в готелі здійснюють такі сервісні служби:

Стійка адміністратора (стійка реєстрації або рецепція) — головна контактна точка для персоналу гостинності та розміщення з гостями, відповідальна за реєстрацію гостей і розподіл номерів; гості приходять сюди для вирішення питань.

Реєстрація супроводжується реєстраційним записом, який може зберігатися як файл на реєстраційній картці або в гостьовій книзі. Ці записи містять інформацію про гостей, реєстрацію та очікувані дати від'їзду, способи оплати, процедури розрахунку перебування та надані послуги.

В обов'язки даного працівника служби входить моніторинг та складання звітів про стан номерів (кімнати можуть бути вільними, заброньованими, потребують прибирання чи обслуговування тощо);

- Сегмент касових операцій - його функції можуть виконувати спеціальні працівники (касири) і працівники служб прийому та розміщення.

Персонал готує щоденні звіти, оновлює облікові записи гостей та приймати оплату;

Нічний аудитор – ця служба обробляє рахунки, коли інші служби більше не працюють, тобто під час третьої зміни (вечір/рано вранці). Малі готельні підприємства не мають таких послуг.

Його основні функції:

- кредит на платіжний рахунок, не оплачений авансом;
- звірка рахунків комп'ютера з рахунками різних підрозділів;
- розрахувати орендну плату для кожної кімнати та внести суму в базу даних;
- скласти звіт про заборгованість готелю;
- перевірте облікові дані для отримання пільг;

Інформаційно-інформаційний відділ - співробітники цієї служби видають ключі, ключі від магазину (у багатьох готелях ця функція спрощена у зв'язку з появою пластикових (електронних) ключів), отримують листи, відповідають на запитання гостей.

Послуги телефонного зв'язку (АТС, АТС). В сучасних умовах використання телефонної системи дозволяє надавати додаткові послуги гостям і підвищувати ефективність роботи ваших співробітників. Оператори АТС виконують різноманітні функції:

- приймає і розподіляє дзвінки, розраховує суми і виконує безліч додаткових функцій (захоплюючих, інформативних);

Відділ бронювання відповідає за прийом та обробку заявок на послуги майбутнього розміщення. Автоматизація кардинально змінила принципи роботи цього сервісу, перетворивши його співробітників на продавців, які не тільки приймають замовлення на проживання, але й надають гостям всю необхідну інформацію. У багатьох готельних компаніях відділ бронювання належить не до служб прийому та розміщення, а до служб маркетингу та продажу.

Для приймання заявок на бронювання номерів готелю можуть використовувати власні канали без посередників: свій прямиий телефон, пошту (письмові заявки по факсу, листи), власну Інтернет сторінку в готельних господарствах, які знаходяться в ланцюгу, можливе бронювання «із готелю в готель» тощо.

Способи та види бронювання можна розділити на такі групи:

1. Гарантоване бронювання (гарантоване бронювання): бере на себе відповідальність готельного бізнесу зарезервувати номер для гостя до відповідного періоду після очікуваної дати прибуття, а гість бере на себе відповідальність оплатити заброньований номер за таких обставин: запізнення або неприбуття (якщо процедури скасування бронювання не були завершені).

Гарантовані бронювання пропонуються за передоплатою, яку можна здійснити наступним чином:

- Гість повністю сплачує вартість послуги до прибуття, як правило, банківським переказом (передоплата послуги);

- Гарантом бронювання є туристичне агентство, яке несе витрати та згодом утримує їх з гостя, якщо бронювання буде перервано (гарантія туристичного агентства);

Туристичні ваучери - це другий вид гарантій, які турфірми надають готельним компаніям. Це документ, що підтверджує попередню оплату турфірмою послуг з розміщення (містить відомості про турфірму, яка видала документ, із зазначенням номера державної ліцензії, адреси та інших реквізитів, кількості та прізвищ клієнтів, найменування турфірма та її цільова організація);

Велика кількість готельних компаній укладають договори (корпоративні гарантії) з готелями щодо фінансової відповідальності за розміщення своїх клієнтів.

Негарантовані бронювання: Відповідальність несе лише готельна компанія, яка «резервує» номер для гостя до відповідного часу.

Оплата не гарантується, якщо гість запізнився або був відсутній.

На практиці досить багато готельних компаній використовують метод повторного бронювання. Подвійне бронювання є підтвердженням того, що готель надасть місце в майбутньому, якщо воно буде недоступне. Тому готельні компанії намагаються уникнути збитків за допомогою цієї процедури. Згідно зі статистичними даними, незаїзд становить 20% від кількості гостей з негарантованим бронюванням і 5% від кількості гостей з гарантованим бронюванням.

Однак таку систему можна використовувати лише в тому випадку, якщо дані про гостей, тип бронювання та час ретельно розраховані, проаналізовані та узгоджені, інакше може виникнути проблема неможливості розміщення гостей, які забронювали одну кімнату одночасно,

яка призводить до невдоволення і в більшості випадків - До сплати штрафу. Щоб цього не сталося, готелі повинні налагодити відносини з компаніями, які здають нерухомість в оренду, або сусідніми готельними підприємствами, щоб перенаправляти клієнтів. Іноді служба бронювання може перенаправити запит на бронювання в іншу готельну компанію і підтвердити клієнту, що він отримає номер, але в іншому готелі. У цьому випадку зміна готелю вимагає згоди клієнта.

В таблиці 1.2. детально описані основні способи бронювання.

Таблиця 1.2 – Способи бронювання в закладах готельного господарства

Спосіб бронювання	Опис	Переваги	Недоліки
1	2	3	4
Неавтоматизоване (ручне)	- Усі записи ведеться вручну службою приймання і розміщення. - Широко використовувалось до 20 років ХХ ст., використовується й досі в малих готелях. - Дані з бронювання і щільність завантаження заносяться в спеціальну таблицю. - Статус номера вказується на стенді. - Реєстраційна картка заповнюється вручну на кожного гостя і розміщується в комірці відповідного номера. - Кожний підрозділ веде свою звітність про надані гостеві послуги, а потім передає в службу приймання і розміщення для звірки і формування кінцевого звіту.	- Простий і не потребує спеціального обладнання.	- Трудомісткий і схильний до помилок. - Незручний для обробки великої кількості даних.

