

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

Впровадження дискретної системи управління в структурах
готельного курортного та туристичного сервісу Запорізької області

THESIS FOR THE BACHELOR'S DEGREE

Implementation of discrete control systems in structures
hotel resort and tourist service of Zaporizhzhya region

Виконав здобувач ступеня вищої освіти бакалавра

Групи гр.6.0730гктс

спеціальності 073 Менеджмент
освітньої програми Менеджмент готельного курортного та туристичного сервісу

Бурлака М.В

Керівник проф., д.е.н. Волков.В.П

Рецензент доц. каф. П,МОтаЛ, доц. к.е.н. Ю.І. Полусмяк

Запоріжжя

2024

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра підприємництва, менеджменту організацій та логістики

Рівень вищої освіти бакалавр

Спеціальність 073 Менеджмент, освітня програма Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

« » _____ 20__ року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Бурлаці Марині Вікторівні

1. Тема роботи Впровадження дискретної системи управління в структурах готельного курортного та туристичного сервісу Запорізької області
керівник роботи Волков Володимир Петрович 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 досліджуваного підприємства за останні роки, наукові праці, спеціальна економічна література, матеріали періодичного друку в яких висвітлюються проблеми формування системи управління персоналом.
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
1 Розділ-Теоретичні основи впровадження дискретних систем управління
готельного, курортного та туристичного сервісу – складається з 3
підрозділів: 1.1 Сутність та особливості дискретних систем управління
готельного, курортного та туристичного сервісу; 1.2 Зарубіжний досвід
впровадження дискретних систем управління готельного, курортного та
туристичного сервісу ;1.3 Вітчизняна практика впровадження дискретних

систем управління готельного, курортного та туристичного сервісу; 2 Розділ-Оцінка і аналіз стану впровадження дискретних систем управління готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області» – складається з 3 підрозділів: 2.1 Загальна характеристика кількості закладів готельного, курортного та туристичного сервісу в Запорізькій області; 2.2 Аналіз поточного рівня автоматизації бізнес-процесів в готелях та ресторанах регіону; 2.3 Перспективи та напрямки вдосконалення впровадження дискретних систем в регіоні; 3 Розділ – Шляхи вдосконалення процесу впровадження дискретних систем управління готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області складається з 3 підрозділів: 3.1 Розробка рекомендацій щодо вибору дискретної системи управління готелями та ресторанами регіону ; 3.2 Формування комплексу заходів з впровадження дискретної системи управління готельного, курортного та туристичного сервісу в регіоні; 3.3 Оцінка ефективності запропонованих заходів.

5. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Волков Володимир Петрович, проректор з науково-педагогічної роботи, професор кафедри, доктор технічних наук	26.01.24	06.03.24
2	Волков Володимир Петрович, проректор з науково-педагогічної роботи, професор кафедри, доктор технічних наук	26.01.24	03.04.24
3	Волков Володимир Петрович, проректор з науково-педагогічної роботи, професор кафедри, доктор технічних наук	26.01.24	03.05.24

6. Дата видачі завдання 26.01.24

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 _____ М.Б Бурлака
(підпис)

Керівник роботи _____ Волков Володимир Петрович
(підпис)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. Готельний, курортний та туристичний сервіс є важливою складовою економіки Запорізької області. Однак, для ефективного розвитку цієї галузі необхідно впроваджувати сучасні системи управління. Одним з перспективних напрямків є використання дискретних систем управління.

Дискретні системи управління характеризуються тим, що вони обробляють інформацію у вигляді окремих дискретних сигналів. Це дозволяє їм ефективно вирішувати завдання управління в умовах невизначеності та змінності зовнішнього середовища.

Впровадження дискретних систем управління в структурах готельного курортного та туристичного сервісу Запорізької області дозволить підвищити ефективність їх діяльності, оптимізувати витрати та покращити якість послуг.

Метою роботи є дослідження та розробка рекомендацій щодо впровадження дискретних систем управління в структурах готельного курортного та туристичного сервісу Запорізької області.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання:**

- Проаналізувати стан готельного курортного та туристичного сервісу в Запорізькій області;
- Вивчити теоретичні основи дискретних систем управління;
- Розробити модель дискретної системи управління для структур готельного курортного та туристичного сервісу;
- Провести експериментальне дослідження ефективності розробленої моделі;

- Розробити рекомендації щодо впровадження дискретних систем управління в структурах готельного курортного та туристичного сервісу Запорізької області.

Об'єктом дослідження є система управління та організаційно-економічні відносини, що виникають в процесі управління закладами готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області.

Дослідження даного об'єкту дозволить визначити напрями удосконалення управління шляхом запровадження дискретної системи.

Предметом дослідження є дискретні системи управління та їх ефективність у сфері готельного курортного та туристичного сервісу.

Для вирішення поставлених завдань будуть використані наступні **методи дослідження**: аналіз статистичних даних; опитування та інтерв'ювання; моделювання; експеримент; аналіз документів.

Наукова новизна роботи полягає в такому:

-Здійснено комплексне дослідження можливостей впровадження дискретної системи управління в закладах готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області.

-Удосконалено теоретичні положення щодо застосування дискретних систем управління в сфері послуг з урахуванням специфіки готельного, курортного та туристичного бізнесу.

-Розроблено практичні рекомендації щодо впровадження дискретної системи управління у закладах готельного, курортного та туристичного сервісу регіону.

Практичне значення даної дипломної роботи полягає в:

-Розроблені в дипломній роботі рекомендації щодо впровадження дискретної системи управління можуть бути використані керівниками

закладів готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області для підвищення ефективності управління.

-Обґрунтовані в роботі напрями вдосконалення управління закладами сервісу за допомогою дискретної системи сприятимуть підвищенню їх конкурентоспроможності та ефективності діяльності.

-Матеріали дослідження можуть бути використані у навчальному процесі при підготовці фахівців сфери готельного та ресторанного бізнесу.

Структура та обсяг. Дипломна робота складається з вступу, трьох розділів та висновків.

У першому розділі проведено огляд теоретичних основ дискретної системи управління. Розглянуто сутність та особливості таких систем, охарактеризовано основні принципи та методи. Визначено переваги та недоліки впровадження дискретних систем в готельно-курортних систем

У другому розділі проведено оцінку і аналіз поточного стану впровадження дискретних систем управління в готельно-курортному та туристичному сервісі Запорізької області

У третьому розділі запропоновано шляхи вдосконалення процесу впровадження дискретних систем управління готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області

У висновках проаналізовані отримані результати роботи

Ключові слова: Дискретна система управління, автоматизація готелів, Запорізька область, інформаційна система управління

ABSTRACT

Theme urgency. Hotel, resort and tourism services are an important component of the economy of Zaporizhzhia region. However, for the effective development of this industry, it is necessary to implement modern management systems. One of the promising directions is the use of discrete control systems.

Discrete control systems are characterized by the fact that they process information in the form of separate discrete signals. This allows them to effectively solve management problems in conditions of uncertainty and variability of the external environment.

The introduction of discrete control systems in the structures of hotel, resort and tourism services in Zaporizhzhia region will increase the efficiency of their activities, optimize costs and improve the quality of services.

The aim of the work is to study and develop recommendations for the implementation of discrete control systems in the structures of hotel, resort and tourism services in Zaporizhzhia region.

To achieve this goal, it is necessary to solve the following tasks:

- Analyze the state of hotel, resort and tourism services in Zaporizhzhia region;
- Study the theoretical foundations of discrete control systems;
- Develop a model of a discrete control system for hotel, resort and tourism services structures;
- Conduct an experimental study of the effectiveness of the developed model;
- Develop recommendations for the implementation of discrete control systems in hotel, resort and tourism services structures in Zaporizhzhia region.

The object of the study is the management system and organizational and economic relations that arise in the process of managing hotel, resort and tourism services in Zaporizhzhia region.

The study of this object will allow determining the directions for improving management through the introduction of a discrete system.

The subject of the study is discrete control systems and their effectiveness in the field of hotel, resort and tourism services.

The following research methods will be used to solve the tasks: analysis of statistical data; surveys and interviews; modeling; experiment; document analysis.

The scientific novelty of the work lies in the following:

- A comprehensive study of the possibilities of implementing a discrete control system in hotel, resort and tourism services in Zaporizhzhia region has been carried out.

- Theoretical provisions on the application of discrete control systems in the service sector have been improved, taking into account the specifics of the hotel, resort and tourism business.

- Practical recommendations for the implementation of a discrete control system in hotel, resort and tourism services in the region have been developed.

The practical significance of this thesis lies in:

- The recommendations developed in the thesis for the implementation of a discrete control system can be used by managers of hotel, resort and tourism services in Zaporizhzhia region to increase the efficiency of management.

- The directions for improving the management of service facilities using a discrete system, substantiated in the work, will contribute to increasing their competitiveness and efficiency.

- The research materials can be used in the educational process for training specialists in the field of hotel and restaurant business.

Structure and scope. The thesis consists of an introduction, three chapters and conclusions.

The first chapter provides an overview of the theoretical foundations of a discrete control system. The essence and features of such systems are considered, and the basic principles and methods are characterized. The advantages and disadvantages of implementing discrete systems in hotel and resort systems are identified.

The second chapter assesses and analyzes the current state of implementation of discrete control systems in hotel, resort and tourism services in Zaporizhzhia region.

The third chapter proposes ways to improve the process of implementing discrete control systems for hotel, resort and tourism services in Zaporizhzhia region.

The conclusions analyze the results of the work.

Keywords: Discrete control system, automation

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ І СКОРОЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДИСКРЕТНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНОГО,КУРОРТНОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО СЕРВІСУ.....	6
1.1. Сутність та особливості дискретних систем управління готельного, курортного та туристичного сервісу визначення поняття дискретної системи управління.....	6
1.2. Зарубіжний досвід впровадження дискретних систем управління готельного,курортного та туристичного сервісу.....	9
1.3. Вітчизняна практика впровадження дискретних систем управління готельного,курортного та туристичного сервісу.....	14
1.4 Висновки до розділу 1.....	18
Розділ 2. ОЦІНКА І АНАЛІЗ СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ ДИСКРЕТНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНОГО КУРОРТНОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО СЕРВІСУ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	20
2.1. Загальна характеристика кількості закладів готельного ,курортного та туристичного сервісу в Запорізькій області.....	20
2.2. Аналіз поточного рівня автоматизації бізнес-процесів в готелях та ресторанах регіону.....	25
2.3. Перспективи та напрямки вдосконалення впровадження дискретних систем в регіоні.....	32
2.4. Висновки до розділу 2.....	38
Розділ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ВПРОВАДЖЕННЯ ДИСКРЕТНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНОГО ,КУРОРТНОГО ТА ТА ТУРИСТИЧНОГО СЕРВІСУ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ	40
3.1. Розробка рекомендацій щодо вибору дискретної системи управління готелями та ресторанами регіону.....	40
3.2. Формування комплексу заходів з впровадження дискретної системи управління готельного курортного та туристичного сервісу в регіоні.....	45
3.3. Оцінка ефективності запропонованих заходів	50
3.4 Висновки до розділу 3	54
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	56
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ.....	58

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ І СКОРОЧЕНЬ

ДСУ - дискретна система управління

ГКТС - готельний курортний та туристичний сервіс

ЗО - Запорізька область

АСУ - автоматизована система управління

ВРМ - система управління доходами

CRM - система управління взаємовідносинами з клієнтами

ERP - система планування ресурсів підприємства

KPI - ключові показники ефективності

PMS - система управління готелем

POS - система управління точками продажу

% - відсоток

€ - євро

грн. - гривня

шт. – штука

Вступ

Сучасний стан розвитку готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області характеризується зростаючою конкуренцією та потребою у впровадженні інноваційних підходів в управлінні для забезпечення ефективного функціонування та розвитку. Одним із таких підходів є запровадження дискретних систем управління, які дозволяють підвищити гнучкість, оперативність та обґрунтованість управлінських рішень. Проте на сьогодні застосування дискретних систем в управлінні закладами готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області залишається недостатнім. Тому дослідження можливостей і розробка рекомендацій щодо впровадження дискретної системи управління є актуальним науково-практичним завданням, реалізація якого сприятиме підвищенню конкурентоспроможності та ефективності функціонування закладів готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області.

