

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»

Декан факультету



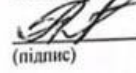
Віта ЦИРУЛЬНІКОВА

(ім'я і прізвище)

«18» червня 2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри



Лариса ШАРАН

(ім'я і прізвище)

«17» червня 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(код та назва спеціальності)

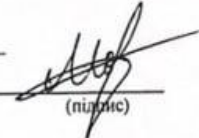
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Удосконалення інформаційного забезпечення сервісних процесів в готельному підприємстві»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-5

Мостова Анастасія Сергіївна

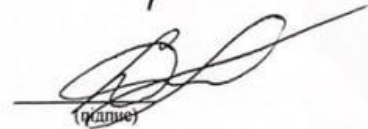
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)



(підпис)

Керівник Ольга ДУЛЬКА

(ім'я і прізвище)



(підпис)

Рецензент Юрій СОЛОГУБ

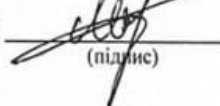
(ім'я і прізвище)



(підпис)

Я, як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) незарядженої допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач



(підпис)

Київ – 2024 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені В.Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

Лариса ШАРАН

« 08 » травня 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Мостової Анастасії Сергіївни

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Удосконалення інформаційного забезпечення сервісних процесів в готельному підприємстві»

керівник роботи Дулька Ольга Степанівна, к.т.н.

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від "08" травня 2024 року №339-КС

2. Термін подання здобувачем роботи 6 червня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи «Удосконалення інформаційного забезпечення сервісних процесів в готельному підприємстві», готель "Воздвиженський" м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ. Розділ 1 Стан інформаційного забезпечення сервісних процесів в готельних підприємствах м. Київ; Розділ 2 Характеристика готелю "Воздвиженський"; Розділ 3 Способи удосконалення інформаційного забезпечення сервісних процесів в готельному підприємстві "Воздвиженський"; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додатки

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

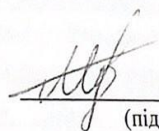
Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Дулька О.С., доцент	08.05.24 р.	14.05.24 р.
Розділ 2	Дулька О.С., доцент	15.05.24 р.	22.05.24 р.
Розділ 3	Дулька О.С., доцент	23.05.24 р.	31.05.24 р.

7. Дата видачі завдання 08 травня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

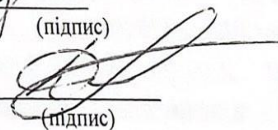
№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 СТАН ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ М.КІЇВ	08.05- 14.05.2024р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ»	15.05.2024- 22.05.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 СПОСОБИ УДСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ»	23.05- 31.05.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ	01.06- 03.06.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.06.2024р.	Виконано

Здобувач


(підпис)

Анастасія МОСТОВА
(ім'я, прізвище)

Керівник роботи


(підпис)

Ольга ДУЛЬКА
(ім'я, прізвище)

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Мостової Анастасії Сергіївни

факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
імені проф. В.Ф. Доценка

денна форма здобуття освіти, спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа», освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: *«Удосконалення інформаційного забезпечення сервісних процесів готельного підприємства»*

Керівник роботи: Дулька Ольга Степанівна, к.т.н.

Дата захисту “.....” червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою

АНОТАЦІЯ

У ході кваліфікаційної роботи проведено дослідження готельного господарства в місті Київ, розвиток та аналіз за останні 3 роки. Відповідно до обраної теми, а саме «Удосконалення інформаційного забезпечення сервісних процесів готельного підприємства» був проведений аналіз інформаційного забезпечення готелів столиці та запропоновано структуру впровадження системи SERVIO HMS. Окреслено процес інформаційного забезпечення готелю "Воздвиженський". Визначено проблеми інформаційного забезпечення сервісних процесів готелів Києва. Проведене впровадження системи SERVIO HMS в готель дозволяє покращити сервіс пришвидшити роботу підприємства з урахуванням отримання прибутку.

Кваліфікаційна робота виконана на 44 сторінках комп'ютерного тексту та містить 8 таблиць, 12 рисунків

Ключові слова: готельне господарство, інформаційне забезпечення, сервіс, конкуренція, підвищення якості.

ABSTRACT

In the course of the qualification work, a study of the hotel industry in the city of Kyiv, development and analysis over the past 3 years was carried out. In accordance with the selected topic, namely "Improving the information support of the service processes of the hotel enterprise", an analysis of the information support of the capital's hotels was carried out and the structure of the implementation of the SERVIO HMS system was proposed. The information support process of the "Vozdvizhenskyi" hotel was outlined. the implementation of the SERVIO HMS system in the hotel allows to improve the service and speed up the work of the enterprise, taking into account the receipt of profit.

The qualification work consists of 44 pages of computer text and includes 8 tables, 12 figures.

Keywords: hotel management, information support, service, competition, quality improvement.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. СТАН ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ В М.КИЇВ.....	6
1.1 Загальний стан готельного господарства в м.Київ.....	6
1.2 Загальні тренди інформаційного забезпечення сервісних процесів.....	10
1.3 Проблеми інформаційного забезпечення індустрії гостинності в регіоні.....	16
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЮ «ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ».....	21
2.1 Загальні відомості про готель «Воздвиженський».....	21
2.2 Характеристика основних та додаткових послуг готелю.....	23
2.3 Інформаційне забезпечення сервісних процесів в готелі.....	26
РОЗДІЛ 3. СПОСОБИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ».....	32
3.1 Напрямки покращення інформаційного забезпечення готельного підприємства.	32
3.2 Розробка заходів щодо інформаційного забезпечення.....	34
3.3 Оцінка запропонованих заходів інформаційного забезпечення.....	36
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.....	40
ДОДАТКИ	
.....	42

ВСТУП

Актуальність теми. Готельний бізнес є одним із основних складових економіки України. У сучасних умовах сфера готельного господарства, як і будь-яка інша, постійно трансформується під впливом глобалізації та інтеграційних процесів. Так, ефективне функціонування індустрії гостинності є індикатором позитивних змін в економіці держави, важливою передумовою інтенсифікації міжнародних зв'язків та інтеграції країни у світове співтовариство.

Аналізуючи міжнародний досвід діяльності підприємств готельного бізнесу. Аналізуючи міжнародний досвід діяльності підприємств готельного бізнесу, можна зауважити, що зростання популярності цієї сфери господарювання зумовлює підвищення жорсткості умов виживання, що змушує заклади постійно звертатися до розробок новітніх технологій задля збереження місць на ринку, боротьби за прихильність гостя, підвищення якості обслуговування, а також розширення асортименту надаваних послуг.

Об'єкт і предмет дослідження. Удосконалення інформаційного забезпечення сервісних процесів в готельному підприємстві.

Мета і завдання дослідження (роботи). Аналіз інформаційного забезпечення сервісних процесів в готелі "Воздвиженський".

Завдання досліджень (роботи).

- Аналіз інформаційного забезпечення сервісних процесів готельно-ресторанного бізнесу у м. Київ.
- Аналіз чинників, що впливають на роботу готельно-ресторанних підприємств.
- Проаналізувати сервісно-виробничий процес підприємства «Воздвиженський».
- Сформулювати рекомендації, щодо вдосконалення інформаційного забезпечення підприємства та його розвитку в майбутньому.

Методи досліджень. Для досягнення поставленої в кваліфікаційній роботі мети були використані загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: аналізу та синтезу, систематизації, класифікації, проблемно-орієнтовний. При цьому було

проведено аналіз літературних джерел та Інтернет-ресурсів, вивчено статистичні дані та проаналізовано власні спостереження за роботою досліджуваного підприємства.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаної літератури та інтернет ресурсів, додатків.

РОЗДІЛ 1

СТАН ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ В М.КИЇВ

1.1 Загальний стан готельного господарства в м. Київ

Столичний регіон України – це привабливий туристичний центр, туристична інфраструктура якого вносить вагому долю в економіку міста.

Готельний бізнес в Києві тримається на плаву. Увага до безпеки та якості обслуговування дає змогу готельному бізнесу продовжувати розвиватися в складних умовах, підтримуючи економіку.

Багато компаній і підприємців продовжують здійснювати ділову активність в Києві. Зустрічі, переговори та конференції вимагають відповідних місць для проживання та проведення зустрічей. Готельні комплекси надають зручні умови для ділових поїздок, забезпечуючи необхідну інфраструктуру та сервіс.

Також не можна виключати той факт, що після початку війни в Україні спостерігалася масова міграція переселенців. Здебільшого такі люди тікали від небезпеки в регіони, що знаходилися далеко від фронту. Деякі готельні комплекси в Києві пропонували різні варіанти проживання для тимчасових переселенців, надаючи їм комфорт і умови, необхідні для проживання в непростих умовах. Ключовий дохід готелів після початку війни змістився в сторону доходу від проживання. Відзначається зниження доходів від F&B та особливо event-функцій;

В контексті змін на протязі останніх років, індустрія гостинності м. Києва та країни загалом суттєво змінювалась. В цьому напрямки можна виділити три етапи:

-перша фаза – із січня до 24 лютого 2022 року. Вона характеризувалася високим рівнем попиту на готелі. Заповнюваність у цей період перевищувала показники 2021 року, а в деяких регіонах – навіть докарантинних років.

У цей період середній рівень попиту на готелі в Києві зростав. За січень-лютий заповнюваність зросла з 30% до 40% порівняно з аналогічним періодом 2021 року, а в готелях високого цінового сегмента (5 зірок) показник підвищився з 21% до 33%.