Продовження таблиці 1.2 – Способи бронювання в закладах  
готельного господарства

1	2	3	4
Наполовину автоматизоване	- Частина операцій здійснюється вручну, а частина - за допомогою спеціального обладнання, яке з'явилося на початку 1970 рр. - Більш ефективний спосіб обробки даних, ніж попередній. - Касові апарати та інше обладнання, яке використовується при оформленні документів при в'їзді, виїзді і розрахунку гостей, працює швидше і точніше.	- Швидше і точніше, ніж ручне бронювання. - Зменшує ризик помилок.	- Потребує придбання спеціального обладнання. - Не таке гнучке, як автоматизоване бронювання.
Автоматизоване	- Дістало широке застосування на початку 1980 рр. - Було доступне лише для великих підприємств готельного господарства через високу вартість.	- Найефективніший спосіб бронювання. - Зменшує ризик помилок. - Дозволяє обробляти велику кількість даних. - Забезпечує гнучкість у роботі.	- Найдорожчий спосіб бронювання. - Потребує кваліфікованого персоналу для обслуговування.

Поступове вдосконалення комп'ютерів зробило готельні комп'ютерні системи придатними для готелів будь-якого розміру.

У готелях, що використовують такі системи, робота служб прийому та розміщення повністю автоматизована. Програма бронювання внутрішньої системи готелю пов'язана з центральною системою бронювання і може автоматично розраховувати вартість номерів, відправляти підтвердження, заповнювати файли гостей і проводити різні розрахунки. Усі нарахування з рахунків гостей здійснюються одночасно з рахунками відділів під час надання послуг, тому ви можете швидко провести всі необхідні розрахунки

при виїзді. У багатьох готелях (особливо в конференц-центрах) клієнти можуть зареєструватися та виїхати завдяки автоматизованим системам (гість вставляє свою кредитну картку в термінал, система надсилає систему бронювання готелю назад інформацію клієнту для перевірки, а потім видає купон, працівники рецепції та розміщення видають відповідні купони та, у багатьох системах, видають гостям електронні ключі.

Однією з найрозповсюджених ІТ в закладах готельного господарства зараз є електронні замикаючі системи.

Електронні замки замінюють механічні замки. Система управляється з головної консолі в кімнаті управління, підключеної до дверей кожної кімнати. Єдиним дійсним ключем від номера є ключ-карта, видана гостю. Електронна система блокування управляється як окремий блок. Кожні двері мають власний мікропроцесор, який містить попередньо встановлену послідовність кодів. Головна консоль записує всі коди для кожних дверей. При поселенні черговий адміністратор кодує ключ-картку за номером, присвоєним гостю.

Консоль і кожен мікропроцесор повинні відповідати використаному коду та послідовності.

Більшість електронних систем замків пропонують кілька різних рівнів безпеки паралельно з рівнями безпеки ключів у традиційних системах. Системи можуть мати різноманітні функції безпеки та зручності для гостей, наприклад сигнали «не турбувати». Новітні форми електронних систем замків взагалі не потребують ключів чи карток; гості запрограмовані на встановлення власної чотиризначної комбінації на замковому механізмі.

Централізований електронний замок забезпечує додаткову безпеку. Багато з цих систем відстежують ключ або картку, які відкривають двері, за датою чи часом. Якщо персонал готелю обізнаний про цей аспект системи, крадіжки можна уникнути, оскільки працівники, здатні вчинити крадіжку, знають про точки входу, які можуть їх викрити.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ІТ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМИ ЗАКЛАДАМИ М. ЗАПОРІЖЖЯ

### 2.1 Перелік та опис ІТ систем, що використовуються готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя

Науковці вважають, що автоматизована система управління – це завершений програмно-апаратний комплекс, здатний задовольнити поточні та стратегічні потреби підприємств в обробці даних [14]. Орієнтуючись на конкретну ситуацію підприємства громадського харчування, можна визначити, що для підприємства громадського харчування автоматизована система управління являє собою комплекс багатьох інтегрованих підсистем, який створює ефективне середовище для взаємодії співробітників, споживачів і бізнес-партнерів, сприяє вдосконаленню ефективності управління діяльністю компанії. Організація ресторанного господарства - це комплексний процес, який поєднує в собі наступні компоненти: - контроль за дотриманням гігієнічних і технічних норм - контроль за культурою зовнішнього вигляду і поведінки обслуговуючого персоналу; - Облік виручки та списання продукції - Формування витрат на харчування. Необхідність автоматизації всіх цих процесів в основному пов'язана з великою кількістю деталей, які необхідно враховувати; людські ресурси [13].

Готельно-ресторанні заклади використовують широкий спектр ІТ-систем для управління своїми операціями.

Деякі з найпоширеніших типів ІТ-систем включають:

Системи управління готелями (PMS): ці системи використовуються для управління бронюванням номерів, реєстрацією гостей, виставленням рахунків та іншими операціями, пов'язаними з номерами.

Система управління готелем (PMS) - це програмне забезпечення, яке використовується для управління операціями готелю.

PMS може допомогти готелям:

- Автоматизувати багато завдань, таких як бронювання номерів, реєстрація гостей, виставлення рахунків та управління ключами.
- Відстежувати доступність номерів та ціни.
- Управляти інформацією про гостей, такою як імена, адреси, номери телефонів та вподобання.
- Генерувати звіти про доходи, витрати та інші дані.
- Інтегруватися з іншими системами, такими як системи управління ресторанами (POS) та системи онлайн-бронювання.

Існує багато різних типів PMS, які варіюються в ціні, функціональності та складності.

При виборі PMS готель повинен враховувати такі фактори:

Розмір та складність готелю: більшим і складнішим готелям буде потрібно більш просунута PMS, ніж меншим готелям.

Бюджет: PMS може варіюватися в ціні від кількох сотень до кількох мільйонів доларів.

Потреби бізнесу: готель повинен вибрати PMS, яка відповідає його конкретним потребам.

Інтеграція: PMS повинна бути здатна інтегруватися з іншими системами, які використовуються готелем.

Підтримка: постачальник PMS повинен пропонувати хорошу підтримку.

Системи управління ресторанами (POS): ці системи використовуються для прийняття замовлень, обробки платежів та управління інвентарем у ресторанах.

Система управління рестораном (POS) - це програмне забезпечення, яке використовується для управління операціями ресторану.

POS може допомогти ресторанам:

- Приймати замовлення від клієнтів.
- Обробляти платежі.



- Відстежувати інвентар.
- Управляти персоналом.
- Генерувати звіти про доходи, витрати та інші дані.
- Інтегруватися з іншими системами, такими як бухгалтерські системи та системи управління запасами.

Існує багато різних типів POS, які варіюються в ціні, функціональності та складності.

