

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Інститут (факультет) готельно-ресторанного та туристичного бізнесу  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

**«До захисту в ЕК»**  
Директор інституту (декан факультету)  
Доценко В. Ф.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

**«До захисту допущено»**  
В. о. завідувача кафедри  
Антоненко І. Я.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА**

Зі спеціальності \_\_\_\_\_ 242«Туризм» \_\_\_\_\_  
(код та назва спеціальності)  
освітньо-професійної програми «Туризм» \_\_\_\_\_

на тему: «Управління безпекою туристів в готелях»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ТУ- 4 - 10

Ковальова Анастасія Віталіївна  
(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Керівник Сологуб Юрій Іванович  
(прізвище, ім'я та по батькові повністю)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Рецензент Шаран Л.О.  
(прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Засвідчую, що в цій кваліфікаційній  
роботі немає запозичень із праць  
інших авторів без відповідних  
посилань.

Здобувач \_\_\_\_\_  
(підпис)

Київ – 2020 р.

**РЕЗЮМЕ**  
**НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ**  
**КОВАЛЬОВОЇ АНАСТАСІЇ ВІТАЛІЇВНИ**  
**НА ТЕМУ:**  
**«УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛЯХ»**

Дипломна робота складається з 131 сторінок. Кількість розділів - 4, рисунків - 12, таблиць - 25, формул - 3, додатків - 7.

Об'єктом дослідження є 3-зірковий готельний комплекс «Premier Hotel Lybid».

Предметом дипломної роботи є методи та технології управління безпекою туристів в готелі.

Метою дипломної роботи є виявлення та узагальнення сучасних аспектів управління безпекою туристів в готелях, аналіз процесу управління безпекою в досліджуваному готельному підприємстві, а також розробка заходів щодо підвищення його ефективності.

У I розділі розглянуті теоретичні аспекти управління безпекою туристів у готелі; розкриті такі питання, як міжнародний досвід управління безпекою туристів в готелях та особливості забезпечення безпеки в готелях України.

У II розділі розглянуті специфіка діяльності підприємства готелю «Premier Hotel Lybid» та основні аспекти управління.

У III розділі описані проблеми ефективності процесів управління безпекою туристів у готелі «Premier Hotel Lybid» та розроблені та обґрунтовані заходи щодо їх удосконалення.

У IV розділі наведені пропозиції щодо удосконалення інформаційної діяльності готелю.

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** безпека туристів, управління безпекою, відносини з клієнтами, забезпечення безпеки.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛЯХ.....	10
1.1. Поняття, принципи та практика управління безпекою в готельному бізнесі .....	10
1.2. Міжнародний досвід управління безпекою туристів в готелях.....	22
1.3. Особливості забезпечення безпеки в готелях України.....	28
Висновки до розділу 1 .....	32
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «PREMIER HOTEL LYBID» .....	33
2.1. Загальна характеристика готелю «Premier Hotel Lybid».....	33
2.2. Аналіз внутрішнього середовища готелю .....	42
2.3. Аналіз зовнішнього середовища та конкурентної позиції готельного підприємства.....	61
Висновки до розділу 2 .....	67
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛІ «PREMIER HOTEL LYBID».....	69
3.1. Характеристика системи безпеки готелю «Premier Hotel Lybid» .....	69
3.2. Напрями удосконалення управління безпекою туристів в готелі.....	80
3.3. Обґрунтування ефективності впровадження змін .....	89
Висновки до розділу 3 .....	100
РОЗДІЛ 4. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ «PREMIER HOTEL LYBID» .....	103
4.1. Характеристика технічного та програмного забезпечення автоматизації робіт на підприємстві.....	103
4.2. Аналіз Інтернет-контенту підприємства .....	107
4.3. Обґрунтування пропозицій по удосконаленню інформаційної діяльності підприємства.....	110
Висновки до розділу 4 .....	119
ВИСНОВКИ.....	120
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	125
ДОДАТКИ.....	132

## ВСТУП

В даний час готельний бізнес галуззю економіки, яка швидко розвивається, приносить високий дохід і виступає одним з основних факторів соціально-культурного розвитку, завдяки чому поліпшується рівень і якість життя громадян. Готельна індустрія пов'язана майже з усіма основними сферами життєдіяльності і є одним з інструментів стимулювання економічного зростання на національному та регіональному рівні. Тому кількість споруджуваних готелів збільшується з кожним роком у всіх розвинених країнах.

Доходи, отримані від готельного бізнесу, надали позитивний вплив на економічний стан багатьох країн Європи. У даного напрямку економічного розвитку існує багато переваг. По-перше, готельна індустрія впливає на економіку країни. Більш того, доходи в цій галузі супроводжуються збільшенням доходів в суміжних галузях, наприклад, у транспортній галузі, побутовому обслуговуванні, торгівлі, громадському харчуванні і багатьох інших. Таким чином, сфера готельного бізнесу є матеріальним джерелом, яке стимулює розвиток народного господарства.

По-друге, сектор готельної індустрії позитивним чином впливає на екологію, спонукаючи владу підтримувати заходи з охорони природи, так як готельний бізнес приваблює туристів з інших країн.

В останнє десятиліття в Україні бурхливо розвивається індустрія туризму, яка безпосередньо впливає на формування сучасної інфраструктури і, перш за все, сектора розміщення відповідного міжнародним стандартам. Українські готельні підприємства стикаються з проблемами підвищення ефективності управління, прибутковості бізнесу та конкурентоспроможності даного виду послуг на національному та міжнародному ринках.

В свою чергу нестабільна економічна і політична ситуація в Україні впливає на готельний ринок, скорочуючи рівень попиту на готельні послуги.

Негативний вплив на готельний бізнес проявляється і через те, що в глобальних системах бронювання Україна відзначається як країна, в'їзд в яку не рекомендується з точки зору безпеки, а також аналогічна інформація представлена на сайтах посольств деяких країн. Якщо вплинути на рівень державної безпеки не є для кожного окремого готельного підприємства можливим, то підвищити рівень власної безпеки цілком можливо. Задоволення попиту на високоякісні, безпечні готельні послуги може стати головною конкурентною перевагою підприємств готельного господарства.

Індустрія гостинності змушена рахуватися з багатьма викликами і загрозами сучасного суспільства. Загрози, що виникають в результаті технічних збоїв, людського фактора або «інформаційної інтервенції» змушують переосмислити методичні та технологічні підходи до забезпечення безпеки клієнтів готелю (гостей), персоналу і віртуально-інформаційного простору готельного закладу.

Безпека - стан об'єкта захисту, при якому вплив на нього всіх потоків речовини, енергії та інформації не перевищує максимально допустимих значень. Безпека гостей, персоналу, а також захист інформації, одна з найважливіших проблем, яку має вирішити керівництво готелю.

Безпека - це не тільки надійний захист від грабіжників, пожеж, терористів, але це і захист гостей та персоналу від казусів природи, захист від хвороб, від техногенних катастроф. Про безпеку в готельному підприємстві дбають двадцять чотири години на добу, і наскільки ефективними є сучасні методи забезпечення безпеки залежить від кваліфікованості персоналу, технічного забезпечення безпеки і т.п.

Актуальність роботи полягає в необхідності теоретичного аргументування і розробки програми заходів щодо підвищення ефективності управління безпекою туристів в готелях. Практична актуальність даного дослідження полягає в тому, що в умовах зростаючої з кожним роком конкуренції серед компаній, що працюють в галузі гостинності, необхідно підлаштовуватися під мінливі умови ринку, підвищувати ефективність своєї

діяльності за допомогою певних методів. Це потрібно, щоб забезпечити високі економічні показники в довгостроковій перспективі і перевершити конкурентів.

Науковою розробкою теми безпеки готельного підприємства займалися відомі західні фахівці: Д. Уокер, Р. Браймер, Т. Джума, Ф. Котлер, Ю. Штюрмер і інші. Серед вітчизняних спеціалістів необхідно відзначити Х. Й. Роглева [1], І. В. Івановата Д. В. Панюкова [2], М. В. Рібун [3], З.М. Галицьку [4], М. О. Колесник та С. О. Погасій [5], О. О. Більовську [6] та інші. Незважаючи на широкий спектр досліджень щодо проблем та заходів із забезпечення безпеки підприємства, вивчення сутності й структури процесу управління безпекою туристів у готелях залишається поза увагою більшості наукових робіт.

Об'єктом дослідження є 3-зірковий готельний комплекс «Premier Hotel Lybid».

Предметом дослідження виступають методи та технології управління безпекою туристів в готелі.

Мета дипломної роботи – виявити та узагальнити сучасні аспекти управління безпекою туристів в готелях, проаналізувати процес управління безпекою в досліджуваному готельному підприємстві, а також розробити заходи щодо підвищення його ефективності.

Мета роботи обумовила постановку і вирішення наступних завдань:

- вивчити поняття, принципи та практику управління безпекою в готельному бізнесі;
- розглянути міжнародний досвід управління безпекою туристів в готелях;
- виявити особливості забезпечення безпеки в готелях України;
- дати загальну характеристика готелю «Premier Hotel Lybid»;
- проаналізувати внутрішнє середовище готелю;
- проаналізувати зовнішнє середовище та конкурентну позицію готельного підприємства;
- охарактеризувати систему безпеки готелю «Premier Hotel Lybid»;

- визначити напрямки удосконалення управління безпекою туристів в готелі;
- обґрунтувати ефективність впровадження змін;
- охарактеризувати технічне та програмне забезпечення автоматизації робіт на підприємстві;
- проаналізувати інтернет-контент готельного підприємства;
- обґрунтувати пропозиції по удосконаленню інформаційної діяльності підприємства.

При виконанні роботи застосовувалися методи аналіз та синтез (для виділення окремих частин предмета дослідження, виявлення його якостей та змін), порівняльний аналіз (для виявлення подібності та відмінності), узагальнення (виділення загальних характеристик та особливостей предмета дослідження), SWOT-аналіз та таблично-графічний метод представлення інформації.

Практична значимість дослідження визначається можливістю якісної зміни діяльності готелю «Premier Hotel Lybid» за допомогою використання запропонованого інструментарію підвищення ефективності управління безпекою туристів в готелі.

Основні результати дипломної роботи обговорювалися та були опробовані на 86-ій міжнародній науковій конференції молодих учених, аспірантів і студентів «Наукові здобутки молоді - вирішенню проблем харчування людства у XXI столітті» (частина 3, стор. 345). Тези доповіді представлені в додатку А.

Дипломна робота включає в себе вступ, чотири розділи, висновки, список використаних джерел та додатки. Загальний обсяг роботи становить 122 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст роботи викладено на 115 сторінках. Робота містить 22 таблиці та 12 рисунків і 10 додатків. Список використаних джерел включає 53 найменування.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛЯХ**

### **1.1. Поняття, принципи та практика управління безпекою в готельному бізнесі**

Забезпечення безпеки в індустрії гостинності - це система управління технологічним процесом обслуговування туристів, спрямована на досягнення стратегічної мети успішного функціонування підприємств, які обслуговують туристів в умовах ринку, а саме: гармонізації вирішення економічних (господарських) проблем підприємств і проблем безпеки (створення безпечного середовища для туристів і туристських підприємств, що дозволяє надійно, стійко і ефективно задовольняти потреби туристів) [7].