-друга фаза почалася 24 лютого 2022 року і тривала близько трьох місяців. У цей період багато готелів Києва були зачинені, а ті, що працювали, мали достатньо низькі показники середнього рівня заповнюваності – 10-20%.

"Готель – це цілодобовий механізм. У кризовій ситуації потрібно діяти оперативно, зважаючи на всі фактори. Ми тоді організували для гостей переселення в партнерські готелі, які могли продовжувати повноцінну операційну діяльність", – розповіла комерційна директорка готелю Holiday Inn Kyiv Діана Батищева.

Таблиця 1.1-Заповненість готелів у Києві в період 2021-2023р.

Заповненість готелів у Києві в період 2021-2023р.				
Період	Зірковість	Відсоток заповнення	Зірковість	Відсоток заповнення
Січень-лютий 2021	1-4 зірки	30%	5 зірок	21%
Березень-травень 2021	1-4 зірки	40%	5 зірок	24%
Січень лютий 2022	1-4 зірки	40%	5 зірок	33%
Березень-травень 2022	1-4 зірки	15%	5 зірок	37%
Червень 2022-червень 2023	1-4 зірки	20%	5 зірок	40%

Розроблено автором

Натомість п'ятизіркові готелі мали хороші показники заповнюваності завдяки підвищеному попиту з боку представників ЗМІ, дипломатичних делегацій та міжнародних волонтерських організацій. Показники були кращими, ніж до великої війни. Середній рівень заповнюваності п'ятизіркових готелів у березні-травні 2022 року становив 37% проти 27% в аналогічний період 2021 року.

- Третя фаза, яка почалася влітку 2022 року і триває досі, характеризувалася поверненням внутрішньо переміщених осіб до місць постійного проживання.

У готелях Києва заповнюваність стабілізувалася на початку червня і становила 15-20% до березня 2023 року. За даними ЕУ та HotelMatrix, у Києві середня заповнюваність готелів у 2022 році становила 22% проти 50% у 2021 році. Як повідомили в Держагентстві розвитку туризму, середня вартість номера в столичних готелях у квітні становила 2 182 грн, у вересні – 1 636 грн. Це найвищий та найнижчий показники 2022 року.

Загалом за підсумками 2022 року пропозиція розміщення в готелях Києва перевищила попит у п'ять разів.

Зростання завантаження почалося з вересня 2022 року внаслідок початку проведення заходів та розміщення мінігруп. Ця тенденція зберігається. Переломним моментом у показниках завантаження за індивідуальними гостями стали обстріли Києва в жовтні.

У п'ятизіркових готелях столиці протягом першого кварталу 2023 року середній рівень заповнюваності становив 28-40%, що вище, ніж у цей же період 2021 року.

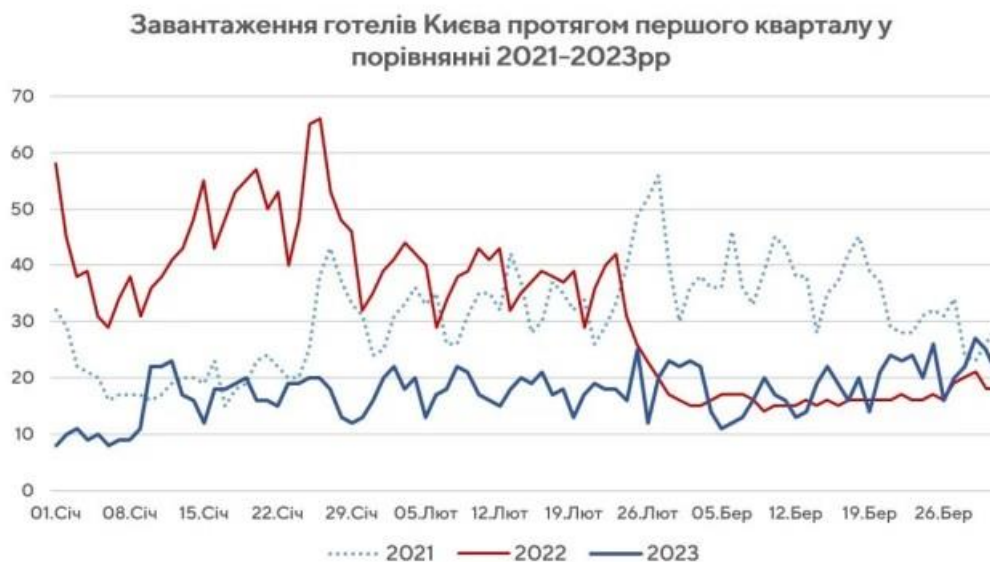


Рисунок 1.1-Завантаження готелів Києва протягом першого кварталу 2021-2023р.

Розроблено автором за даними [19]

В умовах війни до витрат готелів додалося забезпечення безпеки для гостей та персоналу, що скорочує прибутки. Самоокупність готелю не гарантована щомісяця, але прогноз та план прибутковості робляться, як і раніше.

Від початку 2024 року варто зазначити що заповненість готелів поки що не змінюється в порівнянні з 2023 роком. При цьому попитом у тиристів користуються бутік готелі, які представленрядом готелів, середня цінова політика номерів у таких засобах розміщення наведена в табл. 1.2

Табл 1.2 - Ціни в бутік готелях Києва за 2024 рік

Ціни в бутік готелях Києва за 2024 рік	
Назва бутік-отелю	Ціна
BonApart Hotel by UHM	3016грн
Real Home Apartments in Kiev Center	1015грн
CITYHOTEL	3492 грн
Парк-готель Голосієво	2750 грн
Senator Maidan	4085 грн
Sunflower B&B	1260 грн
Астері	1760 грн
Nordian Classic in Kyiv	1790 грн
11 Mirrors Design Hotel	12382 грн
Staro Hotel	2700 грн

Розроблено автором

До повного та сталого завершення війни на ринку відсутні передумови для суттєвої зміни рівня заповнюваності та інших операційних показників з огляду на обмежені економічні можливості населення та високий рівень невизначеності

Зокрема, на ринку відсутні передумови для відновлення туристичних потоків, особливо іноземних. У Держагентстві розвитку туризму вважають, що у випадку швидкого закінчення війни та відновлення авіасполучення галузь швидко відновить довоєнні показники. Особливо це стосується готелів, що орієнтуються на іноземців.

У Держагентстві розвитку туризму прогнозують, що у випадку тривалої війни галузь буде повільно відновлюватися. Попит матимуть заклади в мальовничих і курортних місцях, із спеціальними програмами для дітей та конференцзалами в укриттях.

1.2 Загальні тренди інформаційного забезпечення сервісних процесів

Можливості автоматизації обслуговування придбали комплексний характер і охоплюють усі процеси функціонування готелю і взаємин з гостями. Донедавна українська готельна індустрія знаходилася в ізоляції від світових тенденцій розвитку і сьогодні переживає етап масштабної переорієнтації з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих ІТ управління готелем. Для більшості готелів України (60 %), впровадження автоматизованих інформаційних технологій (АІТ) управління є необхідним і вже стало реальним фактом, вкрай важливим для успішного розвитку бізнесу. Як в усьому світі, так і в Україні, використання сучасних АІТ стає засобом конкурентної боротьби готелів.

Найвідомішими фірмами, що пропонують комплексні програмні засоби автоматизації ІТ готелів, є: «Inter Hotel», «Lodging Touch Libica»-(Лібра Інтернешнл), «Intellect Service»(Вест Про) «UCS-UKR», «Галактика», «СІТЕК». Ці фірми пропонують свій програмний продукт і сервісне обслуговування.

За допомогою смартфонів готельні послуги стрімко удосконалюються порівняно із минулими роками: почали масово практикувати мобільні додатки для броні номерів у закладах розміщення та використовувати свій смартфон для відкриття власного номеру. При цьому така технологія вже замінює магнітні ключі-картки з якими відбуваються постійні неполадки під час відкриття номеру. Заклади розміщення, як: Starwood Hotels and Resorts Worldwide, готельна мережа Hilton, в готелях під брендом Aloft, Element і W по всьому світу, вже надають гостям таку можливість через додаток SPG Keyless-першої мобільної системи в історії готельної індустрії. Лише за єдиний прорив QR-кода, за допомогою якого здійснюється підключення до Wi-Fi мережі і можлива авторизація відкриття власного заброньованого номеру, можна стверджувати, що готелі набагато підняли рівень послуги бронювання для гостей, якість виконання обов'язків працівників готельного господарства, які спромоглися втілювати нові технології та можливості.

Перевагою перед незалежними готелями є об'єднання інформаційних і управлінських ресурсів окремих готелів у єдиний інформаційний простір. Збір і аналіз інформації тісно по-в'язані із системами центрального інформаційного

забезпечення. Така система надає величезні можливості щодо збору та аналізу даних. Дані про заявки гостей, тарифи, за якими гості проживають, їхні переваги і побажання автоматично із системи управління одного готелю передаються до іншого готелю. Створюється єдина інформаційна база, що являє собою наймогутніший інструмент для аналізу ринку та ефективного маркетингу готельних послуг. Один раз заведена історія гостя може бути доступна менеджеру з будь-якого готелю ланцюга, а також на корпоративному рівні. Можна одержати статистику про кількість заїздів (незаїздів) і про загальний дохід від проживання будь-якого гостя. Нове покоління систем дозволяє навіть зберігати електронні фотографії і зразки підписів своїх гостей.

