

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ, АДМІНІСТРУВАННЯ ТА ТУРИЗМУ
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавр

Рівень вищої освіти

Вдосконалення інформаційного забезпечення ГРК «Шотландія»
(ФОП Ільницька Н.Л.)

Назва теми

Галузь знань

Шифр і назва галузі знань

24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність

Шифр і назва спеціальності

241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма

Назва

«Готельно-ресторанна справа»

Шифр _____

Виконав студент 4 курсу, група ГРС-19-1

Шифр

Олександр ЖИЛІНСЬКИЙ

Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник к.е.н., доц.

Науковий ступінь, звання

Лілія ГРИЗОВСЬКА

Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Нормоконтролер _____

Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Оксана ГРИНДІЙ

До захисту допускаю:

Завідувач кафедри туризму та готельно-
ресторанної справи

Підпис

Ігор ЖУРБА

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

_____ 202__ р.

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму
 Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
 Рівень вищої освіти бакалавр
 Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
 Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
 Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ:
 Завідувач кафедри
ЖУРБА І.Є.
 “__”__2023р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Жилінський Олександр Олександрович

Прізвище, ім'я, по-батькові студента

1. Вдосконалення інформаційного забезпечення ГРК «Шотландія» (ФОП Ільницька Н.Л.)

Керівник роботи Гризовська Лілія Олександрівна, к. е. н., доцент
Прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання

Затверджено наказом ректора університету від 01.03.2023 р.№ 5

2. Строк подання студентом роботи на кафедру _____
3. Вихідні дані до роботи: статті, монографії, навчальні посібники з заданої теми, статистична інформація підприємства, бухгалтерська звітність, інформація мережі Інтернет тощо
4. Зміст пояснювальної записки(перелік питань, які потрібно розробити):
1. Теоретичні аспекти інформаційного забезпечення готельно-ресторанного комплексу.
 2. Характеристика системи інформаційного забезпечення ГРК «Шотландія».
 3. Вдосконалення інформаційного забезпечення ГРК «Шотландія».
5. Перелік графічного матеріалу(із зазначенням обов'язкових креслень) Етапи розвитку ІТ. Класифікація ІТ. Інформаційні системи за типом задач. Структура інформаційної технології. Основні техніко-економічні показники діяльності ГРК «Шотландія», Організаційна структура ГРК, Класифікація ІС, що використовуються в закладі, Зведена таблиця заходів
6. Дата видачі завдання _____ 2023р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Пор. №	Назва етапів (розділів) дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Збір та вивчення джерел інформації для написання кваліфікаційної роботи. Складання бібліографії наукових джерел	Квітень 2023 р.	виконано
2.	Розроблення та затвердження плану роботи керівником кваліфікаційної роботи і керівником проектної групи	Травень 2023 р.	виконано
3.	Робота над вступом до кваліфікаційної роботи	Травень 2023 р..	виконано
4.	Підготовка першого розділу та подання його керівнику	Травень 2023 р..	виконано
5.	Підготовка другого розділу та подання його керівнику	Травень 2023 р.	виконано
6.	Підготовка третього розділу та подання його керівнику	Червень 2023 р.	виконано
7.	Підготовка висновків до роботи та подання його керівнику	Червень 2023 р.	виконано
8.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	Червень 2023 р.	виконано
9.	Остаточне оформлення роботи. Формування проекту	Червень 2023 р.	виконано

	дповіді, ілюстративного матеріалу. Погодження з керівником кваліфікаційної роботи		
10.	Подання завершеної роботи на розгляд завідувачу кафедри та подача електронного варіанту роботи для перевірки на плагіат	Червень 2023 р.	виконано
11.	Захист кваліфікаційної роботи	Згідно графіку захисту	
12.	Збір та вивчення джерел інформації для написання кваліфікаційної роботи. Складання бібліографії наукових джерел	Квітень 2023 р.	виконано
13.	Розроблення та затвердження плану роботи керівником кваліфікаційної роботи і керівником проєктної групи	Травень 2023 р.	виконано
14.	Робота над вступом до кваліфікаційної роботи	Травень 2023 р..	виконано
15.	Підготовка першого розділу та подання його керівнику	Травень 2023 р..	виконано
16.	Підготовка другого розділу та подання його керівнику	Травень 2023 р.	виконано
	Підготовка третього розділу та подання його керівнику	Червень 2023 р.	виконано

Студент _____ Нікіта ГЕЙДАРОВ
 Підпис _____ ІМ'Я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник роботи _____ Ігор ЖУРБА
 Підпис _____ ІМ'Я, ПРІЗВИЩЕ

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу Жилінського Олександра Олександровича

Прізвище, ім'я, по батькові

Тема роботи: Вдосконалення інформаційного забезпечення ГРК

«Шотландія»(ФОП Ільницька Н.Л.)

Назва теми кваліфікаційної (дипломної) роботи

Спеціальність 241 *«Готельно-ресторанна справа»*

Кафедра *туризму та готельно-ресторанної справи*

Науковий керівник: к. е. н., доцент Гризовська Лілія Олександрівна

Вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали

м. Хмельницький, 2023 р.

Кваліфікаційна робота виконана на 44 с., містить 10 таблиць, 91 рисуноків, перелік джерел посилання складається зі 25 найменувань.

Вплив інформаційних систем та інформаційних технологій на управління готельно-ресторанним комплексом величезний, оскільки напряду пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного працівника окремо, так і закладу в цілому. Вони впливають на конкурентоздатність на готельно-ресторанному ринку. Використання інформаційних систем, комп'ютерних мереж, Інтернет-технологій, спеціалізованих програмних продуктів для тотальної автоматизації всіх бізнес-процесів готельно-ресторанного комплексу в сучасних умовах виступає не просто питання лідерства і формування конкурентних переваг, але й виживання на в конкурентному середовищі.

Перший розділ роботи присвячений розгляду теоретичних аспектів інформаційного забезпечення закладу готельно-ресторанного господарства. Визначено сутність та види інформації, що використовується в управлінні. Представлена класифікація інформаційних систем та технологій. Проаналізовано систему інформаційного забезпечення суб'єкта господарювання.

У другому розділі розглянуто діяльністю ГРК «Шотландія». Проведено аналіз основних показників діяльності ГРК. Визначено систему інформаційного забезпечення ГРК. Охарактеризовано основні ІТ, що використовуються в ГРК.

У третьому розділі запропоновано рекомендації щодо Вдосконалення інформаційного забезпечення ГРК «Шотландія», а саме: Вдосконалення способів автоматизації готельно-ресторанного бізнесу, впровадження таск-менеджерів управління проєктами у ГРК «Шотландія».

Результати дослідження можуть бути запроваджені в діяльності ГРК

«Шотландія».

Ключові слова: інформація, інформаційна система, інформаційна технологія, система інформаційного забезпечення.

ABSTRACT

The influence of information systems and information technologies on the management of the hotel-restaurant complex is huge, as it is directly related to the improvement of the work efficiency of each individual employee and the institution as a whole. They affect competitiveness in the hotel and restaurant market. The use of information systems, computer networks, Internet technologies, specialized software products for the total automation of all business processes of the hotel and restaurant complex in modern conditions is not just a question of leadership and the formation of competitive advantages, but also survival in a competitive environment.

The first section of the work is devoted to the consideration of theoretical aspects of information support of the hotel and restaurant industry. The essence and types of information used in management are defined. The classification of information systems and technologies is presented. The information support system of the business entity was analyzed.

In the second section, the activities of the SC "Scotland" are considered. An analysis of the main indicators of HRK activity was carried out. The system of information support of HRK is defined. The main IT used in HRK is characterized.

In the third section, recommendations are proposed for the improvement of the information support of the SC "Scotland", namely: the improvement of methods of automating the hotel and restaurant business, the introduction of Asana task managers in the SC "Scotland".

The results of the research can be implemented in the activities of the SC "Scotland".

Keywords: information, information system, information technology, information support system.

Зміст

ВСТУП	7
1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ	9
1.1 Основні етапи розвитку інформаційних технологій	9
1.2 Базові складові інформаційних технологій	14
1.3 Сутність та особливості інформаційного забезпечення управління	17
2 АНАЛІЗ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГРК «ШОТЛАНДІЯ»	21
2.1 Характеристика діяльності закладу	21
2.2 Аналіз системи управління ГРК «Шотландія»	27
2.3 Характеристика інформаційного забезпечення ГРК «Шотландія»	30
3 ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГРК «ШОТЛАНДІЯ»	33
3.1 Вдосконалення способів автоматизації готельно-ресторанного бізнесу	33
3.2 Впровадження таск-менеджерів для управління проєктами ГРК «Шотландія»	36
ВИСНОВКИ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	46
ДОДАТКИ	49

ВСТУП

Вплив інформаційних систем та інформаційних технологій на управління готельно-ресторанним комплексом величезний, оскільки напряду пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного працівника окремо, так і закладу в цілому. Вони впливають на конкурентоздатність на готельно-ресторанному ринку. Використання інформаційних систем, комп'ютерних мереж, Інтернет-технологій, спеціалізованих програмних продуктів для тотальної автоматизації всіх бізнес-процесів готельно-ресторанного комплексу в сучасних умовах виступає не просто питання лідерства і формування конкурентних переваг, але й виживання на конкурентному середовищі.

Швидкий перебіг НТП змінила характер та методи ведення бізнесу. Використання можливостей телекомунікацій дозволяє прискорити процес продажу послуг споживачам, вирішувати, в спрощеному режимі, завдання фінансово-операційного управління, підвищувати конкурентоздатність та кількість продажів.