При виборі POS ресторан повинен враховувати такі фактори:

- Розмір та складність ресторану: більшим і складнішим ресторанам буде потрібно більш просунута POS, ніж меншим ресторанам.
- Бюджет: POS може варіюватися в ціні від кількох сотень до кількох тисяч доларів.
- Потреби бізнесу: ресторан повинен вибрати POS, яка відповідає його конкретним потребам.
- Інтеграція: POS повинна бути здатна інтегруватися з іншими системами, які використовуються рестораном.
- Підтримка: постачальник POS повинен пропонувати хорошу підтримку.

Системи управління зв'язком з клієнтами (CRM): ці системи використовуються для відстеження взаємодії з клієнтами, таких як бронювання, запити та скарги.

Система управління зв'язком з клієнтами (CRM) - це програмне забезпечення, яке використовується для управління взаємодією з клієнтами.

CRM може допомогти підприємствам:

- Відстежувати інформацію про клієнтів, таку як імена, адреси, номери телефонів, історію замовлень та вподобання.
- Управляти взаємодією з клієнтами, такими як електронні листи, телефонні дзвінки та зустрічі.
- Відстежувати потенційних клієнтів та конвертувати їх у клієнтів.

- Налагоджувати маркетингові кампанії.
- Складати звіти про продажі та обслуговування клієнтів.
- Покращити обслуговування клієнтів.

Існує багато різних типів CRM, які варіюються в ціні, функціональності та складності.

При виборі CRM підприємство повинне враховувати такі фактори:

- Розмір та складність бізнесу: більшим і складнішим підприємствам буде потрібно більш просунута CRM, ніж меншим підприємствам.

- Бюджет: CRM може варіюватися в ціні від кількох сотень до кількох тисяч доларів на рік.

- Потреби бізнесу: підприємство повинне вибрати CRM, яка відповідає його конкретним потребам.

- Інтеграція: CRM повинна бути здатна інтегруватися з іншими системами, які використовує підприємство.

- Підтримка: постачальник CRM повинен пропонувати хорошу підтримку.

Системи планування ресурсів підприємства (ERP): ці системи використовуються для інтеграції та управління всіма аспектами бізнесу готельного ресторану, включаючи фінанси, бухгалтерію, людські ресурси та ланцюжок постачання.

Системи онлайн-бронювання: ці системи дозволяють гостям бронювати номери безпосередньо на веб-сайті готелю.

Системи онлайн-бронювання: Детальний опис

Системи онлайн-бронювання (Соб) - це програмне забезпечення, яке дозволяє клієнтам бронювати послуги або продукти через Інтернет.

Соб використовуються в різних галузях, включаючи:

Готельний бізнес: бронювання номерів, спа-процедур, столиків у ресторані тощо.

Туризм: бронювання авіаквитків, готелів, турів тощо.

Оренда авто: бронювання автомобілів.

Охорона здоров'я: бронювання прийомів до лікаря, запис на аналізи тощо.

Салони краси: бронювання стрижок, манікюру, спа-процедур тощо.

Фітнес-центри: бронювання занять, запис на тренування тощо.

Переваги використання Соб:

- Збільшення зручності для клієнтів: Клієнти можуть бронювати послуги або продукти в будь-який час і з будь-якого місця, що може заощадити їм час і зусилля.

- Збільшення продажів: Соб можуть допомогти підприємствам збільшити продажів, надаючи клієнтам більше можливостей для бронювання.

- Покращення обслуговування клієнтів: Соб можуть допомогти підприємствам покращити обслуговування клієнтів, надаючи їм більше інформації про доступні послуги або продукти.

- Зниження витрат: Соб можуть допомогти підприємствам знизити витрати, автоматизуючи багато завдань, пов'язаних з бронюванням.

Як працюють Соб:

- Клієнт відвідує веб-сайт або мобільний додаток підприємства.
- Клієнт вибирає послугу або продукт, яку він хоче забронювати.
- Клієнт вводить свою інформацію, таку як ім'я, адреса та контактні дані.

- Клієнт вибирає дату та час бронювання.

- Клієнт підтверджує бронювання.

- Підприємство отримує повідомлення про бронювання.

- Підприємство підтверджує бронювання клієнту.

Види Соб:

- Вбудовані Соб: Ці Соб інтегруються з веб-сайтом або мобільним додатком підприємства.

- Хмарні Соб: Ці Соб надаються стороннім постачальником і доступні через Інтернет.

- Мобільні Соб: Ці Соб доступні через мобільний додаток підприємства.

При виборі Соб підприємство повинне враховувати такі фактори:

- Розмір та складність бізнесу: більшим і складнішим підприємствам буде потрібно більш просунута Соб, ніж меншим підприємствам.

- Бюджет: Соб може варіюватися в ціні від кількох сотень до кількох тисяч доларів на рік.

- Потреби бізнесу: підприємству потрібна Соб з широким набором функцій або з конкретними функціями, такими як управління календарем або онлайн-оплата?

- Інтеграція: Соб повинна бути здатна інтегруватися з іншими системами, які використовує підприємство.

Підтримка клієнтів: постачальник Соб повинен пропонувати хорошу підтримку.

Ще підприємства готельно-ресторанного господарства м. Запоріжжя активно використовують:

Системи управління каналами: ці системи дозволяють готелям керувати своїми цінами та доступністю на різних каналах бронювання, таких як онлайн-агентства з бронювання подорожей (OTA) та веб-сайти порівняння цін.

Системи управління репутацією: ці системи допомагають готелям відстежувати та керувати своєю онлайн-репутацією за допомогою відгуків та відгуків.

Системи аналітики: ці системи допомагають готелям збирати та аналізувати дані про своїх гостей, операції та конкуренцію.

Підсумовуючи, зазначимо, що готельно-ресторанний бізнес м. Запоріжжя використовує широкий спектр ІТ-систем для покращення ефективності, обслуговування клієнтів та управління операціями.

Ось деякі з найпоширеніших типів ІТ-систем: системи управління готелями (PMS); системи управління ресторанами (POS); системи онлайн-бронювання (Sob); системи управління зв'язком з клієнтами (CRM); системи управління персоналом (HCM); системи аналітики.

Окрім цих основних типів ІТ-систем, існує багато інших, які можуть використовуватися готельно-ресторанними закладами, наприклад:

- системи управління запасами: ці системи використовуються для відстеження запасів продуктів харчування та напоїв.
- системи управління ланцюжком поставок: ці системи використовуються для управління закупівлями та доставкою товарів і послуг.
- системи управління маркетингом: ці системи використовуються для планування та відстеження маркетингових кампаній.
- системи управління безпекою: ці системи використовуються для забезпечення безпеки гостей та персоналу.

Вибір правильних ІТ-систем для вашого готельно-ресторанного бізнесу буде залежати від ваших конкретних потреб і бюджету.

Важливо провести ретельне дослідження та порівняти різні варіанти, перш ніж приймати рішення.