Маркетинг у готельній індустрії набуває нового відтінку. Тепер це не лише пошук нових клієнтів, але і робота з людьми, що уже коли-небудь зупинялися в готелі. На сьогоднішній день практично кожен готельний ланцюг пропонує програму заохочення постійних клієнтів. А сучасні інформаційні засоби надають директорам з продажів і маркетингу готелів можливості для ефективного управління такими програмами.

Надання виняткового сервісу стає цілком реальним. Нові завдання, нові можливості інтеграції баз даних, інформаційний аналіз, двосторонній зв'язок з міжнародними системами бронювання і управління і є остаточною моделлю інформаційних готельних технологій.

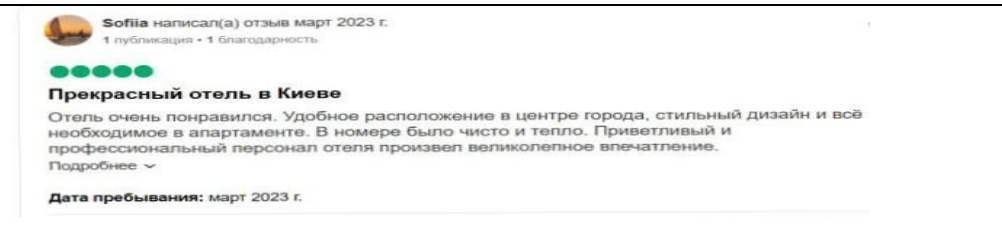


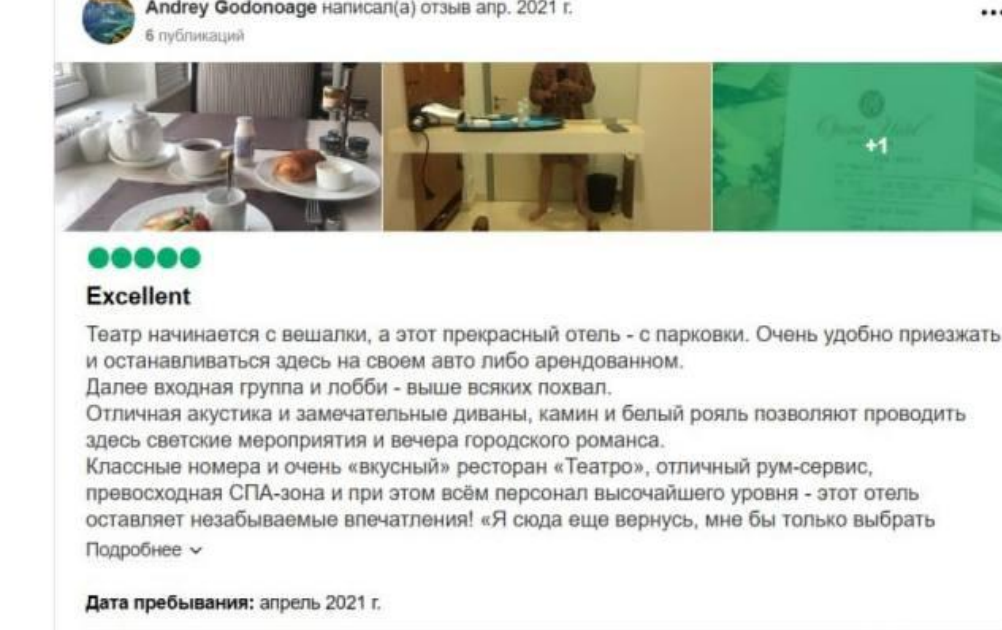

Інформаційний технологічний прогрес випереджує очікування готелів у довгостроковій адекватності впроваджених АІТ систем. Якщо раніше готелі змінювали технологічне оснащення в середньому кожні 7-9 років, то сьогодні цикл скоротився до 3-5 років, і тенденція до скорочення цього терміну продовжується. Згідно з проведеним на Заході компанією Microsoft дослідженням, 60-70% усіх готелів протягом найближчих п'яти років закуплять нову систему управління готелем. Важливо відзначити, що сам як такий факт установки сучасної системи не означає безумовного отримання віддачі від здійснених витрат. Ефективність автоматизації обумовлюється цілим комплексом скоординованих заходів щодо перегляду сформованих методів і порядку роботи, перепідготовки персоналу


готелю, розробки і перетворення інформаційно-технологічної стратегії підприємства. Цінність системи можна розглядати в двох розрізах-у процесах, які система автоматизує, і даних, які акумулює система в ході своєї роботи.

Крім функцій управління, системи пропонують додаткові можливості підвищення рівня сервісу для гостей. Гість стає центром уваги та одержує індивідуально-орієнтований сервіс. Система дозволяє враховувати різноманітні побажання і переваги гостей, а процес надання послуг робити безпроблемним для клієнта. Система зберігає дані по кожному гостю, що коли-небудь проживав у готелі, і при наступному його приїзді дозволить визначити правильний тариф, провести швидке поселення і випередити його побажання. Готель також одержує можливість вести централізований облік нарахувань і розрахунків з гостями.

Управління даними. В основі сучасних систем управління готелями лежать могутні бази даних, що дозволяють акумулювати і зберігати детальну інформацію з роботи готелю та його взаємин з кожним гостем. І якщо автоматизацію процесів функціонування готелю можна назвати обов'язковою умовою для успішної роботи готелю, то ефективне використання зібраних даних є ключовим чинником для досягнення готелем конкурентної переваги на ринку. Накопичені дані стають безцінним капіталом для готелю. Вони полегшують готелям прогнозування попиту на послуги і проведення більш ефективної маркетингової політики. Готель одержує можливість реалізовувати програми частого гостя і заохочувати своїх постійних клієнтів. Платіжна історія кожного клієнта готелю дозволяє правильно будувати кредитну політику. Без сумніву, комп'ютерні технології відкривають нові можливості в сфері управління і сервісу. Українські готелі усе більше усвідомлюють необхідність використання АІТ у своїй роботі.

Таблиця 1.3-Відгуки про готелі Києва

Відгуки про готелі Києва на сайті Booking	
Назва готелю	Відгуки
Senator Maidan	 <p>Sofia написал(а) отзыв март 2023 г. 1 публикация • 1 благодарность</p> <p>★★★★★</p> <p>Прекрасный отель в Киеве</p> <p>Отель очень понравился. Удобное расположение в центре города, стильный дизайн и всё необходимое в апартаменте. В номере было чисто и тепло. Приветливый и профессиональный персонал отеля произвел великолепное впечатление.</p> <p>Подробнее ▾</p> <p>Дата пребывания: март 2023 г.</p>
Radisson Blu Hotel	 <p>Wander17366010016 написал(а) отзыв дек. 2023 г. 1 публикация</p> <p>★★★★★</p> <p>Спасибо за высокий сервис и обслуживание, отдыхом остались довольны, вкусная еда и хорошее обслуживание, всё очень понравилось и обязательно приедем ещё, мягкие и удобные кровати, что было немаловажно</p> <p>Подробнее ▾</p> <p>Дата пребывания: ноябрь 2023 г.</p>
Ibis Kiev Railway Station	 <p>Юлия написал(а) отзыв янв. 2023 г. 2 публикации</p> <p>★★★★★</p> <p>Прекрасный отель с удобным расположением</p> <p>Гостиница современная, номера чистые, просторные и комфортные. Персонал вежлив и внимателен. Еда в ресторане вкусная. Удобное расположение, все необходимое рядом, вокзал, рестораны. Наше пребывание в отеле было максимально комфортным и приятным.</p> <p>Подробнее ▾</p> <p>Дата пребывания: январь 2023 г.</p>
Опера	 <p>Andrey Godonoage написал(а) отзыв апр. 2021 г. 6 публикаций</p>  <p>★★★★★</p> <p>Excellent</p> <p>Театр начинается с вешалки, а этот прекрасный отель - с парковки. Очень удобно приезжать и останавливаться здесь на своем авто либо арендованном.</p> <p>Далее входная группа и лобби - выше всяких похвал.</p> <p>Отличная акустика и замечательные диваны, камин и белый рояль позволяют проводить здесь светские мероприятия и вечера городского романа.</p> <p>Классные номера и очень «вкусный» ресторан «Театро», отличный рум-сервис, превосходная СПА-зона и при этом всё персонал высочайшего уровня - этот отель оставляет незабываемые впечатления! «Я сюда еще вернусь, мне бы только выбрать</p> <p>Подробнее ▾</p> <p>Дата пребывания: апрель 2021 г.</p>

<p>Radisson Blu Hotel</p>	 <p>Alona Kaplauh написал(а) отзыв янв. 2022 г. Черкассы, Украина • 22 публикации • 16 благодарностей</p> <p>★★★★★</p> <p>Тёплая атмосфера для всей семьи!</p> <p>По приезду, позвонила мне открыли подземный гараж, очень удобно, сухо и закрыто. Номер был тёплый и чистый. Вода в номере ежедневно пополнилась как кофе и чай. На завтраке можно было найти все что душе угодно, а для любителей Бенедикта на тосте и это было по заказу. Больше всего понравился сервис и персонал. Все улыбались и желали доброго утра.</p> <p>Подробнее ▾</p> <p>Дата пребывания: январь 2022 г.</p>
<p>Хілтон Київ</p>	 <p>annazlatasiho написал(а) отзыв янв. 2022 г. Киев, Украина • 1 публикация</p> <p>★★★★★</p> <p>Отличный отель чтобы почувствовать себя роскошно и отдохнувшим</p> <p>Выбрала для первого посещения номер с панорамным видом. Мне повезло, заселили на 5 этаж и вид был красивым (на дорогу, ночью мигает и красиво). Идеально комфортный дизайн, умная техника, большая ванная с душем. Обязательно рекомендую посетить бассейн и спа (бронируйте заранее нужное вам время), кухня на высшем уровне, человеческие сытные порции. Минусы блекнут на фоне восхищения но они есть. Функции номера для курящих на самом деле нет, подушки будто перьевые (у кого аллергия учитывайте заранее). На этом минусы заканчиваются. После Хилтона сложно воспринимать другие отели, обязательно вернусь еще</p> <p>Подробнее ▾</p>

Розроблено автором за даними [19]

Соціальні мережі – це ефективні способи просування для готельних мереж. Однак сьогодні величезна частина готелів не використовують цю можливість. За результатами дослідження TravelClick – одного з провідних постачальників послуг електронної комерції для готелів, тільки 20% готельних об’єктів використовують мережу Twitter, 10% – Groupm та інші сервіси колективних знижок, тільки 8% – Геосервіс FourSquare. Найпопулярнішою мережею серед готельєрів став Facebook, який використовують близько 65%.