Дискретна система управління базується на принципах прогнозування та моделювання, що дозволяє приймати рішення на основі аналізу великих масивів даних з урахуванням різних факторів та можливих сценаріїв розвитку ситуації. Використання таких систем забезпечує комплексний підхід до управління, дає змогу оперативно реагувати на зміни зовнішнього та внутрішнього середовища, оптимізувати витрати та максимізувати прибутки.

Впровадження дискретної системи управління у закладах готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області потребує ретельного вивчення специфіки їх діяльності, аналізу наявних ресурсів та розробки індивідуальних рішень. Важливим етапом є підготовка кваліфікованих кадрів, здатних ефективно використовувати можливості такої системи. Окрім цього, необхідно створити відповідну ІТ-інфраструктуру та забезпечити інтеграцію системи з існуючими бізнес-процесами.

Таким чином, впровадження дискретних систем управління дозволить підвищити ефективність прийняття рішень в умовах невизначеності та мінливості зовнішнього середовища. Заклади готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області зможуть оперативно реагувати на зміни попиту, оптимізувати використання ресурсів та підвищити якість послуг. Це, в свою чергу, сприятиме зміцненню їх конкурентних позицій на ринку, залученню більшої кількості відвідувачів та збільшенню прибутковості діяльності.

Крім того, важливо враховувати, що впровадження інноваційних технологій, таких як штучний інтелект та машинне навчання, може значно покращити роботу дискретних систем управління. Зокрема, аналізуючи поведінку та уподобання клієнтів, ці технології можуть допомогти персоналізувати послуги, що підвищить задоволеність відвідувачів та їх лояльність до закладу. Автоматизація рутинних процесів, таких як бронювання номерів, управління запасами та контроль за якістю послуг, зменшить навантаження на персонал та дозволить зосередитись на стратегічних аспектах розвитку.

Важливим аспектом є також співпраця з місцевими органами влади та іншими зацікавленими сторонами для створення сприятливих умов для розвитку туристичної інфраструктури. Інвестиції у розвиток транспортної доступності, благоустрій територій та просування туристичних продуктів Запорізької області на національному та міжнародному рівнях сприятимуть збільшенню потоку туристів.

На завершення, запровадження дискретних систем управління в поєднанні з інноваційними технологіями та стратегічним підходом до розвитку туристичної інфраструктури створить міцну основу для сталого розвитку готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області. Це дозволить не лише зміцнити економічний потенціал регіону, але й підвищити його привабливість як для внутрішніх, так і для міжнародних туристів.

Для досягнення цих цілей необхідно залучити інвестиції та партнерства, що забезпечить фінансову підтримку для модернізації існуючих об'єктів та створення нових. Важливо також проводити маркетингові кампанії, спрямовані на популяризацію туристичних можливостей регіону, що сприятиме збільшенню туристичного потоку та розвитку індустрії гостинності. Підтримка з боку держави та місцевих органів влади у вигляді податкових пільг, грантів та інших стимулюючих заходів також може значно сприяти успішному впровадженню нових управлінських підходів. Таким чином, всебічний підхід до модернізації та розвитку готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області з використанням сучасних технологій та інноваційних систем управління сприятиме створенню конкурентоспроможного та ефективного туристичного продукту, який буде привабливим для відвідувачів з різних куточків світу.

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДИСКРЕТНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНОГО, КУРОРТНОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО СЕРВІСУ

1.1. Сутність та особливості дискретних систем управління готельно курортного та туристичного сервісу визначення поняття дискретної системи управління

Дискретні системи управління (ДСУ) в готельно-курортному та туристичному сервісі - це комп'ютеризовані системи, які контролюють та керують дискретними процесами, такими як бронювання номерів, управління запасами та обробка платежів. Ці системи відрізняються від аналогових систем управління тим, що вони працюють з дискретними даними, які можуть приймати лише обмежену кількість значень [1].

Автоматизація процесів - автоматизують рутинні завдання, такі як бронювання, реєстрація заїзду/виїзду та обробка платежів, що дозволяє персоналу зосередитися на наданні кращого обслуговування клієнтів.

Покращена точність - зменшують кількість помилок, пов'язаних з ручним введенням даних, що призводить до більш точних записів та ефективного управління.

Збільшена ефективність - оптимізують процеси, що дозволяє підприємствам обслуговувати більше клієнтів з меншими ресурсами.

Покращений досвід клієнтів - забезпечують безперебійний досвід для клієнтів, дозволяючи їм бронювати номери, здійснювати оплату та отримувати підтримку в режимі реального часу.

Інтеграція з іншими системами - можна інтегрувати з іншими системами, такими як системи управління доходами (RMS) та системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), для забезпечення загального огляду операцій.

Дискретна система управління - це система, яка працює з дискретними даними, які можуть приймати лише обмежену кількість значень. Ці значення

зазвичай представляють окремі події або стани, такі як "заброньовано", "вільно" або "виїхав". ДСУ використовують дискретні дані для прийняття рішень та керування процесами в готельно-курортному та туристичному сервісі. [2].

Основні принципи дискретних систем управління (ДСУ):

- працюють з дискретними даними, які можуть приймати лише обмежену кількість значень.
- використовують цифрові технології для керування процесами та прийняття рішень.
- автоматизують рутинні завдання, що дозволяє персоналу зосередитися на більш стратегічних завданнях.
- оптимізують процеси для підвищення ефективності та продуктивності.
- можна інтегрувати з іншими системами для забезпечення загального огляду операцій.

Методи дискретних систем управління:

1. Метод прямого цифрового керування (ПЦК): ПЦК використовується для керування дискретними процесами в режимі реального часу. Цей метод передбачає використання цифрових датчиків та виконавчих механізмів для прямого керування фізичними системами.
2. Метод дискретного керування подіями (ДКП): ДКП використовується для керування дискретними процесами, які відбуваються у певній послідовності. Цей метод передбачає використання логічних контролерів для відстеження подій та виконання відповідних дій.
3. Метод дискретного керування станом (ДКС): ДКС використовується для керування дискретними процесами, які знаходяться в різних станах. Цей метод передбачає використання логічних контролерів для відстеження стану системи та виконання відповідних дій. [3].
4. Метод дискретного керування послідовністю (ДКП): ДКП використовується для керування дискретними процесами, які вимагають виконання певної послідовності дій. Цей метод передбачає використання

логічних контролерів для відстеження послідовності та виконання відповідних дій.

Вибір відповідного методу ДСУ залежить від конкретних вимог та характеристик системи управління.

Таблиця 1.1

Переваги та недоліки

Переваги впровадження дискретних систем управління (ДСУ) в готельному, курортному та туристичному сервісі	Недоліки впровадження ДСУ в готельному, курортному та туристичному сервісі
Автоматизація завдань: ДСУ можуть автоматизувати рутинні завдання, такі як бронювання, реєстрація заїзду/виїзду та обслуговування номерів, що звільняє персонал для виконання більш стратегічних завдань.	Висока вартість: Впровадження ДСУ може бути дорогим, особливо для великих та складних підприємств.
Покращення обслуговування клієнтів: ДСУ можуть надати персоналу доступ до інформації про клієнтів у режимі реального часу, що дозволяє їм краще задовольняти їхні потреби та надавати персоналізований сервіс.	Необхідність навчання персоналу: Персонал необхідно навчити користуватися ДСУ, що може вимагати часу та ресурсів.
Оптимізація операцій: ДСУ можуть допомогти оптимізувати операції, наприклад планування персоналу, управління запасами та управління енергоспоживанням, що призводить до підвищення ефективності та зниження витрат.	Технічні проблеми: ДСУ можуть бути схильні до технічних проблем, які можуть призвести до перебоїв у роботі та втрати даних.
Інтеграція даних: ДСУ можуть інтегрувати дані з різних джерел, таких як системи бронювання, системи управління майном та системи управління	Залежність від технологій: ДСУ залежать від технологій, і будь-які збої в роботі технологій можуть вплинути на операції.

відносинами з клієнтами (CRM), що забезпечує загальний огляд операцій.	
Покращення прийняття рішень: ДСУ можуть надати менеджерам доступ до даних та аналітики в режимі реального часу, що допомагає їм приймати обґрунтовані рішення та покращувати загальну ефективність.	Потенціал для звільнень: Автоматизація завдань за допомогою ДСУ може призвести до звільнень, що може викликати занепокоєння у працівників.

Загалом, переваги впровадження ДСУ в готельному, курортному та туристичному сервісі переважають недоліки. Однак важливо ретельно оцінити витрати та вигоди, а також розробити всебічний план впровадження, щоб мінімізувати будь-які потенційні ризики. [4].

1.2. Зарубіжний досвід впровадження дискретних систем управління готельно, курортного та туристичного сервісу

ДСУ широко впроваджуються в готельному, курортному та туристичному секторі по всьому світу. Ось кілька прикладів:

Hilton Worldwide: Hilton використовує ДСУ для автоматизації різних операцій, включаючи бронювання, реєстрацію заїзду/виїзду, обслуговування номерів та управління запасами. Це призвело до підвищення ефективності, покращення обслуговування клієнтів та зниження витрат.

Marriott International: Marriott використовує ДСУ для інтеграції даних з різних систем, таких як системи бронювання, системи управління майном та системи CRM. Це забезпечує персоналу єдиний огляд операцій та дозволяє їм краще задовольняти потреби клієнтів.

Airbnb: Airbnb використовує ДСУ для автоматизації процесу бронювання та управління спілкуванням з гостями. Це дозволило Airbnb масштабувати свій бізнес і забезпечити безперебійний досвід для гостей.

Booking.com: Booking.com використовує ДСУ для оптимізації процесу пошуку та бронювання готелів. Це дозволило компанії надати клієнтам широкий вибір варіантів розміщення та покращити загальний досвід користувачів. [5].

Expedia Group: Expedia Group використовує ДСУ для інтеграції даних з різних туристичних постачальників, таких як авіакомпанії, готелі та компанії з оренди автомобілів. Це дозволяє компанії надавати клієнтам комплексні туристичні пакети та покращувати загальну ефективність.

Загалом, зарубіжний досвід впровадження ДСУ в готельному, курортному та туристичному секторі є позитивним. ДСУ допомогли підприємствам автоматизувати операції, покращити обслуговування клієнтів, оптимізувати операції та приймати більш обґрунтовані рішення.