Для швидкого та безпомилкового контролю за діяльністю закладу, пришвидшення процесу обслуговування гостя у фронт-офісі, а саме забезпечення економічної ефективності функціонування та високої якості послуг, важливим та незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем управління готельно-ресторанним комплексом.

Метою кваліфікаційної роботи є комплексне вивчення всіх аспектів інформаційних система та інформаційних технологій в управлінні сучасними готельно-ресторанними комплексами.

Для досягнення визначеної мети у роботі вирішується низка завдань:

- визначити сутність інформаційних система та інформаційних технологій, їх основні компоненти;
- охарактеризувати систему інформаційного забезпечення;

- проаналізувати роль інформаційних технологій в управлінні закладами готельно-ресторанного бізнесу;
- виявити шляхи вдосконалення інформаційного забезпечення у готельно-ресторанному комплексі.

Наукова новизна роботи полягає в тому, що на основі аналізу різнопланових джерел розглядається проблема дослідження інформаційних технологій в управлінні підприємством.

Об'єктом дослідження є інформаційна діяльність ГРК «Шотландія» (ФОП Ільницька Н.Л.).

Предметом дослідження є процеси формування системи інформаційного забезпечення ГРК «Шотландія».

Апробація роботи:

1. Жилінський О.О.. Інформаційні технології в управлінні закладами індустрії гостинності //XI Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, академіка НАН України Миколи Григоровича Чумаченка: «Соціальна відповідальність як основа інноваційного розвитку бізнесу. 26.05.2023.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, теоретичного розділу, аналітично та рекомендаційного розділів, загального висновку та списку використаних джерел.

1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ

1.1 Основні етапи розвитку інформаційних технологій

Інформатизація в області управління фінансово-господарською діяльністю готельно-ресторанного комплексу здійснюється з метою підвищення продуктивності праці персоналу за рахунок зниження вартості готельно-ресторанних послуг; і як наслідок підвищення кваліфікації і професійних знань працівників закладу.

В теорії управління до інформації належать відомості, повідомлення, які несуть данні, що зменшують невизначеність. Якщо повідомлення не несе змістовного навантаження для даного одержувача, то воно називається шумом. Повідомлення, яке перетворюється на шум, якщо передається тому, хто в цьому зацікавлений (пізнавальний шум), або якщо в таких повідомленнях немає необхідності (кібернетичний шум). В різних дослідженнях використовують також поняття «метаінформація» – інформація, яка є похідною від тієї, яку отримують безпосередньо.

Інформаційні технології (далі ІТ) – це є системно організована (для вирішення управлінських завдань) сукупність методів та засобів, що пов'язані з процесами пошуку, збирання, передачі, зберігання, обробки та захисту інформації, шляхом використання сучасного програмного забезпечення, із залученням засобів обчислювальної техніки та телекомунікаційних технологій.

Етапи розвитку інформаційних технологій наведені на рисунку 1.1.

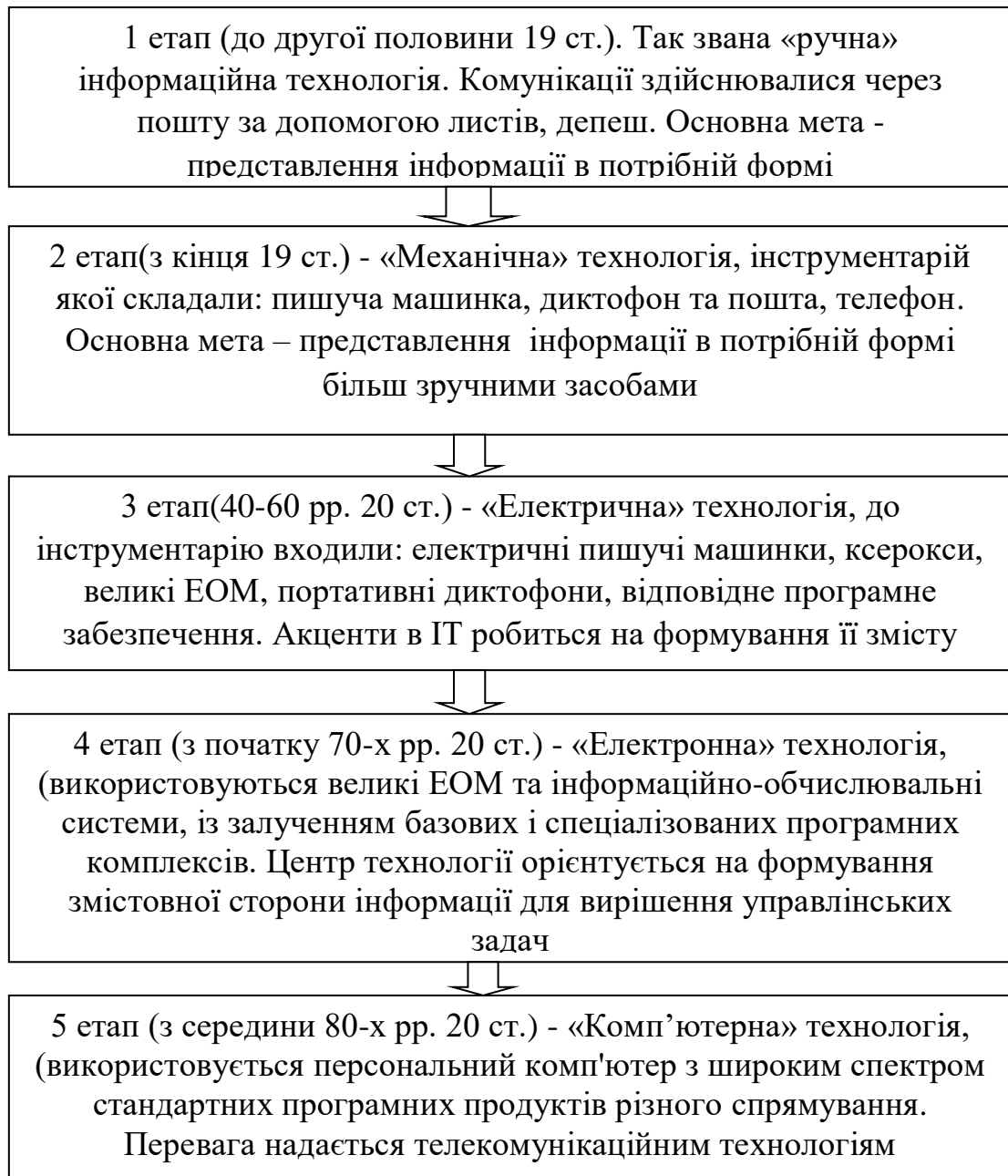


Рисунок 1.1 – Етапи розвитку інформаційних технологій

Чіткої класифікації інформаційних технологій не існує, тому доцільно узагальнити існуючі ознаки (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1 – Класифікація ІТ

Класифікаційна ознака	Види
За способом використання засобів обчислювальної техніки	Централізовані Децентралізовані
За рівнем охоплення завдань управління	ІТ електронної обробки даних ІТ автоматизації функцій управління ІТ систем підтримки прийняття рішень ІТ електронного офісу Експертні ІТ
За видом предметної області, що обслуговується	ІТ бухгалтерського обліку, ІТ в освіті, ІТ в банках, ІТ індустрії гостинності, ІТ страхової діяльності тощо
За завданнями, на які вони орієнтовані	Мультимедійні технології CASE-технології Технології обробки інформації Телекомунікаційні технології Технології захисту інформації Технології штучного інтелекту Технології розробки програмного забезпечення Технології кодування, декодування, розпізнавання
За способом реалізації в інформаційних системах	Традиційні ІТ Високі ІТ Нові ІТ
За типом користувацького інтерфейсу	Діалогові Пакетні Мережеві
За способом побудови мереж	Локальні Глобальні Розподілені Багаторівневі
За моделями обчислювального процесу	Хост-орієнтовані ІТ Технології «клієнт-сервер» Технології, що реалізують модель процесу з розподіленими ресурсами
За класом технологічних операцій, що виконуються	Робота з текстовими редакторами Робота з графічними редакторами Робота з табличними редакторами Робота з базами даних Мультимедійні Гіпертекстові Геоінформаційні
За підходом до проектування інформаційних систем	Об'єктно-орієнтовані Функціонально-орієнтовані
За способом об'єднання	Інтегровані ІТ Інтегровані інформаційні системи

*узагальнено [13,15,16]

Отже, інформаційну систему (ІС) можна охарактеризувати наступним чином:

- з технічної точки зору – набір взаємопов’язаних складових, які пов’язані зі збиранням, обробкою, розподілом та збереженням управлінської інформації, що використовуються при прийнятті управлінських рішень
- з управлінської точки зору – набір компонентів, що допомагають проводити аналіз діяльності та створювати нові послуги. ІС містять всю інформацію про контрагентів та внутрішніх користувачів інформаційної системи.

Всі види інформації (управлінської, технічної, економічної тощо), що необхідна для управління готельно-ресторанним закладом, формують інформаційну систему закладу. Система управління та система інформаційного забезпечення обов’язково взаємопов’язані та взаємозалежні. Виконання управлінських функцій без інформації неможливе.

За типом задач, що вирішуються в інформаційній системі, можуть бути представлені наступним чином (рисунок 1.2).



Рисунок 1.2 – Інформаційні системи за типом задач, що вирішуються в ГРК

Головні процеси в ІС, що використовуються для збирання управлінської інформації, яка необхідна для прийняття управлінських рішень аналізу проблем та виробництва нових готельно-ресторанних послуг – це введення, обробка і збереження (або передача). В процесі збору фіксуються неперевірені відомості як всередині готельно-ресторанного комплексу, так і з зовнішнього середовища. В процесі опрацюванні ця інформація структурується структурованим. На стадії виведення збережена інформація передається службам та зацікавленим користувачам ІС.