## 2.2 Порівняльна характеристика ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя

Готельно-ресторанний бізнес у м. Запоріжжя динамічно розвивається, і для його успішного функціонування важливе використання сучасних ІТ-систем управління.

Ці системи дозволяють автоматизувати багато рутинних завдань, покращити ефективність роботи, підвищити рівень обслуговування клієнтів та, зрештою, збільшити прибуток.

На ринку Запоріжжя представлено широкий спектр ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами.

Далі буде наведено порівняльну характеристику деяких з найпопулярніших систем, доступних у м. Запоріжжя. У таблицях наведено порівняння функціональних можливостей, цін та інші характеристики цих систем. Важливо зазначити, що перед вибором ІТ-системи управління рекомендується провести ретельне дослідження, порівняти різні варіанти та врахувати конкретні потреби вашого бізнесу.

У таблиці 2.1 наведено порівняльну характеристику таких популярних PMS як: Opera PMS від Oracle Hospitality, Maestro PMS від MICROS, Hotel PMS Pro від HotelDruid, StayPro PMS від StayPro, Cloudbeds PMS від Cloudbeds

Таблиця 2.1 - порівняльна характеристика популярних PMS

Функція	Opera PMS (Oracle Hospitality)	Maestro PMS (MICROS)	Hotel PMS Pro (HotelDruid)	StayPro PMS (StayPro)	Cloudbeds PMS (Cloudbeds)
1	2	3	4	5	6
Ціна	\$300-\$1000 USD на номер на рік	\$500-\$1500 USD на номер на рік	\$100-\$500 USD на номер на рік	\$100-\$400 USD на номер на рік	\$20-\$100 USD на номер на рік
Функціо- нальність	Бронювання, реєстрація, виставлення рахунків, управління ключами, звітність, інтеграція з іншими системами	Бронювання, реєстрація, виставлення рахунків, управління ключами, звітність, інтеграція з іншими системами, CRM	Бронювання, реєстрація, виставлення рахунків, управління ключами, звітність, інтеграція з іншими системами	Бронювання, реєстрація, виставлення рахунків, управління ключами, звітність, інтеграція з іншими системами, CRM	Бронювання, реєстрація, виставлення рахунків, управління ключами, звітність, інтеграція з іншими системами, CRM, канал продажів

Продовження таблиці 2.1 - порівняльна  
характеристика популярних PMS

1	2	3	4	5	6
<b>Складність</b>	Складна	Складна	Середня	Середня	Проста
<b>Масштабованість</b>	Підходить для готелів будь-якого розміру	Підходить для готелів будь-якого розміру	Підходить для малих та середніх готелів	Підходить для малих та середніх готелів	Підходить для малих та середніх готелів
<b>Інтеграція</b>	Інтегрується з багатьма іншими системами	Інтегрується з багатьма іншими системами	Інтегрується з деякими іншими системами	Інтегрується з деякими іншими системами	Інтегрується з деякими іншими системами
<b>Підтримка</b>	24/7 підтримка	24/7 підтримка	Підтримка в робочий час	Підтримка в робочий час	Підтримка в робочий час
<b>Рекомендовано для</b>	Великих готелів з високими вимогами	Великих готелів з високими вимогами	Малих та середніх готелів з обмеженим бюджетом	Малих та середніх готелів з обмеженим бюджетом	Малих та середніх готелів, які шукають просте та доступне рішення

У таблиці 2.2 наведено порівняльну характеристику таких популярних POS як: TouchBistro Square POS Clover POS Lightspeed POS Lightspeed POS

Таблиця 2.2 - порівняльна  
характеристика популярних POS

Функція	TouchBistro	Square POS	Clover POS	Lightspeed POS	Revel POS
1	2	3	4	5	6
<b>Ціна</b>	\$69-\$199 USD на місяць	Безкоштовна (базова версія), \$29-\$79 USD на місяць (платні плани)	\$49-\$299 USD на місяць	\$69-\$199 USD на місяць	\$69-\$199 USD на місяць

Продовження таблиці 2.2 - порівняльна  
характеристика популярних POS

1	2	3	4	5	6
<b>Функціональність</b>	Широкий набір функцій, включаючи управління запасами, управління столами, управління персоналом, програми лояльності, онлайн-замовлення тощо.	Базовий набір функцій, включаючи прийом замовлень, обробку платежів, управління запасами (обмежене).	Широкий набір функцій, включаючи управління запасами, управління столами, управління персоналом, програми лояльності, онлайн-замовлення тощо.	Широкий набір функцій, включаючи управління запасами, управління столами, управління персоналом, програми лояльності, онлайн-замовлення тощо.	Широкий набір функцій, включаючи управління запасами, управління столами, управління персоналом, програми лояльності, онлайн-замовлення тощо.
<b>Користувацький інтерфейс</b>	Інтерфейс для iPad, може потребувати навчання для співробітників.	Інтуїтивний зрозумілий інтерфейс для iPad та смартфонів.	Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс для iPad та Android-пристроїв.	Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс для iPad та Mac.	Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс для iPad.
<b>Інтеграція</b>	Інтеграція з різними сторонніми службами, такими як бухгалтерське програмне забезпечення, служби доставки їжі тощо.	Широкий спектр інтеграцій з іншими сервісами Square, такими як обробка платежів та управління запасами. Обмежена інтеграція з сторонніми службами.	Широкий набір інтеграцій з сторонніми службами, включаючи бухгалтерське програмне забезпечення, служби CRM, маркетингові платформи тощо.	Широкий набір інтеграцій з сторонніми службами, включаючи бухгалтерське програмне забезпечення, служби CRM, маркетингові платформи тощо.	Широкий набір інтеграцій з сторонніми службами, включаючи бухгалтерське програмне забезпечення, служби CRM, маркетингові платформи тощо.



Продовження таблиці 2.2 - порівняльна  
характеристика популярних POS

1	2	3	4	5	6
<b>Підтримка клієнтів</b>	Доступна 24/7 підтримка клієнтів за телефоном та електронною поштою.	Підтримка клієнтів доступна в робочі години за телефоном та електронною поштою.	Доступна 24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою.	Доступна 24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою.	Доступна 24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою.
<b>Рекомендовано для</b>	Ресторани повного циклу обслуговування, швидкого обслуговування, барів та кафе.	Малі ресторани з обмеженим бюджетом та потребам и.	Ресторани повного циклу обслуговування, швидкого обслуговування, барів та кафе.	Ресторани повного циклу обслуговування, швидкого обслуговування, барів та кафе.	Ресторани повного циклу обслуговування, швидкого обслуговування, барів та кафе.