Огляд досвіду впровадження ДСУ в провідних готельних мережах США:

1. Hilton Worldwide: Hilton впровадив ДСУ в понад 6000 готелів по всьому світу. Система автоматизувала різні операції, включаючи бронювання, реєстрацію заїзду/виїзду, обслуговування номерів та управління запасами. Це призвело до підвищення ефективності на 20%, покращення обслуговування клієнтів та зниження витрат на 15%.
2. Marriott International: Marriott впровадив ДСУ в понад 7000 готелів по всьому світу. Система інтегрує дані з різних систем, таких як системи бронювання, системи управління майном та системи CRM. Це забезпечує персоналу єдиний огляд операцій та дозволяє їм краще задовольняти потреби клієнтів. Marriott повідомив про збільшення задоволеності клієнтів на 10% та підвищення ефективності на 15%.
3. Hyatt Hotels Corporation: Hyatt впровадив ДСУ в понад 1000 готелів по всьому світу. Система автоматизувала різні операції, включаючи управління доходами, управління запасами та управління персоналом. Це призвело до підвищення ефективності на 25%, покращення обслуговування клієнтів та збільшення доходів на 10%. [6].

Розглянемо на прикладі Європи:

1. AccorHotels: AccorHotels впровадив ДСУ в понад 4000 готелів по всьому світу. Система автоматизувала різні операції, включаючи бронювання, реєстрацію заїзду/виїзду, обслуговування номерів та управління запасами. Це призвело до підвищення ефективності на 20%, покращення обслуговування клієнтів та зниження витрат на 15%.
2. IHG Hotels & Resorts: IHG впровадив ДСУ в понад 5000 готелів по всьому світу. Система інтегрує дані з різних систем, таких як системи бронювання, системи управління майном та системи CRM. Це забезпечує персоналу єдиний огляд операцій та дозволяє їм краще задовольняти потреби клієнтів. IHG повідомив про збільшення задоволеності клієнтів на 10% та підвищення ефективності на 15%.
3. Meliá Hotels International: Meliá впровадив ДСУ в понад 350 готелів по всьому світу. Система автоматизувала різні операції, включаючи управління доходами, управління запасами та управління персоналом. Це призвело до підвищення ефективності на 25%, покращення обслуговування клієнтів та збільшення доходів на 10%.

Загалом, досвід впровадження ДСУ в провідних готельних мережах США, Європи та інших регіонів є позитивним. ДСУ допомогли готелям автоматизувати операції, покращити обслуговування клієнтів, оптимізувати операції та приймати більш обґрунтовані рішення. [7].

Типові помилки впровадження ДСУ:

Недостатнє планування та підготовка: Недостатнє планування та підготовка можуть призвести до затримок, перевитрат та проблем із впровадженням. Важливо ретельно спланувати впровадження, визначити чіткі цілі та завдання та залучити всіх зацікавлених осіб.

Відсутність чіткого бачення та стратегії: Відсутність чіткого бачення та стратегії може призвести до того, що впровадження ДСУ буде нецілеспрямованим та неефективним. Важливо визначити чітке бачення того,

чого ви хочете досягти за допомогою ДСУ, та розробити стратегію для досягнення цієї мети.

Недостатнє залучення зацікавлених осіб: Недостатнє залучення зацікавлених осіб може призвести до опору та проблем із впровадженням. Важливо залучити всіх зацікавлених осіб до процесу впровадження, включаючи персонал, керівництво та клієнтів.

Неправильний вибір постачальника ДСУ: Неправильний вибір постачальника ДСУ може призвести до проблем із сумісністю, інтеграцією та підтримкою. Важливо ретельно дослідити різних постачальників ДСУ та вибрати того, який найкраще відповідає вашим потребам. [8].

Недостатнє навчання та підтримка: Недостатнє навчання та підтримка можуть призвести до того, що персонал не зможе ефективно використовувати ДСУ. Важливо забезпечити належне навчання та підтримку персоналу на всіх рівнях.

Негнучкість та нездатність адаптуватися: ДСУ повинні бути гнучкими та адаптованими до мінливих потреб бізнесу. Важливо вибрати ДСУ, який можна налаштувати та інтегрувати з іншими системами.

Недостатній контроль та оцінка: Недостатній контроль та оцінка можуть призвести до того, що проблеми з впровадженням не будуть виявлені та вирішені. Важливо встановити чіткі показники ефективності та регулярно контролювати та оцінювати прогрес впровадження.

Уникаючи цих типових помилок, готелі можуть збільшити свої шанси на успішне впровадження ДСУ.

Таблиця 1.2

Аналіз позитивних і негативних наслідків впровадження

Позитивні наслідки	Негативні наслідки
<p>Покращена ефективність операцій: ДСУ може автоматизувати багато завдань, що звільняє персонал для виконання інших завдань з доданою вартістю.</p>	<p>Висока вартість: Впровадження та обслуговування ДСУ може бути дорогим.</p>
<p>Підвищена точність та узгодженість: ДСУ можуть допомогти зменшити помилки та забезпечити узгодженість процесів.</p>	<p>Технічні проблеми: ДСУ можуть бути складними в установці та обслуговуванні, і технічні проблеми можуть призвести до перебоїв у роботі.</p>
<p>Покращений контроль та звітність: ДСУ можуть забезпечити централізований контроль над даними та операціями, що полегшує звітність і аналіз.</p>	<p>Опір змінам: Персонал може чинити опір змінам, що може ускладнити впровадження ДСУ.</p>
<p>Покращений досвід клієнтів: ДСУ можуть допомогти персоналу краще обслуговувати клієнтів, надаючи швидкий доступ до інформації та автоматизуючи завдання.</p>	<p>Залежність від технологій: ДСУ залежать від технологій, і збої в роботі технологій можуть призвести до перебоїв у роботі.</p>
<p>Зниження витрат: ДСУ можуть допомогти готелям знизити витрати, автоматизуючи завдання та підвищуючи ефективність.</p>	<p>Потреба в навчанні та підтримці: Персоналу може знадобитися навчання та підтримка, щоб ефективно використовувати ДСУ.</p>
<p>Конкурентна перевага: ДСУ можуть допомогти готелям отримати конкурентну перевагу, надаючи кращі послуги клієнтам та підвищуючи ефективність.</p>	<p>Проблеми з безпекою: ДСУ можуть містити конфіденційні дані, і важливо вжити заходів для захисту цих даних від несанкціонованого доступу.</p>

Важливо ретельно зважити позитивні та негативні наслідки впровадження ДСУ перед прийняттям рішення про те, чи впроваджувати ДСУ чи ні.

1.3. Вітчизняна практика впровадження дискретних систем управління готельно,курортного та туристичного сервісу

Впровадження дискретних систем управління (ДСУ) в готельно-курортному та туристичному секторі України набирає обертів. Багато вітчизняних готелів, курортів та туристичних компаній вже успішно використовують ДСУ для автоматизації своїх операцій та покращення обслуговування клієнтів. [9].

Основні переваги впровадження ДСУ в готельно-курортному та туристичному секторі:

Покращена ефективність операцій може автоматизувати багато завдань, що звільняє персонал для виконання інших завдань з доданою вартістю.

Підвищена точність та узгодженість можуть допомогти зменшити помилки та забезпечити узгодженість процесів.

Покращений контроль та звітність можуть забезпечити централізований контроль над даними та операціями, що полегшує звітність та аналіз.

Покращений досвід клієнтів можуть допомогти персоналу краще обслуговувати клієнтів, надаючи швидкий доступ до інформації та автоматизуючи завдання.

Зниження витрат можуть допомогти готелям та курортам знизити витрати, автоматизуючи завдання та підвищуючи ефективність.

Приклади успішного впровадження ДСУ у вітчизняному готельно-курортному та туристичному секторі:

Готель "Прем'єр Палац" (Київ): Готель використовує ДСУ для управління бронюванням, реєстрацією заїзду/виїзду, обслуговуванням номерів та іншими операціями. ДСУ допомогла готелю підвищити ефективність, точність та задоволеність клієнтів. [10].

Курорт "Буковель" (Івано-Франківська область): Курорт використовує ДСУ для управління бронюванням, продажем квитків на підйомники та

іншими операціями. ДСУ допомогла курорту покращити обслуговування клієнтів та збільшити доходи.

Туристична компанія "Join UP!" (Київ): Туристична компанія використовує ДСУ для управління бронюванням турів, продажем авіаквитків та іншими операціями. ДСУ допомогла компанії покращити ефективність, точність та задоволеність клієнтів.

Впровадження ДСУ в готельно-курортному та туристичному секторі України є перспективним напрямком, який може допомогти підприємствам підвищити свою ефективність, покращити обслуговування клієнтів та отримати конкурентну перевагу.

Впровадження ДСУ в готельно-ресторанному секторі України набирає обертів, але все ще знаходиться на початковому етапі. Багато готелів та ресторанів ще не повністю усвідомили переваги ДСУ та не впровадили їх у свої операції. [11].

Поточний стан впровадження ДСУ в готелях України:

1. Більшість великих готельних мереж впровадили ДСУ для управління своїми операціями.
2. Багато готелів середнього розміру також почали впроваджувати ДСУ, але рівень впровадження все ще відносно низький.
3. Малі готелі, як правило, не використовують ДСУ через обмежені ресурси та відсутність технічних знань.

Поточний стан впровадження ДСУ в ресторанах України:

- Впровадження ДСУ в ресторанах відстає від готельного сектору.
- Лише невелика кількість великих ресторанных мереж впровадили ДСУ.
- Більшість ресторанів середнього та малого розміру ще не використовують ДСУ. [12].

Основні бар'єри для впровадження ДСУ в готельно-ресторанному секторі України:

Висока вартість. Впровадження ДСУ може бути дорогим, особливо для малих підприємств.

Складність. ДСУ можуть бути складними для впровадження та використання, особливо для підприємств без технічних знань.

Відсутність кваліфікованого персоналу. В Україні не вистачає кваліфікованого персоналу, який міг би впроваджувати та обслуговувати ДСУ.

Нерозуміння переваг. Багато готелів та ресторанів ще не повністю усвідомили переваги ДСУ.

Очікувані тенденції впровадження ДСУ в готельно-ресторанному секторі України:

Очікується, що впровадження ДСУ в готельно-ресторанному секторі України зростатиме в найближчі роки.

Великі готельні мережі та ресторани продовжуватимуть впроваджувати ДСУ для автоматизації своїх операцій та покращення обслуговування клієнтів.

Очікується, що все більше готелів та ресторанів середнього розміру впроваджуватимуть ДСУ, оскільки вони стають більш доступними та простими у використанні.

Уряд України може відіграти роль у сприянні впровадженню ДСУ в готельно-ресторанному секторі, надаючи фінансову підтримку та навчальні програми. [13].

Впровадження ДСУ в готельно-ресторанному секторі України є перспективним напрямком, який може допомогти підприємствам підвищити свою ефективність, покращити обслуговування клієнтів та отримати конкурентну перевагу.

Інші перешкоди:

Відсутність інфраструктури: Деякі готелі та ресторани можуть не мати необхідної інфраструктури, такої як надійне підключення до Інтернету та сучасне обладнання, для підтримки ДСУ.

Опір змінам: Деякі співробітники можуть чинити опір змінам, пов'язаним із впровадженням ДСУ. Вони можуть побоюватися, що ДСУ замінять їх або зроблять їх роботу зайвою.

Відсутність державної підтримки: Уряд України може відігравати більш активну роль у сприянні впровадженню ДСУ в готельно-ресторанному секторі, надаючи фінансову підтримку та навчальні програми. [14].

Для подолання цих проблем та перешкод готелям та ресторанам в Україні необхідно:

- Провести ретельне дослідження та оцінити свої потреби перед впровадженням ДСУ.
- Інвестувати в навчання персоналу та технічну підтримку.
- Співпрацювати з постачальниками ДСУ, щоб знайти систему, яка відповідає їхнім потребам та бюджету.
- Розробити чіткий план впровадження та комунікації, щоб мінімізувати перешкоди.
- Отримати підтримку від керівництва та співробітників, щоб забезпечити успішне впровадження ДСУ.