Стандартні та спеціалізовані комп'ютерні програми (програмне забезпечення) призначені для опрацювання інформації та управління роботою технічних засобів. Але комп'ютери виступають тільки частиною інформаційної системи.

Отже, комп'ютери та програмні продукти виступають лише інструментами, які підвищують ефективність роботи інформаційної системи. Для проектування ефективної ІС, потрібно чітко розуміти завдання, для яких створюється дана система. Управлінці мають поєднувати Програмні продукти, технічне забезпечення з інформаційною системою готельно-ресторанного комплексу [5].

Стратегічна мета ІТ полягає у сприянні виконання управлінських дій в ГРК, швидко реагувати на динаміку ринку, зміцнювати конкурентні переваги. Досягнення зазначеної мети вимагає побудови інформаційно-технологічних систем, які повинні мати такі атрибути:

- а) максимальна доступність для користувача у потрібний час і з будь якого місця;
- б) можливість групового доступу та багаторазовість використання;
- в) маневреність прикладних програмних продуктів, переходу до мережевої архітектури, що викликає серйозні зміни в організації та роботі ІТ-відділів [7].

1.2 Базові складові інформаційних технологій

ІТ залежить від інформаційного, методичного, технічного, програмного та організаційного забезпечення.

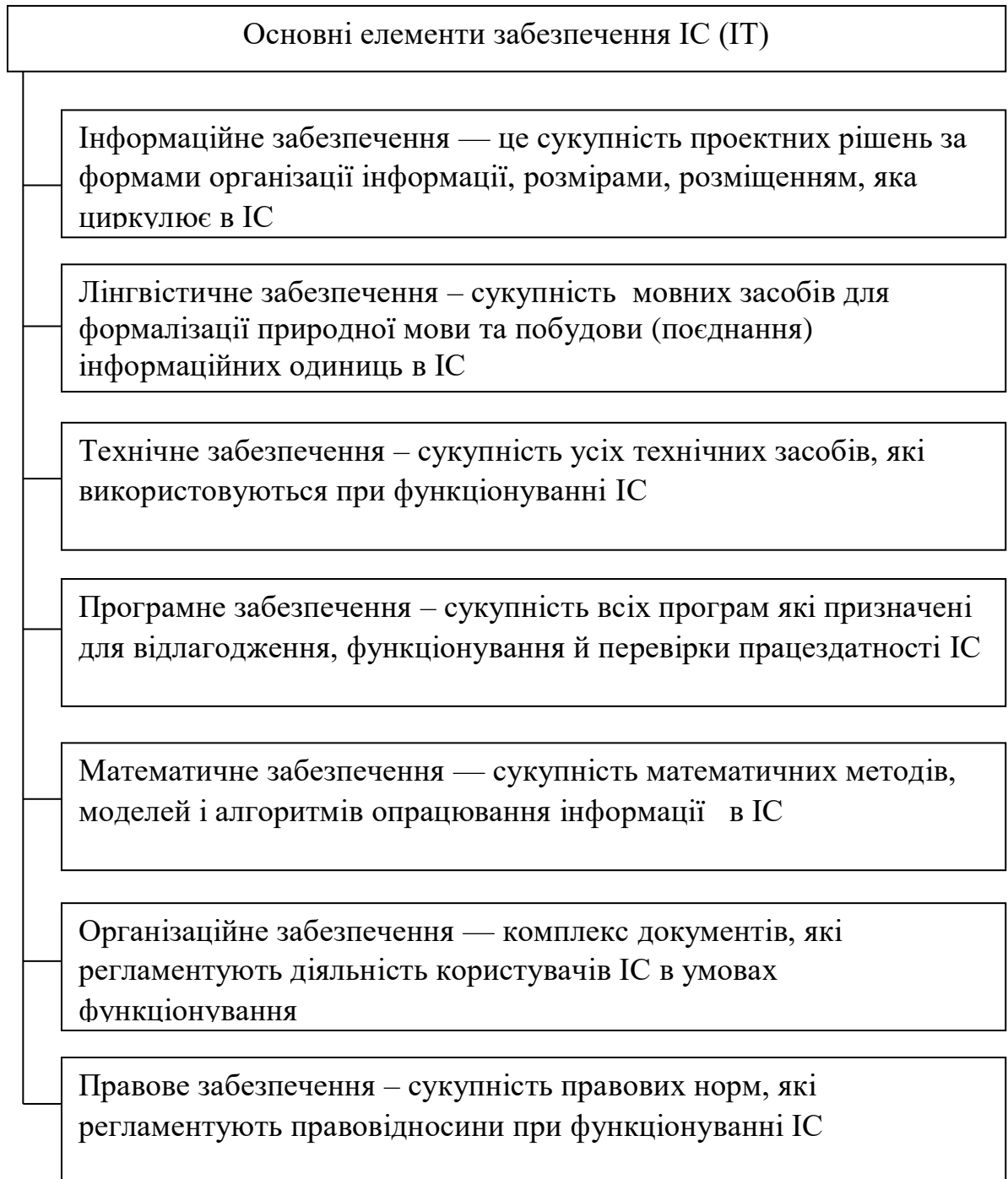


Рисунок 1.3 – Базові компоненти ІС

Основними властивостями інформаційної технології є: наявність компонентів і структури, цілісність, доцільність, взаємодія із зовнішнім середовищем, розвиток у часі.

Компоненти та структура ІТ:

- функціональні компоненти – призначення процесів опрацювання інформації;

- Структура інформаційної технології – внутрішня організація, яка являє собою взаємозв'язки її компонентів, що об'єднаних в дві групи: опорну технологію і базу знань.

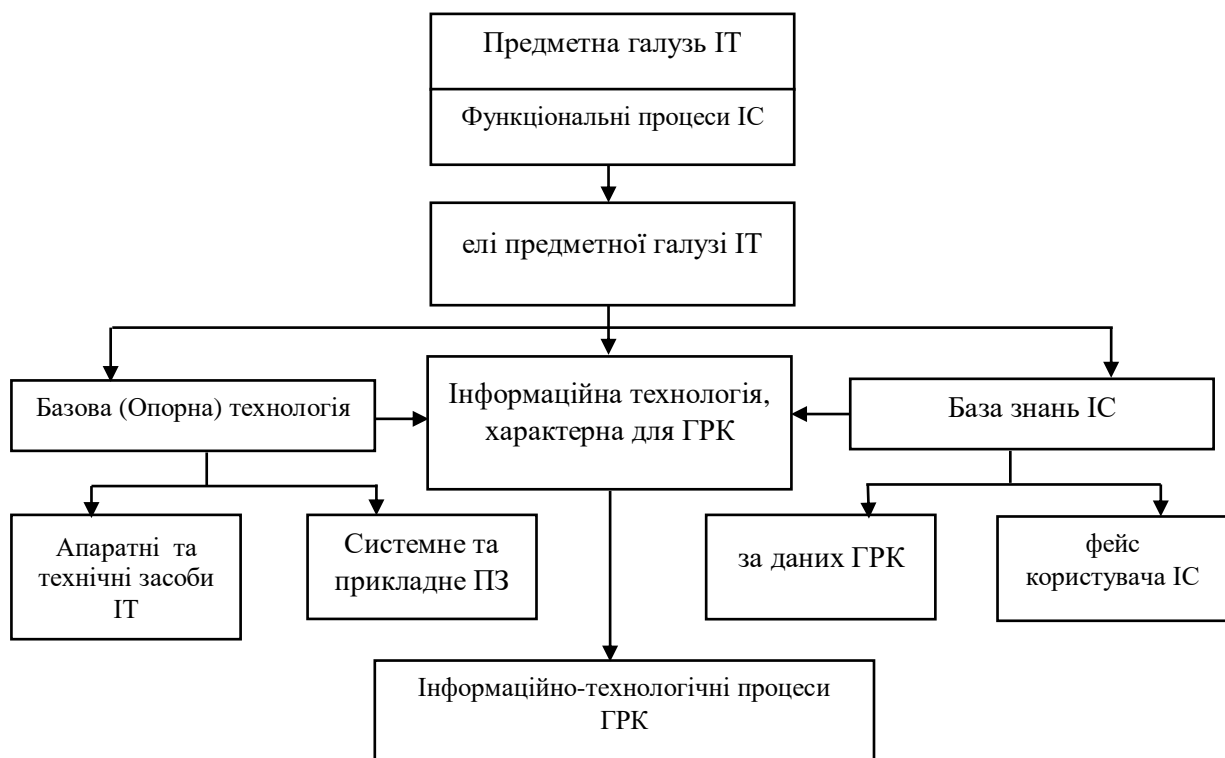


Рисунок 1.4 – Структура інформаційної технології

Моделі предметної галузі – це сукупність описів, які забезпечують взаєморозуміння між користувачами ІС: фахівцями закладу і розробниками.

Базова (опорна) технологія – сукупність апаратних та технічних засобів автоматизації, системного, прикладного, інструментального програмного забезпечення, які відповідають за підсистеми зберігання і обробки інформації.

База знань являє собою сукупність знань, що зберігаються в пам'яті комп'ютера. Іншими словами, база знань це відображення предметної області. Вона включає в себе базу даних (планові завдання, науково-технічна інформація, цифри.).

Системні та інструментальні засоби: системне програмне забезпечення; апаратні засоби; інструментальне програмне забезпечення; комплектація вузлів зберігання і переробки інформації

Інформаційні ресурси через свою необхідність та актуальність досить часто стають предметом різних досліджень. Саме вміння використовувати інформаційні ресурси сприяє зміцненню конкурентоспроможності суб'єктів господарювання. Адже ступінь розвитку національних інформаційних ресурсів визначає конкурентоспроможність та обороноздатність країни у мінливому навколишньому світі.