Індустрія гостинності змушена рахуватися з багатьма викликами і загрозами сучасного суспільства. Загрози, що впливають на безпеку діяльності готелю, більш численні, ніж у будь-якого іншого виду підприємств. З позиції безпеки готель може розглядатися як [3; 8; 9]:

1) будівельний об'єкт, споруджений за проектом певної якості, з конструктивними характеристиками, локацією і навколишнім середовищем;

2) як інженерний об'єкт, в якому в міру підвищення класу надання послуг може бути використано значне число технічних пристроїв, систем, технологій, включаючи потенційно небезпечні, що несуть в собі загрози;

3) як господарський суб'єкт, орієнтований на максимальне отримання прибутку за рахунок цілодобового задоволення запитів гостей на надання послуг розміщення та інших різноманітних сервісів, в якому зайнятий значний за чисельністю персонал, застосовуються сучасні електронні методики і апаратура обліку, контролю, фінансового менеджменту.

У всіх цих якостях готель піддається загрозам, що загрожують заподіянням шкоди життю та здоров'ю громадян, їх майну, навколишньому середовищу, економічній стабільності (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Безліч параметрів, що формують загрози готельного підприємства

Джерело: побудовано автором на основі [10, с. 157-190; 11]

Системний підхід, який лежить в основі Концепції комплексного забезпечення безпеки готелів, заснований на аналізі функціонування об'єкта, виявленні найбільш вразливих зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв розвитку несприятливих подій і вироблення адекватних заходів протидії [12, с. 227].

Види потенційних загроз, здатних вплинути на безпеку сучасного готелю:

1) Природні загрози - несприятливі природні чинники, кліматичні аномалії, включаючи рясні снігопади, обледеніння, посуху, грози, зсуви та інші,

що впливають на умови функціонування будівель, споруд і інженерних систем, цілісність конструкцій і елементів будівлі, комунікацій.

2) Техногенні загрози - джерела аварій і шкідливих впливів в створених людьми системах, під впливом непередбачуваних кліматичних факторів, збіги ланцюжка випадкових подій. Їх можна передбачити, але наступ загрози, як правило, не залежить від волі людини. Такий же вплив і загроз екологічного, епідеміологічного характеру. Наслідками можуть бути:

- аварії інженерних комунікацій, джерел газу і електропостачання;
- витік в мережах тепло, водопостачання, часто призводять до вимивання ґрунту і утворення провалів;
- аварії з викидом хімічно небезпечних або радіоактивних речовин.

3) Антропогенні загрози - несприятливі події і аварії, пов'язані з ненавмисною діяльністю людини і її впливом на навколишнє середовище.

Спектр таких загроз досить широкий:

- відхилення від розрахункових параметрів при проектуванні, що може негативно позначитися на безпеці і захищеності будівлі;
- порушення цілісності будівельних конструкцій, огорож, конструктивних елементів як наслідок браку при будівництві;
- пожежа, причиною якої можуть бути помилки при використанні газового обладнання, зварювальних агрегатів, при перенавантаженні електричного обладнання, а також недбалості персоналу і гостей при поводженні з вогнем;
- протікання і затоплення номерного фонду і громадських зон при ігноруванні профілактики відповідних систем життєзабезпечення;
- проблеми з електрообладнанням - від відключення систем життєзабезпечення готелю до ураження електрострумом.

4) Кримінальні загрози. Готельні комплекси в силу скупчення гостей і відвідувачів, а також в силу підвищеної суспільного та іміджевого значення для території, як показує практика останніх років, можуть бути метою терористичних атак. Досить згадати терористичні акти в готелі «Марріотт» в

Ісламабаді (Пакистан, 2008 рік), в готелі «Парадайз» в Кікамбале (Кенія, 2006 рік), блокування терористами гостей і штурм готелю «Гадж Махал» в Мумбаї (Індія, 2008 рік) і багато інших. До кримінальних відносяться і загрози крадіжки майна гостей, несанкціонованого доступу до інформації, шахрайства при розрахунках за послуги готелю і багато іншого.

При різних типах загроз наслідки можуть однаково негативно відображатися на безпеці, що продемонстровано на рис. 1.2.

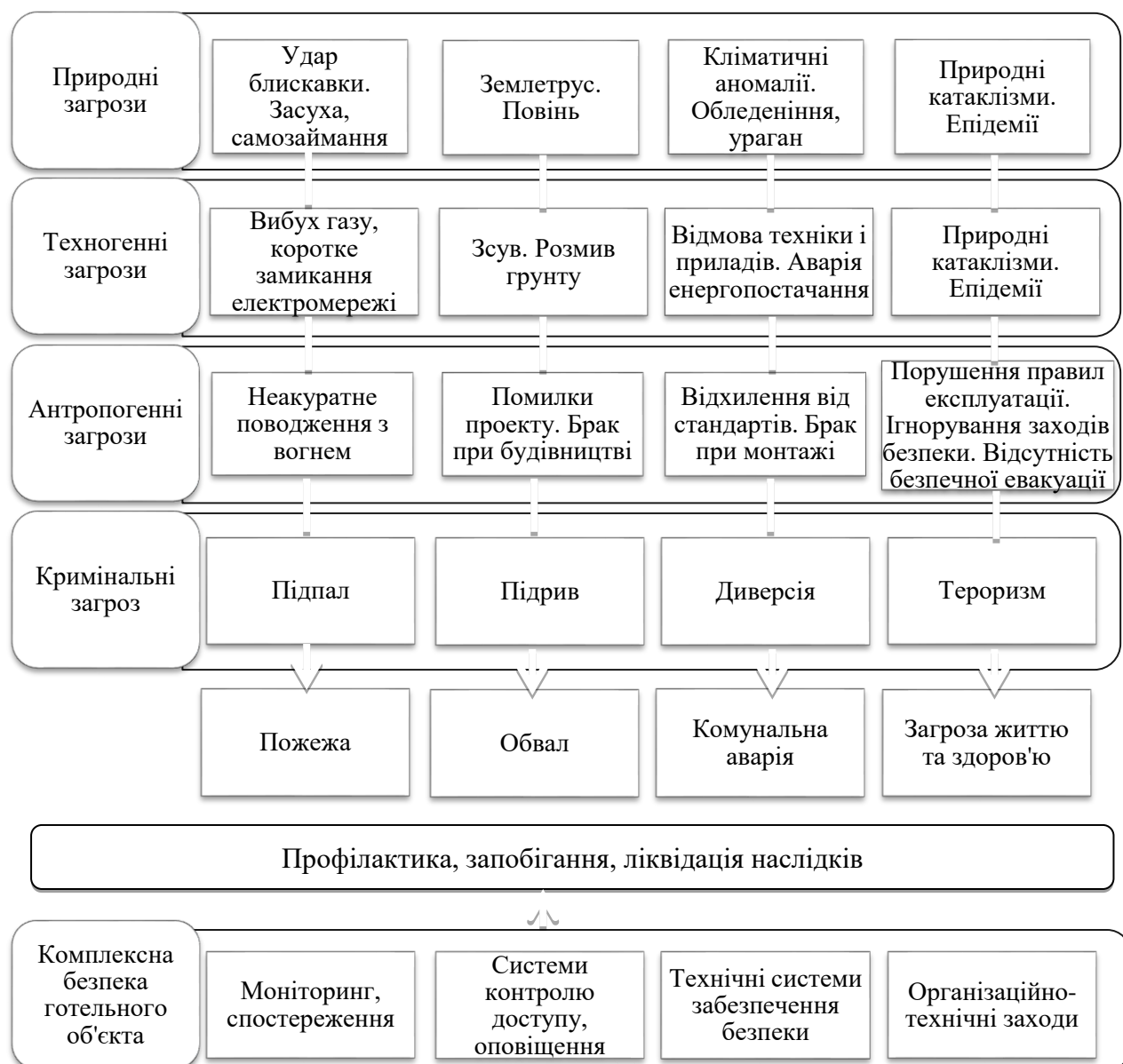


Рис. 1.2. Загрози щодо безпеки готельного об'єкта та їх наслідки [3; 13; 14; 15]

Джерело: побудовано автором на основі [3; 13; 14; 15]

Розглядаючи особливості забезпечення безпеки в готельному бізнесі, необхідно виділити три рівні менеджменту безпеки залежно від масштабів діяльності і нормативно-правового регулювання: міжнародний (міждержавний); державний (державно-галузевий); оперативно-виробничий [6].

Менеджмент безпеки готельного бізнесу на міждержавному рівні здійснюється шляхом формування та реалізації міжнародної політики щодо забезпечення безпеки та зниження ризиків у процесі подорожей.

Менеджмент безпеки на державно-галузевому рівні управління відбувається за допомогою формування і реалізації державної політики та державної програми з безпеки в готельному бізнесі, а також під час формування відповідної законодавчої бази.

Оперативно-виробниче управління безпекою в готелях здійснюється по відношенню до конкретного готельного підприємства шляхом планування і організації робіт зі створення комплексної системи забезпечення безпеки клієнтів і працівників, а також майна, фінансових коштів та інформації.

З метою подальшого систематизованого підходу до опису та рекомендацій щодо організаційно-технічних заходів і технологічних систем забезпечення безпеки, доцільно визначити перелік загроз кримінального та терористичного характеру [5; 16]:

- 1) вибух, викликаний проносом і установкою вибухівки в кримінальних (або терористичних) цілях;
- 2) несанкціонований прохід сторонніх осіб в номери за відсутності гостей з метою крадіжки цінностей, документів, установки вибухових пристроїв або підслуховуючої апаратури;
- 3) несанкціонований прохід в номери обслуговуючого персоналу з тими ж кримінальними цілями;
- 4) напад на клієнтів готелю в номерах, ліфтах або в інших місцях готелю;
- 5) напад на адміністрацію готелю з метою шантажу, або нейтралізації систем безпеки;

б) терористичний акт із взяттям заручників - клієнтів готелю або спроба підриву або підпалу;

7) напад на номери, орендовані у готелів комерційними організаціями під офіси;

8) напад і нейтралізація служби безпеки і системи охорони.

Перелік може бути доповнений або змінений в залежності від типу готелю і місця його розташування.

З цією ж метою доцільно навести «портретний» перелік криміногенних елементів. В дослідженні [5] виділяють наступні групи зловмисників за ступенем оснащеності та підготовки (рис. 1.3).