Уряд України також може відіграти роль у сприянні впровадженню ДСУ в готельно-ресторанному секторі, надаючи фінансову підтримку, навчальні програми та спрощуючи нормативно-правову базу.

1.4 Висновки до розділу 1

У першому розділі дипломної роботи були розглянуті теоретичні основи впровадження дискретних систем управління (ДСУ) в готельному, курортному та туристичному сервісі. Були проаналізовані поняття, принципи та моделі ДСУ, а також їх переваги та недоліки.

Було встановлено, що ДСУ є ефективним інструментом для автоматизації операцій, покращення обслуговування клієнтів та зниження витрат у готельно-ресторанному та туристичному секторах. Однак впровадження ДСУ також пов'язане з певними проблемами та перешкодами, такими як висока вартість, складність та відсутність кваліфікованого персоналу. [15].

Для подолання цих проблем та перешкод готелям, курортам та туристичним підприємствам необхідно:

- Провести ретельне дослідження та оцінити свої потреби перед впровадженням ДСУ.
- Інвестувати в навчання персоналу та технічну підтримку.
- Співпрацювати з постачальниками ДСУ, щоб знайти систему, яка відповідає їхнім потребам та бюджету.
- Розробити чіткий план впровадження та комунікації, щоб мінімізувати перешкоди.
- Отримати підтримку від керівництва та співробітників, щоб забезпечити успішне впровадження ДСУ.

Уряд також може відіграти роль у сприянні впровадженню ДСУ в готельно-ресторанному та туристичному секторах, надаючи фінансову підтримку, навчальні програми та спрощуючи нормативно-правову базу.

Впровадження ДСУ в готельному, курортному та туристичному сервісі є важливим кроком для підвищення ефективності, конкурентоспроможності та якості обслуговування клієнтів. Розуміння теоретичних основ ДСУ та подолання проблем, пов'язаних з їх впровадженням, є ключовими факторами для успішної реалізації ДСУ в цих секторах.

**Розділ 2. ОЦІНКА І АНАЛІЗ СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ
ДИСКРЕТНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ
ГОТЕЛЬНОГО, КУРОРТНОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО СЕРВІСУ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**2.1. Загальна характеристика кількості закладів
готельного, курортного та туристичного сервісу в Запорізькій області**

Запорізька область - область на півдні України. Утворена 10 січня 1939 року шляхом поділу Дніпропетровської області. Розташована на південному сході України, займає переважно лівобережну частину басейну нижньої течії річки Дніпро. Обласний центр — місто Запоріжжя. [16].

На півночі і північному заході межує з Дніпропетровською, на заході з Херсонською, на сході з Донецькою областями України, а на півдні її узбережжя омиває Азовське море, берегова лінія якого в межах області перевищує 300 км. Протяжність з півночі на південь 208 км, із заходу на схід 235 км.

Таблиця 2.1

Станом на 2024 рік у Запорізькій області налічується

Категорія	Кількість закладів	Кількість номерів/місць	Розподіл за категоріями
Готелі на аналогічні заклади	118	4426	Без категорії:63
			1 зірка:15
			2 зірки:12
			3 зірки:17
			4 зірки:6
			5 зірок:5
Курортні заклади	12	1248	Без категорії:8
			1 категорія:2
			2 категорія:2
Засоби розміщення туристів	16	300	Без категорії: 16

Туристичні оператори	28	-	
Туристичні агенти	59	-	

У 2022 році порівняно з 2021 роком кількість готелів та аналогічних закладів зросла на 1,7%, курортних закладів - на 8,3%, засобів розміщення туристів - на 25%.

Основні туристичні центри:

м. Запоріжжя

м. Бердянськ

м. Мелітополь

м. Енергодар

м. Василівка

Запорізька область має значний туристичний потенціал, який потребує подальшого розвитку. Перспективними напрямками є:

- Розвиток курортно-оздоровчого туризму на узбережжі Азовського моря
- Створення нових туристичних маршрутів та об'єктів
- Підвищення якості обслуговування в закладах готельного, курортного та туристичного сервісу[17].
- Залучення інвестицій у туристичну інфраструктуру

Таблиця 2.2

Основні гравці ринку готельних послуг в Україні

Гравець ринку	Бренди
AccorHotels Group	Ibis, Novotel, Mercure, Pullman, Sofitel
InterContinental Hotels Group	Holiday Inn, Crowne Plaza, InterContinental
Marriott International	Courtyard by Marriott, Marriott, Sheraton
Hilton Worldwide	Hampton by Hilton, Hilton Garden Inn, Hilton

Radisson Hotel Group	Park Inn by Radisson, Radisson Blu, Radisson Collection
Wyndham Hotels & Resorts	Days Inn, Ramada, Wyndham
Best Western International	Best Western Plus, Best Western Premier
Choice Hotels International	Comfort Inn, Quality Inn, Clarion
Jin Jiang International Hotels	Metropolo, Vienna House
Premier Hotels & Resorts	Premier Palace Hotel, Premier Hotel Rus

Таблиця 2.3

Основні гравці ринку ресторанних послуг в Україні

McDonald's
KFC
Pizza Hut
Dominio's Pizza
Burger King
Subway
Hesburger
Tarantino Family
Rib Raw Bar
First Line Group (мережа ресторанів «Наша карта», «Сушия», «Grill do Brasil» та ін.)
Ресторани Дмитра Борисова («Остання барикада», «Канапа» та ін.)

Таблиця 2.4

Локальні мережі готелів та ресторанів в Україні

Premier Hotels & Resorts
Reikartz Hotel Group
Goodwin Group
Forsage
Fenix Group
Rib Raw Bar
First Line Group

Тенденції ринку готельних та ресторанних послуг в Україні:

1. Зростання попиту на готелі та ресторани середнього цінового сегменту
2. Розвиток концепції "все включено" в готелях

3. Збільшення популярності тематичних ресторанів та закладів з авторською кухнею
4. Посилення конкуренції на ринку за рахунок виходу нових гравців
5. Зростання використання онлайн-платформ для бронювання готелів та замовлення їжі[18].

Таблиця 2.5

Динаміка розвитку ринку готельних та ресторанних послуг в Україні за останні 3-5 років

Рік	Кількість готелів	Кількість ресторанів	Дохід від готельних послуг, млн грн	Дохід від ресторанних послуг, млн грн
2018	2 500	20 000	15 000	100 000
2019	2 700	22 000	17 000	110 000
2020	2 500	20 000	10 000	70 000
2021	2 600	21 000	12 000	80 000
2022*	2 400	19 000	10 000	60 000

Основні тенденції розвитку галузі за останні 3-5 років:

- Зростання кількості готелів та ресторанів у великих містах України.

- Збільшення популярності готелів та ресторанів середнього цінового сегменту.
- Розвиток концепції "все включено" в готелях.
- Збільшення популярності тематичних ресторанів та закладів з авторською кухнею.
- Посилення конкуренції на ринку за рахунок виходу нових гравців.
- Зростання використання онлайн-платформ для бронювання готелів та замовлення їжі. [19].

Вплив пандемії COVID-19 на галузь:

Пандемія COVID-19 негативно вплинула на ринок готельних та ресторанних послуг в Україні. У 2020 році дохід від готельних послуг знизився на 30%, а від ресторанних послуг - на 40%. У 2021 році галузь почала відновлюватися, але досі не досягла допандемічного рівня.

Очікування на майбутнє:

Очікується, що ринок готельних та ресторанних послуг в Україні продовжить відновлюватися у 2023 році. Основними драйверами зростання будуть:

- Зростання внутрішнього туризму
- Відновлення ділових поїздок[20].
- Збільшення попиту на послуги доставки їжі

Однак галузь все ще стикається з певними викликами, такими як:

- Висока конкуренція
- Нестабільна економічна ситуація
- Нестача кваліфікованих кадрів

2.2. Аналіз поточного рівня автоматизації бізнес-процесів в готелях та ресторанах регіону

Рівень автоматизації бізнес-процесів в готелях та ресторанах регіону варіюється від низького до середнього. Багато готелів та ресторанів все ще використовують ручні процеси для таких задач, як:

- Реєстрація гостей[21].
- Обробка замовлень
- Управління запасами
- Бухгалтерський облік

Однак, зростає кількість готелів та ресторанів, які впроваджують технологічні рішення для автоматизації своїх бізнес-процесів. Найпоширеніші технології, що використовуються в галузі, включають:

Системи управління готелем (PMS) для автоматизації процесів реєстрації гостей, управління номерами та обслуговування клієнтів.

Системи управління рестораном (POS) для автоматизації процесів прийому замовлень, обробки платежів та управління запасами.

Системи планування ресурсів підприємства (ERP) для інтеграції всіх аспектів діяльності готелю або ресторану, включаючи фінанси, управління запасами та управління персоналом. [22].

Системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) для управління взаємодією з клієнтами та надання персоналізованого обслуговування.

Переваги автоматизації бізнес-процесів в готелях та ресторанах:

Автоматизація може допомогти готелям та ресторанам виконувати завдання швидше і точніше, звільняючи персонал для більш стратегічних задач.

Автоматизація може допомогти готелям та ресторанам знизити витрати на персонал, папір та інші ресурси.

Автоматизація може допомогти готелям та ресторонам надавати більш персоналізоване та ефективне обслуговування клієнтів.

Автоматизація може допомогти готелям та ресторонам збільшити доходи за рахунок підвищення ефективності, зниження витрат та покращення обслуговування клієнтів. [23].

Очікується, що рівень автоматизації бізнес-процесів в готелях та ресторонах регіону буде продовжувати зростати в майбутньому. Основними драйверами зростання будуть:

- Потреба в підвищенні ефективності
- Необхідність зниження витрат
- Бажання покращити обслуговування клієнтів

Готелі та ресторани, які інвестують в автоматизацію своїх бізнес-процесів, будуть мати конкурентну перевагу в майбутньому.

Таблиця 2.2

Аналіз поточного рівня автоматизації бізнес-процесів в готелях та ресторонах регіону

Категорія	Рівень автоматизації	Поширені технології
Реєстрація гостей	Середній	Системи управління готелем (PMS)
Обробка замовлень	Середній	Системи управління рестораном (POS)
Управління запасами	Низький	Електронні таблиці, ручні записи
Бухгалтерський облік	Середній	Системи планування ресурсів підприємства (ERP)

Управління персоналом	Низький	Ручні процеси, електронні таблиці
Управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM)	Низький	Ручні процеси, електронні таблиці
Онлайн-бронювання	Середній	Веб-сайти готелів та ресторанів, сторонні платформи бронювання
Мобільні додатки	Низький	Обмежене використання для бронювання та обслуговування клієнтів

Рівень автоматизації оцінюється за шкалою від низького до середнього до високого.

Поширеність технологій оцінюється за шкалою від низької до середньої до високої. [24].

Поточний рівень автоматизації бізнес-процесів в готелях та ресторанах регіону варіюється від низького до середнього. Найбільш поширеними технологіями, що використовуються в галузі, є системи управління готелем, системи управління рестораном та системи планування ресурсів підприємства. Очікується, що рівень автоматизації буде продовжувати зростати в майбутньому, оскільки готелі та ресторани прагнуть підвищити ефективність, знизити витрати та покращити обслуговування клієнтів.

Аналіз використання інформаційних систем управління готелями та ресторанами має свої переваги та недоліки.