Використовуючи існуючий міжнародний досвід, використання та захисту інформаційних ресурсів, слід розуміти, що саме він відображає реальний рівень експлуатації ІТ. В сучасних умовах формується нова ідеологія використання інформаційних ресурсів, яка істотно відрізняється від класичних систем обробки інформації (використовуються технології клієнт-сервер, кореляційні моделі даних).

Подальшого розвитку набувають принципи організації інформаційних ресурсів, коли забезпечується гнучкий та централізований розподіл ресурсів для зацікавлених віртуальних організацій, які створюються для розв'язання складних динамічних слабо структурованих проблем.

Інформаційні ресурси – це потужна інформаційна інфраструктура, а циркулюючі в ній інформаційні продукти, які забезпечують вирішення відповідних завдань [11]. Головним тут є розуміння того, що ці складові інформаційних ресурсів взаємодоповнюють одна одну, і не використовуються окремо.

Планування розвитку інформаційних ресурсів за допомогою інформатизації стає головним для оптимізації та підвищення ефективності

управління та зменшення сукупних витрат, пов'язаних з діяльністю готельно-ресторанного комплексу. Ці процеси відбуваються за такими основними напрямками:

- удосконалення організаційно-економічних та правових механізмів регулювання інформаційних ресурсів;
- підвищення надійності, безперервності доступу до інформаційних ресурсів та забезпечення захисту від несанкціонованого використання;
- удосконалення інформаційно-математичних моделей та інформаційних технологій, що використовуються в системі управлінських прийняття рішень.

Аналіз стану захищеності та використання інформаційних ресурсів в Україні свідчить, що інформаційна політика держави поки є безадресною, а отже і реалізується непослідовно, безсистемно, що досить негативно позначається на процесах вдосконалення інформаційного забезпечення управління.

Саме це певною мірою обумовлюється відсутністю на державному рівні єдиного підходу до реалізації інформаційної політики і забезпечення інформаційної безпеки України, оформлених у державну концепцію національної інформаційної безпеки та інформаційної політики [14].

1.3 Сутність та особливості інформаційного забезпечення управління

Найбільш важливішим чинником підвищення ефективності надання готельно-ресторанних послуг є поліпшення управління. Різні інформаційні та технічні нововведення слід розуміти як засіб скорочення і здешевлення праці апарату управління закладу.

Від вдосконалення інформаційного забезпечення управління закладом можна отримати наступні позитивні результати:

- 1) можлива економія витрат за підвищення продуктивності працівників, витрат на перерозподіл ТМР;
- 2) зменшення вимог до обробки даних, зниження вартості обслуговування;
- 3) поліпшення якості інформації, поліпшення і прискорення обслуговування, поліпшення контролю, повне використання програмного забезпечення.

Поняття інформації є досить об'ємним та широко поширене в даний час. Термін інформація походить від латинського слова *information* – інформування, виклад, роз'яснення.

Для прийняття правильних управлінських рішень потрібно мати певну кількість управлінської інформації, яка повинна бути систематизована та змістовна. Інформацію, що використовують в управлінні класифікують, можна представити таким чином

Таблиця 1.2 – Класифікація управлінської інформації

Класифікаційна ознака	Види
за порядком виникнення	первинна і похідна
за формою відображення	візуальна(текстова, графічна), аудіо-візуальна
за періодичністю	щоденна, декадна, місячна, річна, несподівана
за формою подання	цифрова, буквена, кодована
за джерелом виникнення	зовнішня, внутрішня
за напрямом руху	вхідна, вихідна
за стабільністю	умовно-змінна і умовно-постійна
за призначенням	директивна, звітна, довідкова, нормативна, обліково-бухгалтерська, статистична
за способом передавання	письмова, усна, за допомогою засобів зв'язку

Також до джерел інформації відносяться:

- нормативно-правові документи, які регулюють господарську діяльність;
- господарсько-правові документи: договори, рекламації, угоди,;
- матеріали вивчення передового (Інтернет, радіо, телебачення, газети тощо);
- матеріали спеціальних обстежень.

У діяльності великих готельно-ресторанних комплексів передача інформації першочерговим чинником нормального функціонування. При цьому особлива увага приділяється забезпеченню оперативності та достовірності інформації. Для багатьох готельно-ресторанних комплексів внутрішня ІС вирішує задачі організації процесів забезпечення ТМР.

В світі готельно-ресторанні комплекси є одними з найбільших споживачів інформаційних та телекомунікаційних технологій. Це виходить з природи інформації, яка циркулює в сфері індустрії гостинності. По-перше, ця інформація особливо чутлива до часу, оскільки досить часто змінюються. По-друге, інформація про готельно-ресторанні послуги повинна бути доступна з різних точок світу.

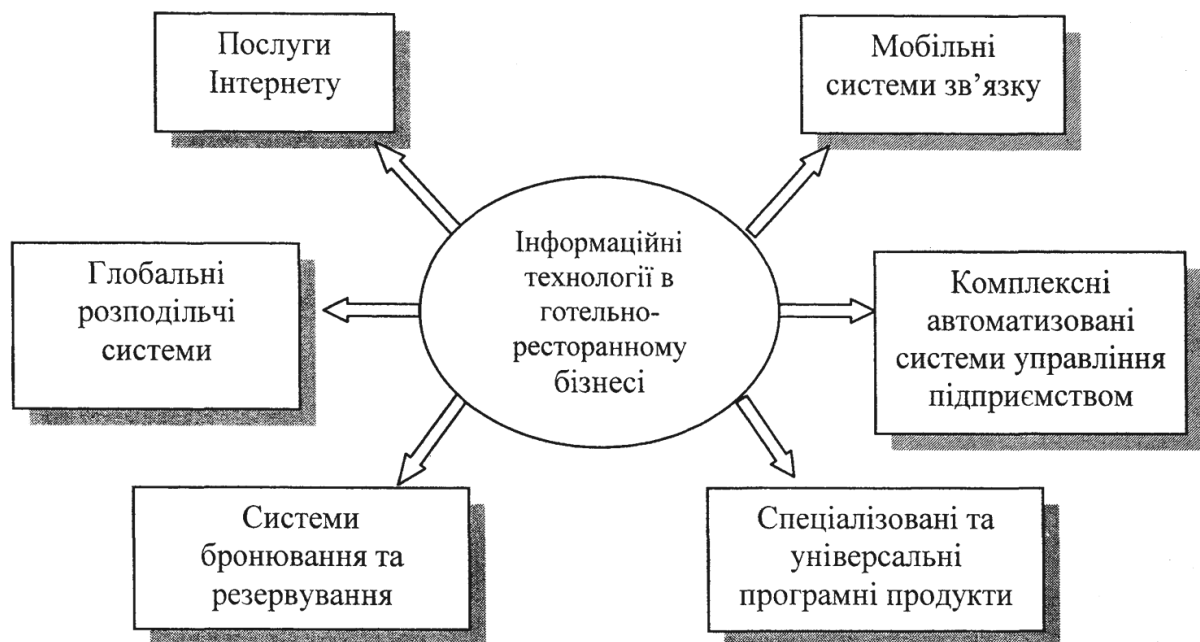


Рисунок 1.5 - Види інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі

Електронні комп'ютерні мережі є важливим каналом передачі інформаційних продуктів, до якого вдаються заклади індустрії гостинності. Проте інформаційні системи ГРК досить часто не повністю використовують всі можливості електронних мереж. На відміну від традиційних інформаційних систем ГРК – інформаційних систем електронних мереж можуть бути доступні споживачам і ГРК, якщо вони необхідне обладнання. Традиційні системи бронювання надають певну інформацію, необхідну на першому етапі замовлення послуги, але планується, що електронні мережі повинні підтримувати і процес підтримки виконання замовлення.

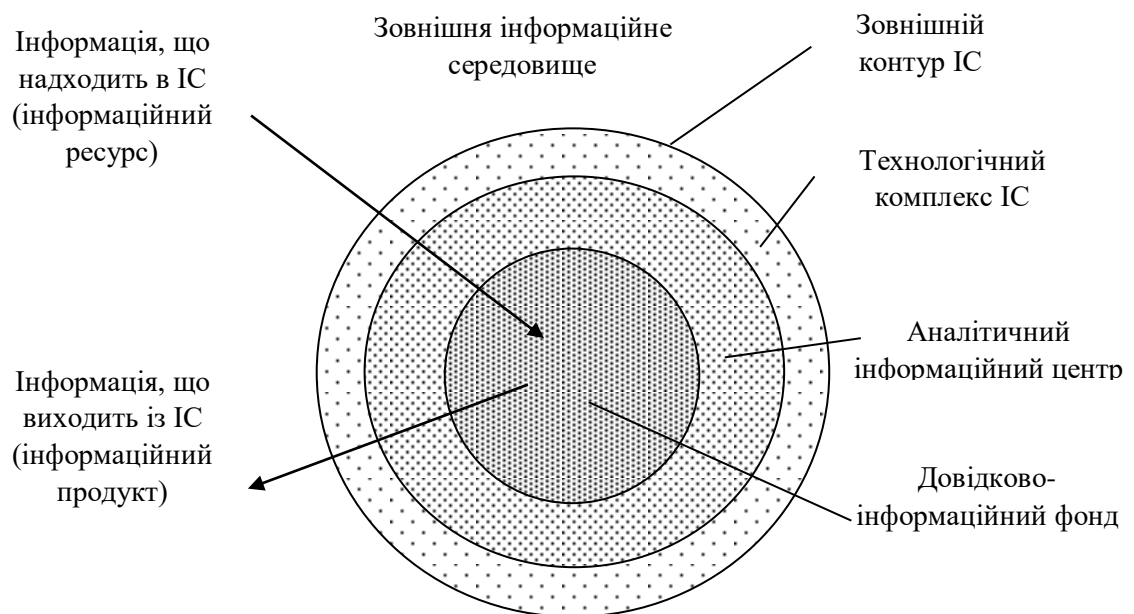


Рисунок 1.6 - Інформаційно-технологічний простір системи інформаційного забезпечення ГРК

У загальному виді структура інформаційних процесів в ГРК складається з наступних підсистем: вхідний інформаційний фільтр; первинне інформаційне середовище (інформаційне поле); подання інформації усередині ІС; формування вторинного (машинного) інформаційного середовища; аналіз реакції користувача. Реакція користувача виступає головним критерієм якості інформаційного забезпечення.