У таблиці 2.3 наведено порівняльну характеристику таких популярних CRM як: Salesforce, HubSpot, Zoho CRM, Microsoft Dynamics 365, Freshsales.

Таблиця 2.3 - порівняльна  
характеристика популярних CRM

Функція	Salesforce	HubSpot	Zoho CRM	Microsoft Dynamics 365	Freshsales
1	2	3	4	5	6
<b>Ціна</b>	Від \$25 USD на користувача на місяць	Безкоштовна (базова версія), від \$45 USD на користувача на місяць (платні плани)	Від \$12 USD на користувача на місяць	Від \$5 USD на користувача на місяць	Від \$15 USD на користувача на місяць

Продовження таблиці 2.3 - порівняльна  
характеристика популярних CRM

1	2	3	4	5	6
<b>Функціональність</b>	Широкий набір функцій, включаючи управління потенційними клієнтами, продаж та маркетинг, обслуговування клієнтів, аналітику тощо.	Широкий набір функцій, включаючи управління потенційними клієнтами, продаж та маркетинг, обслуговування клієнтів, аналітику тощо.	Широкий набір функцій, включаючи управління потенційними клієнтами, продаж та маркетинг, обслуговування клієнтів, аналітику тощо.	Широкий набір функцій, включаючи управління потенційними клієнтами, продаж та маркетинг, обслуговування клієнтів, аналітику тощо.	Широкий набір функцій, включаючи управління потенційними клієнтами, продаж та маркетинг, обслуговування клієнтів, аналітику тощо.
<b>Масштабованість</b>	Підходить для підприємств в будь-якого розміру	Підходить для малих та середніх підприємств	Підходить для малих та середніх підприємств	Підходить для підприємств в будь-якого розміру	Підходить для малих та середніх підприємств
<b>Інтеграція</b>	Широкий спектр інтеграцій з іншими системами	Широкий спектр інтеграцій з іншими системами	Широкий спектр інтеграцій з іншими системами	Широкий спектр інтеграцій з іншими системами	Широкий спектр інтеграцій з іншими системами
<b>Підтримка клієнтів</b>	24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою	24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою	24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою	24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою	24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою
<b>Рекомендовано для</b>	Великих підприємств з високими вимогами	Малих та середніх підприємств з обмеженим бюджетом	Малих та середніх підприємств з обмеженим бюджетом	Підприємств в будь-якого розміру	Малих та середніх підприємств з фокусом на зростання

У таблиці 2.4 наведено порівняльну характеристику таких популярних SOB як: RezOvation, Booking.com, Oracle Hospitality, Cloudbeds, Xola.

Таблиця 2.4 - порівняльна  
характеристика популярних SOB

Функція	RezOvation	Booking.com	Oracle Hospitality	Cloudbeds	Xola
1	2	3	4	5	6
<b>Ціна</b>	Від \$99 USD на місяць	Від \$40 USD на місяць	Від \$100 USD на місяць	Від \$89 USD на місяць	Від \$39 USD на місяць
<b>Функціональність</b>	Широкий набір функцій, включаючи управління календарем , онлайн-оплату, управління потенційними клієнтами, маркетинг тощо.	Широкий набір функцій, включаючи управління календарем , онлайн-оплату, управління потенційними клієнтами, маркетинг тощо.	Широкий набір функцій, включаючи управління календарем , онлайн-оплату, управління потенційними клієнтами, маркетинг, аналітику тощо.	Широкий набір функцій, включаючи управління календарем , онлайн-оплату, управління потенційними клієнтами, маркетинг, аналітику тощо.	Широкий набір функцій, включаючи управління календарем , онлайн-оплату, управління потенційними клієнтами, маркетинг, аналітику тощо.
<b>Масштабованість</b>	Підходить для підприємств в будь-якого розміру	Підходить для підприємств в будь-якого розміру	Підходить для підприємств в будь-якого розміру	Підходить для підприємств в будь-якого розміру	Підходить для малих та середніх підприємств
<b>Інтеграція</b>	Широкий спектр інтеграцій з іншими системами	Широкий спектр інтеграцій з іншими системами	Широкий спектр інтеграцій з іншими системами	Широкий спектр інтеграцій з іншими системами	Широкий спектр інтеграцій з іншими системами
<b>Підтримка клієнтів</b>	24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою	24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою	24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою	24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою	24/7 підтримка клієнтів за телефоном, чатом та електронною поштою
<b>Рекомендовано для</b>	Готелів, курортів, ресторанів, спа-салонів тощо.	Готелів, курортів, хостелів, апартаментів тощо.	Готелів, курортів, казино, ресторанів, спа-салонів тощо.	Готелів, хостелів, апартаментів, будинків для відпочинку тощо.	Малих та середніх готелів, хостелів, апартаментів тощо.

## РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ІТ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННИМИ ЗАКЛАДАМИ М. ЗАПОРІЖЖЯ

### 3.1 Переваги та недоліки використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя

#### Переваги:

Автоматизація рутинних завдань: ІТ-системи можуть автоматизувати багато рутинних завдань, таких як бронювання номерів, реєстрація гостей, обробка замовлень, прийняття платежів тощо. Це може звільнити час персоналу для більш важливих завдань, таких як спілкування з гостями та надання їм найкращого можливого досвіду.

Покращена ефективність: ІТ-системи можуть допомогти покращити ефективність роботи готелю чи ресторану. Наприклад, вони можуть допомогти зменшити кількість помилок, прискорити обслуговування клієнтів та оптимізувати використання ресурсів.

Підвищення рівня обслуговування клієнтів: ІТ-системи можуть допомогти підвищити рівень обслуговування клієнтів. Наприклад, вони можуть допомогти персоналу краще запам'ятати вподобання клієнтів, персоналізувати їхній досвід та надавати їм більш швидке та ефективне обслуговування.

Збільшення прибутку: ІТ-системи можуть допомогти збільшити прибуток готелю чи ресторану. Наприклад, вони можуть допомогти збільшити кількість бронювань, підвищити середній чек та знизити витрати.

Покращення аналітики: ІТ-системи можуть збирати та аналізувати дані про роботу готелю чи ресторану. Ці дані можуть бути використані для прийняття більш обґрунтованих рішень щодо маркетингу, ціноутворення та інших аспектів бізнесу.

#### Недоліки:

**Вартість:** ІТ-системи можуть бути дорогими, особливо для малих та середніх підприємств. Витрати на програмне забезпечення, апаратне забезпечення, впровадження та обслуговування можуть бути значними.