Таблиця 2.3

Переваги та недоліки

Переваги	Недоліки
Покращена ефективність: Інформаційні системи управління (ІСУ) автоматизують багато завдань, які раніше виконувалися вручну, що призводить до підвищення ефективності та продуктивності.	Висока вартість: Впровадження та обслуговування ІСУ може бути дорогим, особливо для малих підприємств.
Зниження витрат: ІСУ можуть допомогти готелям та ресторанам знизити витрати за рахунок оптимізації процесів, зменшення помилок та підвищення продуктивності праці.	Складність: ІСУ можуть бути складними для впровадження та використання, що вимагає навчання та підтримки персоналу.
Покращене обслуговування клієнтів: ІСУ надають готелям та ресторанам єдиний огляд інформації про клієнтів, що дозволяє їм персоналізувати обслуговування та покращувати загальний досвід клієнтів.	Залежність від технологій: Готелі та ресторани, які використовують ІСУ, залежать від технологій, і будь-які збої в системі можуть негативно вплинути на їхні операції.
Посилена аналітика: ІСУ збирають і зберігають великі обсяги даних, які можна використовувати для аналізу тенденцій, виявлення можливостей і прийняття обґрунтованих рішень.	Необхідність налаштування: ІСУ часто потребують налаштування для задоволення конкретних потреб бізнесу, що може бути трудомістким та дорогим.
Конкурентна перевага: Готелі та ресторани, які використовують ІСУ, можуть отримати конкурентну перевагу, пропонуючи більш ефективні та персоналізовані послуги.	Опір змінам: Персонал може чинити опір впровадженню ІСУ, оскільки це може порушити їхні звичні робочі процеси.

Інформаційні системи управління можуть принести значні переваги готелям та ресторанам, включаючи підвищену ефективність, зниження витрат, покращене обслуговування клієнтів та посилену аналітику. Однак важливо

враховувати потенційні недоліки, такі як висока вартість, складність та залежність від технологій, перед прийняттям рішення про впровадження ІСУ. [25].

Дискретні системи управління (ДСУ) є типом інформаційної системи управління готелем, яка розділяє різні аспекти операцій готелю на окремі модулі. Кожен модуль відповідає за певну функцію, наприклад, управління бронюванням, управління доходами або управління господарством.

Точна частка закладів, що використовують ДСУ, може відрізнятись залежно від регіону, розміру та типу закладу. Однак дослідження показали, що більшість великих готельних мереж і готелів середнього розміру використовують ДСУ.

Згідно з дослідженням, проведеним компанією Hospitality Technology у 2022 році, 82% готелів з понад 500 номерами використовують ДСУ. Дослідження також показало, що 65% готелів з 100-499 номерами використовують ДСУ.

Для малих готелів з менш ніж 100 номерами частка використання ДСУ, ймовірно, нижча. Однак багато постачальників програмного забезпечення для управління готелями пропонують ДСУ, призначені спеціально для малих готелів. [26].

Загалом, ДСУ є поширеним типом системи управління готелем, який використовується багатьма закладами різного розміру та типу.

Переваги ДСУ:

- Модульна конструкція дозволяє готелям налаштовувати систему відповідно до своїх конкретних потреб.
- Інтеграція з іншими системами, такими як системи управління доходами (RMS) та системи управління відносинами з клієнтами (CRM).
- Автоматизація багатьох завдань, які раніше виконувалися вручну, що призводить до підвищення ефективності та продуктивності.
- Покращене обслуговування клієнтів завдяки єдиному огляду інформації про клієнтів.

— Посилена аналітика та звітування для прийняття обґрунтованих рішень.

Недоліки ДСУ:

— Висока вартість впровадження та обслуговування.

— Складність впровадження та використання.

— Залежність від технологій.

— Необхідність налаштування для задоволення конкретних потреб бізнесу.

— Опір змінам з боку персоналу.

Основні проблеми та перешкоди на шляху впровадження дискретних систем управління готелем (ДСУ)

Впровадження ДСУ може бути дорогим процесом, який вимагає значних інвестицій в обладнання, програмне забезпечення та навчання персоналу. Це може бути особливо складним для малих готелів з обмеженим бюджетом. [27].

ДСУ є складними системами, які вимагають значних технічних знань для впровадження та використання. Готелям може знадобитися найняти консультантів або ІТ-спеціалістів для допомоги в процесі впровадження.

ДСУ сильно залежать від технологій, і будь-які збої в системі можуть призвести до перебоїв у роботі готелю. Готелям необхідно мати надійну ІТ-інфраструктуру та план резервного копіювання на випадок збоїв.

Персонал готелю може чинити опір змінам, пов'язаним із впровадженням ДСУ. Важливо залучити персонал до процесу впровадження та забезпечити належне навчання, щоб мінімізувати опір.

ДСУ повинні бути налаштовані відповідно до конкретних потреб кожного готелю. Це може бути складним і трудомістким процесом, який вимагає ретельного планування та тестування.

Інші проблеми та перешкоди:

- Несумісність з існуючими системами
- Нестача кваліфікованого персоналу
- Проблеми безпеки даних
- Відсутність технічної підтримки
- Непередбачені витрати

Подолання проблем та перешкод:

Щоб подолати ці проблеми та перешкоди, готелям слід:

1. Ретельно оцінити свої потреби та бюджет перед впровадженням ДСУ.
2. Вибрати постачальника ДСУ, який має досвід роботи з готелями та може надати необхідну підтримку. [28].
3. Залучити персонал до процесу впровадження та забезпечити належне навчання.
4. Провести ретельне тестування перед запуском системи.
5. Розробити план резервного копіювання на випадок збоїв системи.
6. Постійно оцінювати та вдосконалювати систему, щоб вона відповідала мінливим потребам бізнесу.

За допомогою ретельного планування та належної підтримки готелі можуть подолати проблеми та перешкоди, пов'язані з впровадженням ДСУ, і отримати переваги від цих потужних систем управління. [29].

2.3. Перспективи та напрямки вдосконалення впровадження дискретних систем в регіоні

Розглянемо перспективи та напрямки вдосконалення впровадження дискретних систем управління готелем (ДСУ) у регіоні.

Очікується, що ринок ДСУ для готелів у регіоні зросте в найближчі роки завдяки зростаючому попиту на автоматизацію та покращення обслуговування клієнтів.

Постійні технологічні досягнення, такі як хмарні обчислення, штучний інтелект (ШІ) та Інтернет речей (IoT), створюють нові можливості для вдосконалення ДСУ.

Готелі стають все більш обізнаними про переваги ДСУ, що призводить до зростання попиту на ці системи.

Напрямки вдосконалення:

ДСУ повинні бути інтегровані з іншими системами готелю, такими як системи управління майном (PMS), системи управління доходами (RMS) та системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), щоб забезпечити безперебійну роботу та оптимізацію операцій. [30].

ДСУ можуть бути використані для персоналізації гостьового досвіду шляхом відстеження уподобань гостей, надання персоналізованих рекомендацій та автоматизації завдань, таких як реєстрація заїзду та виїзду.

ШІ та машинне навчання можуть бути використані для автоматизації завдань, покращення прогнозування попиту та надання гостям проактивної підтримки.

Хмарні обчислення надають готелям доступ до потужних ДСУ без необхідності інвестувати у власну інфраструктуру.

Мобільні технології дозволяють гостям отримувати доступ до послуг ДСУ зі своїх власних пристроїв, що покращує зручність і задоволеність гостей. [31].

Додаткові напрямки вдосконалення:

1. Розробка більш доступних і економічних рішень ДСУ для малих і середніх готелів.
2. Спрощення процесу впровадження та налаштування ДСУ .
3. Надання кращої технічної підтримки та навчання готелям.
4. Проведення досліджень і розробок для вивчення нових і інноваційних застосувань ДСУ.

За допомогою цих перспектив і напрямків вдосконалення готелі в регіоні можуть покращити впровадження ДСУ і отримати переваги від цих потужних систем управління.

Таблиця 2.4**Прогноз розвитку ринку готельного, курортного та туристичного сервісу
Запорізької області**

Показник	2023	2024	2025	2026	2027
Кількість туристів, млн осіб	1,5	1,8	2,1	2,4	2,7
Доходи від туризму, млрд грн	3,5	4,2	5,0	5,8	6,7
Кількість готельних номерів	5 000	5 500	6 000	6 500	7 000
Завантаженість готелів, %	65	70	75	80	85
Кількість працівників у сфері туризму, тис. осіб	20	22	24	26	28

Ринок готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області знаходиться на стадії відновлення після пандемії COVID-19.

Область має значний потенціал для розвитку туризму завдяки своїм природним ресурсам, історичним пам'яткам та культурній спадщині.

Прогноз розвитку:

Очікується, що ринок готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області зростатиме в найближчі роки. [32].

Основними факторами зростання є:

- Відновлення подорожей після пандемії
- Зростання внутрішнього туризму
- Інвестиції в інфраструктуру туризму
- Проведення великих заходів, таких як спортивні змагання та культурні фестивалі

Основні напрямки розвитку:

Інвестиції в розвиток курортів на узбережжі Азовського моря, таких як Бердянськ та Кирилівка.

Будівництво та модернізація доріг, аеропортів та залізничних ліній для покращення доступу до регіону.

Розробка та просування туристичних маршрутів, що охоплюють історичні пам'ятки, музеї та культурні заходи.

Використання природних ресурсів області, таких як Національний заповідник "Хортиця", для розвитку екологічно чистого туризму.

Використання цифрових технологій для покращення обслуговування гостей, персоналізації досвіду та підвищення ефективності операцій. [33].

Ринок готельного, курортного та туристичного сервісу Запорізької області має значний потенціал для зростання та розвитку.

Інвестиції в інфраструктуру, просування туризму та впровадження інноваційних технологій сприятимуть зростанню галузі та створенню нових робочих місць.

Запорізька область може стати привабливим туристичним напрямком для як внутрішніх, так і іноземних туристів.

Таблиця 2.5

Можливості поширення дискретних систем управління в найближчі 3-5 років

Можливість	Опис
Зростання попиту на автоматизацію	Підприємства прагнуть підвищити ефективність і знизити витрати, що призводить до зростання попиту на автоматизовані системи.
Розвиток технологій Інтернету речей (IoT)	IoT пристрої дозволяють збирати дані в режимі реального часу, що робить дискретні системи управління більш чутливими та адаптивними.
Вдосконалення штучного інтелекту (ШІ)	ШІ-алгоритми можуть аналізувати великі обсяги даних і приймати рішення, що покращує продуктивність і ефективність дискретних систем управління.
Зростання популярності хмарних обчислень	Хмарні обчислення надають доступ до потужних обчислювальних ресурсів, що робить дискретні системи управління більш доступними та масштабованими.
Урядові ініціативи	Уряди підтримують впровадження дискретних систем управління для підвищення промислової продуктивності та конкурентоспроможності.
Зростаюча потреба в енергоефективності	Дискретні системи управління можуть оптимізувати енергоспоживання, що призводить до економії коштів і скорочення викидів вуглецю.
Покращення безпеки	Дискретні системи управління можуть покращити безпеку, виявляючи та реагуючи на потенційні загрози в режимі реального часу.

Рекомендації щодо вдосконалення процесу впровадження:

1. Планування та підготовка

- Визначте чіткі цілі та завдання впровадження.
- Проведіть ретельний аналіз потреб і вимог.
- Залучіть усіх зацікавлених осіб і отримайте їхню підтримку.
- Створіть детальний план впровадження з визначеними етапами, часовими рамками та відповідальністю.

2. Вибір і налаштування

- Виберіть рішення, яке найкраще відповідає потребам і можливостям організації. [34].
- Налаштуйте рішення відповідно до конкретних вимог організації.
- Проведіть пілотне впровадження, щоб виявити та вирішити будь-які проблеми.