2 АНАЛІЗ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГРК «ШОТЛАНДІЯ»

2.1 Характеристика діяльності закладу

Готельно-ресторанний комплекс «Шотландія» - сучасний, з оригінальною концепцією заклад, розташований на окраїні в м. Хмельницький, на вул. Західна Окружна. В ГРК нараховується 23 комфортні номери з оригінальним дизайнерським рішенням. Відвідувачі готельно-ресторанного комплексу «Шотландія» мають можливість відвідувати ресторан, скуштувати смачні страви. На території закладу є сауна, парковка, конференц-зал, літній майданчик.

Всі номери поділяються на шість категорій. Серед них:

- номери категорії «Економ» (2 номери). Площа кожного номера становить 9,3 м². У номерах є зручне односпальне ліжко, шафа для одягу, робочий стіл. Вікно виходить у внутрішній дворик закладу;

- номери категорії «Одномісний» (4 номери). Площа кожного з таких номерів доходить до 14 м². Номери мають зручне ліжко, зону відпочинку з відповідними меблями. Ванна кімната обладнана душовою кабінкою;

- номери категорії «Двомісний» (3 номери). Площа номерів double становить 14-15 м². Номери обладнані двоспальним ліжком шириною, зоною відпочинку із зручними меблями. Вікна виходять у внутрішній дворик закладу;

- номери категорії «Комфорт» (2 номери). Такі номери зазвичай складаються з вітальні і спальні. Вітальня площею 11,7 м², і простора спальня 17,7 м². Номери обладнані двоспальним ліжком та розкладним диваном у вітальні, що надає також можливість 3-4 особам, тобто відпочиваючим з дітьми;

- номер категорії «Люкс» (1 номер). Площа номера 31 м². Номер обладнаний ексклюзивними меблями. Має ванну кімнату площею 4 м² з ванною.

Таблиця 2.1 – Загальна характеристика підприємства

Показники	Характеристика
Назва та юридична адреса	Готельно-ресторанний комплекс «Шотландія», вулиця Західна Окружна, 50, Хмельницький, Хмельницька, 29016
Форма власності	Приватна
Структура управління	Ієрархічна
Місце розташування	Місто Хмельницький, вул. Західна-Окружна, 50
Дата заснування підприємства	6 квітня 2006
Кількість поверхів	3
Рівень комфорту(кількість «зірок»)	***
Специфіка закладу	Конференц-зал, аудіовізуальні засоби, ксерокс, факс, користування комп'ютером, Інтернет, сауна, літня веранда, паб, дитячий майданчик
Місткість засобу розміщення	35 осіб + додаткові спальні місця
Архітектурне та об'ємно-планувальне рішення будівлі	Компактна форма, оригінальна концепція закладу

За рахунок архітектурних засобів створюється мікроклімат для зручного та комфортного перебування відвідувачів. Навколо гарний природний ландшафт, озеро з лебедями. Для маленьких відвідувачів комплексу є невеликий дитячий майданчик. Біля ГРК є автомобільна стоянка, на якій є відео спостереження. За необхідності є можливість отримати кваліфіковану допомогу на найближчій станції технічного обслуговування.

Аналіз житлового фонду закладу наведено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Аналіз житлового фонду ГРК «Шотландія»

Показники	Роки		
	2020	2021	2022
Загальна площа, м ²	6780	6780	6780
Жила площа усіх номерів, м ²	120	160	180
Місткість, місць	40	45	50
Кількість усіх номерів, з них:	23	26	29
- одномісних	6	6	7
- двомісних	10	12	14
- економ	4	4	4
- класу «Люкс»	1	1	1
- класу «Комфорт»	3	3	3

Дизайн кожного з номерів має свій особливий стиль і колір, елегантність, забезпечується зручність та домашній комфорт. Гармонія оснащення з натуральних тканин, комфортні зручні меблі, облаштування приміщень вестибюльної групи доповнені різними декоративними предметами, а також картинами сучасних вітчизняних художників створює особливий настрій та приємну атмосферу гостинності, яка одразу зустрічає відвідувачів в готелі «Шотландія».

На сайті ГРК «Шотландія» розміщено інформацію про послуги готелю, послуги харчування, ціни, акції, тематичні вечірki тощо. Стратегія закладу готельно-ресторанного господарства направлена на залучення нових відвідувачів з різним рівнем статку: туристи, ділові туристи, інші групи гостей.

Додаткові послуги – це послуги, які не відносяться до основних послуг закладу, їх можна замовити та оплатити гостям додатково згідно з окремим рахунком. Додаткові послуги надаються для створення максимальних зручностей відвідувачам, що проживають у ГРК, для більш повного задоволення додаткових запитів-вимог. Технологія надання додаткових послуг у ГРК передбачає оптимальне розміщення служб у закладі з метою спрощення до мінімуму процедури оформлення замовлень на послуги.

Служба прийому і розміщення є одним з головних елементів, служб у

роботі у всьому закладі. Саме вона справляє перше враження на відвідувача про готель. Тут виконуються всі основні роботи по бронюванню, прийому та розміщенню, і саме від відношення адміністратора до клієнта залежить його ступінь задоволення від готелю, це буде приваблювати ще відвідувачів, формування позитивного іміджу закладу. Задоволення потреб гостей - це найголовніша мета працівників закладу.

Служби закладу, що беруть участь у наданні готельних послуг, працюють в тісній взаємодії, що дозволяє виключити випадки повторного звертання відвідувачів з того самого питання. У випадку неможливості виконати запит гостя, потрібно пояснити причини відмови та за можливості пропонуються замість них інші рівноцінні послуги.

Всі працівники закладу намагаються створити атмосферу гостинності, орієнтований доброзичливо виконувати прохання відвідувачів, виявляти до терпіння і стриманість.

Важливими якостями, які притаманні працівникам закладу, є коректність, тактовність, ввічливість, гарні манери, вихованість, стриманість. Специфіка роботи в закладі гостинності полягає в тому, що персоналу потрібно постійно спілкуватися з новими і незнайомими відвідувачами, які мають різні характери.

Для визначення можливостей закладу, доцільно проаналізувати основні техніко-економічні показники діяльності закладу (таблиця 2.3).

Як видно з даних таблиці 2.3 протягом аналізованого періоду показники діяльності закладу майже по всім позиціям зазнали позитивних змін. Це пов'язано спочатку з пандемією, а далі з кризовою ситуацією та введенням військового стану. Обсяг реалізованої продукції та послуг зріс у 2021 році порівняно з минулим на 4505,1 тис.грн. а у 2022 році - на 3328,2 тис.грн.

Таблиця 2.3 – Основні техніко-економічні показники діяльності ГРК «Шотландія»

Показники	Одиниця виміру	Роки			Темп зростання (падіння) до базового року, %	
		2020	2021	2022	2021/2020	2022/2021
1.Обсяг реалізованої продукції	тис.грн	17800,9	22306	25634,7	125,31	114,92
2.Собівартість реалізованої продукції	тис.грн	15020,1	19264,4	22960,1	128,26	119,18
3.Фінансовий результат від реалізації продукції	тис.грн	2780,8	3041,6	2674,6	109,38	87,93
4.Середньооблікова чисельність працівників у т.ч.	чол.	52	54	56	103,85	103,70
5.Фонд оплати праці	тис.грн	7957,87	10136,7	11063,8	127,38	109,15
6.Середньомісячна зарплата одного працівника	грн	12753	15643	16464	122,66	105,25
7.Середньорічний виробіток одного працівника	тис.грн	342,33	413,07	457,76	120,67	110,82
8.Середньорічна вартість основних виробничих фондів	тис.грн	2345	3424	5540	146,01	161,80
9.Фондовіддача	грн.	7,59	6,51	4,63	85,82	89,27
10.Рентабельність	%	18,51	15,79	11,65	-	-

Протягом 2020-2022рр. собівартість реалізованої продукції та послуг товарів зросла на 4222 тис.грн. та 3695,1 тис.грн. відповідно. Фінансовий результат у 2020 році склав 2780,8 тис.грн., у 2021 році - 3041,6 тис.грн., а у 2022 році – дещо знизився на 12,07%. Середньооблікова чисельність персоналу у 2021 році порівняно з попереднім роком збільшилася на 2 особи, а у 2022 році - ще на 2 особи, а за весь період – на 4 особи.

Фонд оплати праці поступово збільшувався: у 2021 році - на 27,3,99%, а у 2022 році - на 9,15%. Середньомісячна заробітна плата працівників протягом 2020-2022рр. постійно збільшувалася.