У таблиця 1.4 проаналізовано особливості використання інформаційних трендів в готелях підприємствах столиці

Таблиця 1.4 - Інформаційні тренди в готелях столиці

Інформаційні тренди в готелях столиці	
Назва готелю	Тренд
Воздвиженський	-3D візуалізація готелю -Веб сайт -Ведення соцмереж (інстаграм, фейсбук) -Електронне меню
Хілтон	-Веб сайт

	-Переклад сайту на іноземну мову
Україна	-3D візуалізація готелю -Ведення соцмереж(інстаграм,фейсбук) -Веб сайт

Розроблено автором

Такі оператори готельної індустрії, як Sofitel, Novotel, Hilton, Best Western мають свої сторінки в Twitter і велике число посилань на Facebook, що, безумовно, забезпечує їм більшу популярність на ринку. Для популяризації готелю в Facebook використовуються спеціальні «сторінки шанувальників» (Fan Page), а також групи – відкриті і закриті.

Кожен сучасний готель містить паблік в Facebook, Twitter, Instagram. На сайті кожного із провідних готелів обов'язково містяться іконки соцмереж. Цей паблік активно і якісно наповнюється: у пропорції 50/50 публікуються власні новини та пропозиції + цікавий контент (фотографії околиць, описи місць для відвідування, регіональні події). Також велику роль ведення соціальних мереж відіграє для залучення іноземних туристів.

Ці цифри на сайтах бронювання дорого коштують. Високий рейтинг говорить гостю - це круте місце, тут варто зупинитися, ціна обґрунтована. Гість купує локацію і картинку, яку він побачить на сайті бронювання.

Таблиця 1.5-Готелі котрі користуються попитом серед іноземних туристів

10 популярних готелів серед іноземців		
Назва готелю	Кількість відгуків	Загальний рейтинг
Дизайн-готель «11 Mirrors»	1210	5
Intercontinental Kiev Hotel	744	4,5
Radisson Blu Hotel	152	4.5
Готель «Опера»	670	4,5
Апарт-готель Senator Maidan	597	5

Готель «Ibis Kiev Railway Station»	454	4,5
Хілтон Київ	879	4,5
Готель Прем'єр-Палац	614	4,5
Готель «Інтерконтиненталь»	744	4,5
Готель «Fairmont Grand Hotel Kyiv»	673	4,5

Розроблено автором

Але важливо виправдати очікування гостя. Не варто забувати, що він обов'язково поділиться своєю думкою. А позитивні відгуки і високий рейтинг - головний маркетинговий ресурс, який впливає на заповнення готелю і цінову політику. Загальне враження формують маленькі, але дуже значущі деталі. Гості їх оціняють.

1.3 Проблеми інформаційного забезпечення індустрії гостинності в регіоні

Сучасний стан, у якому опинились підприємства сфери гостинності Києву вимагає подальшого дослідження проблеми, з урахуванням особливостей та перспектив розвитку готельного господарства. Зміст даної проблеми полягає в теоретичному узагальненні накопиченого вітчизняного та зарубіжного досвіду роботи в індустрії гостинності, методичному вирішенні завдань вдосконалення системи роботи, які відповідно, дозволять розвинути готель, уникнути проблем та адекватно реагувати на ситуацію навколо країни.



Рисунок 1.2-Характеристика видів інформаційних технологій

Розроблено автором за даними [11]

Поштовхом зростання потоку туристів можуть стати різні види туризму такі як медичний, екстремальний, зелений, гастрономічний, спортивний і розважальний. Регіон вже усвідомив який важливий туризм на сьогоднішній день так як це ефективний спосіб забезпечити валютні надходження, створити велику кількість робочих місць та інші переваги. Але для того, щоб розвивати сферу гостинності потрібно вирішити ряд проблем. Нажаль, проблем готельної сфери достатньо і без COVID-19 та військових конфліктів.

Однією з них є старіння фондів готелів. Більшість готелів є вітчизняними і 60% з них потребують реконструкції. Як показує практика, банки не хочуть вкладати гроші в реконструкцію, бо це дорого. А знайти інвестора в сучасних умовах через нестабільну ситуацію справа не з легких. Термін окупності в середньому складає 5-6 років, а у власників таких грошей немає.

Також однією з системних проблем є дефіцит висококваліфікованих кадрів в сфері маркетингу. В регіоні середній резерв кваліфікованого персоналу, а для навчання недосвідчених працівників потрібно багато часу і фінансових витрат. Кваліфікований персонал – це ключовий чинник зростання продуктивності на підприємстві, зниження витрат виробництва, що в подальшому становить підґрунтя конкурентоспроможності господарюючих суб'єктів ринкової економіки. Цю проблему можна вирішити такими способами:

1. Проводити тренінги для працівників готелю і межах регіону, періодично пропонувати курси для підвищення кваліфікації персоналу.
2. Створювати та мотивувати заклади вищої освіти, які можуть готувати фахівців готельного бізнесу.
3. Залучати іноземних фахівців для навчання вітчизняних працівників та надавати можливість проходити стажування за кордоном.

Ще однією проблемою є низький рівень інформатизації. Відсутність сайтів та сторінок в соцмережах. Без інформаційної підтримки просування тур продукту є проблематичним. Як показує закордонний досвід, витрачені кошти на рекламу

своєї країни обертаються великим прибутком. Вирішити цю проблему можна реалізуючи такі заходи:

1. Змотивувати готелі виділяти відсоток прибутку на інформаційно-рекламне забезпечення туристичної діяльності.
2. Організовувати тури по історичним місцям столиці, проводити туристичні ярмарки.
3. Співпрацювати з підприємствами за кордоном для розповсюдження рекламних видань для створення іміджу готелю.
4. Створити та постійно оновлювати сторінку готелю в Інтернеті.

Проблем достатньо, які потребують уваги та пошуку шляхів їх вирішення. Війна в Україні спричиняє негативний вплив на розвиток туризму, а це в свою чергу, відбивається і на результатах роботи готельного бізнесу. Але, вірячи в перемогу та після завершення військових дій, більшість людей захоче подивитись яка насправді наша країна. Це буде своєрідною рекламою, яка може спричинити розвиток туризму.

Зростання конкуренції теж гальмує розвиток підприємства. Із зростанням міжнародних готельних мереж, вітчизняні готелі «потопають» в конкуренції. В нових готелях застосовуються нові технології, ефективні форми управління, вони мають більше досвіду. Але, з іншого боку, це є стимулом вітчизняним готелям вчитись і розвиватись.

Таблиця 1.6-Чинники впливу на розвиток ринку туристичних послуг

Чинники впливу на розвиток ринку туристичних послуг	
Чинники попиту	Чинники пропозиції
Купівельна спроможність	Забезпеченість територій рекреаційно-туристичними ресурсами
Усвідомлення туристичних можливостей	Розвинена інфраструктура

Розпорядження вільного часу	Рівень розвитку мобільності та реклами
-----------------------------	--

Розроблено автором

«Родзинкою» розвитку туризму в столиці може бути історична спадщина, ландшафт та привабливі об'єкти. Все це можна створити аби тільки знайшлося достатньо коштів з державного бюджету або іноземних інвестицій. Потрібно відновити туристичну інфраструктуру та зробити тури по місцях бойової слави ЗСУ. Також створити бренд України за допомогою реклами, зацікавити відвідувачів різними видами туризму. В країні є багато маловідомих локацій, які можна презентувати.

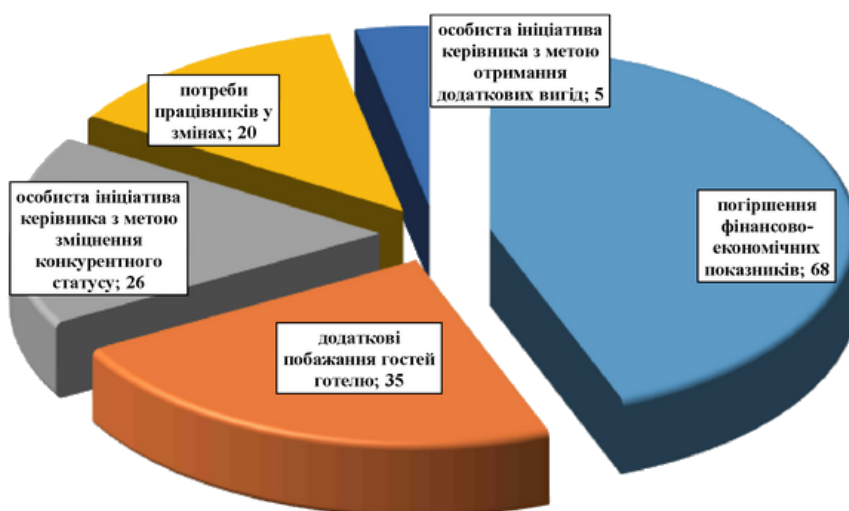


Рисунок 1.3-Причини проведення змін у структурі інформаційного забезпечення готелю

Розроблено автором за даними [11]

Ще одним вагомим недоліком інформаційного забезпечення готелів столиці можна вважати недостатнє або взагалі відсутнє опрацювання скарг гостей на сайтах бронювання. Це загрожує готелю зниженням потоку гостей та зниженню рейтингів на сайті бронювань.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКАГОТЕЛЮ «ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ»

2.1 Загальні відомості про готель «Воздвиженський»

Елегантний та камерний, оточений власним садом, бутік-готель Воздвиженський затишно розташувався на вулиці Воздвиженській 60 а,б на Подолі, за два кроки від Андріївського узвозу, у туристичному серці Києва.