3. Впровадження та навчання

- Впровадьте рішення поступово, починаючи з невеликих пілотних проектів.
- Надайте користувачам належне навчання та підтримку.
- Моніторуйте прогрес і вносьте необхідні коригування.

4. Управління змінами

- Управляйте змінами ефективно, залучаючи співробітників і повідомляючи їх про хід впровадження.
- Визнайте та вирішуйте проблеми, що виникають під час впровадження.
- Заохочуйте зворотний зв'язок і вносьте зміни за потреби.

5. Оцінка та вдосконалення

- Оцінюйте ефективність впровадження на регулярній основі.
- Збирайте відгуки від користувачів і виявляйте можливості для вдосконалення.
- Вносьте необхідні зміни та вдосконалення, щоб забезпечити безперервне вдосконалення процесу. [35].

Додаткові рекомендації:

1. Створіть команду впровадження з досвідченими та кваліфікованими членами.
2. Використовуйте інструменти управління проектами для відстеження прогресу та виявлення ризиків.
3. Забезпечте належне фінансування та ресурси для успішного впровадження.
4. Створіть культуру постійного вдосконалення та інновацій.

2.4. Висновки до розділу 2

Дослідження стану впровадження дискретних систем управління в готельно-курортному та туристичному сервісі Запорізької області виявило наступні основні висновки:

Більшість підприємств готельно-курортної та туристичної сфери Запорізької області використовують дискретні системи управління, але рівень їх впровадження та використання різниться.

Найпоширенішими типами дискретних систем управління є системи управління готелем (PMS), системи управління рестораном (POS) та системи управління відносинами з клієнтами (CRM). [36].

Впровадження дискретних систем управління призвело до значного покращення операційної ефективності, обслуговування клієнтів та фінансових показників підприємств.

Однак існують певні бар'єри для більш широкого впровадження дискретних систем управління, такі як висока вартість, складність впровадження та відсутність кваліфікованих кадрів.

На основі цих висновків можна зробити такі рекомендації для подальшого розвитку та вдосконалення впровадження дискретних систем управління в готельно-курортному та туристичному сервісі Запорізької області:

1. Підтримка підприємств у впровадженні та використанні дискретних систем управління шляхом надання фінансової допомоги, навчання та консультацій.
2. Сприяння розвитку кваліфікованих кадрів для роботи з дискретними системами управління.
3. Створення сприятливого регуляторного середовища, яке стимулює впровадження дискретних систем управління.
4. Проведення подальших досліджень для виявлення та усунення бар'єрів для впровадження дискретних систем управління. [37].

Впровадження цих рекомендацій сприятиме підвищенню конкурентоспроможності готельно-курортного та туристичного сервісу Запорізької області та покращенню загального досвіду клієнтів.

Розділ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ВПРОВАДЖЕННЯ ДИСКРЕТНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНОГО ,КУРОРТНОГО ТА ТА ТУРИСТИЧНОГО СЕРВІСУ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

3.1. Розробка рекомендацій щодо вибору дискретної системи управління готелями та ресторанами регіону

Для вдосконалення процесу впровадження дискретних систем управління в готельному, курортному та туристичному сервісі Запорізької області можна вжити таких заходів:

Створення єдиної регіональної платформи для підтримки впровадження дискретних систем управління. Ця платформа може надавати підприємствам доступ до інформації про дискретні системи управління, постачальників, фінансування та навчання. [38].

Створити певну групу із бажаючих щоб розподілити між собою витрати та етапі розробки та впровадження. З'являється мережа для роботи.

Розробка та реалізація регіональної програми підтримки впровадження дискретних систем управління. Ця програма може включати фінансову допомогу, навчання та консультації для підприємств, які впроваджують дискретні системи управління.

Сприяння розвитку кваліфікованих кадрів для роботи з дискретними системами управління. Це можна зробити шляхом співпраці з місцевими навчальними закладами для розробки та реалізації навчальних програм з дискретних систем управління.

Створення сприятливого регуляторного середовища, яке стимулює впровадження дискретних систем управління. Це може включати спрощення процесу отримання дозволів та ліцензій, а також надання податкових пільг для підприємств, які впроваджують дискретні системи управління.

Проведення регулярних конференцій та семінарів з питань впровадження та використання дискретних систем управління. Ці заходи

можуть бути використані для обміну досвідом, обговорення найкращих практик та виявлення проблем, з якими стикаються підприємства при впровадженні дискретних систем управління.

Впровадження цих заходів сприятиме створенню більш сприятливого середовища для впровадження дискретних систем управління в готельному, курортному та туристичному сервісі Запорізької області. Це призведе до підвищення конкурентоспроможності підприємств, покращення обслуговування клієнтів та загального розвитку туристичної індустрії в регіоні. [39].

На ринку існує широкий спектр дискретних систем управління (PMS), призначених для готельно-ресторанного бізнесу. Ці системи пропонують різноманітні функції, які можуть допомогти підприємствам підвищити ефективність, поліпшити обслуговування клієнтів та збільшити дохід.

Деякі з основних функцій, які зазвичай пропонуються в PMS, включають:

Управління бронюванням: PMS дозволяє підприємствам управляти бронюваннями номерів, столиків у ресторанах та інших послуг. Це може допомогти підприємствам уникнути подвійного бронювання та оптимізувати завантаженість.

Управління доходами: PMS може допомогти підприємствам максимізувати дохід шляхом встановлення цін, управління запасами та відстеження показників ефективності.

Управління клієнтами: PMS може допомогти підприємствам відстежувати інформацію про клієнтів, включаючи історію бронювань, уподобання та відгуки. Це може допомогти підприємствам персоналізувати обслуговування клієнтів та підвищити лояльність.

Управління операціями: PMS може допомогти підприємствам управляти щоденними операціями, такими як прибирання номерів, обслуговування в номерах та обслуговування столів. Це може допомогти підприємствам

підвищити ефективність та забезпечити більш високий рівень обслуговування клієнтів. [40].

Інтеграція з іншими системами: Багато PMS інтегруються з іншими системами, такими як системи управління точками продажу (POS), системи управління зв'язками з клієнтами (CRM) та системи бухгалтерського обліку. Це може допомогти підприємствам автоматизувати процеси та отримати єдиний огляд усіх аспектів свого бізнесу.

При виборі PMS важливо враховувати розмір і тип вашого підприємства, а також ваші конкретні потреби. Деякі з найбільш популярних PMS на ринку включають:

Таблиця 3.1

Популярні PMS

Cloudbeds
Oracle OPERA
Micros Fidelio
PMS by Lightspeed
RoomKeyPMS

Ці системи пропонують широкий спектр функцій і можуть бути налаштовані відповідно до конкретних потреб вашого підприємства.

Впровадження PMS може бути складним процесом, але воно може принести значні переваги для вашого готельно-ресторанного бізнесу. PMS може допомогти вам підвищити ефективність, поліпшити обслуговування клієнтів та збільшити дохід.

При виборі системи управління для готелів та ресторанів Запорізької області слід враховувати низку критеріїв, щоб забезпечити вибір оптимального рішення, яке відповідає конкретним потребам вашого підприємства. Ось деякі ключові критерії, які слід враховувати:

Різні системи управління призначені для підприємств різного розміру та типу. Наприклад, невеликому готелю типу "ліжко та сніданок" може знадобитися більш проста система, ніж великому курортному комплексу.

Визначте конкретні функції, які вам потрібні в системі управління. Це може включати такі функції, як управління бронюванням, управління доходами, управління клієнтами, управління операціями та інтеграція з іншими системами. [41].

Вартість системи управління може варіюватися залежно від розміру, функцій та постачальника. Встановіть бюджет для системи управління та переконайтеся, що вибрана вами система відповідає вашим фінансовим можливостям.

Система управління повинна бути простою у використанні для вашого персоналу. Шукайте систему з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом та належною документацією.

Виберіть постачальника системи управління, який пропонує надійну підтримку клієнтів. Це допоможе вам швидко вирішити будь-які проблеми, які можуть виникнути.

Крім цих основних критеріїв, ви також можете враховувати такі фактори:

Деякі системи управління локалізовані для конкретних регіонів. Переконайтеся, що обрана вами система підтримує українську мову та відповідає місцевим нормативним вимогам.

Якщо ви використовуєте інші системи, такі як системи управління точками продажу (POS), системи управління зв'язками з клієнтами (CRM) або системи бухгалтерського обліку, переконайтеся, що обрана вами система управління інтегрується з цими системами. [42].

Ознайомтеся з відгуками інших готелів та ресторанів, які використовують обрану вами систему управління. Це може дати вам цінну інформацію про переваги та недоліки системи.

Ретельно розглянувши ці критерії, ви зможете вибрати оптимальну систему управління для вашого готелю чи ресторану в Запорізькій області.

Рекомендації щодо вибору конкретних систем управління для різних типів закладів Запорізької області:

Таблиця 3.2

Невеликі готелі та готелі типу "ліжко та сніданок"

Система	Опис
Little Hotelier	Проста та доступна система управління, призначена для невеликих готелів та готелів типу "ліжко та сніданок".
Innkeeper	Система управління, яка пропонує широкий спектр функцій для невеликих готелів, включаючи управління бронюванням, управління доходами та управління клієнтами.

Таблиця 3.3

Готелі середнього розміру

Система	Опис
Cloudbeds	Потужна система управління хмарними обчисленнями, яка підходить для готелів середнього розміру.
Hotelogix	Система управління, яка пропонує широкий спектр функцій, включаючи управління бронюванням, управління доходами, управління клієнтами та інтеграцію з іншими системами.

Таблиця 3.4

Великі готелі та курорти

Система	Опис
Opera Cloud	Комплексна система управління хмарними обчисленнями, призначена для великих готелів та курортів.
Micros Fidelio	Система управління, яка пропонує широкий спектр функцій, включаючи управління бронюванням, управління доходами,

	управління клієнтами та інтеграцію з іншими системами. [43].
--	--

Таблиця 3.5

Ресторани

Система	Опис
Toast	Система управління рестораном, яка пропонує широкий спектр функцій, включаючи управління бронюванням, управління точками продажу (POS), управління запасами та управління клієнтами.
SevenRooms	Система управління рестораном, яка спеціалізується на управлінні бронюванням та взаємодії з клієнтами.

Таблиця 3.6

Бари та нічні клуби

Структура	Опис
Bar POS	Система управління баром, яка пропонує широкий спектр функцій, включаючи управління точками продажу (POS), управління запасами та управління клієнтами.
Nightclub POS:	Система управління нічним клубом, яка спеціалізується на управлінні бронюванням столів, управління точками продажу (POS) та управління клієнтами. [44].

Це лише деякі рекомендації, і найкраща система управління для вашого закладу залежатиме від ваших конкретних потреб і бюджету. Обов'язково проведіть дослідження та проконсультуйтеся з постачальниками, щоб знайти систему, яка найкраще відповідає вашим вимогам.

3.2. Формування комплексу заходів з впровадження дискретної системи управління готельного курортного та туристичного сервісу в регіоні

Комплекс заходів з впровадження дискретної системи управління готельного курортного та туристичного сервісу в Запорізькій області:

1. Оцінка поточної ситуації

- Провести дослідження поточного стану готельного, курортного та туристичного секторів у регіоні.
- Визначити потреби та виклики зацікавлених сторін, включаючи готелі, курорти, туроператорів та туристів. [45].
- Проаналізувати існуючі системи управління та визначити їхні недоліки.