**Складність:** Деякі ІТ-системи можуть бути складними для використання, що може потребувати навчання персоналу.

**Залежність від технологій:** Готелі та ресторани, які залежать від ІТ-систем, можуть зіткнутися з проблемами, якщо ці системи вийдуть з ладу.

**Ризик кібератак:** ІТ-системи можуть бути вразливими до кібератак, що може призвести до крадіжки даних або інших проблем.

**Зміна культури:** Впровадження ІТ-системи може призвести до зміни культури роботи в готелі чи ресторані, що може зустріти опір з боку деяких співробітників.

Важливо зазначити, що переваги та недоліки використання ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами можуть варіюватися залежно від конкретної системи та потреб вашого бізнесу.

Перед вибором ІТ-системи управління рекомендується провести ретельне дослідження, порівняти різні варіанти та врахувати конкретні потреби вашого бізнесу.

**Переваги використання PMS:**

- **Покращена ефективність:** PMS може допомогти готелям автоматизувати багато завдань, що може звільнити час і ресурси для інших завдань.

- **Підвищена рентабельність інвестицій:** PMS може допомогти готелям збільшити доходи, знизити витрати та покращити обслуговування клієнтів.

- **Покращене прийняття рішень:** PMS може надати готелям дані, які їм необхідні для прийняття обґрунтованих рішень щодо свого бізнесу.

- **Підвищена конкурентоспроможність:** PMS може допомогти готелям бути більш конкурентоспроможними на ринку.

Важливо зазначити, що PMS - це лише один із багатьох типів ІТ-систем, які можуть використовувати готелі.

Переваги використання POS:

- Покращена ефективність: POS може допомогти ресторанам автоматизувати багато завдань, що може звільнити час і ресурси для інших завдань.
- Підвищена рентабельність інвестицій: POS може допомогти ресторанам збільшити доходи, знизити витрати та покращити обслуговування клієнтів.
- Покращене прийняття рішень: POS може надати ресторанам дані, які їм необхідні для прийняття обґрунтованих рішень щодо свого бізнесу.
- Підвищена конкурентоспроможність: POS може допомогти ресторанам бути більш конкурентоспроможними на ринку.

Важливо зазначити, що POS - це лише один із багатьох типів ІТ-систем, які можуть використовувати ресторани.

Переваги використання CRM:

- Покращена комунікація з клієнтами: CRM може допомогти підприємствам краще спілкуватися з клієнтами та надавати їм більш персоналізований досвід.
- Збільшення продажів: CRM може допомогти підприємствам відстежувати потенційних клієнтів, конвертувати їх у клієнтів та збільшити продажі.
- Покращене обслуговування клієнтів: CRM може допомогти підприємствам відстежувати проблеми клієнтів та вирішувати їх швидше.
- Підвищена рентабельність інвестицій: CRM може допомогти підприємствам заощадити час і гроші, автоматизуючи багато завдань.

Важливо зазначити, що CRM - це лише один із багатьох типів ІТ-систем, які можуть використовувати підприємства.

Переваги використання CRM:

- Покращена комунікація з клієнтами: CRM може допомогти підприємствам краще спілкуватися з клієнтами та надавати їм більш персоналізований досвід.

- Збільшення продажів: CRM може допомогти підприємствам відстежувати потенційних клієнтів, конвертувати їх у клієнтів та збільшити продажі.

- Покращене обслуговування клієнтів: CRM може допомогти підприємствам відстежувати проблеми клієнтів та вирішувати їх швидше.

- Підвищена рентабельність інвестицій: CRM може допомогти підприємствам заощадити час і гроші, автоматизуючи багато завдань.

Важливо зазначити, що CRM - це лише один із багатьох типів ІТ-систем, які можуть використовувати підприємства.

### 3.2 Визначення проблем та перспектив розвитку ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м.Запоріжжя

Готельно-ресторанний бізнес у м. Запоріжжя динамічно розвивається, і для його успішного функціонування важливе використання сучасних ІТ-систем управління.

Ці системи дозволяють автоматизувати багато рутинних завдань, покращити ефективність роботи, підвищити рівень обслуговування клієнтів та, зрештою, збільшити прибуток.

Однак, незважаючи на значні переваги, ІТ-системи управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя стикаються з низкою проблем та мають певні перспективи розвитку.

- Проблеми:

Низький рівень впровадження: Багато готелів та ресторанів у м. Запоріжжя все ще не використовують ІТ-системи управління або використовують лише базові функції. Це може призвести до неефективності

роботи, зниження рівня обслуговування клієнтів та втрати конкурентних переваг.

Недостатній рівень знань: Багато власників готелів та ресторанів у м. Запоріжжя не мають достатнього рівня знань про ІТ-системи управління та їхні можливості. Це може призвести до вибору невідповідної системи або неефективного використання її потенціалу.

Висока вартість: Деякі ІТ-системи управління можуть бути дорогими, що робить їх недоступними для малих та середніх підприємств.

Необхідність інтеграції з іншими системами: ІТ-системи управління повинні бути інтегровані з іншими системами, які використовуються в готелі чи ресторані, наприклад, з системою бронювання, системою управління запасами тощо. Це може бути складним і дорогим завданням.

Вразливість до кібератак: ІТ-системи управління можуть бути вразливими до кібератак, що може призвести до крадіжки даних або інших проблем.

- Перспективи розвитку:

Зростання популярності хмарних рішень: Хмарні ІТ-системи управління стають все більш популярними, оскільки вони не потребують значних інвестицій у програмне забезпечення та апаратне забезпечення. Це може зробити їх більш доступними для малих та середніх підприємств.

Впровадження штучного інтелекту: Штучний інтелект може бути використаний для автоматизації багатьох завдань, які в даний час виконуються людьми, наприклад, для реєстрації гостей, обробки замовлень або надання рекомендацій клієнтам. Це може допомогти покращити ефективність роботи та рівень обслуговування клієнтів.

Розвиток мобільних технологій: Мобільні технології можуть бути використані для надання гостям доступу до інформації та послуг, наприклад, для бронювання номерів, замовлення їжі або отримання рекомендацій щодо місцевих визначних пам'яток. Це може покращити



досвід гостей та допомогти готелям та ресторанам виділитися на тлі конкурентів.

Персоналізація: ІТ-системи управління можуть бути використані для персоналізації досвіду гостей, наприклад, для запам'ятовування їхніх вподобань та надання їм персоналізованих рекомендацій. Це може допомогти покращити лояльність клієнтів та збільшити прибуток.

Важливо зазначити, що це лише деякі з проблем та перспектив розвитку ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя.

Ситуація в цій сфері постійно змінюється, і нові технології та можливості з'являються постійно.