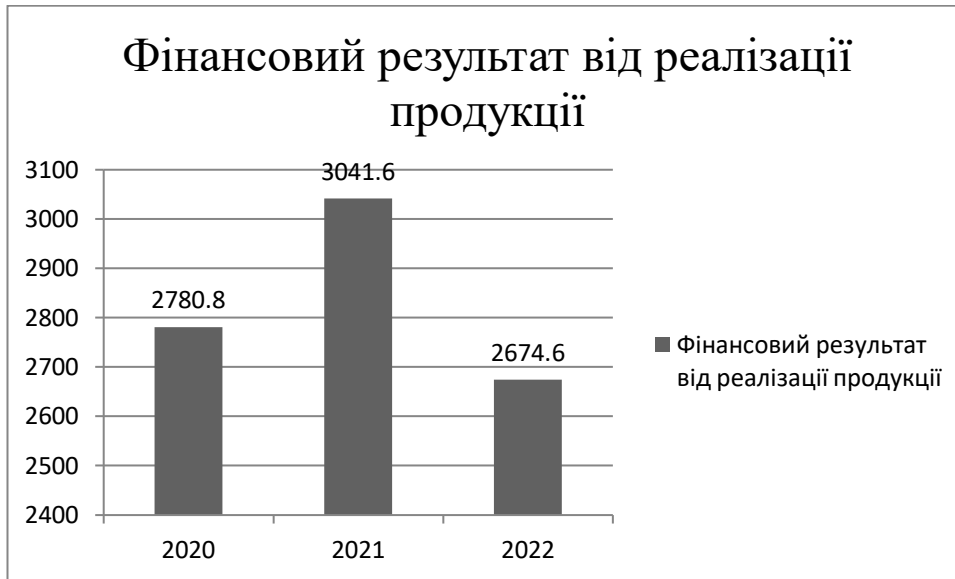


Рисунок 2.1 – Фінансовий результат від реалізації продукції та послуг ГРК «Шотландія» у 2020-2022 роки

Динаміка фондівіддачі наведена на рисунку 2.2.

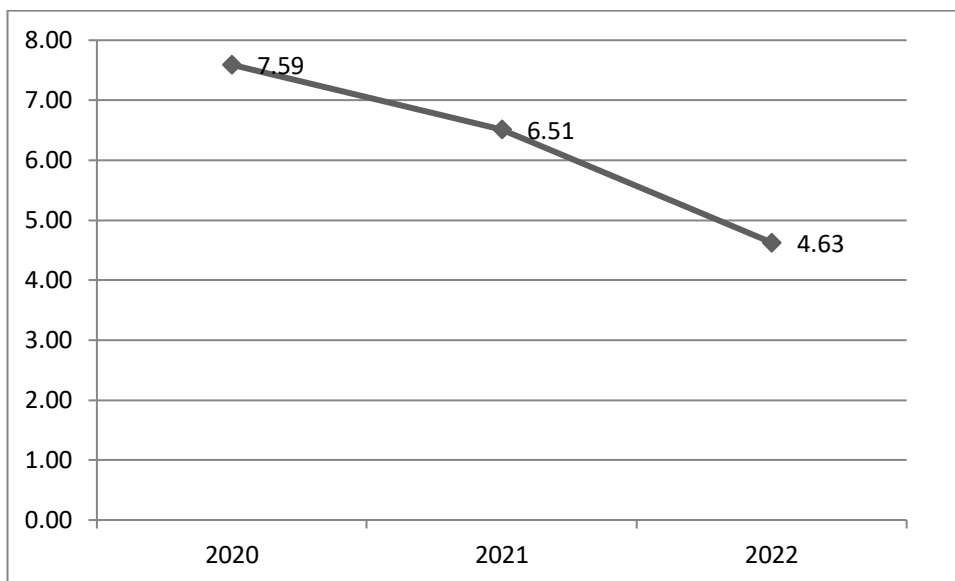


Рисунок 2.2 – Динаміка фондівіддачі ГРК «Шотландія» у 2020-2022 роки

В цілому, в готельно-ресторанному комплексі спостерігається позитивна тенденція майже за всіма показниками, окрім фінансового результату та рентабельності.

2.2 Аналіз системи управління ГРК «Шотландія»

Готельно-ресторанний комплекс «Шотландія» має лінійну організаційну структуру, тобто представляє систему управління, де кожний працівник має тільки одного керівника і в кожній службі виконується весь перелік робіт, що властиві даному підрозділу.

В ГРК «Шотландія» організаційна структура управління характеризує ієрархію основних управлінських ланок закладу (рисунок 2.3).



Рисунок 2.3 – Організаційна структура управління ГРК «Шотландія»

Організаційна структура закладу визначає оптимальне розподіл робіт на виконання функцій управління, що виконуються персоналом закладу шляхом проведення ієрархії посад управлінців та фахівців. Розробка оптимальної організаційної структури забезпечує ефективну роботу закладу готельно-ресторанного господарства, підтримує внутрішню стабільність та дозволяє провести розподіл повноважень у використанні ресурсів ГРК.

Форми реалізації функцій управління в готельно-ресторанному комплексі наступні:

1. Адміністративна функція – директор, адміністратор готелю, адміністратор ресторану, які вирішують такі питання: визначення напрямків політики підприємства у відповідності до стратегії розвитку, прийняття управлінських рішень, що орієнтовані на обраний сегмент ринку, а також спрямовані на задоволення потреб відвідувачів, розвезуть питання фінансового та економічного характеру.

2. Операційна функція — забезпечують надання основних та додаткових послуг закладу. До них відносяться інженерна служба, енергетична та складська служби, які забезпечують безперебійну роботу всіх систем закладу. Наприклад, своєчасне завезення всіх ресурсів на підприємство, постійне постачання енергії, кондиціонування, водопостачання тощо.

3. Маркетингова функція – комерційний директор, який відповідає за просування закладу на ринку готельно-ресторанних послуг.

4. Бухгалтер – ведення бухгалтерських операцій, складання звітності підприємства

Таблиця 2.4 – Розподіл функцій управління ГРК «Шотландія»

№	Назва посадової особи підрозділу закладу	Функції посадової особи, підрозділу закладу	Завдання до вирішення
1	2	3	4
1	Директор (власник)	Розробка стратегії, реалізацію інноваційних проєктів	Організація взаємозв'язку між службами закладу
2	Адміністратор служби прийому та розміщення	Організація надання основних та додаткових послуг закладу, контроль якості наданих послуг	Забезпечення нормального функціонування закладу

Продовження таблиці 2.4

1	2	3	4
3	Адміністратор служби номерного фонду	Ведення обліку номерного фонду, бронювання номерів, реєстрація гостей, інформаційне забезпечення відвідувачів, ведення необхідної документації	Прийняття тактичних управлінських рішень щодо управління номерним фондом
4	Директор ресторану	- організація роботи ресторану та пабу; - організація харчування в номерах готелю; - ведення документації	- розробка меню ресторану; - матеріально-технічне забезпечення ресторану; - контроль за дотриманням відповідних норм в ресторані
5	Комерційний директор, бухгалтер	- планування роботи закладу, підбір кадрів, - координація діяльності ГРК, оцінювання основних показників діяльності	- підбір та прийом кадрів - аналіз бізнес-планів; - ведення бухгалтерської звітності - складання аналітичних звітів

З даних таблиці 2.4 можна зробити висновки, що всі основні функції чітко розподілені і виконуються майже в повному обсязі. В структурі ГРК «Шотландія» представлено не багато служб, які виконують закріплені функції згідно статуту та положень.

2.3 Характеристика інформаційного забезпечення ГРК «Шотландія»

Інформаційною основою для аналізу фінансово-господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу є дані бухгалтерської й статистичної звітності тощо.

Документообіг в ГРК «Шотландія» грає дуже важливу роль: документальне оформлення угод (договорів); оформлення платіжних документів тощо.

Документація оформляється посадовими особами, та завіряється директором, головним бухгалтером. У документаційному забезпеченні закладу виділяється три групи документів: внутрішні; вхідні; вихідні.



Рисунок 2.5 – Основні документи закладу

Сьогодні готельно-ресторанний комплекс має справу з потоками різної інформації, яку потрібно оперативно опрацювати. Найбільшу допомогу надають сучасні комп'ютерні ІТ.

Розглянемо взаємозв'язки між ГРК «Шотландія» та інформаційними системами. В готельно-ресторанному комплексі є різні рівні управління, для

яких необхідні впроваджувати свої типи інформаційних систем. Одночасно заклад повинен відстежувати появу нових інформаційних систем і виявляти інформаційні технології в цій галузі.

Отже, ІТ можуть привести до зниження числа середніх менеджерів, також зменшують собівартість готельно-ресторанних послуг за рахунок зниження операційних витрат.

Якщо змінилася інформаційна технологія у ГРК «Шотландія» (наприклад, нове програмне забезпечення), ця зміна впливає на інші компоненти – зміна організаційної структури, запровадження нових методів роботи.

Інформаційні технології у ГРК «Шотландія» мають наступні властивості, які корисні вищому керівництву:

- підключають заклад до єдиного інформаційного простору;
- є найбільш ефективнішими носіями сучасних методів прийняття рішень;
- дозволяють оптимізувати та раціоналізувати управлінські функції.

Система інформаційних технологій, що використовуються у ГРК «Шотландія», складається з комп'ютерної системи резервування (бронювання), системи проведення відеоконференцій, відеосистем, електронної пересилки грошей, телефонних мереж, комп'ютерів, інформаційних систем управління, програмного забезпечення ресторану.

Також, наприклад, системи внутрішнього управління готельно-ресторанним комплексом повинні бути пов'язані з комп'ютерними глобальними мережами, що забезпечують основу для зв'язку з системами бронювання, резервування квитків, налагодження зв'язків з турагентами тощо.