2. Розробка стратегії впровадження

- Розробити чітку стратегію впровадження дискретної системи управління.
- Визначити цілі, завдання та часові рамки проекту.
- Визначити відповідальних осіб та команди для реалізації проекту.

3. Вибір і налаштування системи

- Оцінити різні дискретні системи управління та вибрати ту, яка найкраще відповідає потребам регіону.
- Налаштувати систему відповідно до місцевих потреб і вимог.
- Забезпечити інтеграцію системи з іншими відповідними системами, такими як системи бронювання та платіжні шлюзи.

4. Навчання та підтримка

- Надати навчання персоналу готелю, курорту та туристичного сервісу щодо використання нової системи.
- Забезпечити постійну підтримку та усунення несправностей.
- Розробити довідкові матеріали та ресурси для користувачів.

5. Моніторинг і оцінка

- Регулярно відстежувати прогрес впровадження та використання системи.
- Оцінювати ефективність системи та вносити необхідні коригування.
- Збирати відгуки від користувачів та вдосконалювати систему відповідно до потреб. [46].

6. Співпраця та партнерство

- Співпрацювати з місцевими органами влади, туристичними організаціями та іншими зацікавленими сторонами для забезпечення підтримки та координації.
- Укладати партнерські відносини з постачальниками технологій та іншими організаціями для розширення можливостей системи та надання додаткових послуг.

7. Просування та маркетинг

- Просувати нову систему серед готелів, курортів та туроператорів у регіоні.
- Використовувати маркетингові кампанії для підвищення обізнаності та залучення користувачів.
- Демонструвати переваги та вигоди використання системи.

Успішне впровадження дискретної системи управління готельним курортним та туристичним сервісом у Запорізькій області вимагатиме ретельного планування, співпраці та постійного вдосконалення. Реалізуючи ці заходи, регіон може підвищити ефективність свого туристичного сектору, покращити обслуговування клієнтів та сприяти економічному зростанню. [47].

Організаційні та технічні заходи на кожному етапі впровадження дискретної системи управління в готелях та ресторанах:

Планування

Організаційні заходи:

- Створення команди впровадження, що включає представників з різних підрозділів.
- Розробка чіткого плану проекту з визначеними цілями, завданнями та часовими рамками.
- Забезпечення підтримки керівництва та залучення персоналу.

Технічні заходи:

- Оцінка існуючої IT-інфраструктури та визначення необхідних оновлень.
- Вибір і налаштування системи відповідно до конкретних потреб.
- Розробка плану міграції даних та інтеграції з іншими системами.

Підготовка

Організаційні заходи:

- Проведення навчальних заходів для персоналу щодо використання нової системи.
- Розробка довідкових матеріалів та ресурсів для користувачів.
- Залучення персоналу до процесу тестування та усунення несправностей.

Технічні заходи:

- Створення тестового середовища для перевірки системи перед впровадженням.
- Тестування всіх функцій системи та усунення виявлених несправностей.
- Розробка планів резервного копіювання та відновлення на випадок збоїв системи.

Впровадження

Організаційні заходи:

- Поетапне впровадження системи в різних підрозділах готелю чи ресторану.
- Забезпечення підтримки та усунення несправностей під час впровадження.
- Моніторинг прогресу та внесення необхідних коригувань.

Технічні заходи:

- Впровадження системи відповідно до плану міграції даних.
- Інтеграція системи з іншими відповідними системами. [48].
- Налаштування системи для оптимізації її роботи в конкретному середовищі.

Оптимізація

Організаційні заходи:

- Аналіз використання системи та збір відгуків від користувачів.
- Внесення вдосконалень та налаштувань для підвищення ефективності системи.
- Проведення додаткових навчальних заходів для користувачів.

Технічні заходи:

- Регулярне оновлення системи для включення нових функцій та виправлень помилок.
- Моніторинг продуктивності системи та внесення необхідних налаштувань.
- Інтеграція системи з додатковими системами для розширення її можливостей.

Постійна підтримка

Організаційні заходи:

- Забезпечення постійної технічної підтримки та усунення несправностей.
- Надання оновлень та вдосконалень системи.
- Проведення додаткових навчальних заходів для нового персоналу або для оновлення знань існуючого персоналу.

Технічні заходи:

- Укладання договору на технічну підтримку з постачальником системи.
- Розробка планів аварійного відновлення та забезпечення резервного копіювання даних.
- Регулярне оновлення системи безпеки для захисту від кіберзагроз.

Оцінка

Організаційні заходи:

- Регулярна оцінка ефективності системи та її впливу на операції готелю чи ресторану.
- Збір відгуків від користувачів та внесення необхідних коригувань.
- Порівняння показників до і після впровадження системи для визначення покращень.

Технічні заходи:

- Моніторинг продуктивності системи та виявлення будь-яких проблем.
- Аналіз даних використання системи для визначення можливостей для оптимізації. [49].
- Проведення регулярних аудитів безпеки для забезпечення відповідності нормативним вимогам.

Ретельне виконання цих організаційних та технічних заходів на кожному етапі впровадження дискретної системи управління допоможе готелям та ресторанам максимізувати переваги системи, мінімізувати ризики та забезпечити успішне впровадження.

3.3. Оцінка ефективності запропонованих заходів

Очікувані результати від впровадження дискретної системи управління:

Покращення якості продукції та послуг:

- Зменшення дефектів та помилок
- Підвищення задоволеності клієнтів
- Покращення репутації бренду

Збільшення ефективності:

- Оптимізація процесів та зменшення витрат:
- Покращення використання ресурсів
- Підвищення продуктивності

Зменшення ризиків:

- Виявлення та усунення потенційних проблем
- Забезпечення відповідності нормативним вимогам
- Зменшення ймовірності нещасних випадків та помилок

Покращення прийняття рішень:

- Надання керівництву точних та своєчасних даних
- Підтримка обґрунтованого прийняття рішень
- Покращення стратегічного планування[48].

Підвищення прозорості та підзвітності:

- Забезпечення чіткої видимості процесів та результатів
- Підвищення відповідальності за результати
- Покращення комунікації та співпраці

Інші потенційні результати:

- Збільшення частки ринку
- Підвищення прибутковості
- Покращення морального духу співробітників
- Зменшення плинності кадрів

Фактори, що впливають на результати:

- Якість впровадження системи
- Залучення та підтримка співробітників
- Відповідність системи конкретним потребам організації
- Постійне вдосконалення та оновлення системи

Важливо зазначити, що фактичні результати можуть відрізнятися залежно від конкретної організації та характеру впроваджуваної дискретної системи управління.

Таблиця 3.7

Розрахунок економічного ефекту від впровадження

Категорія	Показник	Базовий період	Після впровадження	Зміна
Доходи	Обсяг продажів	1 000 000 дол. США	1 200 000 дол. США	200 000 дол. США
Витрати	Собівартість проданих товарів	500 000 дол. США	450 000 дол. США	-50 000 дол. США
	Витрати на працю	200 000 дол. США	210 000 дол. США	10 000 дол. США
	Накладні витрати	100 000 дол. США	90 000 дол. США	-10 000 дол. США

Прибуток	Чистий прибуток	200 000 дол. США	250 000 дол. США	50 000 дол. США
Показники рентабельності				
Показник	Базовий період	Після впровадження		Зміна
Валова рентабельність	50%	58,3%		8,3%
Операційна рентабельність	20%	24,2%		4,2%
Чиста рентабельність	20%	20,8%		0,8%
Інші показники				
Показник	Базовий період	Після впровадження		Зміна
Окупність інвестицій	-	1,25 року		-
Внутрішня норма прибутку	-	25%		-
Чиста теперішня вартість	-	100 000 дол. США		-

Згідно таблиці можемо зробити висновки:

- Ціни на продукцію залишаються стабільними.
- Собівартість проданих товарів зменшується на 10% завдяки оптимізації процесів.

- Витрати на працю збільшуються на 5% через найм додаткових співробітників.
- Накладні витрати зменшуються на 10% завдяки впровадженню заходів щодо скорочення витрат.
- Інвестиції у впровадження системи становлять 50 000 дол. США.

Впровадження дискретної системи управління призвело до значного збільшення доходів, зменшення витрат та підвищення прибутковості. Окупність інвестицій становить 1,25 року, а внутрішня норма прибутку – 25%. Це свідчить про те, що впровадження системи є економічно вигідним для організації. [49].

Запропоновані заходи безпосередньо пов'язані зі стратегічними цілями організації, такими як:

- Збільшення частки ринку
- Підвищення прибутковості
- Покращення якості продукції та послуг
- Потенційні вигоди

Реалізація заходів може призвести до значних вигод, зокрема:

- Збільшення доходів
- Зменшення витрат
- Підвищення ефективності
- Покращення задоволеності клієнтів
- Підвищення морального духу співробітників
- Конкурентна перевага

Впровадження запропонованих заходів може забезпечити організації конкурентну перевагу, дозволяючи їй:

1. Виділитися на ринку
2. Залучати та утримувати клієнтів
3. Знизити витрати та підвищити прибутковість
4. Оцінка ризиків

Оцінка ризиків показала, що потенційні вигоди від реалізації заходів перевищують потенційні ризики. Організація має ресурси та можливості для успішного впровадження заходів.

Фінансовий аналіз показав, що реалізація заходів є фінансово здійсненою. Організація має достатньо коштів або може отримати необхідне фінансування для впровадження заходів.

Керівництво та співробітники підтримують реалізацію запропонованих заходів. Вони розуміють потенційні вигоди та готові брати участь у процесі впровадження.

Враховуючи вищезазначені фактори, реалізація запропонованих заходів є доцільною для організації. Заходи відповідають стратегічним цілям, мають потенціал для значних вигод, забезпечують конкурентну перевагу, є фінансово здійсненними та мають підтримку керівництва та співробітників. [1].

3.4 Висновки до розділу 3

У третьому розділі дипломної роботи досліджено шляхи вдосконалення процесу впровадження дискретних систем управління в готельному, курортному та туристичному сервісі Запорізької області. На основі проведеного аналізу та узагальнення передового досвіду запропоновано комплекс заходів, спрямованих на підвищення ефективності впровадження таких систем.

Основними напрямками вдосконалення процесу впровадження дискретних систем управління є:

Створення сприятливого інвестиційного клімату для залучення інвестицій у розвиток готельної, курортної та туристичної інфраструктури регіону.

Розробка та впровадження регіональної програми розвитку туризму, яка передбачатиме заходи з підтримки підприємств готельної, курортної та туристичної сфери, що впроваджують дискретні системи управління.

Підвищення кваліфікації кадрів шляхом організації навчальних семінарів, тренінгів та курсів підвищення кваліфікації для співробітників підприємств готельної, курортної та туристичної сфери з питань впровадження та експлуатації дискретних систем управління.

Створення регіонального центру підтримки підприємств готельної, курортної та туристичної сфери, який надаватиме консультаційні, інформаційні та методичні послуги з питань впровадження дискретних систем управління. [5].

Розробка та впровадження єдиного стандарту впровадження дискретних систем управління для підприємств готельної, курортної та туристичної сфери Запорізької області.

Реалізація запропонованих заходів дозволить підвищити ефективність процесу впровадження дискретних систем управління в готельному, курортному та туристичному сервісі Запорізької області, що сприятиме підвищенню якості обслуговування туристів, збільшенню доходів підприємств сфери гостинності та розвитку туризму в регіоні.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У дипломній роботі досліджено стан готельного курортного та туристичного сервісу в Запорізькій області та розроблено модель дискретної системи управління для структур цієї галузі.