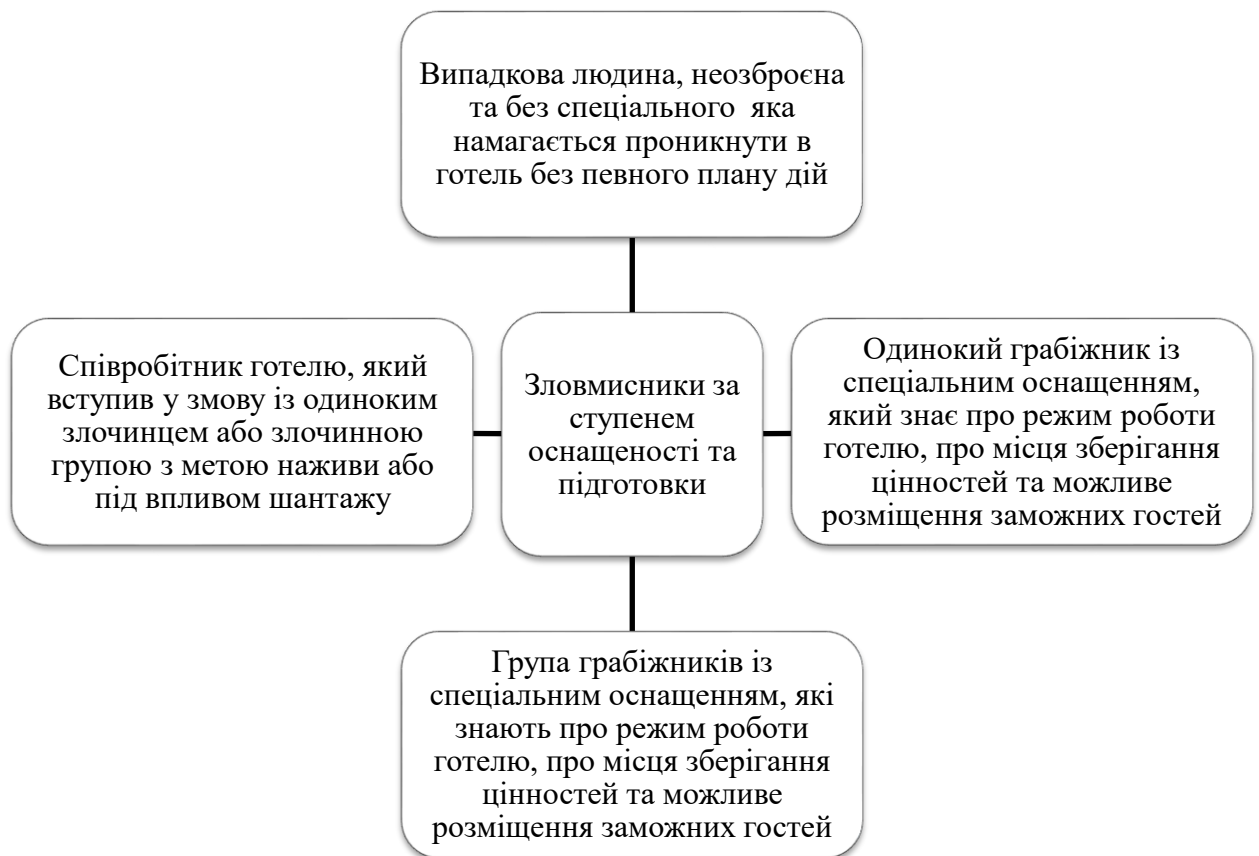


Рис. 1.3. Групи зловмисників за ступенем оснащеності та підготовки

Джерело: [5]

Організація безпеки пропонованих послуг є важливою складовою ефективного ведення готельного бізнесу. Це обумовлено тим, що в результаті

надання неякісних (небезпечних) послуг ймовірність прояву негативних наслідків ризиків (у вигляді шкоди здоров'ю, майну та ін.) різко збільшується і підприємство може зазнати суттєвих втрат, а саме [17; 18]:

1) фінансових: штрафні санкції держави за недотримання законодавчо закріплених правил організації безпеки діяльності підприємства (наприклад, в частині порушень правил пожежної безпеки);

2) відшкодування матеріальної та моральної шкоди замовникам послуги, а також судові витрати та ін.;

3) втрата іміджу супроводжується відтоком клієнтів, зниженням інвестиційної привабливості компанії;

4) майнових: втрати рухомого, нерухомого майна як наслідок прояву окремих видів ризиків (наприклад, пожежної небезпеки, крадіжки) і т.д.

Елементи комплексної системи безпеки виконують профілактичну функцію щодо загроз безпеки готельного об'єкту [5]. Організацію комплексу заходів щодо забезпечення безпеки готельного бізнесу слід планувати на проектній стадії створення підприємства сфери послуг і забезпечувати підтримання належного рівня безпеки безперервно в процесі надання послуг [19].

Як правило, система безпеки готелю складається з фізичної, технічної, організаційної та правової компонентів. Фізична компонента передбачає створення і функціонування служби охорони готелю. Технічна компонента пов'язана з використанням різноманітних технічних засобів. Правова компонента повинна забезпечити роботу системи безпеки готелю у повній відповідності із діючим законодавством країни та взаємодію персоналу готелю з правоохоронними органами. Організаційна компонента відповідає за регламентування дій персоналу готелю, стосовно безпеки, інтегрує усі вказані компоненти в одно ціле, і систему безпеки в цілому в загальну систему управління роботою готельного підприємства [3; 20].

У своїй діяльності готельні комплекси, на відміну від інших сфер діяльності, застосовують багатокomпонентні системи забезпечення безпеки. У

такі системи входить: персонал (адміністративно-управлінський, обслуговуючий персонал, служби охорони (безпеки)); технічні і технологічні засоби (електронні замки, сейфи, системи сигналізації та пожежогасіння, відеоспостереження і т.д.) [21]. Тому ключове значення, при організації безпеки, набуває правильний вибір персоналу та технічних засобів, систем безпеки, їх правильне проектування та обслуговування.

Слід зазначити, що використання зазначених методів не завжди сприяє забезпеченню максимального комфорту постояльців, але є встановленою на рівні підприємства концепцією безпечного ведення бізнесу.

Комплексний підхід забезпечення безпеки готелю в своїй основі розглядає функціональне призначення експлуатованого об'єкта, далі йде розробка алгоритму можливих надзвичайних ситуацій та заходів протидії їм. Таким чином, ефективність розробленої системи безпеки залежить від вибору сучасних технічних засобів і їх обслуговування [22].

У сучасних готелях управління всіма системами, в тому числі і віддаленими об'єктами, ведеться з центрального диспетчерського пункту. Це забезпечує отримання оперативної інформації про стан і параметри функціонування обладнання інженерних систем, підвищує рівень безпеки за рахунок оперативного реагування при нештатних ситуаціях і зменшує ризик надзвичайних ситуацій через прогнозування і завчасне попередження відмов підсистем, а також виключення «людського фактора» в момент надзвичайних ситуацій. Завдяки оптимальному управлінню і обслуговуванню, автоматичному документуванню прийнятих рішень, збільшується термін служби обладнання, з'являється можливість у найкоротший термін проводити його заміну або модифікацію, ремонтні та регламентні роботи [23; 24, с. 189-191].

Пріоритет технічних засобів в забезпеченні безпеки в сфері гостинності пояснюється наступними обставинами [25; 26]:

- 1) велика «зносостійкість» в порівнянні з людиною, несхильність втомі, почуттям, погодних умов;
- 2) непідкупність, складність обману, неможливість залякування;

3) реакції, точність виконання закладених функцій.

Комплексна система безпеки готелю на базі системи контролю та управління доступом дозволяє [12, с. 300-302]:

- 1) проводити збір інформації з усіх пристроїв ідентифікації та контролю, обробляти її виконавчими пристроями;
- 2) збирати та обробляти інформацію від систем відеоспостереження, охоронно-пожежної сигналізації та системи пожежогасіння;
- 3) проводити контроль за станом всієї структури в реальному режимі часу;
- 4) миттєво реагувати та вживати заходів на надзвичайні події, що можуть виникнути.

Однак, слід зауважити, що впровадження системи контролю та управління доступом та інших технічних засобів, необхідних для створення комплексної системи безпеки готелю, потребує значних одноразових витрат на придбання, встановлення технічних засобів та навчання персоналу [5].

Розробка комплексу заходів щодо забезпечення безпеки готельних послуг, механізмів його реалізації проводиться на підставі аналізу можливих загроз і ризиків, що мають місце на конкретній території, характерних для конкретного підприємства. Необхідним є системний підхід, що включає аналіз найбільш актуальних ризиків і опрацювання сценаріїв негативного прояву загроз. На основі отриманих результатів можливе вироблення оптимальних варіантів протидії загрозам. Від правильності вибору технічних засобів і систем, заходів організаційного та профілактичного характеру, від їх оптимального поєднання залежить своєчасність реагування та попередження будь-яких чинників небезпеки[27].

Враховуючі останні події у світі, а саме пандемію у зв'язку з поширенням коронавірусу Covid-19, особливу увагу необхідно приділити безпеці, що стосується запобігання ризиків виникнення інфекційних та неінфекційних захворювань.

З огляду на підвищену скупчення людей, а також високу потоковість і неоднорідність відвідувачів готелів, важлива роль належить протиепідемічним заходам, що включають своєчасне прибирання приміщень із застосуванням дезінфікуючих засобів, щоденне вологе прибирання. Своєчасна зміна постільної білизни, рушників, їх прання, дезінфекція є провідними факторами запобігання передачі збудників інфекційних захворювань.

Для профілактики захворювань мають значення питання забезпечення якісною питною водою, гарячою водою, каналізування готелів, організація і обладнання місць харчування, збір, зберігання і утилізація відходів, заходи з дератизації та дезінсекції.

Загальні заходи організаційного характеру щодо забезпечення безпеки в обов'язковому порядку повинні включати [28; 29]:

- 1) регламентацію правил поведінки персоналу підприємства, що відповідає за безпеку;
- 2) вибір технології здійснення обслуговування в готелі;
- 3) закріплення правил організації порядку доступу до готельних номерів і службових приміщень та їх охорони;
- 4) правил доступу до комерційної таємниці і особистих даних клієнтів (забезпечення інформаційної безпеки);
- 5) затвердження порядку дій персоналу в екстрених ситуаціях.

Використання підприємствами готельних комплексів у своїй діяльності сучасних стандартів безпеки, експлуатація технологічного обладнання та систем оповіщення обумовлені тенденцією вдосконалення якості обслуговування через зростаючу конкуренцію на ринку послуг. Зазначені напрями повинні бути закладені в концепцію забезпечення безпеки готелів.

Менеджменту будь-якого готельного підприємства слід здійснювати наступні заходи організаційного характеру, що стосуються як персоналу, так і клієнтів [30; 31]:

- 1) розробити детальні інструкції щодо дій в усіх можливих нештатних ситуаціях і довести їх до кожного співробітника;

- 2) скласти короткі, високоінформативні і інтуїтивно зрозумілі інструкції з користування апаратурою;
- 3) інструкції безпеки для гостей, в які повинні бути внесені короткі правила поведінки в екстремальних ситуаціях;
- 4) регулярно проводити навчання по підвищенню кваліфікації персоналу служби безпеки, фізичної і бойової підготовки;
- 5) проводити навчання всього персоналу готелю правилам користування апаратурою комплексу безпеки;
- 6) організувати для персоналу періодичну (не менше одного разу на рік) перевірку знань в області безпеки, проводити додаткове навчання в міру зміни кадрів і модернізації комплексу;
- 7) організувати нечисленну, але професійну інженерну службу (в рамках штату служби безпеки), в обов'язки якої входить проведення технічного обслуговування комплексу автоматизації будівлі, проведення навчання та консультування співробітників інших служб готелю;
- 8) інші заходи (розробляються індивідуально для кожного конкретного готельного комплексу).