Отже, в закладі повинна бути інтегрована система інформаційних технологій, яка притаманна готельно-ресторанному бізнесу. Адже не комп'ютери, не телефони, не відеотермінали є найважливішими, а система взаємозв'язаних комп'ютерних і комунікаційних технологій.

Метою інформаційних технологій управління у ГРК «Шотландія» є задоволення інформаційних потреб працівників готельно-ресторанного комплексу, що мають справу з прийняттям управлінських рішень.

Інформаційні технології орієнтовані на роботу в межах інформаційної системи управління і використовуються для вирішення слабоструктурованих та неструктурованих задач, складання звітів.

Для прийняття управлінських рішень з метою контролю інформація повинна бути представлена в агрегованому вигляді, щоб можна було відмітити тенденції зміни даних, виявити причини виникнення відхилень і можливі варіанти рішення.

Інформаційний центр закладу - це складний людино-машинний комплекс, ядром виступає автоматизована інформаційна система, яка забезпечує: оперативний аналіз; відстеження стану комплексу; виявлення, ідентифікацію та оцінку різних виникаючих змін зовнішнього та внутрішнього характеру; підтримку прийняття управлінських рішень для управління готельно-ресторанним комплексом.

Діяльність інформаційного центру спрямована на підвищення ефективності управління готельно-ресторанним комплексом і враховувати наступне: управління кадрами, управління матеріально-технічним забезпеченням, управління складським господарством, допомога бухгалтерії в контролі руху фінансових ресурсів, формування необхідних форм звітів, передача та збереження даних.

Робота інформаційного центру спрямована на загальне управління матеріальними й інформаційними потоками у сфері інформаційного забезпечення служб прийому і розміщення, ресторану, бару, обслуговування в готельних номерах, номерного фонду, охорони тощо.

3 ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГРК «ШОТЛАНДІЯ»

3.1 Вдосконалення способів автоматизації готельно-ресторанного бізнесу

У певний момент заклад починає повністю автоматизувати свою роботу. Це зумовлено різними чинниками, але найбільш важливим є оптимізація та прискорення внутрішніх процесів закладу. На сьогоднішній день використання автоматизованих систем управління є ключовим для закладів готельно-ресторанного господарства, які прагнуть залишатися конкурентоспроможними та успішними.

Основні проблеми неавтоматизованого бізнесу:

- Неструктурованість даних в системі інформаційного забезпечення.
- Велика кількість часу йде на циклічні процеси.
- Недотримання бізнес-логіки.
- Велика кількість помилок через дублювання даних.

Переваги автоматизації бізнес-процесів закладу:

– Впорядкування розподілу роботи серед працівників. Впровадження автоматизованої інформаційної системи дає змогу кожному працівнику бачити, які завдання стоять перед ним і термін виконання.

– Зменшення впливу людського фактора на бізнес-процеси, а саме: формування клієнтської бази, виконання простих завдань в автоматичному режимі, уникнення втрати даних.

– Захист даних від кібератак і покращення інформаційної безпеки. Автоматизована інформаційна система дає змогу відстежувати всі дії, що порушують питання інформаційної безпеки.

Незважаючи на те, що процеси автоматизації стрімко розвивається у всьому світі, не завжди можна повністю автоматизувати всі процеси, що відбуваються в закладі. Деякі завдання стосуються слабо структурованих завдань і ще потребують участі керівників, а саме: корпоративну культуру, пошук і управління персоналом, комунікацію з клієнтами. Але все ж таки автоматизація може охопити наступні процеси:

- Менеджерські, що стосуються стратегічного управління закладом та персоналом.
- Операційні - виробництво, проектування, маркетинг, технічну підтримку.
- Сервісні, які передбачають системне адміністрування, логістика, бухгалтерія тощо.
- Адаптація і навчання персоналу в онлайн-системі Sintegrum

Одним з рішень автоматизації закладів готельно-ресторанного бізнесу є сервіс Sintegrum, що забезпечує навчання працівників. У цій програмі є безліч можливостей, а найголовніше, є можливість самостійно побудувати весь процес за допомогою простого інтерфейсу. Наявні різноманітні функції, що полегшують не лише засвоєння інформації працівниками, але й процеси пошуку та ознайомлення працівників зі своїми обов'язками.

Як приклад, кандидат може ознайомитися з програмою ще до прийняття на роботу, а вже під час підвищення кваліфікації директор може самостійно розробити структуру та послідовність представлення інформації. Завдяки цьому весь процес управління стає більш ефективним та зручним для всього персоналу.

Спочатку в програмі Sintegrum створюються підрозділи та посади. Перший етап побудови програми Sintegrum – рекрутинг. Він надає змогу визначити завдання для кандидата по кожній посаді: тести, текстове питання, тощо. При додаванні нового працівника в програму Sintegrum за ним можна закріпити відповідальну особу, яка займатиметься перевіркою пройдених завдань.

Наступний етап забезпечує полегшення процесу адаптації працівника. Керівники налаштовують власними силами налаштовують програму: продумують текстові та відеоматеріали, таблиці, які хочуть помістити в програму, послідовність видачі інформації та завдань. Самі модулі можуть містити посилання на внутрішні документи закладу.

Третій етап – процес інтеграції, в систему закладено весь навчальний матеріал та закріплений за певною посадою персоналу.

Четвертим кроком для працівника є підвищення кваліфікації, тоді до системи завантажуються додаткові матеріали та завдання.

Впровадження програми Sintegrum розпочалося в липні 2021 року. До розробки проєкту залучалися керівники підрозділів, менеджери готелів і фахівці зі сфери гостинності. Перше навчання працівників готелів відбулося у листопаді 2021 року.

Програма Sintegrum успішно закриває таку основну задачу - проведення навчання потенційних кандидатів на етапі, коли працівник пройшов співбесіду, але ще не розпочав стажування. На випробувальний термін у готельно-ресторанний заклад кандидат вже приходять з певними знаннями, які потрібно реалізувати на практиці.

Програма забезпечує структурування кандидатів, атестації та підвищенні кваліфікації працівників. Програма Sintegrum надає доступ до бази знань, з тренінгами й усіма внутрішніми робочими документами. Це гарна можливість пройти навчання (підвищення кваліфікації) на будь-яку тему. Наприклад, якщо адміністратор прагне освоїти професію SMM, також може знайти матеріали по цій платформі.

Нині онлайн-навчання Програми Sintegrum займає достатній термін, з огляду на поданий обсяг інформації, але це значно скорочує витрати часу менеджера на проведення стажування та випробувальний термін скорочується на 1-2 дні, залежно від посади.

Впровадження ІС вимагає зусиль і відповідних витрат. Витрати можна фінансувати тільки з прибутку закладу. Тому нововведення доцільно

впроваджувати тільки при стійкому стані готельно-ресторанного комплексу, у разі стабільного отримання прибутку.

Приріст прибутку (за рахунок підвищення продуктивності праці на 10%) у 2023 році складе:

$$\Delta \text{Пр} = 456,7 * 1,1 * 56 - 22960,1 * 0,88 - 2674,6 - 65 = 341,91 \text{ тис.грн.}$$

Отже впровадження даних заходів є доцільним.

Інформаційна система у ГРК «Шотландія» повинна формуватися та вдосконалюватися з урахуванням зазначених вимог, що є обов'язковою умовою підвищення дієвості та ефективності управління закладом.

Інформаційна система повинна підтримувати такий процес взаємодії між модулями та АРМ, яка відповідає б вимогам та технічним можливостям користувача. Найважливішими параметрами ІС є надійність, безпека, масштабованість, використання архітектури клієнт-сервер.

Застосування мережевих додатків, а саме: система управління базами даних, електронні таблиці, дозволяє працівникам працювати на своєму робочому місці, що може набагато прискорити ведення справ.

Наявність інформаційної мережі дозволить працівникам готельно-ресторанного комплексу спільно використовувати наявне периферійне обладнання (лазерні принтери, пристрої резервного копіювання, комунікаційне обладнання). Це знижує витрати на придбання, що припадає на одного працівника, та забезпечує доступ до них великій кількості користувачів.

3.2 Впровадження таск-менеджерів для управління проектами ГРК «Шотландія»

Одне з головних завдань Project або Product Manager — вірно розподіляти і контролювати роботу команди. Коли проектів та учасників

невелика кількість, менеджер може обійтися Excel, електронною поштою та месенджерами для взаємодії з учасниками проєкту.

Серед безлічі листувань та повідомлень губляться файли та важлива інформація. Для усунення таких недоліків доцільно використати таск-менеджер – програма для створення спільного робочого простору, в якому можливо планувати та визначати завдання, контролювати процес і результат.

Trello – додаток-планувальник на з використанням Kanban-дошки для спільної роботи проектною командою. У базовій версії кожен проєкт представлений у вигляді дошки, яка поділена на колонки під назвою етапів робочого процесу проєкту. Завдання у вигляді карток додаються у відповідні стовпці.

Для роботи доступні такі версії: додаток на iOS та Android, онлайн-сервіс, програма для Windows та MacOS,. Є можливість індивідуального налаштування робочого процесу під проєкт вручну. Адміністратор може надавати рівні доступу та розподіляти ролі працівників, контролювати постановку завдань та процес їх виконання, відстежувати результати.

Плюси: наочний та простий інтерфейс, безкоштовна версія з базовим набором інструментів, можливість роботи офлайн, дружня та оперативна технічна підтримка.

Мінуси: одночасне відображення завдань лише одного проєкту, безкоштовна версія Trello обмежена 10 Kanban-дошками.