Воздвиженський відомий своєю традиційною гостинністю, тут кожен гість бажаний та особливий. Комфортабельні та затишні дизайнерські номери, фірмовий сніданок та авторське меню від Шефа у ресторані Тераса, любовно підібрана колекція предметів мистецтва в інтер'єрах, професійний персонал – готель живе Вашими бажаннями!

Особлива гордість бутік-готелю – тінистий садок з відокремленими терасами, який дарує свою живу природну енергію та свіжість. Чудові відкриті локації готелю стануть гідним обрамленням будь-якої події, ділової вечері або романтичного тета-а-тета. Панорамна тераса на даху готелю відкриває чудові краєвиди на зелені схили та Поділ, запрошує на неповторний захід сонця. Час тут тече непомітно за дружнім гулянням. Прохолодний внутрішній Дворик – улюблене місце відпочинку городян та гостей готелю під час прогулянок Андріївським узвозом.

До послуг гостей:

- колекція з 32 номерів та люксів з авторським дизайном,
- ресторан авторської кухні,
- власний сад та чудові відкриті тераси,
- банкетний зал для святкових подій,
- послуги з організації ділових заходів,
- конференц-зал, Мала вітальня, арт простір Chambre, кімната для переговорів,
- міні-тренажерний зал,
- послуги ресепшн 24 години на добу,
- послуги пральні та хімчистки,

- паркування,
- концепт стор Chambre.

Повне найменування юридичної особи: товариство з обмеженою відповідальністю «Воздвиженський».

Організаційно-правова форма: товариство з обмеженою відповідальністю

Види діяльності

Основний:

55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування.

Інші:

- 46.39 Неспеціалізована оптова торгівля продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами

- 82.30 Організування конгресів і торговельних виставок

- 47.19 Інші види роздрібно́ї торгівлі в неспеціалізованих магазинах

- 56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування

70.22 Консультування з питань комерційної діяльності й керування

Тип закладу розміщення – готель, 4 зірки.

Ресторан Тераса розташований на 5 поверсі butik-готелю Воздвиженський. Елегантний зал ресторану сприяє затишній і повільній трапезі, в приємній атмосфері, де відчувається любов до гостя, а в декорі - увага до кожної деталі. Настрій створюють виразні офорти відомого українського художника Павла Макова та приємна музика. Увечері у ресторані запалюють свічки, що створює романтичний настрій. Високі французькі двері ведуть на балкон-терасу, що буквально потопає в квітах і зелені, тут приємно поснідати в тиші або неквапливо випити келих вина увечері.

Меню а ля карт ресторану Тераса – це чудова палітра смаків, представлена у стравах української кухні, стравах високої європейської кухні з додаванням яскравих азійських ноток.

Творчість та прагнення до бездоганності – ось що дозволяє ресторану Тераса у кожному сезоні дарувати гостям нові шедеври гастрономії. Гастрономічне меню представлено у варіанті літнього та зимового меню. Вишукані фірмові закуски

захоплюють гостей своєю оригінальною подачею з елементами шоу та новими смаками.

Вранці в залі ресторану подається фірмовий сніданок, велика кількість і різноманітність страв якого зарядить енергією на цілий день. Гостей зустрічають аромати кави та гарячої випічки. Ви можете замовити Set

Меню з гарячою стравою або вибрати окремі страви Меню сніданку.

2.2 Характеристика основних та додаткових послуг готелю

Послуги готелю "Воздвиженський"

Основні:

- Проживання
- Харчування

Додаткові:

- Платний трансфер від/до аеропорту
- Прибирання приміщень
- Пральня
- Хімчистка
- Послуги екскурсовода/ Замовлення квитків
- Чищення взуття
- Конференц-зали/ банкетні зали
- Факс/ фотокопіювання
- Дитячі ліжечка
- Дитяче меню
- Привітання в номер: фрукти, квіти шампанське, сирна тарілка

тарілка

Готель містить такі номери:

- Стандарт двомісний

Затишні та елегантні номери площею 14-16 м². Інтер'єр кожного номера має свою кольорову гаму та неповторні елементи у декорі. Зручне ліжко Queen size (шириною 160 см) та меню подушок забезпечуть Вам комфортний відпочинок. Номери облаштовані робочим столом з індивідуальним освітленням і доступом Wi-

Fi, та зоною відпочинку зі зручними кріслами, журнальним столиком і торшером. Атмосферу та затишок у номері доповнюють роботи сучасних українських художників та фотографів. Вікна виходять у внутрішній дворик готелю або на Андріївський узвіз - одну з найстаріших вулиць міста. Стандартні номери мають ванну кімнату з душовою кабіною, та укомплектовані натуральними косметичними засобами марки White Company Noire.

- Представницький стандартний

Нові представницькі номери розташовані на 2 поверсі готелю та мають чудові види на Андріївський узвіз або у затишний внутрішній дворик готелю. Кожен номер має свою кольорову гаму та неповторні елементи декору. Зручне ліжко Queen size (шириною 160 см) та меню подушок забезпечують комфортний відпочинок. Номери облаштовано робочою консоллю зі зручним напівкріслом та індивідуальним освітленням, Wi-Fi та плазмовим ТВ. Атмосферу номерів доповнюють сучасні художні витвори, у тому числі українського художника Павла Макова. У представницьких стандартних номерах ванна кімната з душовою кабіною. Ванна укомплектована натуральними косметичними засобами марки White Company Noire.

- Напівлюкс

Елегантний та затишний номер площею 16 м² розташований на 5 поверсі та виконаний у ягідних відтінках. У декорі номера використовуються вінтажні та сучасні натуральні льняні тканини. Зручне ліжко Queen size (шириною 160 см) та меню подушок забезпечать Вам комфортний відпочинок. У номері є робочий стіл з індивідуальним освітленням та зоною відпочинку з плазменним ТВ зі зручним кріслом і пуфом. Атмосферу номера доповнює робота української художниці Оксани Кирпенко. З номеру відкривається чудовий вид на одну з найстаріших вулиць міста - Андріївський узвіз. У цьому номері - просторий коридор та зручна ванна кімната з ванною. Ванна укомплектована косметичними засобами марки Ever Green.

- Люкс

Ошатний і дуже світлий романтичний номер площею 26 м² з італійськими меблями блідо-рожевого відтінку з шовковою оббивкою, в стилі «будуар», та лампами з муранського скла. Поряд з розкішним двоспальним ліжком (Queen size 170 см) - витончений диванчик з подушками, банкетка, крісло, столик для кави та горка з ексклюзивним французьким посудом марки Obernai. У номері є робочий стіл з настольною лампою, Wi-Fi, плазмовий телевізор, міні бар. Три вікна виходять у затишний внутрішній дворик готелю. Номер має зручні затемнюючі ролети на вікнах та регулятор яскравості електричного світла. Ванна кімната площею 4,5 м² з великою ванною та вікном продовжує стиль будуару. Ванна обладнана сантехнікою Devon&Devon та натуральними косметичними засобами Ever Green. У наявності також окрема гостьова ванна кімната.

- Представницький люкс палаццо

Новий світлий елегантний номер категорії представницький люкс площею 25 м² розташований на 2 поверсі. Три вікна номера виходять на головний фасад готелю та Воздвиженську вулицю.

Цей вишуканий дизайнерський номер занурює в атмосферу мистецтва і розкоші європейського палаццо. І головна скрипка, в цьому, без сумніву - ліжко (Queen size 160 см) з білосніжним балдахіном, з розшитими шовком подушками французького бренду Pierre Frey. Під статею їй - розкішний килим, який поніжить ваші ніжки. Він створений за ескізами Крістіана Лакруа: серед пурхаючих метеликів і білосніжних соколів тут прогулюються дами в крилатих капелюхах, прикрашених пишними бутонами. Композицію номеру підтримує білосніжний лакований комод і блідо-блакитного кольору секретер марки Mis en demeur. Увесь інтер'єр номеру, а особливо розкішна ванна кімната з мармуровою ванною, все створено задля безтурботного відпочинку та насолоди подорожжю. Великі вікна, декоровані шовковими блакитними шторами, у вечорі відкривають майже кінематорграфічний краєвид на Воздвиженку у вогнях.

Сніданок в цьому номері перетворюється в ранковий ритуал з ароматною кавою і свіжими круасанами в ліжку, і заряджає прекрасним настроєм на весь день. У номері є кавамашина Lavazza blue.

Номер прикрашає робота українського художника Олексія Аполлонова.