На основі узагальнення даних робіт [3; 12;32; 33; 34] були визначені наступні завдання заходів що впроваджуються на готельних підприємствах щодо забезпечення безпеки (рис. 1.4).

У процесі формування систем безпеки готелів слід визначити цілі комплексу заходів і розмір фінансування [35]. У процесі дослідження особливу увагу також слід приділити рівню інформаційної безпеки, в т.ч. комерційного характеру, яка здатна захистити підприємство і гостей від несанкціонованого доступу до неї сторонніх осіб. Використання сучасного програмного забезпечення і захищених баз даних поряд з іншими заходами сприятиме підвищенню ефективності роботи готелів і досягненню поставлених завдань в області безпеки послуг як цілісної системи.

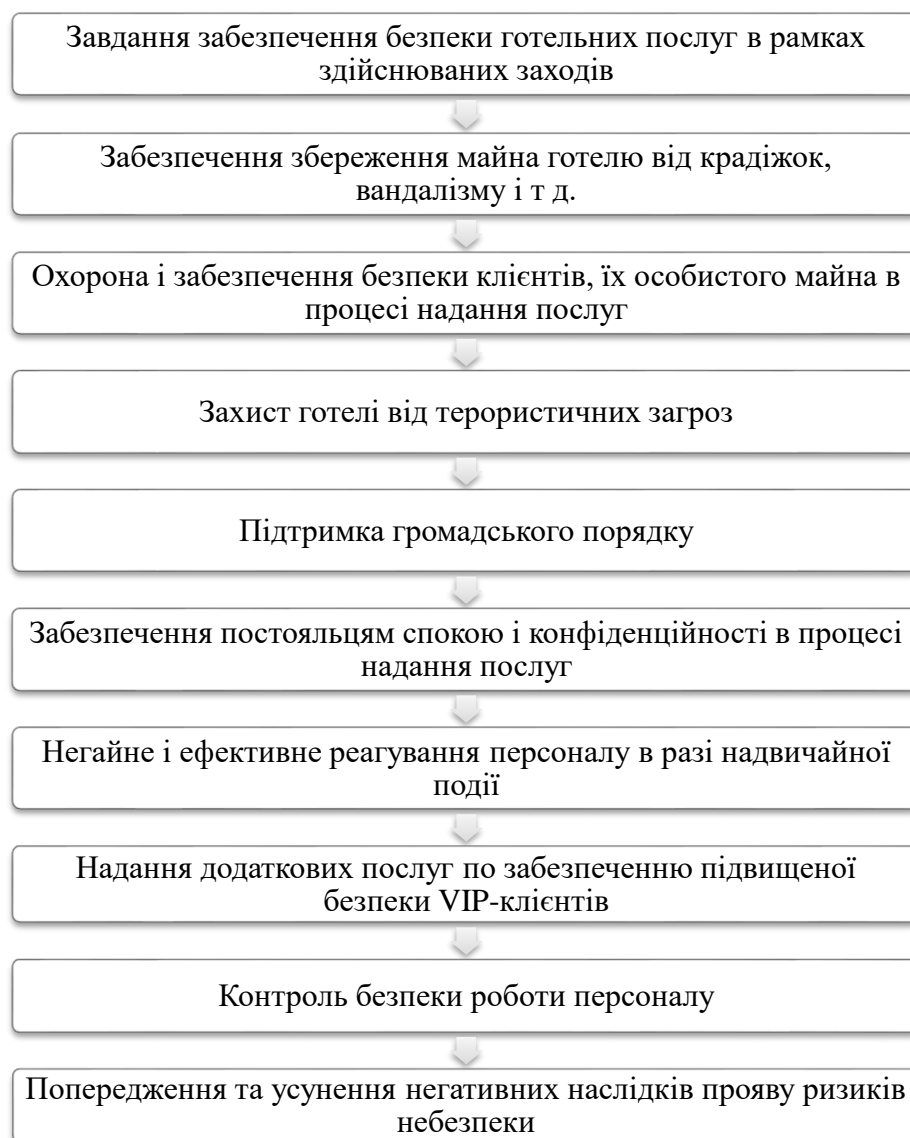


Рис. 1.4. Завдання заходів щодо забезпечення безпеки готельного підприємства  
Джерело: побудовано автором на основі [3; 12; 32; 33; 34]

В рамках розробки зазначених заходів необхідно глибоко вивчати світовий досвід експлуатації готельних закладів та роботи служб безпеки, даних статистики правопорушень, консультативно взаємодіяти з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

## 1.2. Міжнародний досвід управління безпекою туристів в готелях

Забезпечення безпеки індустрії гостинності на міждержавному рівні здійснюється шляхом формування та реалізації міжнародної політики щодо забезпечення безпеки туризму та зниження ризиків при подорожах. Така політика формується на представницьких міжнародних міжурядових або міжпарламентських нарадах, що проводяться під егідою Всесвітньої туристської організації та Всесвітньої організації охорони здоров'я.

На міжнародному рівні менеджменту безпеки суб'єктом управління (керуючої підсистемою) є міжурядова Всесвітня туристична організація (ВТО), а об'єктом управління (керованою підсистемою) Національні туристські адміністрації (НТА) країн, туристські об'єкти і туристи [36]. Керуючі впливи з боку СОР надходять у вигляді декларацій і рекомендацій конференцій, що проводяться СОР, Національним туристичним адміністраціям, а також у вигляді інформаційних повідомлень (з питань безпеки) через відповідні друковані видання. У Виконавчому комітеті СОР питаннями безпеки туризму займається Комітет по якості туристського обслуговування, створений в 1994 році [22, с. 5].

Першим документом СОР, в якому знайшли своє відображення питання безпеки в туризмі, стала Хартія туризму. У статті III йдеться про те, що державам в інтересах нинішніх і майбутніх поколінь слід захищати туристичне середовище, яке, включаючи людину, природу, суспільні відносини і культуру, є надбанням усього людства. У статті IV державам рекомендується [22, с. 5-6]:

- 1) забезпечувати безпеку відвідувачів і їх майна за допомогою превентивних заходів і заходів захисту;
- 2) надавати кращі умови гігієни і доступу до служб охорони здоров'я, а також попередження інфекційних захворювань і нещасних випадків;
- 3) посилювати з метою захисту туристів і місцевого населення заходи щодо попередження нелегального використання наркотиків.

У декларації Гаазької Міжпарламентської конференції з туризму (1989 р) зазначалося, «що безпека і захист туристів і повага їх гідності є неодмінною умовою розвитку туризму». У декларації дані розгорнуті рекомендації державам, НТА і приватному сектору щодо забезпечення умов безпеки.

Держави повинні [22, с. 6]:

1) співпрацювати в рамках СОТ при підготовці програм забезпечення безпеки;

2) інформувати громадськість про можливі загрози туристів, туристичних об'єктів і туристичних пам'яток;

3) формувати ефективну державну політику, спрямовану на забезпечення безпеки і захисту туристів;

4) супроводжувати заходи зі спрощення туристичних формальностей заходами щодо забезпечення безпеки;

5) виконувати відповідно до процедур і законодавства в кожній окремій країні юридичні положення в області захисту туристів, включаючи правоздатність туристів домагатися ефективного судового захисту в судах в разі дій, що завдають шкоди їм або їх майну (і особливо при тероризмі);

6) стежити за тим, щоб закони, правила і постанови в країні, регіоні виконувалися не тільки НТА, а й усіма відомствами і міністерствами, так чи інакше пов'язаними з обслуговуванням туристів;

7) забезпечити енергійний підхід до питання про безпеку в туризмі на глобальній і систематичній основі;

8) створити в країні спеціалізований центральний орган, який займається питаннями безпеки в туризмі, формуванням національної політики в області безпеки і захисту туристів;

9) розробити необхідні закони, законодавчі акти в галузі безпеки і захисту туристів, взаємопов'язані з усіма іншими законодавчими заходами, спрямованими на усунення насильства і злочинності, а також на захист і збереження навколишнього середовища в туристичних регіонах;

10) вжити всіх необхідних заходів щодо забезпечення базового страхування туристів на випадок основних ризиків, з якими вони стикаються (хвороба, крадіжка, нещасний випадок);

11) розвивати і сприяти розвитку контактів і ефективної співпраці між спеціальними органами та туристичними організаціями з питань безпеки в туризмі;

12) надавати всі необхідні заходи з надання допомоги туристам, на особистість або майно яких було вчинено серйозні посягання;

13) забезпечити підготовку відповідних фахівців.

Готель являє собою майновий комплекс (будівлю, частину будівлі, обладнання та інше майно), призначений для надання послуг. Згідно з міжнародними стандартами готель будь-якої категорії повинен мати власну службу безпеки, забезпечувати невідкладну медичну допомогу, гарантувати збереження речей і т. д.

В даний час європейський регіон залишається одним з основних найбільш значущих центрів діяльності провідних готельних компаній [37].

У розвинених європейських країнах державні органи, що регулюють готельно-туристичну сферу, тісно взаємодіють з місцевою владою і приватним бізнесом з метою підвищення безпеки готельних підприємств. Результатом такої політики є формування змішаних за формою власності структур в області регулювання готельно-туристичної діяльності.

Доцільно розглянути регулювання ринку та забезпечення безпеки готельних послуг на прикладі найбільших європейських економік Франції та Німеччини.

Система державного регулювання туристичної і готельної діяльності у Франції має наступну організаційну структуру. Основні органи, що регулюють сферу туризму і готельного бізнесу у Франції [38]:

1) Міністерство ремесел, торгівлі і туризму (Ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme);

- 2) Національна рада з туризму (Conseil national du Tourisme), консультативний орган при міністерстві;
- 3) Організація Atout France займається просуванням туризму у Франції;
- 4) Національне агентство по чеках з відпусток (Agence nationale pour les chèques-vacances), громадська інституція промислово-комерційного характеру, що займається чеками з відпусток;
- 5) Національна рада квітучих міст і селищ (Conseil national des villes et villages fleuris).

Французьке законодавство не передбачає специфічних правил, що застосовуються до готелів в сфері корпоративного права, обліку та комерційної діяльності. У частині зобов'язань перед клієнтами, готелі повинні забезпечувати розміщення і безпеку гостей, дотримання громадського порядку та моральності. Кожен готель надає послуги, які задовольняють вимоги клієнтів відповідно до присудженої йому категорії / «кількості зірок».

Спеціальні правила в Цивільному кодексі Франції автоматично застосовуються до зберігання речей клієнтів на додаток до договору розміщення між готелем і гостем. Готель буде нести відповідальність за крадіжку або пошкодження майна гостя, через завдану шкоди співробітниками готелю або підрядною організацією, або третіми особами, які надходили в готель (незалежно від того, є вони чи ні гостями готелю, і можливо чи ні їх ідентифікувати). Відповідальність готелю оцінюється на основі спеціальних правил [39].