Trello – досить зручний таск-менеджер для організації роботи невеликої проектною командою, управління не складними та короткими проєктами.

Asana – сервіс чи програма управління проєктами, яка візуально та за функціональністю схожа на Trello. Завдання також ставляться на Kanban-дошці, використовуються стандартні інструменти.

Для роботи доступні варіанти у вигляді: програми на iOS та Android, онлайн-сервісу, програма для Windows. Високий ступінь деталізації: проєкт – завдання – підзавдання – мітки. Присутня можливість відмічати завдання,

групувати їх та створювати для них окремі робочі столи. Але розширений набір інструментів представлений у платній версії.

Плюси: простий та зрозумілий інтерфейс, безкоштовна версія зі стандартним набором інструментів, автономний режим роботи, інтеграція з великою кількістю програм та сервісів.

Підтримка Asana Academy здійснюється за допомогою тестів та завдань і дозволяє швидше адаптуватися до роботи таск-менеджера.

Мінуси: основні фічі наявні лише у платній версії, безкоштовна версія обмежена 15 користувачами.

Basecamp – платформа чи сервіс для управління проектами на основі чек-листів. Наявний простий інтерфейс, об'єднує основні інструменти для планування, постановки і відстеження завдань, комунікації між учасниками команди проекту.

Для роботи доступні вебверсія, програми на iOS та Android, програма для ПК. В цілому даний таск-менеджер є єдиним робочим простором із завданнями, загальним чатом, файлами, календарем, стрічкою новин і автоматичними чеклістами. Завдання проекту можуть бути розподілені на декілька осіб, а далі групуються в лист. Запропоновано зручний перегляд активності користувачів.

Плюси: вбудований онлайн-чат; класичний підхід до створення завдань; стрічка новин, календар та зручне визначення прогресу.

Мінуси: відсутня безкоштовна версія, не досить зручне наочне відображення.

Таск-менеджер - це особистий помічник, а не просто система управління проектами. Тому при його сервісу виборі обов'язково враховуйте:

- зручність для роботи команди;
- реальні бізнес-завдання, які необхідно закрити;
- технічні особливості та тимчасові терміни щодо використання та налаштування;

- можливості масштабування у разі збільшення кількості та складності проєктів.

Таблиця 3.1 – Рекомендовані пропозиції щодо удосконалення управління інноваційною діяльністю ГРК «Шотландія»

Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
1. Вдосконалення способів автоматизації готельно-ресторанного бізнесу	Впровадження програми Sintegrum Створення єдиної АСУ	Підвищення продуктивності праці, підвищення кваліфікації працівників Приріст прибутку 319,1 грн
2 Впровадження таск-менеджерів управління проєктами ГРК «Шотландія»	Запровадження програми «Trello»	Підвищення продуктивності праці, ефективне виконання поставлених завдань

ВИСНОВКИ

Готельно-ресторанне господарство, як одна з основних складових індустрії гостинності, є високодохідною галуззю економіки України, що розвивається. Готельно-ресторанні комплекси, окрім послуг з тимчасового проживання, надають послуги харчування (ресторан, бар), додаткові послуги (хімчистка, пральня, тощо); спеціалізованих приміщень (фітнес-центр, басейн, сауна), анімаційні послуги, для бізнесу (проведення ділових зустрічей, конференцій) тощо.

Проблема впровадження сучасних ефективних моделей управління в автоматизованих інформаційних системах, відповідають світовим стандартам та обумовлена необхідністю надання високоякісних готельно-ресторанних послуг клієнтам, а також необхідністю забезпечення безпеки відвідувачів та персоналу.

Успіхи провідних світових готельно-ресторанних комплексів у забезпеченні високої якості готельно-ресторанних послуг, їх швидкому оновленні (вдосконаленні), зниженні витрат та інтеграції зусиль працівників пов'язані з тим, що в них використовуються високоефективні системи управління.

Велике значення для ефективної управлінської політики має система інформаційного забезпечення, так і світових досягнень у теорії та практиці управління.

Сьогодні інформаційні технології застосовуються не тільки для автоматизації обробки великих обсягів інформації, але й для реалізації нових ідей, нових способів зміцнення конкурентних переваг.

Основними засобами для перебігу інформаційних процесів є: збирання інформації; аналіз; перетворення й обробка; зберігання й захист; передача для подальшого використання.

В даний час автоматизація бізнес-процесів набуває все більшого поширення на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Інформаційні технології полегшують процес організації та підвищують ефективність управління закладом.

Індустрія гостинності частіше використовує системи PMS (Property Management System), у той час як заклади з надання послуг харчування використовують системи RMS.

Вплив інформаційних технологій на управління готельно-ресторанним комплексом величезний, оскільки напряму пов'язаний з підвищенням ефективності роботи закладу.

Використання можливостей телекомунікаційних технологій дозволяє прискорити процес створення і надання пакетів послуг клієнтам, вирішувати завдання маркетингового планування, фінансово-операційного управління, підвищувати конкурентоздатність продукції та послуг. Сучасний рівень автоматизації системи управління в закладах готельно-ресторанного господарства дозволяє здійснювати бронювання та підтвердження практично одночасно.

У єдине інформаційне поле сучасного готельно-ресторанного комплексу входять: інтегровані автоматизована система управління закладом, інформатизації за технологією Клієнт-сервер, комплекси систем безпеки, життєзабезпечення.

Отже, формування ефективної системи інформаційного забезпечення, швидкість поширення інформації про послуги є настільки ж важливим для виживання галузі готельно-ресторанного господарства, як і фактичне надання послуг.

СПИСОК ВИКРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів/ Л. Агафонова, О. Агафонова; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Знання України, 2015. – 351 с.
2. Виноградська А. Технологія комерційного підприємництва: Навчальний посібник/ А. Виноградська,; М-во освіти і науки України, Київ. економ. ін-т менеджм. (екомен). – К.: Центр навчальної літератури, 2016. – 778 с.
3. Виноградська А. Стратегія готельного бізнесу в Україні/ А. Виноградська // Діловий вісник. – 2019. – № 11. – С. 24-25
4. Карсекін В. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні/ В. Карсекін // Економіка України. – 2017. – № 9. – С. 41-47
5. Кияниця А. Стратегія і тактика управління підприємствами готельного господарства та туризму в Україні, А. Кияниця // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. – 2019. – № 3. – С. 149-159.
6. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник/ М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. – К.: ЦУЛ, 2014. – 272 с.
7. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник для студ. вузів/ Л. Нечаюк, Н. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2013. – 346 с.
8. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах: Збірник наукових праць/ Київський нац. торговельно-економічний ун-т; Ред. кол.: М.І. Пересічний, Н.Я. Орлова, Т.І. Ткаченко. – К.: ЦУЛ, 2012. – 168 с
9. Роглев Х. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник / Х.Роглев. – К.: Кондор, 2015. – 405 с.
10. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник для студ. вузів/ КІЕП; Ред. В.К.Федорченко. – К.: Вища школа, 2011. – 236 с.

11. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник / Г.Мунін, А. Змійов, Г. Зінов'єв та ін./ За ред. С. І. Дорогунцова. – К.: Ліра-К, 2015. – 514 с.

12. Управління інформаційною базою управління готелем/ С.Я.Король// Економіка і підприємництво: стан та перспективи. – 2013. – С.220–224.

13. Жилінський О.О. Інформаційні технології в управлінні закладами індустрії гостинності //XI Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, академіка НАН України Миколи Григоровича Чумаченка: «Соціальна відповідальність як основа інноваційного розвитку бізнесу. 26.05.2023.

14. Кожухівська Р.Б. Напрями застосування інформаційних технологій в комунікаційних стратегіях українських туристичних підприємств та підприємств індустрії гостинності// [Електронний ресурс]. URL:<https://dspace.udpu.edu.ua/jspui/bitstream/6789/4695/1/Napriamy%20zastosuvannia%20informatiinykh%20tekhnologii.pdf>

15. Гейдарова О.В. Сучасні технології в індустрії гостинності України// V МНПК «Актуальні проблеми економіки та менеджменту: теоретичні і практичні аспекти», Хмельницький, 12-13 травня, 2017р.

16. Гейдарова О.В. Інформаційно-комунікаційні технології у забезпеченні бізнес-процесів організації// Міжнародна науково-практична конференція «Актуальні проблеми економіки, фінансів, менеджменту і права», 2 грудня 2022. – Житомир

17. Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес: Зб. матеріалів студентської науково-практичної конференції (Львів, 6 березня 2019 р.) Міністерство освіти та науки України, Львівський інститут економіки та туризму. Львів: ЛІЕТ, 2019. 162 с.

18. Калініченко О.О. Стратегічні напрями розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства Збірник тез доповідей I Всеукраїнської

науково-практичної Інтернет-конференції «Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, пролеми та інновації» (14-15 л того 2019 року) Міністерство освіти і науки України; Житомирський державний університет імені Івана Франка. Житомир, 2018. С.4-6.

19. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: Підручник/ Т.Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. - 447 с.

20. Сутність та особливості готельних послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://studfiles.net/preview/5563283/page:2/>

21. Сутність та особливості послуг, які надаються споживачам у готельному господарстві [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://lektsii.com/2-102690.html>

22. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://tourism-book.com/pbooks/book-62/ua/chapter-2398/>

23. Шмагін Ю. В. Перспективи розвитку готельного бізнесу та ресторанної справи [Електронний ресурс] / Ю. В. Шмагін – Режим доступу до ресурсу: http://www.rusnauka.com/2_KAND_2009/Economics/39523.doc.htm

24. Якість послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://tourlib.net/books_ukr/roglev12-2.htm

25. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: Навчальний посібник/ М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.