- Представницький люкс монголія

Новий просторий номер розташований на 2 поверсі, складається з вітальні (15 м²) і спальні (15 м²). Усі п'ять вікон номера виходять в тихий внутрішній дворик готелю. У дизайні особливу увагу приділено ергономіці простору, теплій колірній гамі і ефектному освітленню. У просторій вітальні - стильна широка тахта, на якій приємно провести час за відпочинком, з книгою, або за переглядом улюблених ТВ програм. М'яка зона з кріслами і круглим столиком - для неспішного вечора за келихом улюбленого вина. У спальні затишок і захищеність створює розкішне ліжко (Queen size 160 см) з високим узголів'ям, яке ніби захоплює в свої обійми. М'яке локальне освітлення, зручний ортопедичний матрац і меню подушок забезпечують максимальний релакс і комфортний відпочинок. Номер обладнаний робочою консоллю, Wi-Fi і двома плазмовими ТВ.

Атмосферу номера доповнюють фотороботи Ігоря Гайдая з серії "Монголія", вони ж і дали назву номеру. Головна особливість цього люкса - відчуття простору і одночасно захищеності. Номер нескінченно затишний, як нескінченна Монголія на фотороботах І.Гайдая.

- Представницький люкс східний експрес

Новий розкішний дизайнерський номер площею 30 м², розташований на 2 поверсі готелю. Інтер'єр виконано у екзотичному азіатському стилі, у золотистих та червоних відтінках. Особливу атмосферу дивної подорожі та релаксу створює ліжко (Queen size 160 см) з вишуканим узголів'ям з червоного бамбуку та безліччю шовкових подушок французького бренду Pierre Frey, меблі з темного дерева з різьбою, тематичні офорти та вішукані "паризьки" світильники дизайнера Жака Гарсія.

Родзинкою номеру стала власна тераса, яка налаштовує на усамітнений відпочинок на свіжому повітрі. Три вікна номеру виходять у внутрішній дворик готелю.

2.3 Інформаційне забезпечення сервісних процесів в готелі

Сучасна індустрія гостинності за останні роки зазнала дуже серйозних змін у зв'язку з впровадженням нових комп'ютерних технологій. Успішне функціонування будь-якої фірми на ринку готельного бізнесу практично немислимо без використання сучасних інформаційних технологій.

Індустрія гостинності настільки багатоліка та багатогранна, що вимагає застосування найрізноманітніших інформаційних технологій, починаючи від розробки спеціалізованих програмних засобів, що забезпечують автоматизацію роботи окремого готелю та ресторану, до використання глобальних комп'ютерних мереж. Різноманіття вживаних в сфері гостинності інформаційних технологій наведено на рисунку 1.5.



Рисунок 2.1 – Системи інформаційних технологій у сфері гостинності

Розроблено автором за даними [11]

Інформаційна система являє собою сукупність функціональних, організаційних компонентів та компонентів системи обробки даних, необхідних для досягнення поставлених цілей.

Види інформаційних технологій в готелі Воздвиженцький:

- обробка даних – застосовується на операційному рівні з метою автоматизації рутинних операцій управлінської праці, які постійно повторюються;
- управління – застосовується на будь-якому рівні управління для задоволення інформаційних потреб персоналу, який приймає рішення;

– автоматизований офіс – характеризується організацією і підтримкою комунікаційних процесів як усередині підприємства, так і з зовнішнім середовищем за допомогою сучасних засобів передачі інформації;

– підтримка прийняття рішень – новий метод організації взаємодії людини і комп'ютера;

– експертні системи – надають можливість отримати консультацію експертів з проблем у межах накопичених знань.

Для обґрунтування покращення інформаційного забезпечення сервісних процесів серед гостей було проведено опитування котре включало в себе такі запитання:

1) Як часто Ви користуєтесь засобами розміщення?

А) Раз на рік

Б) Раз на півроку

В) Раз в місяць

Г) Декілька разів на місяць

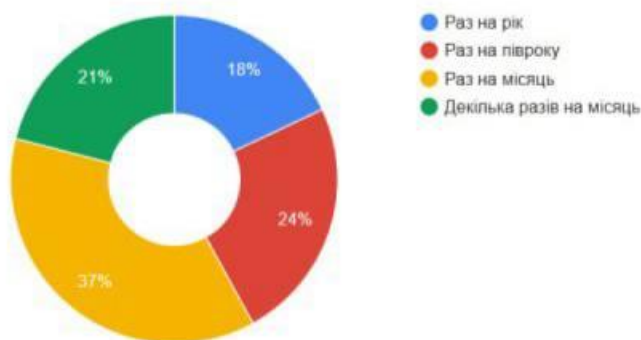


Рисунок 2.2-Відповіді на запитання”Як часто Ви користуєтесь засобами розміщення?”

Розроблено автором

18% гостей користуються засобами розміщення раз на рік, 24% раз на півроку, 37% раз на місяць, 21% декілька разів на місяць. Дане опитування показує нам, що люди не відмовляються від користування готелями.

2) Якому виду бронювання Ви надаєте перевагу?

- А)Онлайн бронювання
- б)Бронювання по телефону
- в)У стійки реєстрації

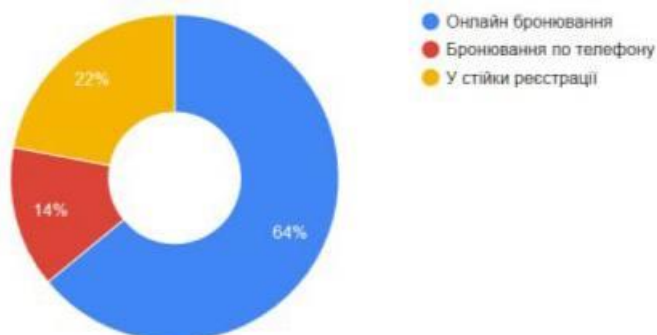


Рисунок 2.3-Відповіді на запитання”Якому виду бронювання Ви надаєте перевагу?”

Розроблено автором

64% гостей надають перевагу онлайн бронюванню,22% гостей надають перевагу бронюванню біля стійки реєстрації,14% гостей надають перевагу бронюванню по телефону.Дана статистика показує нам,що більше 50% гостей надають перевагу онлайн бронюванням,що значно економить час гостей.У готелі Воздвиженський ціна номеру у стійки реєстрації вища,ніж та якщо Ви забронюєте номер онлайн.

3)Чи задоволені Ви сайтом готелю Воздвиженський?

- А)Так
- б)Ні
- в)Частково

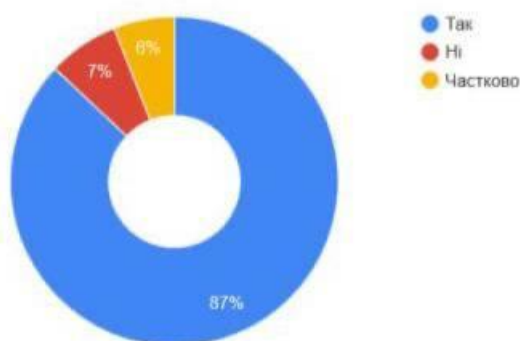


Рисунок 2.4-Відповіді на запитання”Чи задоволені Ви сайтом готелю Воздвиженський?”

Розроблено автором

87% гостей задоволені сайтом готелю,6% гостей вважають,що сайт потребує покращення,7% гостей незадоволені сайтом.Готелю варто звернути на це увагу та покращити свій сайт.

4)Чи опрацьовують онлайн скарги в готелі?

А)Так

б)Ні

в)Частково

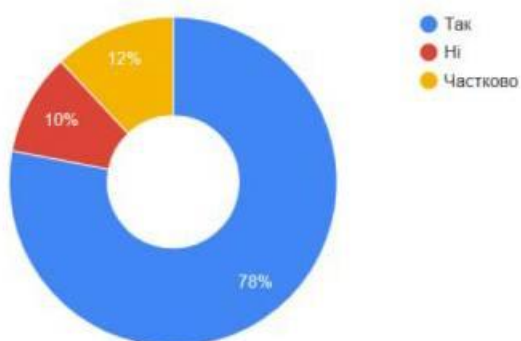


Рисунок 2.5-Відповідь на запитання”Чи опрацьовують онлайн скарги в готелі?”

Розроблено автором

78% гостей отримали відповідь на свої скарги,12% гостей частково залишились незадоволені,10% гостей залишились не задоволені.Готелю варто більш відповідально ставитись до опрацювання онлайн скарг гостей.

5)Чи швидко готель підтверджує бронювання?

А)Так

б)Ні

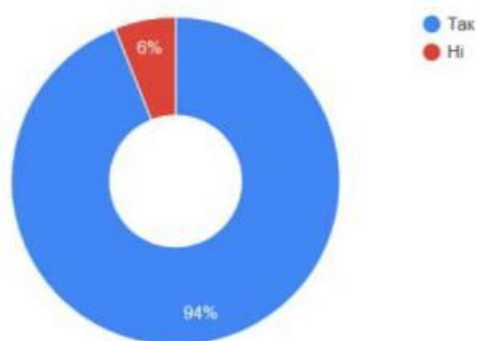


Рисунок 2.6-Відповіді на запитання”Чи швидко готель підтверджує бронювання?”

Розроблено автором

94% гостей задоволені швидкістю підтвердження бронювання,6% гостей не задоволені швидкістю підвердження бронювання.

б)Звідки Ви дізнались про наш готель?