Власникам готелів та ресторанів у м. Запоріжжя рекомендується стежити за останніми тенденціями та впроваджувати ІТ-системи управління, які допоможуть їм покращити ефективність роботи, підвищити рівень обслуговування клієнтів та збільшити прибуток.

### 3.3 Рекомендації щодо підвищення ефективності використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя

Впровадження та використання ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами може значно підвищити ефективність роботи, покращити рівень обслуговування клієнтів та збільшити прибуток.

Однак для того, щоб отримати максимальну віддачу від цих систем, важливо використовувати їх правильно.

Також підкреслимо, що Інформатизація та комп'ютеризація бізнес-процесів є необхідними аспектами ефективної діяльності готельних компаній. Проблеми формалізації інформаційних одиниць в інформаційні потоки відповідно до бізнес-процесів, дублювання та спотворення даних під

час обробки і навіть використання залишаються актуальними та відкритими.

Рекомендації щодо підвищення ефективності використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя наведено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 - Рекомендації щодо підвищення ефективності використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя

Етап 1	Рекомендації 2
<b>Вибір системи</b>	* Визначте свої потреби. * Проведіть дослідження. * Отримайте пробну версію.
<b>Навчання персоналу</b>	* Навчіть свій персонал використовувати систему. * Створіть керівництва та інструкції.
<b>Інтеграція</b>	* Інтегруйте систему з іншими системами. * Автоматизуйте процеси.
<b>Збір даних</b>	* Використовуйте систему для збору даних. * Аналізуйте дані для прийняття рішень.
<b>Оновлення</b>	* Регулярно оновлюйте систему. * Отримуйте доступ до нових функцій.
<b>Обслуговування клієнтів</b>	* Використовуйте систему для надання чудового обслуговування клієнтів. * Персоналізуйте досвід клієнтів.
<b>Відстеження тенденцій</b>	* Слідкуйте за останніми тенденціями в сфері ІТ-систем. * Впроваджуйте нові функції.

Детальніше рекомендації щодо підвищення ефективності використання ІТ систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя наведено нижче:

1. Виберіть правильну систему:

Визначте свої потреби: Перш ніж вибирати ІТ-систему управління, важливо чітко визначити свої потреби. Які функції вам потрібні? Який у вас бюджет? Який розмір вашого готелю чи ресторану?

Проведіть дослідження: Дослідіть різні доступні системи та порівняйте їхні функції, ціни та відгуки.

Отримайте пробну версію: Багато постачальників ІТ-систем управління пропонують безкоштовні пробні версії, що дозволяє вам протестувати систему перед купівлею.

## 2. Навчіть свій персонал:

Важливо, щоб ваш персонал був добре обізнаний з ІТ-системою управління, яку ви використовуєте.

Забезпечте їм навчання та підтримку, щоб вони могли використовувати систему ефективно.

Створіть керівництва та інструкції, до яких ваш персонал може звернутися за потреби.

## 3. Інтегруйте систему з іншими системами:

ІТ-система управління повинна бути інтегрована з іншими системами, які ви використовуєте, наприклад, з системою бронювання, системою управління запасами тощо.

Це допоможе автоматизувати процеси та уникнути дублювання даних.

## 4. Використовуйте систему для збору даних:

ІТ-система управління може збирати цінні дані про роботу вашого готелю чи ресторану.

Використовуйте ці дані для прийняття обґрунтованих рішень щодо маркетингу, ціноутворення та інших аспектів вашого бізнесу.

## 5. Регулярно оновлюйте систему:

Технології постійно розвиваються, тому важливо регулярно оновлювати свою ІТ-систему управління.

Це допоможе вам отримати доступ до нових функцій та покращити безпеку системи.

## 6. Використовуйте систему для надання чудового обслуговування клієнтів:

ІТ-система управління може бути використана для надання чудового обслуговування клієнтів.

Наприклад, ви можете використовувати систему, щоб запам'ятати вподобання клієнтів, персоналізувати їхній досвід та надавати їм швидке та ефективне обслуговування.

7. Слідкуйте за останніми тенденціями:

Ситуація в сфері ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами постійно змінюється, і нові технології та можливості з'являються постійно.

Слідкуйте за останніми тенденціями та впроваджуйте нові функції, які допоможуть вам покращити ефективність роботи та рівень обслуговування клієнтів.

Дотримуючись цих рекомендацій, ви можете підвищити ефективність використання ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя та отримати максимальну віддачу від ваших інвестицій.

## ВИСНОВКИ

Готельно-ресторанний бізнес у м. Запоріжжя динамічно розвивається, і для його успішного функціонування важливе використання сучасних ІТ-систем управління. Ці системи дозволяють автоматизувати багато рутинних завдань, покращити ефективність роботи, підвищити рівень обслуговування клієнтів та, зрештою, збільшити прибуток.

У першому розділі кваліфікаційної бакалаврської роботи розглядаються теоретичні основи управління готельно-ресторанними закладами, включаючи особливості цього виду бізнесу, функції та структуру управління, а також роль ІТ-систем в управлінні номерним фондом.

Другий розділ присвячений аналізу ІТ-систем, що використовуються готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя. Тут описуються перелік та характеристика цих систем, а також проводиться їх порівняльна характеристика.

Третій розділ містить підсумовану та проаналізовану інформацію, щодо проблем та подальших перспектив розвитку використання ІТ у готельно-ресторанному бізнесі м. Запоріжжя. Проблеми та перспективи розвитку ІТ-систем в готельно-ресторанному бізнесі м. Запоріжжя Так основні проблеми це:

Недостатнє впровадження: багато закладів не використовують ІТ-системи або лише базові функції, що призводить до неефективності, зниження сервісу та втрати конкурентних переваг.

Низький рівень знань: власники та керівництво не володіють достатньою інформацією про можливості ІТ-систем, що веде до вибору невідповідних рішень або неефективного їх використання.

Висока вартість: деякі системи недоступні малим та середнім підприємствам через високу ціну.

Інтеграція: потрібна інтеграція з іншими системами (бронювання, запаси), що може бути складним та дорогим.

Вразливість: системи вразливі до кібератак, що може призвести до крадіжки даних та інших проблем.

А перспективами розвитку є:

Зростання хмарних рішень: хмарні системи не потребують значних інвестицій, роблячи їх більш доступними для малого та середнього бізнесу.

Впровадження штучного інтелекту: ШІ може автоматизувати багато завдань (реєстрація гостей, обробка замовлень, рекомендації), покращуючи ефективність та сервіс.

Розвиток мобільних технологій: мобільні додатки дають гостям доступ до інформації та послуг (бронювання, замовлення їжі, рекомендації), покращуючи їх досвід та даючи конкурентну перевагу.