На додаток до загальних вимог правових норм, в готельній індустрії Франції існує велика кількість різних колективних трудових договорів, які обговорюються між роботодавцем і профспілками. Існують національні колективні трудові договори для готелів; заміських готелів; туристичних готелів (3-х, 4-х і 5-зіркових готелів класу люкс в районі Парижа); готелів з кафе і ресторанами; а також регіональні колективні трудові договори для готелів, кафе і ресторанів в наступних регіонах Франції: Alpes de Haute

Provence, Bouches du Rhône, Haute Saône, Meurthe et Moselle, St Pierre et Miquelon, Seine Maritime, Var i Vosges [40].

В області захисту навколишнього середовища французьке законодавство не передбачає специфічних правил, що застосовуються до готелів. Що стосується області їжі і напоїв, готелі потрапляють під дію Закону про охорону здоров'я (Code de la Santé Publique) і відповідні органи повинні проводити в готелях інспекції на регулярній основі.

У розділі умов праці та безпеки персоналу закон Франції передбачає, що роботодавець зобов'язаний забезпечити дотримання чистоти і санітарних норм для робочого місця відповідно до конкретних правил, як і тепло, освітлення, шум, санітарія і харчування і т.д.

Існують загальні зобов'язання керуючих готелями в області охорони здоров'я і безпеки. Додаткові вимоги в частині охорони здоров'я і безпеки накладаються на роботодавця, якщо штат співробітників перевищує 20 осіб. Дія Комітету по здоров'ю і безпеці є обов'язковою для готелів, якщо штат співробітників яких перевищує 50 осіб протягом 12 місяців за трьохрічний період.

З 1 січня 2006 р недотримання правил охорони здоров'я та безпеки у Франції може привести до кримінальної відповідальності роботодавця. У сфері захисту інформації, закон про захист особистої інформації застосовується до всіх даних, отриманих від клієнтів готелю [41].

За аналогією з Францією, другою європейською країною, яку доцільно проаналізувати в даному аспекті, є Німеччина.

Національний комітет Німеччини по туризму (Deutsche Zentrale für Tourismus e.V., скор. DZT) - маркетингова організація, яка діє за дорученням Федерального уряду ФРН. Метою організації є просування туристичних можливостей Німеччини, збільшення туристичного потоку, поширення інформації про варіанти подорожей, в тому числі і про перспективи ділового туризму [42].

Законодавство Німеччини не передбачає специфічних правил, що застосовуються до готелів в сфері корпоративного права, обліку та комерційної діяльності. При бронюванні номера в готелі, включаючи сніданок і інші стандартні послуги, створюється спеціальний тип договору. У разі, якщо готель не дотримується будь-якої з умов за даним договором (збиток багажу, несвіжа їжа, невідповідність стандартам гігієни, в результаті чого завдається шкода здоров'ю клієнтів і ін.), готель несе відповідальність за порушення договору і може виплатити компенсацію. В таких обставинах клієнти можуть також розраховувати на зниження ціни за номер або вартості додаткових послуг. Статут по боротьбі з дискримінацією може бути використаний, якщо готель відмовляється прийняти клієнта [41].

В області трудових відносин в Німеччині не застосовуються спеціальні закони до готельним організаціям. Влада приділяє особливу увагу стандартам охорони здоров'я і гігієни.

У сфері захисту навколишнього середовища німецьке законодавство не передбачає специфічних правил, що застосовуються до готелів. Що стосується сфери їжі і напоїв, готелі потрапляють під регулювання ЄС. Додатково до норм ЄС можуть застосовуватися національні стандарти. При порушенні вимог в дотриманні стандартів, органи місцевої влади мають право негайно закрити готель до моменту врегулювання ситуації. У сфері захисту інформації закон про захист особистої інформації застосовується до всіх даних, отриманих від клієнтів готелю.

У частині містобудівного законодавства, готелі можуть бути побудовані тільки в спеціально відведених територіях відповідно до планів розвитку і урбанізму (туристичні зони, центр міста, змішані території, торговельні площі) [42].

Таким чином, на прикладі ключових економік Франції та Німеччини можна зробити висновок, що в країнах ЄС методами планового регулювання забезпечуються гарантії безпеки готельних господарств.

### 1.3. Особливості забезпечення безпеки в готелях України

Україна має величезний потенціал для широкого розвитку міжнародного туризму. Проте, реалізація цього потенціалу вимагає різкого підвищення рівня готельного обслуговування і доведення його до світових стандартів. Найважливішою складовою частиною готельного сервісу є забезпечення високого ступеня безпеки, що особливо важливо в сучасних умовах зростання числа актів тероризму, диверсій і загального ускладнення кримінальної обстановки. Вирішення цієї проблеми вимагає розробки нової ідеології безпеки створення сучасної концепції з урахуванням останніх досягнень готельного сервісу та індустрії безпеки.

Окремо варто розглянути терористичні загрози, так як тероризм останнім часом представляє особливу небезпеку для популярних туристичних місць, великих міст і жвавих вулиць. Більш того, тероризм стає багатоліким щодо переслідуваних цілей та видах прояву. До всього цього, тероризм отримав можливість використовувати досягнення науки і техніки в своїх злочинних цілях. Як наслідок, терористичні акти являють собою значно складнішу структуру, і терористичні атаки мають також класифікацію в залежності від ступеня завданих збитків. Нижче наведені приклади різних терористичних загроз по виду і ступеня їх тяжкості [43].

Одними з «легких» терористичних загроз є непрямі загрози (тобто загрози через третіх осіб або за телефоном), шантаж по телефону, анонімні дзвінки [44]. Однак такі дії підривають роботу готелю, так як підприємство змушене евакуюватися після надходження дзвінків, наприклад, про закладений вибуховий пристрій.

Також розрізняють прямі загрози гостям, персоналу, керівництву і навмисні дії з метою дискредитації гостей або персоналу, керівництва. До них відносяться загрози пограбування каси ресепшена, шантаж персоналу з метою отримання секретної інформації [32].

Посягання на особисту власність гостя або персоналу вже не можна віднести до легких загроз, так як посягання має на увазі використання фізичної сили.

Захоплення заручників з метою шантажу безпосередньо є терористичним актом і вимагає негайного вирішення державними спецслужбами [45]. Більш того, терористичні акти можуть бути спрямовані не тільки на людей, але і на отримання таємної інформації. Такі акти називаються зломом комп'ютера або спеціальної програми, використання чужих паролів і т. д. Говорячи про підриви будівель, слід зазначити, що вибух може бути здійснений не тільки внаслідок підкладу вибухового пристрою, але також внаслідок таранного прориву колісних транспортних засобів, спорядженими вибуховими пристроями великої потужності. Терористичний акт також може бути здійснений за допомогою використання систем вентиляції (для розпилення отруйних і небезпечних речовин), систем водопостачання і продуктів харчування.

Правову основу антитерористичної захищеності готелів та інших засобів розміщення складають наступні нормативно-правові акти:

- 1) технічний регламент будівельних виробів, будівель і споруд, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 20.12.2006 № 1764;
- 2) Закон України «Про боротьбу з тероризмом»;
- 3) правила користування готелями та аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України, та ін.

В основі розробки системи захисту готельного комплексу та організації його функціонування лежить принцип створення витриманих кордонів і зон безпеки, в яких загрози повинні бути своєчасно виявлені, а їх поширенню перешкоджатимуть надійні перепони.

У сучасній практиці забезпечення безпеки виділяють кілька зон, на які поділяється територія готелю, що охороняється [46]:

- 1) зона 1 - периметр території готелю поза будівлею;
- 2) зона 2 - периметр території будівлі готелю;

- 3) зона 3 - різні приміщення для прийому відвідувачів (готельні номери, розважальні та бізнес-центри, кімнати для переговорів і т.д.);
- 4) зона 4 - кабінети адміністрації та коридори;
- 5) зона 5 - кабінети керівництва та конференц-зали;
- 6) зона 6 - сховища цінностей та інформації, приміщення з наявністю комп'ютерної та розмножувальної техніки.

Також не варто забувати, що в готелі, крім номерів і холу, можуть бути ресторани, бари, кафе, іноді казино. Дані приміщення вимагає такого ж ретельного контролю безпеки.

По периметру території поза готелем доцільно встановлювати камери відеоспостереження. Периметр території будівлі готелю в більшості випадків включає в себе парковку. Тому камери відеоспостереження тут необхідні. Більш того, до відеокамер в зоні парковки і входу повинні бути певні вимоги. Наприклад, зйомка повинна бути кольоровою, щоб в разі непорозуміння, можна було легко і точно визначити колір машини. Також камера повинна мати великий кут огляду, тобто більше 90 градусів, і високу чіткість зйомки для визначення номера машин [47].

При в'їзді на територію готелю недостатньо одних технічних засобів. На контрольно-пропускному пункті повинен бути як мінімум один представник охорони. При вході в готель слід організувати невеликий пост охорони, який буде контролювати також зону ресепшену і каси. Говорячи про коридори і проходи, хочеться відзначити, що вони є громадськими зонами, і установка камер відеоспостереження тут необхідна [48].

Що стосується ресторанів, барів і кафе, то тут, як правило, важливим є поєднання людських і технічних ресурсів, а відеокамери вигідно встановлювати в зонах касових апаратів. Щодо громадських приміщень, таких як зона лобі, розважальні центри, спа-центри, камери відеоспостереження не обов'язково повинні виділятися із загального інтер'єру.

Кожен готель намагається залучити гостей своєю гостинністю і затишком, безпеку постояльців повинна бути на першому місці, але у гостя не

повинно складатися відчуття постійного контролю. Так, камери відеоспостереження можна встановити в вазах, кольорах, декоративних прикрасах. Таким чином, вони не будуть помічені гостем, а безпеку буде забезпечуватися цілодобово.

Готельні номери являють собою особистий простір гостей, тому в них строго заборонено встановлювати будь-які камери відеоспостереження [49]. Наступне, що має бути в кожному номері із засобів забезпечення безпеки, це система оповіщення про пожежу (система пожежної сигналізації), план евакуації з будівлі, телефони всіх державних служб. Заборонено ставити пристрій для підслуховування і приховані камери.

Особливе значення безпеки готелю приділяють конференц-залах і переговорних кімнатах, в більшості випадків спеціальні засоби захисту використовують конгрес і бізнес-готелі.

При переговорах важливо підтримувати конфіденційність інформації. Виходячи з цього, всі переговорні кімнати повинні бути звукоізованими. Також не допускається установка прослуховуючих і знімаючих пристроїв. У конференц-залах, навпаки, допускається установка відеокамер спостереження. Вони можуть як виділятися з інтер'єру, так і бути непомітними і встановленими в різних предметах декору.

Що стосується сховищ цінностей, приміщень з комп'ютерною інформацією, вхід в дані приміщення повинен здійснюватися за допомогою спеціальних перепусток, а в крайньому випадку за системою face-id, скануванню відбитків пальців та ін.

На закінчення, необхідно відзначити, що готель є місцем великого скупчення людей, і таким чином, місцем підвищеної небезпеки. Тому забезпечення безпеки готельного підприємства - це важливе і першорядне питання в організації роботи готелю. Готель повинен одночасно підтримувати імідж гостинного будинку, охороняти кожного постояльца і не допускати виникнення загроз для гостей і персоналу.