А)Від знайомих

б)Через соціальні мережі

в)Через сайт бронювання

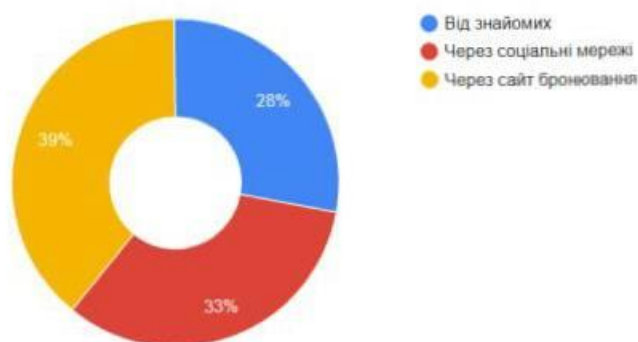


Рисунок 2.7-Відповіді на запитання “Звідки Ви дізнались про наш готель?”

Розроблено автором

39% гостей дізнались про готель через сайт бронювання,33% через соціальні мережі,28% від знайомих.Варто тримати рівень надаваних послуг,адже % інформування від гостей до своїх знайомих є доволі непоганим.

Також варто активно вести свої соціальні мережі,адже світ прогресує і все більше гостей дізнаються про готель із соцмереж.

Готелю варто розуміти, що час в сьогодні є дуже цінним ресурсом і для того щоб не втрачати гостей варто пришвидшити підтвердження бронювання аби гості в майбутньому поверталися.

РОЗДІЛ 3

СПОСОБИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «ВОЗДВИЖЕНСЬКИЙ»

3.1 Напрямки покращення інформаційного забезпечення готельного підприємства

Явища реального світу й процеси, що відбуваються у суспільному виробництві, об'єктивно відбиваються за допомогою інформації, потоки якої реально існують поряд з потоками робочої сили, матеріалів і знарядь праці. Подібно до речовини та енергії, інформацію можна створювати, обробляти та використовувати.

Для покращення інформаційного забезпечення готелю потрібно запровадити такі дії:

- виявити задачі у сферах діяльності різних відділів готелю та адміністрації для подальшої їхньої автоматизації, проектування подальших шляхів розвитку інформаційної системи;
- Оновити офіційний web-сайту готелю;
- Впровадити інформаційні технології у виконавську практику, створити і поновити бази даних;
- Створити і розіслати електронною поштою дайджести зацікавленим організаціям;
- Надати консультативну допомогу співробітникам з питань використання інформаційних технологій у їхній роботі;
- Передавати інформацію, здійснювати поточне спостереження, аналізувати інформацію і представляти результати керівнику відділу;

Покращення інформаційного забезпечення вимагає зусиль, які коштують великих грошей. Усі витрати пов'язані з ризиком, тому для покриття ризику потенційних збитків необхідний прибуток. Тому інновація може здійснюватися лише в стабільному стані готельного комплексу, тобто за умови стабільного прибутку.

Прогрес не стоїть на місці, щороку випускаються нові версії програмного забезпечення, а споживачі постійно переходять з однієї версії на іншу, що набагато простіше, ніж переносити інформацію з одного програмного продукту на інший, що часто неможливо. Однак, коли розробники залишають ринок, рано чи пізно через відсутність сервісів і морального старіння програмних продуктів виникає необхідність зробити такий перехід або створити нову інформаційну систему на базі іншого провайдера, що призводить до втрати інформації, паралічу обміну інформацією всередині готельного комплексу і повторних витрат значних грошових коштів.

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

Ще однією вагомою вимогою до організації інформаційного потоку є однорідність інформації з різних джерел. Відповідно до цього принципу необхідно усунути повторення різних джерел інформації. Це означає, що кожне економічне явище, кожна господарська дія мають бути зареєстровані лише один раз, і вже тоді ці результати можуть бути використані для обліку, планування, контролю та аналізу.

Точність аналізу може бути гарантована лише в тому випадку, якщо за його результатами можна швидко втрутитися в процес надання готельних послуг. Це означає, що інформація має надходити до аналітиків якомога швидше.

У цьому полягає шлях до інформації та її ефективності. За допомогою новітніх методів зв'язку, обробки на комп'ютері тощо можна підвищити ефективність інформації.

Інформаційна система повинна бути розумною (ефективною), тобто вимагати найменших витрат на збір, зберігання та використання даних. З одного боку, для всебічного аналізу будь-якого економічного явища чи процесу потрібна вичерпна інформація. Без цього аналіз був би неповним. З іншого боку, занадто багато інформації може подовжити процес відкриття, збору та прийняття рішень.

Виходячи з цієї вимоги, необхідно вивчити корисність інформації, і на основі цього можна покращити потік інформації, усунувши зайві дані та запровадивши введення потрібних.

Таким чином, формування та вдосконалення інформаційної системи готельного комплексу має враховувати вищезазначені вимоги, що є необхідністю для підвищення ефективності та результативності управління. Інформаційна система управління готельним комплексом – це його кровоносна система, яка забезпечує досягнення цілей шляхом надання добре організованої, чітко структурованої та своєчасної інформації.

3.2 Розробка заходів щодо інформаційного забезпечення

Інформаційні технології в даний час можна класифікувати за рядом ознак, зокрема: способом реалізації в інформаційній системі, ступенем охоплення завдань управління, класами здійснюваних технологічних операцій, типом призначеного для користувача інтерфейсу, варіантами використаня мережі .

Завдяки сучасним технологіям можна провести справжню революцію у документообігу та автоматизації підприємства. У співробітників та дирекції з'являється доступ до великої бази даних щодо кадрів підприємства, завдяки яким рішення приймаються швидше і на вищому рівні, а також автоматизуються і систематизуються рутинні процеси, за рахунок чого в організації можуть сконцентруватися на стратегічних завданнях.

Для готелю Воздвиженський я б використала програму «SERVIO HMS». Система вирішує питання керування номерним фондом, автоматизування процесу бронювання та обліку гостей, пришвидшує та покращує якість обслуговування.

За допомогою програмного комплексу «SERVIO HMS» можна:

-Управляти бронюваннями з сайту та OTA-каналів.

SERVIO HMS пропонує систему автоматичного управління готельними бронюваннями, оновлює наявність номерів та поточні ціни в реальному часі, інтегрується з OTA-каналами, туристичними порталами тощо.

-Робити ведення клієнтської бази, розрахунків.

SERVIO HMS робить реєстрацію та поселення гостей максимально швидким та зручним, веде клієнтську базу даних в інтегрованій CRM та дозволяє зберігати всю історію перебування гостей в готелі.

- Управляти ресурсами та персоналом.

SERVIO HMS керує службою housekeeping, веде облік інвентаря, вирішує задачі проката тощо. Вбудована CRM для персоналу дозволить планувати та відслідковувати інженерні та інші завдання по номерному фонду. Система має більш ніж 130 аналітичних звітів для покращення роботи готельного бізнесу.

- Мати широкий спектр інтеграцій.

SERVIO HMS дозволить приєднати додаткове обладнання та стороннє супутнє програмне забезпечення для побудови максимально ефективної комплексної системи: інтеграція з ПРРО/РРО, банківськими терміналами, замковими системами, системами телебачення та диспетчеризації, QR-меню, АТС та багато іншого.

Вартість програми на місяць становить від 1200 грн. На місяць.

Функції котрі можна виконувати за допомогою SERVIO HMS :

- Бронювання номерів (індивідуальне та групове)
- Поселення гостей та груп гостей
- Нарахування додаткових послуг,розрахунків та виселення гостей
- Робота з номерним фондом
- Ведення анкет клієнтів та зберігання історії відвідування
- Ведення преїскуантів,календаря спеціальних тарифів з умовами

SERVIO HMS – український продукт, для якого вимоги українського ринку є пріоритетним.Відповідність українському законодавству при роботі з нарахуванням податків та зборів, формування фіскальних документів та підтримка місцевих інтеграцій – в першу чергу! Сервісна підтримка забезпечить максимальний комфорт при роботі з нашим продуктом для персоналу готелю та гостей!

Після ознайомлення систему впроваджують в готельне підприємство.



Рисунок 3.1 – Етапи впровадження системи «SERVIO» у готель «Воздвиженський»

Розроблено автором

Розвиток інформаційних технологій дозволяє не лише зробити більш бюджетними засоби зв'язку, але й отримати реальну можливість налагодити працю всіх учасників ринку готельних послуг одного цілого. Робота з глобальною системою бронювання через Інтернет дозволяє готелю не лише надавати всім учасникам ринку швидко і достовірну інформацію про ціни, кількість вільних номерів у будь-який час, але і надає можливість стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення.

3.3 Оцінка ефективності пропонованих заходів

Впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління засобом розміщення вимагає великих інвестицій. Оцінка економічної доцільності інвестицій є дуже важкою задачею, тим більше, що нові технології створюються не лише для зменшення витрат на оплату праці, а й для покращення якості та обсягу послуг, зменшення термінів виконання нових послуг та підвищення сервісу. Взявши до уваги, що деякі з цих переваг безпосередньо не зменшують витрати на оплату праці, важко виправдати їх вибір. Крім того, швидкий розвиток нових технологій призводить до того, що придбане обладнання стає «застарілим» протягом кількох місяців, що ускладнює оцінку витрат.

В готелі “Воздвиженський “ функціонує програма Fidelio німецького розробника. В таблиці 3.1 наведено порівняння Servio та Fidelio.