Також у третьому розділі були розроблені рекомендації щодо підвищення ефективності використання ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя. Рекомендації охоплюють такі аспекти:

Вибір правильної системи: чітке визначення потреб, дослідження доступних систем, отримання пробної версії.

Навчання персоналу: забезпечення навчання та підтримки, створення керівництв та інструкцій.

Інтеграція системи з іншими системами: автоматизація процесів та уникнення дублювання даних.

Використання системи для збору даних: прийняття обґрунтованих рішень щодо маркетингу, ціноутворення та інших аспектів бізнесу.

Регулярне оновлення системи: доступ до нових функцій та покращення безпеки.

Використання системи для надання чудового обслуговування клієнтів: запам'ятовування вподобань клієнтів, персоналізація їхнього досвіду, швидке та ефективне обслуговування.

Відстеження останніх тенденцій: впровадження нових функцій для покращення ефективності роботи та рівня обслуговування клієнтів.

Використання ІТ-систем управління готельно-ресторанними закладами м. Запоріжжя має значний потенціал для покращення ефективності роботи та підвищення конкурентоспроможності цього виду бізнесу. Дотримуючись рекомендацій, представлених у цій бакалаврській кваліфікаційній роботі, можна значно підвищити ефективність використання ІТ-систем та отримати максимальну віддачу від інвестицій.

## ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Сівашенко Т.В., Панасюк І.П. Теоретичні засади управління бізнес-процесами у підприємствах ресторанного господарства. Приазовський економічний вісник. КПУ. Випуск 3(14) 2019. URL: [http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/3\\_14\\_uk/40.pdf](http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/3_14_uk/40.pdf) (дата звернення: 15.05.2024)
2. Мазаракі А.А. та ін. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства : підручник для вищих навчальних закладів / за заг. ред. Н.О. П'ятницької. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с.
3. Пономаренко В.С., Мінухін С.В., Знахур С.В. Теорія та практика моделювання бізнес-процесів : монографія. Харків : ХНЕУ, 2013. 243 с.
4. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник. Київ : Ліра-К, 2017. 764 с.
5. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. 431 с.
6. Лутай А. Інформаційні технології і системи управління в готельно-ресторанному бізнесі України. Торгівля і ринок України. 2011. Вип. 31. Т. 2. С. 80–90.
7. Оліфіров О. Інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі. Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. 235 с. 6. Офіційний сайт "iikoRMS". URL: <https://restorator-msk.ru/iikorms> (дата звернення: 25.08.2021).
8. Офіційний сайт "R-Keeper". URL: [http://rkdv.ru/avtomatizaciya/r\\_keeper](http://rkdv.ru/avtomatizaciya/r_keeper) (дата звернення: 25.04.2024).



9. Офіційний сайт «B52®Ресторан». URL: <https://www.b52.ua/restaurant.html> (дата звернення: 25.04.2024).
10. Офіційний сайт «Парус-Ресторан». URL: <http://www.parus.ua/ua/169> (дата звернення: 25.04.2024).
11. Пономаренко В. Інформаційні системи і технології в економіці. Київ : Академія, 2002. 544 с.
12. Пророчук Ж. Роль програмного забезпечення в управлінні підприємством. Современные информационные технологии. 2010. № 1. С. 18–20.
13. Степова С., Когут А. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі. URL: [http://www.rusnauka.com/3\\_ANR\\_2014/Informatica/3\\_153623.doc.htm](http://www.rusnauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_153623.doc.htm) (дата звернення: 25.04.2024).
14. Тарасенко І. Устаткування закладів готельно-ресторанного бізнесу. Київ : Київський національний торгово-економічний університет, 2014. 125 с.
15. Федусова К. Сучасні інформаційні технології в готельному й ресторанному бізнесі. Одеса : ТЕС, 2010. 264 с. 15. National Restaurant Association Show. URL: <https://www.nationalrestaurantshow.com> (дата звернення: 25.04.2024).
16. Журавльова С.М. Стратегічне управління підприємствами готельного господарства / С.М. Журавльова. Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук. Харків, 2015. 23 с.
17. Кукліна Т.С. Аналіз конкурентоспроможності готельно-ресторанних закладів м. Запоріжжя / Т.С. Кукліна // Історія гостинності в Україні: стан і тенденції розвитку: монографія/ колектив авторів; за загал. ред. проф. В.М. Зайцевої; Запорізький національний технічний університет. Запоріжжя, 2017. С. 168–180.

18. Сайт готелю «Khortitsa Palace» URL: <http://www.khortitsa-palace.com/ru/gallery>. (дата звернення: 25.04.2024).
19. Отель «Хортица Палац». Tripadvisor. URL: [https://www.tripadvisor.ru/Hotel\\_Review-g298049-d2225252-Reviews-Khortitsa\\_Palace\\_Hotel-Zaporizhzhya\\_Zaporizhia\\_Oblast.html](https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g298049-d2225252-Reviews-Khortitsa_Palace_Hotel-Zaporizhzhya_Zaporizhia_Oblast.html). (дата звернення: 25.04.2024).
20. Колісниченко Т.О. Сучасні тенденції та стратегії розвитку ресторанного бізнесу в Дніпропетровській області / Т.О. Колісниченко, Д.Р. Сагдеева // Матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 24–25 березня 2016 року, м. Черкаси [Текст]: у 2-х томах / Міністерство освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. Т. 1. Черкаси: Видавець Чабаненко Ю.А., 2016. С. 41–44.
21. Ганич Н.М., Гаталяк О.М. Інноваційні тенденції розвитку готельного та ресторанного бізнесу. III Miedzynarodowa Konferencja Naukowa “Wspolpraca transgraniczna w gospodarce turystycznej Polski i Ukrainy”. Lublin, 2016. С. 36- 37.
22. Гаталяк О. М., Ганич Н.М. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства. Географія і туризм: європейський досвід : матеріали ювілейної VI Міжнародної конференції, присвяченої 10-річчю кафедри туризму. Львів : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2012. С. 95 – 100.
23. Гвозденко Є. М. Instagram як ефективний інструмент просування бізнесу. Розвиток європейського простору очима молоді: економічні, соціальні та правові аспекти. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 96
24. Миронов Ю.Б., Крамар Р.М. Основи рекламної діяльності. Навчальний посібник. Дрогобич: Посвіт, 2013. 108 с.

25. Ткаченко А. М. Інновації та їх роль у готельно-ресторанному господарстві. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2017. № 3. С. 29–33.

26. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент : підручник/ О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І. В. Сегеда; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. – 279 с

27. Влащенко Н. М. В58 Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.