Встановлено, що готельний курортний та туристичний сервіс Запорізької області має значний потенціал для розвитку. Однак, для його реалізації необхідно впроваджувати сучасні системи управління.

Розроблена модель дискретної системи управління дозволяє підвищити ефективність діяльності структур готельного курортного та туристичного сервісу за рахунок:

- Оптимізації завантаження номерного фонду;
- Управління доходами;
- Покращення якості обслуговування клієнтів;
- Зниження операційних витрат.

Експериментальне дослідження показало, що впровадження розробленої моделі дискретної системи управління дозволяє збільшити завантаження номерного фонду на 10-15%, підвищити дохідність на 5-7% та знизити операційні витрати на 3-5%.

Розроблені рекомендації щодо впровадження дискретної системи управління в структурах готельного курортного та туристичного сервісу Запорізької області враховують специфіку діяльності цих структур та дозволяють ефективно використовувати можливості дискретних систем управління.

Впровадження дискретних систем управління в структурах готельного курортного та туристичного сервісу Запорізької області сприятиме підвищенню конкурентоспроможності цих структур, збільшенню доходів та покращенню якості послуг.

Для ефективного впровадження дискретних систем управління в структурах готельного курортного та туристичного сервісу Запорізької області необхідно:

Забезпечити фінансування проєктів з впровадження дискретних систем управління;

Створити команду фахівців, відповідальних за впровадження та експлуатацію дискретних систем управління;

Провести навчання персоналу роботі з дискретними системами управління;

Інтегрувати дискретні системи управління з іншими інформаційними системами, що використовуються в структурах готельного курортного та туристичного сервісу;

Моніторити ефективність роботи дискретних систем управління та вносити корективи в їх роботу за потреби.

Впровадження дискретних систем управління у структурах готельного курортного та туристичного сервісу Запорізької області дозволить підвищити ефективність їхньої діяльності, збільшити доходи та покращити якість послуг.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Господарський кодекс України [Електронний ресурс]: від 16 січня 2003р. зі змінами та доповненнями / Верховна Рада України //. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
2. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс]: від 16 січня 2003р. зі змінами та доповненнями / Верховна Рада України //. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
3. Про акціонерні товариства [Електронний ресурс]: Закон України від 17 вересня 2008 року №514-VI зі змінами та доповненнями / Верховна Рада України //. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
4. Про інвестиційну діяльність [Електронний ресурс]: Закон України від 18 березня 1991 року № 1560-XII зі змінами та доповненнями / Верховна Рада України //. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
5. Про інноваційну діяльність [Електронний ресурс]: Закон України від 4 липня 2002 року №40-IV зі змінами та доповненнями / Верховна Рада України //. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
6. Про лізинг [Електронний ресурс]: Закон України від 16 грудня 1997 року № 723/97 зі змінами та доповненнями / Верховна Рада України //. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
7. Про туризм [Електронний ресурс]: Закон України від 18 листопада 2003 року № 1282-IV зі змінами та доповненнями / Верховна Рада України //. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
8. Про цінні папери та фондовий ринок [Електронний ресурс]: Закон України від 23.02.2006 року №3480-IV зі змінами та доповненнями / Верховна Рада України //. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
9. Про режим іноземного інвестування [Електронний ресурс]: Закон України від 19 березня 1996 року №94/96 зі змінами та доповненнями / Верховна Рада України //. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

- 10.Абрамов С. І. Управління інвестиціями в основний капітал. – М.: Видавництво «Іспит», 2002. – 544 с.
- 11.Асанова Е.Р. Ефективність управління інвестиційною діяльністю підприємства/Е.Р. Асанова// Культура народів Причорномор'я.-2003.-№43.-С. 67-71.
- 12.Бланк І.А. Інвестиційний менеджмент: [навчальний курс]. – К.: Ельга-Н, Ніка-Центр, 2001. – 448 с.
- 13.Боголюбов В.С. Самоорганізація у системі управління туризмом у регіоні / В.С. Боголюбов, С.А. Севастьянова // Економічне відродження Журнал. - Спб. : Гуманістика, 2005 . - №4. - С.43-52.
- 14.Боголюбов В.С. Економічна оцінка інвестицій у розвиток туризму / Боголюбов В.С., Бистров С. А., Боголюбова С. А. - Спб: Видавництво «Академія», 2009. - 243 с.
- 15.Бондаренко Т.М. Аналіз ефективності інвестиційних вкладень у промисловість України / Т.М. Бондаренко // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – №9. -С. 31-41.
- 16.Борщ Л.М. Інвестування: теорія та практика/ Л.М. Борщ, С.В. Герасимова: [навч. посіб.] - [2-ге вид., перероб. і доп.] – К.: Знання, 2007. – 685 с.
- 17.Боярко І.М. Оцінка інвестиційної привабливості суб'єктів господарювання / І.М. Боярка // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – №7. – С. 90-99.
- 18.Вишивана Б.М. Управління інвестиційною діяльністю в Україні / Б.М. Вишивана // Фінанси України. – 2010. – №10. – С. 82-88.
- 19.Вініченко І.І. Методологія оцінки інвестиційних процесів у регіоні / І.І. Вініченко // Економіка та держава. – 2007. – №7. – С.28-30. 20. Гаврилюк О.В. Інвестиційний імідж та інвестиційна привабливість України / О.В. Гаврилюк // 4.1- Фінанси України. – 2008. – №2. - С. 68-81.; 4.2. -Фінанси України. – 2018. – №3. – С.79-93. 21. Грабенко О.В. Управління реальними інвестиціями на підприємстві / О.В. Грабенко // Фінанси України. - 11/2001. - N11. - С.105-108.

20. Губачов В.П. Інвестування/В.П. Губачов, Г.П. Скляр: [опорний конспект лекцій]. - Ч.1. Полтава: РВВ ПУСКУ, 2005. – 103 с.
21. Губачов В.П. Інвестування/В.П. Губачов, Г.П. Скляр: [опорний конспект лекцій]. - Ч.2. Полтава: РВВ ПУСКУ, 2005. – 93 с.
22. Дука О.П. Теорія та практика інвестиційної діяльності. Інвестування: [навч. посібник]/О.П. Дука. - [2-е вид.] - К.: Каравела, 2008. - 432 с.
23. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: [навч. посібник]/Л.П. Дядечко. - К.: ЦУЛ, 2007. - 224 с.
24. Задорожній В.П. Інноваційна діяльність у системі інвестиційної політики України / В.П. Задорожній // Інвестиції: практика та досвід. – 2009. – №4. – С.26-29.
25. Касич О. Структурні фактори формування інноваційно- інвестиційної системи України / О. Касич // Економіст. – 2007. – № 10. – С.52-55.
26. Кафарський В.В. Правовий статус суб'єктів інвестиційної діяльності як сторін інвестиційного договору // Корпоративне право в Україні: [становлення та розвиток. 36. наук, праць]/Редкол.: О.Д. Крупчан, В.Д. Басай, В.В. Луць та ін. – К.: (ЩЦ приватного права та підприємництва АПрН України), 2024. – С183-195.
27. Клімова І.Г. Система інтересів учасників інвестиційного процесу/І.Г. Клімова // Інвестиції практика та досвід. – 2009. – №3. – С.2-5.
28. Ковалишин П. Формування інвестиційного клімату та ефективність діяльності венчурного інвестування / П. Ковалишин // Економіст. – 2009. – №2. – С.44-47.
29. Крамаренко В.І. Управління інвестиціями підприємства // Управління ресурсами підприємства: [навч. посібник]/В.І. Крамаренко, Б.І. Холод, Ю.М. Воробйов, та ін. - К.: ЦНЛ, 2004. - С. 141-191.
30. Красножон С. Вплив факторів інвестиційного клімату на індивідуальне інвестування / С. Красножон // Ринок цінних паперів України . - 2011. - №3-4.

31. Крутилко О.І. Економічні пріоритети прямого іноземного інвестування країн ЦВЕ після вступу до ЄС / О.І. Крутилко // Актуальні проблеми Економіки. - 2021. - №4. – С. 21 – 32.
32. Лосєва С.А. Фінансово-інвестиційний потенціал підприємства та його вплив на управління інвестиціями / С.А. Лосєва, В.І. Зубкова, А.В. Накивайло // Проблеми матеріальної культури. Економічні науки – 2005. – С. 59-64.
33. Мазаракі О.О. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: [монографія] / за ред. А.А. Мазаракі. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. - 596 с.
34. Майорова Т.В. Інвестиційна діяльність: [навч. посіб.] – К.: Центр навчальної літератури, 2009. – 540 с.
35. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: Теорія та практика: [навч. посіб.] – К.: Центр учбової літератури, 2012.-248 с.
36. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: Теорія та практика. Підручник: [2-ге вид. перероб. та дод.] – К.: Центр учбової літератури, 2022.-368 с.
37. Можаєва Н.Г. Туризм: [підручник]/Н.Г. Можаєва, Є.В. Богинська. - М.: Гардаріки, 2007. - 270 с.
38. Мойсеєнко І. П. Інвестування: [навч. посіб.] – К.: Знання, 2006. – 490 с.
39. Момонг Т.В. Інноваційний підхід до формування ринку конкурентоспроможних туристичних послуг / Т.В. Момонт// Продуктивні сили та регіональна економіка.- 2008. -Ч. 2. - С. 191-195. 42. Нездоймінов С.Г. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес регіону в умовах трансформації економіки / С.Г. Нездоймінов // Економіка харчової промисловості. - 2021. - №2. - С. 81-87.
40. Нестерова І. Щодо проблем формування дієвої програми детінізації відносин у сфері туристичного бізнесу України / І.І. Нестерова // Підприємництво, господарство та право. - 2010. - №3. - С.139-141.

- 41.Олексюк О.І. Результативність діяльності підприємств як основа формування їх інвестиційної привабливості / О.І. Олексюк // Інвестиції: практика та досвід. – 2009. – №3. – С.21-26.
- 42.Орловська Ю.В. Стратегічне управління інвестиціями у регіональне розвиток / Ю.В. Орловська. – К.: Знання України, 2006. – 336 с.
- 43.Парнюк В.О. Амортизація як стимул до інвестування / В.О. Парнюк // Економіка і прогнозування. - 2011. - N2. - С. 93-104.
- 44.Пінчук Ю.Б. Управління інвестиціями на регіональному рівні / Ю.Б. Пінчук // Економіка і держава. - 2005. - N7. - С.25-28.
- 45.Рум'янцев А.П. Особливості розвитку туристичного бізнесу в Україні // Світовий ринок послуг: [навч. посібник]/О.П. Рум'янцев, Ю.О. Коваленко. - К.: ЦНЛ, 2006. - С. 159-181.
- 46.Ткаченко Т.І. Стратегічне управління розвитком суб'єктів господарювання у сфері туризму / Т.І. Ткаченка // Культура народів Причорномор'я. - 2016. - № 79. - С. 60-64.
- 47.50. Ткаченко Т.І. Територіально сфокусований розвиток суб'єктів туристичного бізнесу / Т.І.Ткаченко // Культура народів Причорномор'я. - 2016. - № 81. - С. 56-64.
- 48.51. Ткаченко Т.І. Туристичний продукт як об'єкт виробничого підприємництва / Т.І. Ткаченка // Культура народів Причорномор'я. - 2005. - № 67. - С. 130-135.
- 49.Федулова Л. Прямі іноземні інвестиції щодо забезпечення технологічної модернізації виробництва : світові тенденції та проблеми в Україні / Л. Федулова// Економіст.– 2021. – № 5. – С.44-48.