## Висновки до розділу 1

Ключова роль в сучасному готелі відводиться забезпеченню безпеки - надійному захисту життя і здоров'я відвідувачів та персоналу, товарних, матеріальних та інформаційних ресурсів, що знаходяться в будівлях і на території готелю, від різних видів зовнішніх і внутрішніх загроз.

Елементи комплексної системи безпеки виконують профілактичну функцію щодо загроз безпеки готельного об'єкту. Комплексний підхід забезпечення безпеки готелю в своїй основі розглядає функціональне призначення експлуатованого об'єкта, далі йде розробка алгоритму можливих надзвичайних ситуацій та заходів протидії їм.

Забезпечення безпеки індустрії гостинності на міждержавному рівні здійснюється шляхом формування та реалізації міжнародної політики щодо забезпечення безпеки туризму та зниження ризиків при подорожах. Така політика формується на представницьких міжнародних міжурядових або міжпарламентських нарадах, що проводяться під егідою Всесвітньої туристської організації та Всесвітньої організації охорони здоров'я.

Для розробки та реалізації ефективних заходів, які спрямовані на забезпечення високого рівня безпеки готелів в Україні, необхідно враховувати фінансову можливість готелів, їх характерні риси, конкретні умови функціонування, характеристику номерного фонду та його розподіл за категоріями, кваліфікацію персоналу та технічне оснащення готелів.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «PREMIER HOTEL LYBID»

### 2.1. Загальна характеристика готелю «Premier Hotel Lybid»

Premier Hotel Lybid - це сучасний 3-зірковий готельний комплекс, розташований в самому центрі Києва.

Юридично власником готелю є ВАТ «Готельний комплекс «Либідь».

Основний вид діяльності компанії згідно з Державним класифікатором видів економічної діяльності: діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування (код КВЕД 55.10).

Готель знаходиться в Шевченківському районі міста Києві за адресою площа Перемоги, 1 (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Готель «Premier Hotel Lybid»

Джерело: [50]

«Premier Hotel Lybid» - це унікальне поєднання розташування в центрі столиці і помірної ціни на послуги [51]. Будучи однією з трьох головних будівель на площі Перемоги, готель має в своєму розпорядженні вражаючу вхідну групу і майданчик перед нею. З усіх вікон, незалежно від категорій

номерів, відкриваються чудові краєвиди на площу Перемоги і бульвар Шевченка. Поруч розташовані великий торгово-розважальний центр «Україна» з кінотеатром, ресторанами і магазинами та Національний Цирк, зручна транспортна розв'язка наземного міського транспорту. Неподалік знаходяться Ботанічний сад і Володимирський собор. Історія готелю налічує не одне десятиліття: готель «Либідь» був заснований ще в радянській Україні, у 1970 році. Назва готелю тісно пов'язана з історією столиці України - Києвом. Згідно з легендою, Київ був заснований в V столітті трьома братами-князями - Києм, Щеком, Хоривом та їхньою сестрою Либідь. На честь легендарного символу жінки-засновниці міста і було вирішено назвати готель, а фасад будівлі прикрасив бронзовий горельєф із її зображенням.

Свого часу, будівля готелю була однією з найвищих у місті. При відкритті готель мав 208 житлових номери, із яких було 14 люксів. Були встановлені швидкохідні фінські ліфти і фінська сантехніка. номери обладнані німецькими меблями, облицювання стін також було виконано німецькими матеріалами. У вестибюлі будівлі розміщувалися кіоски з продажу сувенірів і тютюнових виробів. «Союздрук» продавав пресу, в тому числі з капіталістичних країн. Були пункти обміну валюти та валютний бар.

Дуже швидко історичний готель здобув популярність в Києві і сюди стали часто приїжджати відомі дипломати з-за кордону, а ще - відомі футболісти на період матчів залишалися на ніч в готелі «Либідь».

1986 став знаковим для київського готелю: тоді заклад було нагороджено престижною міжнародною премією «Оскар», яку вручає Міжнародна асоціація готелів.

Підприємство перетворене в ВАТ в 1994 році.

У 1998-2002 роках була проведена реконструкція номерного фонду готелю. Проект реконструкції був розроблений «Київ ЗНДІЕП».

У 2016 році готель «Либідь» увійшов до складу мережі українських готелів Premier Hotels and Resorts і поповнив колекцію готелів бізнес-класу,

змінивши свою назву на Прем'єр Готель Либідь («Premier Hotel Lybid»). У 2016 році була проведена реконструкція фасаду готелю.

На сьогоднішній день «Premier Hotel Lybid» є одним із найкращих тризіркових готелів столиці.

Послуги, що надаються в «Premier Hotel Lybid»:

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| 1) більярд;                              | 16) хімчистка;                        |
| 2) ресторан;                             | 17) послуги по прасуванню одягу;      |
| 3) бар;                                  | 18) пральня;                          |
| 4) упаковані ланчі;                      | 19) щоденне прибирання номера;        |
| 5) спеціальне дієтичне меню (на вимогу); | 20) чищення взуття;                   |
| 6) доставка їжі та напоїв в номер;       | 21) бізнес центр;                     |
| 7) сніданок в номер (за запитом);        | 22) факс / ксерокопіювання;           |
| 8) трансфер;                             | 23) місця для куріння;                |
| 9) трансфер від / до аеропорту;          | 24) номер для молодят;                |
| 10) цілодобова стійка реєстрації;        | 25) кондиціонер;                      |
| 11) послуги консьєржа;                   | 26) бзкоштовний Wi-Fi                 |
| 12) обмін валюти;                        | 27) дитяче ліжечко (за запитом);      |
| 13) банкомат;                            | 28) дитяче меню;                      |
| 14) камера схову багажу;                 | 29) проживання з тваринами дозволено; |
| 15) сейф;                                | 30) парковка.                         |

Зручності та послуги за запитом:

- |                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| 1) ліжковий стіл для ноутбука;      | 7) ваги для зважування багажу; |
| 2) універсальний зарядний пристрій; | 8) фен;                        |
| 3) килимок для фітнесу або йоги;    | 9) зубна щітка і паста;        |
| 4) скакалка;                        | 10) набір для гоління;         |
| 5) голка і нитка;                   | 11) дитяча подушка;            |
| 6) беруші;                          | 12) еспандер і гантелі;        |
|                                     | 13) карта і маршрути.          |

Крім перерахованого, сучасною є послуга з облаштуванням гіпоалергенного номера, де буде безпечно і зручно проживати людям, схильним до алергії.

Також гості можуть відвідати ресторан «Либідь». Ресторан «Либідь» - великий, світлий і одночасно затишний, створений в стилі заміського шале. Це прекрасне місце для проведення урочистості, корпоративу або сімейного свята. Банкетний зал розрахований на 110 осіб. Площа залу 264 м<sup>2</sup>. Час роботи 07:00-23:00. Страви української та європейської кухонь порадують відвідувачів відмінним смаком і прекрасною презентацією. Кожного дня, з 07:00 до 11:00, в залі проходять сніданки за типом «шведський стіл» з багатим асортиментом закусок і гарячих страв. Також в меню є страви дієтичні і окремо створене дитяче меню для найменших відвідувачів готелю. Окрім традиційного ресторану на території готелю є лобі-бар. Бар готелю - відмінне місце для проведення ділової бесіди, а також невимушеного спілкування.

Готель «Premier Hotel Lybid» пропонує оформити замовлення на обслуговування в одному з конференц-залів. Подати заявку на захід можна по електронній пошті, факсу або особисто до відділу маркетингу. До послуг пропонуються наступні зали (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

### Конференц-зали «Premier Hotel Lybid»

Назва залу	Площа, м <sup>2</sup>	Кількість місць біля столів	Кількість театральних місць	Кількість банкетних місць	Затемнення залу	Кондиціонування
«Слов'янський»	200	80	120	70	+	+
«Галицький» секція «А»	145	40	50	40	+	+
«Галицький» секція «В»	225	60	110	60	+	+
«Панорама»	26	10	15	-	+	+
Банкетний зал «Либідь»	254	-	-	120	-	-
Літня тераса	188	-	-	40	-	-

Джерело: побудовано автором на основі даних готелю

Щоб організувати і провести конференцію, зустріч або форум швидко, легко і професійно «Premier Hotel Lybid» пропонує по-новому поглянути на весь процес за допомогою Ideal Meeting - концепція проведення ідеальних заходів в Premier Hotels and Resorts, яка втілює досвід і знання, зібрані за довгі роки в різних готелях і регіонах України.

Будь-яке захід легко організувати, розрахувати бюджет і провести, завдяки 4 складовим: Easy, Smart, Green, Fast.

#### 1) «Easy - з нами просто»

З гостями працює персональний конференц-асистент. Протягом всього життєвого циклу заходу від замовлення до його завершення організатори і учасники в будь-який момент можуть звернутися до компетентного професіонала - менеджера, який володіє всіма деталями заходу.

Все включено, приміщення і майданчики обладнані і готові до проведення заходу. Екран, проектор і все необхідне надається.

#### 2) «Smart - їж з розумом і користю»

На додаток до класичних кава-пауз і закусок гостям пропонують гастрономічні і традиційні місцеві частування, корисні і здорові продукти, що сприяють творчій роботі. Обрати можливо 5 варіантів цікавих пропозицій кава-пауз: Класична, Гастрономічна, Fresh Organic Traditional, Smart Food, Recharge.

#### 3) «Green - турбота про навколишнє середовище»

При проведенні заходу докладається максимум зусиль до того, щоб знизити вплив на навколишнє середовище:

- напої подаються в скляному посуді, щоб скоротити використання пластику;
- весь папір і друковані матеріали, що залишилися після конференції, здаються в макулатуру на переробку;
- використовуються оптимальні налаштування опалення та кондиціонування, щоб скорочувати викиди вуглекислого газу в атмосферу Землі.

Частина прибутку використовується на підтримку соціальних програм:, наприклад, фінансування конкурсу для дітей-сиріт «Назустріч мрії».

4) «Fast – швидкість»

На заході у гостей буде відмінний швидкий Інтернет.

Будівля готелю відповідає всім сучасним стандартам. Зараз «Premier Hotel Lybid» має сертифікат відповідності.

Приміщення «Premier Hotel Lybid» має площу понад 15 тис. м<sup>2</sup>. Корпус готелю (ширина 13,7, довжина 48 м) має коридорну систему з двостороннім розташуванням номерів. Номерний фонд «Premier Hotel Lybid» представлений у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

### Номерний фонд готелю «Premier Hotel Lybid»

Категорія номера	Кількість номерів	Частка, %
Класичний	159	58,0
«Прем'єр» з двома ліжками або одним широким ліжком	82	29,9
«Люкс»	20	7,3
«Прем'єр Бізнес» з двома ліжками або одним широким ліжком	7	2,6
«Люкс Бізнес»	5	1,8
«Апартаменти»	1	0,4

Джерело: узагальнено автором на основі даних готелю

Номерний фонд 17-поверхового готелю «Premier Hotel Lybid» налічує 274 номери різних категорій і класів.