Табл.3.1-Порівняння Servio та Fidelio

Порівняння Servio та Fidelio.		
Назва	+	-
Servio	Низька вартість Простота в користуванні Швидка установка програми	Рівень конфіденційності
Fidelio	Широка функціональність Зручність та швидкість у використанні Високий рівень конфіденційності	Висока вартість Тривалий термін установки та навчання персоналу

Розроблено автором

В порівнянні можна відзначити, що в сьогоденні актуальніше буде використовувати програму Servio так як вона є більш бюджетною та не уступає в якості програмі Fidelio.

Можна відзначити такі переваги впровадження автоматизованої інформаційної системи управління засобом розміщення:

- Маркетингові переваги. Зменшення тривалості робочого циклу дозволяє готелю скоротити години обслуговування та забезпечити можливість швидкого реагування на зміни попиту. При цьому зростає кількість послуг, що надаються готелем та покращується їх якість.
- Швидке відсіювання неякісно виконаних послуг і заміна їх новими, отримання результатів, котрі точніше визначають, які категорії гостей отримують ту чи іншу послугу, коли і як змінюються їхні вподобання.
- Впровадження автоматизованої інформаційної системи дозволяє знизити витрати на оплату праці приблизно на 30%, тим самим зменшуючи потребу в ній, тим самим підвищуючи продуктивність.
- Зменшення витрат на технічне обслуговування та ремонт, витрати на електроенергію, зниження поточних витрат за рахунок ефективнішого використання готельних номерів та підвищення ефективності обслуговування клієнтів.

Тому впровадження інформаційних систем відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних завдань готельного бізнесу.

	2023	2022
Дохід	7 462 000 ₪	3 817 000 ₪
Чистий прибуток	643 000 ₪	-2 172 000 ₪
Активи	5 267 000 ₪	4 541 000 ₪
Зобов'язання	1 126 000 ₪	1 043 000 ₪
Кількість працівників	12	18

Рисунок 3.2-Фінансова звітність готелю “Воздвиженський” за 2022-2023р.

Розроблено автором за даними [22]

З фінансої звітності готелю “Воздвиженський” за 2022-2023 роки можна зазначити що чистий прибуток за 2023 рік становить 643000 грн так як в 2022 році готель взагалі не мав прибутку та втратив 2172000 грн.

Варто зазначити,що впровадження нових інформаційних систем веде до збільшення прибутків приблизно на 20%,можна спрогнозувати що прибуток за 2024 рік становитиме 771600 грн.

Таблиця 3.2-Фінансова звітність готелю “Воздвиженський”за 2022-2024р.

Фінансова звітність готелю “Воздвиженський”	
Рік	Прибуток грн.
2022	-2172000
2023	643000
2024	771600(прогнозований)

Інформатизація та комп'ютеризація бізнес-процесів є необхідним аспектом ефективної діяльності підприємств готельного господарства.

Автоматизована інформаційна система концентрує в собі всі результати роботи системи моніторингу і подає на засобах відображення узагальнені, а також деталізовані дані та інформацію для ефективного управління готелем.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Готельне господарство, як одна з основних складових туристичної індустрії, є високодохідною галуззю економіки України, що динамічно розвивається. Готельний сервіс містить у собі цілий комплекс послуг для гостей і є важливим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму в Україні.

Проблема впровадження в системах управління вітчизняними готельними комплексами сучасних ефективних моделей управління, що відповідають світовим стандартам, обумовлена необхідністю надання високоякісних послуг клієнтам та необхідністю забезпечення безпеки клієнтів та обслуговуючого персоналу. Серед ряду заходів з поліпшення вітчизняного готельного сервісу можна виділити будівництво нових готельних комплексів, модернізацію старих, а також поліпшення якості обслуговування в них.

Особливо важливим, є людський фактор у сфері готельного обслуговування, отже необхідно приділяти достатньо уваги управлінню структурою та підбором персоналу готельного комплексу. Співробітники готельних комплексів повинні бути добре підготовлені та мати відповідну професійну підготовку, особисті та ділові якості.

При переході до ринку відбувається повільний відхід від ієрархічного управління, жорсткої системи адміністративної дії, практично необмеженої виконавчої влади до ринкових взаємовідносин, відносин власності, що базуються на економічних методах. Тому необхідна розробка принципово нових підходів до управління готельним комплексом. Головне всередині готельного комплексу — працівники та споживачі готельних послуг - гості. Успіхи провідних світових готельних комплексів у забезпеченні високої якості готельних послуг, їх швидкому оновленні, зниженні витрат й інтеграції зусиль персоналу пов'язані з тим, що в них створені високоефективні системи управління.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Про інноваційну діяльність [Електронний ресурс] : Закон України від 04.07.2002 № 40-IV. – Електрон. Текст. Дані. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/40-15>

2. Басюк Т. П. Інвестиційна забезпеченість підвищення якості обслуговування в готелях України [Електрон. Ресурс] / Т. П. Басюк. – Електрон. Текст дані. – Режим доступу : http://dSPACE.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/11048/1/Basyuk_Tatyuna

3. Богіров Я. С. Інформаційне забезпечення бізнес-планування інноваційних проектів підприємств: складові елементи та особливості їхньої взаємодії / Я. С. Богіров, Н. Ю. Мирощенко, О. Є. Паук // Маркетинг і менеджмент інновацій – 2012. – № 4. – С. 193–202.

4. Влащенко Н. М. Соціальні інновації в індустрії гостинності : тенденції, закордонний досвід, вітчизняні реалії / Н. М. Влащенко // Економічний простір : зб. Наук. Праць. – № 118. – Дніпропетровськ : ПДАБА, 2017. – С. 87–96.

5. Галасюк К. А. Оцінка інноваційного потенціалу підприємств готельного господарства : дис. ... канд. Екон. Наук: 08.00.04 / К. А. Галасюк / Одеськ. Нац. Екон. Ун-т. – Одеса : 2016. – 304 с.

6. Георгіаді Н. Г. Формування і використання інформаційної системи управління економічним розвитком підприємства : монографія / О. Є. Кузьмін, Н. Г. Георгіаді. – Львів : Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2006. – 368 с.

7. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник / Георгій Мунін, Андрій Змійов, Георгій Зінов'єв та ін.; За ред. С. І. Дорогунцова; НАНУ, Рада по вивченню продуктивних сил України, Укр. Гуманіт. Ін-т. — К.: Ліра-К, 2005. — 514 с

8. Гаврилов В.П. Інформаційні системи та технології в туризмі: навч. Посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с.

9.Інформаційні системи в сучасному бізнесі: навч. Посібник / В.С. Пономаренко, І.О. Золотарьова, Р.К. Бутова та ін. Х.: ХНЕУ, 2011. – 484 с

10.Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: опорний конспект лекцій / авт.: С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. К.: КТНЕУ, 2010. – 30 с.

11.Плескач В.Г., Рогушина О.В., Кустова Н.П. Інформаційні технології та системи: підруч. Для студ. Екон. Спец. Вищ. Навч. Закл. К.: Книга, 2014. – 520 с.

12.Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельноресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.

13.Федосова К.С., Тележенко Л.М. Сучасні інформаційні технології у готельному та ресторанному бізнесі. О.: ТЕС, 2016. – 264 с.

14.Гужва В.М. Інформаційні системи і технології на підприємствах: навч. Посіб. К.: Київ. Нац. Торг-екон. Ун-т, 2013. – 400 с.

15.Дубчак Л.В. Інформаційні системи та технології на підприємствах. Ірпінь: Нац. Акад. ДПС України, 2015. – 84 с.

16.Пінчук Н.С., Галузинський Г.П. Інформаційні системи і технології в маркетингу: навч. Посіб. К.: Київ. Нац. Торг.-екон. Ун-т, 2017. – 328 с.

17.Євстрат Д. І. Способи розв'язання проблем впровадження інформаційних технологій для підвищення ефективності роботи системи державного управління / Д. І. Євстрат. // Державне будівництво.2008.№ 2. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2008_2_8

18.Комплексна автоматизація бізнесу підприємства. Режим доступу: <https://www.netsoft.com.ua/avtomatyzatsiya-biznesu.html>

19.Офіційний сайт Booking [Електронний ресурс]. - <https://www.booking.com/index.uk>



20.Офіційний сайт туристична бібліотека [Електронний ресурс]. – https://tourlib.net/statti_ukr/snizhko.htm


21.Мирошник, Ю. А. Використання можливостей соціальних мереж в індустрії гостинності / Ю. А. Мирошник, А. Г. Абрамова, О. С. Пушка // Економіка та суспільство. – 2022 – (38)

22.Офіційний сайт готелю Воздвиженський [Електронний ресурс]. –
<https://vozd-hotel.com/>

ДОДАТКИ


Додаток А Сторінка готелю Воздвиженський в instagram

 **vozdvyzhensky_hotel** 











750 публикации **3801** подписчики **132** подписки


Vozdvyzhensky Boutique-Hotel
 Гостиница
 🏠 Готель та ресторан Тераса
 @terrace_restaurant_kyiv з садом й rooftop терасою
 33 дизайнерских номери ещё
 60a, Vozdvyzhenska Str., Kyiv, Ukraine
 Показать перевод

 vozd-hotel.com

Подписаться Сообщение Связаться +👤

 BREAKFAST  WEDDING  ВІДГУКИ  ROOMS  АР



Додаток Б Сайт готелю Воздвиженський

 Vozdvyzhensky Hotel

ЗАБРОНЮВАТИ



RU

[голова](#) > [про нас](#)

Все що Вам хотілося дізнатися про нас!

Розташований у самому серці Києва, оточений власним садом, butik-готель Воздвиженський – ідеальний вибір для сучасного мандрівника-космополіта. Ми сподіваємося, ~~що Воздвиженський~~ стане і