Інтер'єр номерів ергономічні та продумані до дрібниць. Всі номери світлі і з великими вікнами. Є все необхідне для комфортного проживання: ліжка як двоспальні, так і роздільні, столики, шафа в кімнаті і коридорі, кондиціонер, ТВ, телефон, холодильник, ванні кімнати з феном, тапочками і туалетним приладдям. У номерах категорії «Люкс» і вище, є чайні набори та халати. Більш детальна характеристика номерів готелю «Premier Hotel Lybid» з актуальними цінами на березень 2020 року представлена в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

## Основні характеристики номерів «Premier Hotel Lybid»

Вид номерів	Опис	Площа, м <sup>2</sup>	Тип ліжка	Ціна, грн.
Класичний	Однокімнатний світлий номер зі зручними меблями і широким ліжком. У номері поєднуються комфорт і ергономіка. Номер обладнаний всім необхідним для відпочинку.	17	Ліжко - 1,40 м	1240
«Прем'єр» з двома ліжками або одним широким ліжком	Однокімнатний світлий номер з затишним інтер'єром. При двомісному розміщенні є можливість вибору між двоспальним і роздільними ліжками.	17	Двоспальне ліжко - 1,60 м. Односпальне ліжко - 0,80 м.	1440
«Люкс»	Просторий двокімнатний номер, що складається із спальні і вітальні. Наявність розкладного дивана дає можливість використання додаткового спального місця. Номер підходить як для романтичного відпочинку удвох, так і для сімейного відпочинку з дітьми.	34	Двоспальне ліжко - 1,60 м	2160
«Прем'єр Бізнес» з двома ліжками або одним широким ліжком	Однокімнатний номер з повністю оновленим сучасним інтер'єром і сантехнікою. Номер додатково обладнаний тапчаном для відпочинку біля панорамного вікна, міні-сейфом і душем з ефектом тропічного дощу в санвузлі.	17	Двоспальне ліжко - 1,60 м. Односпальне ліжко - 0,90 м.	2160
«Люкс Бізнес»	Двокімнатний світлий номер з повністю оновленим сучасним інтер'єром і сантехнікою. Ліжко - в спальні, а диван у вітальні оснащений французькою розсувною системою, що дозволяє комфортно розміститися третьому гостю. Номер додатково обладнаний комодом, торшером біля панорамного вікна, міні-сейфом, а також є все необхідне для приготування чаю і кави.	34	Двоспальне ліжко - 1,60 м. Диван.	2790
«Апартаменти»	Великий трикімнатний номер оформлений в авторському стилі з вітальною і спальною. Комфортабельний і затишний номер підійде для бізнесу та відпочинку. Розкладний диван у вітальні, трансформується в повноцінне спальне місце.	50	Двоспальне ліжко - 1,80 м	2870

Джерело: розроблено автором на основі даних готелю

Структура номерного фонду готелю «Premier Hotel Lybid» представлена на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Структура номерного фонду «Premier Hotel Lybid»

Джерело: побудовано автором на основі даних готелю

Найбільшу долю в структурі номерного фонду готелю «Premier Hotel Lybid» складають одномісні класичні та двомісні номери «Прем'єр» - 58% та 29,9%, так як дані категорії користуються найбільшим попитом у клієнтів.

Кінцевими споживачами послуг, що надаються готелем, є гості, які приїжджають з різних населених пунктів України та зарубіжжя. Споживачами є бізнесмени, менеджери та інші постояльці, що знаходяться у відрядженнях (40% від загального числа проживаючих), туристи (25%), артисти (15%), працівники бюджетних організацій (10%) та ін. (10%).

Показник «рівень завантаження» (Осцирансу) може розраховуватися за будь-який період часу, за яким здійснюється аналіз - день, тиждень, місяць або рік. Щоденне завантаження розраховується як відсоткове відношення зайнятих (проданих) номерів до загальної кількості номерів, наявних в готелі.

Розрахунок щоденного завантаження виконується за наступною формулою:

$$Od = (N_s/N) * 100\%, \quad (2.1)$$

де  $Od$ – завантаження готелю в певний день (Occupancy Daily);

$N_s$ –кількість зайнятих номерів за розрахунковий період (Number of Rooms Sold);

$N$ – загальна кількість номерів (Number of Rooms in the Property).

Для прикладу розраховане завантаження готелю «Premier Hotel Lybid» за 15 грудня 2019 року, коли кількість проданих номерів становила:

$$Od = 18/24 * 100\% = 75,0\%$$

На основі щоденної статистики по завантаженню готелю «Premier Hotel Lybid» розраховується середньомісячне завантаження готелю як середньоарифметичне значення (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

#### Середньомісячне значення завантаження «Premier Hotel Lybid» в 2019 р

Місяць	% завантаженості готелю
Січень	54,4
Лютий	75,2
Березень	87,9
Квітень	86,2
Травень	65,5
Червень	71,2
Липень	59,6
Серпень	53,4
Вересень	85,1
Жовтень	94,8
Листопад	95,9
Грудень	80,1

Джерело: розроблено автором на основі даних готелю

Щодо сезонності завантаження готелю у 2019 році високим сезоном вважаються періоди 26.01.19–23.04.19, 11.05.19–25.06.19, 31.08.19–17.12.19.

Низьким сезоном у 2019 визнані періоди: 01.01.19–25.01.19, 24.04.19–10.05.15, 26.06.19–30.08.19, 18.12.19–31.12.19.

## 2.2. Аналіз внутрішнього середовища готелю

Експлуатаційна програма готелю - обсяг наданих готелем послуг в натуральному і вартісному вираженні. Від обсягу послуг залежать багато економічні показники діяльності готелів, такі як виручка, собівартість, платоспроможність, фінансова стійкість і ін.

Для аналізу виробничої програми готелю «Premier Hotel Lybid» побудована табл. 2.5.

Таблиця 2.5

### Аналіз виробничої програми «Premier Hotel Lybid»

№ з/п	Назва показника	Розрахунок
1	Одночасна місткість	$159+82+20+7+5+1=274$ (номера)
2	Загальна потужність готелю	$274*365=100010$ (номери-ночей)
3	Пропускна здатність готелю	Готель «Premier Hotel Lybid» в 2019 році 15 днів перебував в капітальному ремонті, реконструкції. $100010-15=99995$ (номери-ночей)
4	Планова потужність (Кількість місце-днів, що надаються згідно з планом )	$99995-24=99971$ (номери-ночей)
5	Коефіцієнт використання можливої пропускної здатності готелю (коефіцієнт завантаження готелю)	$(74745/99971)*100%=74,8\%$

Джерело: розраховано автором на основі даних готелю

Отже, за розглянутий період (2019 рік) коефіцієнт завантаження готелю «Premier Hotel Lybid» становить 74,8%.

В процесі аналізу внутрішнього середовища готелю «Premier Hotel Lybid» важливе значення має розгляд організаційної структури управління.

Організаційна структура управління досліджуваного готелю представлена в Додатку Б.

Організаційна структура готелю «Premier Hotel Lybid» є лінійно-функціональною, тобто, з одного боку, має місце ієрархія рівнів управління (повноваження передаються безпосередньо від начальника до підлеглого і далі до інших підлеглих), а з іншого - діє принцип функціональної департаменталізації (розподіл організації на окремі елементи, кожний з яких має свою чітко визначену, конкретну задачу і обов'язки).

У безпосередньому підпорядкуванні у Генерального директора (1-й рівень) знаходяться його заступники / директори відділів (2-й рівень). Менеджерам відділів підпорядковуються заступники (3-й рівень). На 4-му рівні - старші зміни. На 5-му - рядові співробітники.

Права і обов'язки керівництва визначаються, виходячи з потреб задоволення бажань клієнтів через наявні можливості і ресурси. Підрозділи є функціональними ланками, кожна з яких використовує свою специфічну технологію, але всі разом вони мають спільну мету - задоволення потреб клієнтів.

Заступниками генерального директора є директор готелю, директор громадського харчування, управляючий справами,

Заступник генерального директора – директор готелю очолює наступні служби: відділ бронювання, службу прийому і обслуговування, службу номерного фонду, відділ маркетингу і продажу, службу безпеки.

Відділ бронювання організовує роботи попереднього бронювання готельних номерів. Так забезпечується прийом заявок, їх обробка і підтвердження.

Служба прийому і розміщення відповідає за прийом, розміщення та реєстрацію гостей, що прибувають. Здійснює роботи для ефективного і культурного обслуговування клієнтів. А також роботи по створенню для них комфортних умов. Надає додаткові послуги, виконує розрахунки за надане

обслуговування. Займається оформленням виїзду гостей та розрахунком за надане обслуговування.

Працівники служби прийому і розміщення охайні і доглянуті. Їх зовнішній вигляд відповідає вимогам. Персонал володіє професійною етикою - вони відкриті, доброзичливі і тактовні, звичайно володіють іноземними мовами

Служба номерного фонду відповідає за забезпечення чистоти і порядку в житлових приміщеннях готелю. Дану службу можна назвати найбільш функціонально значущим підрозділом в силу впливу на якість послуг за допомогою прибирання номерів, внутрішніх приміщень, в яких здійснюється прийом і обслуговування клієнтів.

Відділ маркетингу і продажу створює маркетинговий план, займається розробкою та запуском рекламних кампаній готелю, аналізує ефективність кожної рекламної кампанії, здійснює комунікацію з індивідуальними та корпоративними клієнтами, досліджує попит на послуги готелю тощо. В штат даного відділу входить маркетолог, менеджер по роботі з туристами, менеджер з організації продажу.

Служба безпеки підтримує порядок і безпеку в готелі, несе відповідальність за забезпечення спокійного перебування постояльців готелю.

Завдання служби безпеки:

- 1) забезпечення фізичної безпеки (охорона майна готелю, його співробітників і постояльців);
- 2) контроль за безпекою зовнішньої діяльності (захист від економічного шпигунства і недобросовісних ділових партнерів);
- 3) запобігання витоку інформації (проведення заходів щодо забезпечення конфіденційності здійснюваної діяльності організації).

В управлінні директора громадського харчування знаходиться ресторан, бар, кондитерських цех.

В управлінні заступника генерального директора з управління справами знаходиться відділ матеріально-технічного забезпечення, пральня, служба організації свят, бенкетів та конференцій і господарська служба.

Відділ матеріально-технічного забезпечення здійснює закупівлі, складування, розподіл / витрати ресурсів. До складу даного відділу входить чотири співробітника: керівник відділу забезпечення, завідувач складом, 2 приймальника.

В обов'язки приймальників входять вантажно-розвантажувальні роботи, перевірка первинних документів поставки.

Завідувач складом здійснює документальне оформлення поставок/видачі/ списання матеріальних запасів, відповідає за їх зберігання на складі організації.

Керівник відділу МТЗ – менеджер з постачань - відповідальний за роботу з постачальниками (відбір за відповідністю вимогам, узгодження поставок, врегулювання спірних ситуацій), відстежує заявки на матеріали від інших відділів підприємства, а також контролює роботу своїх підлеглих.

В управлінні технічного директора знаходиться виробничо-технічний відділ, ремонтно-будівельна служба, служба по експлуатації інженерних мереж, служба по експлуатації підйомного обладнання, служба технічного сервісу та центральний диспетчерський пункт.

Підрозділ служби технічного директора займається організацією безперебійного функціонування систем електропостачання, водопостачання, вентиляції, опалення, ліфтів тощо, усуненням неполадок.

Безпосереднього під управлінням генерального директора знаходиться секретаріат, відділ кадрів, економічний та юридичний відділ, головний бухгалтер.

Головному бухгалтеру підпорядковується бухгалтерія.

До загальних і основних функцій секретаріату відносяться:

1) документальне забезпечення управління: складання та виготовлення документів, їх реєстрація, систематизація, контроль виконання, організація зберігання, раціоналізація і оптимізація документопотоків;

2) інформаційне забезпечення управління: збір, обробка, аналіз і надання інформації за тематичним запитом керівника і співробітників.

3) організаційне забезпечення управління: організація відряджень і конференційних заходів (зборів, нарад, засідань, включаючи прес-конференції та презентації), прийом відвідувачів (співробітників, представників компаній-партнерів, громадян), забезпечення фільтрації і селекції телефонних контактів, а також організація робочого часу генерального директора.

Економічний відділ розробляє систему взаєморозрахунків з клієнтами, здійснює фінансові операції всередині готелю, а також фінансово-економічне планування.

Юридична відділ здійснює правове забезпечення і захист інтересів готелю.

Функції юридичного відділу:

- 1) створення бази даних законодавчих та нормативних актів з усіх аспектів діяльності готелю;
- 2) надання юридичної допомоги всім функціональним службам та працівникам підприємства, захист їх інтересів;
- 3) перевірка розпорядчих документів на відповідність їх діючим законодавством;
- 4) розробка проектів господарських договорів і контрактів;
- 5) юридичний контроль і консалтинг діяльності фінансової та кадрової служб;
- 6) представлення інтересів готелю в судових та арбітражних органах та інших інстанціях.

Персонал відділу кадрів займається тим, що намагається правильно організувати роботу всього персоналу готелю, раціонально розподілити наявний персонал, наймає новий персонал, виконує функції профспілки, намагається вирішити всі конфліктні ситуації, запобігти їх появі.

Необхідно звернути увагу, що в структурі готелю «Premier Hotel Lybid» відсутня ІТ-служба: функції управління інформаційною системою виконуються партнерської організацією на умовах аутсорсингу.

В цілому для досліджуваного підприємства дану організаційну структуру можна назвати оптимальною, оскільки вона забезпечує чітку систему взаємозв'язку між керівниками і підлеглими; швидкість реакції у відповідь на прямі вказівки; особисту відповідальність керівників підрозділів за якість наданих послуг готелю.

Жоден із відділів готелю «Premier Hotel Lybid» не функціонує автономно. Дії всіх відділів скоординовані. В готелі існує не тільки вертикальний зв'язок всередині відділів, але і дуже розвинена неформальний горизонтальний зв'язок між відділами.

Формальна взаємодія затверджена організаційно-розпорядчими документами; фінансово-розрахунковими документами; постачальницько-збутовими документами.

Взаємодія менеджменту та персоналу відбувається шляхом комунікацій, що направляються інформаційні потоки, що сприяють реалізації командно-розпорядчих та координаційних функцій готелю.

Перелік основних інструментів комунікацій готелю «Premier Hotel Lybid» наведено в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

### Основні інструменти комунікацій готелю «Premier Hotel Lybid»

Види комунікацій	Письмові комунікації		Усні комунікації	
	зовнішні	внутрішні	зовнішні	внутрішні
Монологічні	Ділова переписка, PR-акції	Звіти, доповіді	Публічні виступи, презентації	
Діалогічні	Ділова переписка, що передбачає відповідь		Переговори	Наради
			Телефонні розмови, прийоми	

Джерело: побудовано автором на основі даних готелю

Комунікації в готелі поділяються на:

- 1) висхідні комунікації - виконують функцію оповіщення керівництва з боку підлеглих про те, що відбувається на нижчих рівнях;

2) низхідні комунікації - служать передачі інформації, яку керівництво спрямовує на нижчі ланки управління як директиви або інструкції щодо подальших дій;

3) горизонтальні комунікації припускають наявність рівноправних відносин між суб'єктами (наприклад, відділами одного рівня);

4) діагональні комунікації - це спілкування, яке пов'язує начальника одного відділу з підлеглими іншого відділу, тобто комунікація, в якій поєднуються властивості горизонтальних і вертикальних комунікацій.

Як засіб досягнення стратегічних цілей готелю виступає навчання персоналу.

У готелі «Premier Hotel Lybid» програми навчання персоналу компанії розділені на декілька напрямів:

- 1) навчання знову набраних співробітників;
- 2) розвиваючі програми для менеджерів вищої, середньої і молодшої ланки;
- 3) програми для підтримки професійних умінь і навичок, і підвищення ефективності виконання співробітниками поточної роботи;
- 4) програми, що сприяють адаптації до нової посади.

Персонал-технології, що використовуються при навчанні працівників у досліджуваному готелі:

1) технологія Shadowing - прискорює процес адаптації співробітника до нового виду діяльності, готель покращує свій імідж за допомогою демонстрації своєї активної позиції щодо розвитку персоналу, у співробітника з'являється можливість зануритися в «реальну» обстановку;

2) технологія Budding - суть методу полягає в тому, що за фахівцем закріплюється «buddy», партнер. Даний метод сприяє особистісному розвитку співробітників, зміцненню командної роботи, поліпшенню навичок міжособистісного спілкування;

3) кейсовий метод – дозволяє змоделювати такі ситуації, які можуть виникнути при обслуговуванні гостей. Основна тематика кейсів - вирішення конфліктних і позаштатних ситуацій;

4) технологія E-learning - виконує функції як знайомства нових співробітників з компанією, так і підтримання рівня знань і навичок поточного персоналу;

5) ділові ігри - дозволяють навчити співробітників моделювати реальні ситуації, навчити діяти, як в житті, щоб в реальній ситуації не розгубитися, не наробити помилок, діяти ефективно, дозволяють оцінити готовність і вміння персоналу вирішувати ті чи інші проблеми;

б) тренінги та відео тренінги;

7) дистанційне навчання.

Готелю «Premier Hotel Lybid» необхідні підготовлені фахівці з певним досвідом роботи. Підготовка і навчання кадрів - це вкладення фінансових і часових ресурсів, які необхідно раціонально використовувати.

Штатний розпис персоналу «Premier Hotel Lybid» наведено в додатку В.

Для готельного комплексу характерна наявність великого попиту на персонал в окремі служби готелю (рис. 2.3).

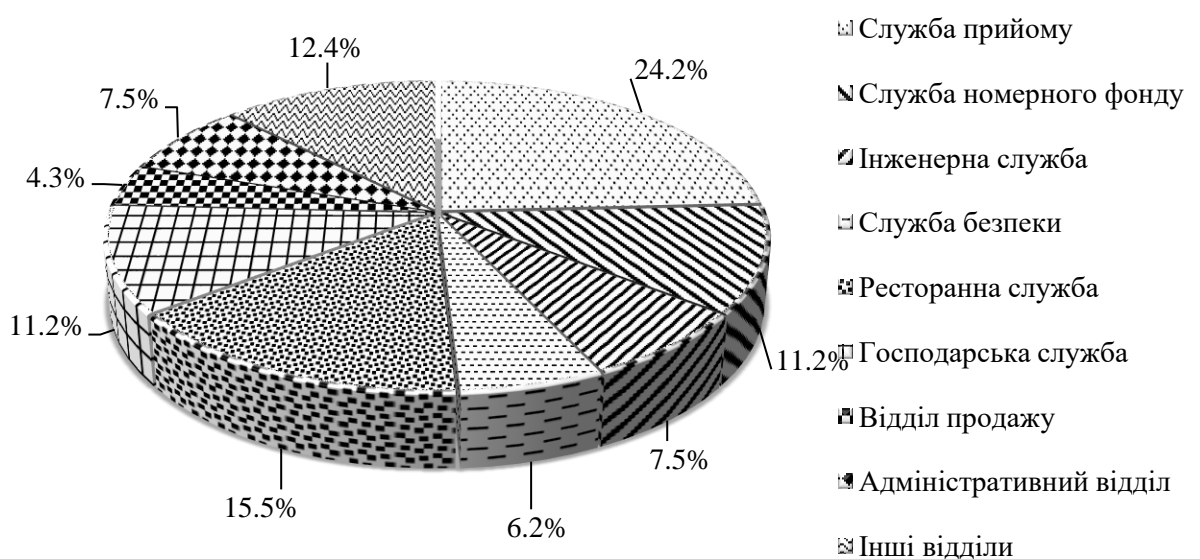


Рис. 2.3. Структура персоналу готелю «Premier Hotel Lybid»

Джерело: розроблено автором на основі даних готелю

Найбільш затребуваними в готелі є кадри для служби прийому і розміщення (24,2%), далі йде персонал для ресторанної служби (15,5% вакансій готелю). 11,2% складає частка служби номерного фонду, і для господарської служби також 11,2%. Такий стан пояснюється тим, що ці служби найбільш численні і в більшості випадків до їх персоналу не пред'являються особливо високі вимоги.

Дані для аналізу кількісного і якісного складу працівників «Premier Hotel Lybid» представлені в табл. 2.7.

Таблиця 2.7

### Структура трудового потенціалу готелю «Premier Hotel Lybid» за різними характеристиками

Категорія	2019 рік		2018 рік	
	Осіб	%	Осіб	%
Структура трудового потенціалу за статтю				
Ч	84	52,2	90	53,6
Ж	77	47,8	78	46,4
Разом	161	100,0	168	100,0
Структура трудового потенціалу за віком				
До 35	59	36,6	64	38,1
35-45	65	40,4	66	39,3
Від 45	37	23,0	38	22,6
Разом	161	100,0	168	100,0
Структура трудового потенціалу за якістю підготовки				
Керівник	12	7,5	12	7,1
Спеціаліст	79	49,1	81	48,2
Технічний персонал	70	43,5	75	44,6
Разом	161	100,0	168	100,0
Структура трудового потенціалу за стажем роботи в галузі				
Немає	5	3,1	4	2,4
До 5	15	9,3	20	11,9
5-10	77	47,8	80	47,6
Від 10	64	39,8	64	38,1
Разом	161	100,0	168	100,0

Джерело: розроблено автором на основі даних готелю

За даними проведених розрахунків по статі в складі персоналу досліджуваного готелю 47,8% жінок та 52,2% чоловіків.

Як видно з таблиці 2.7, основну питому вагу в структурі персоналу «Premier Hotel Lybid» становлять працюючі в віці від 35 до 45 років. Питома вага цієї групи персоналу в 2018 році склала 39,3% від загальної чисельності, в 2019 році 40,4%. Вікова група до 35 становить 38,1% в загальній структурі персоналу в 2018 році і 36,6% в 2020 році.

Таким чином, структура кадрового складу «Premier Hotel Lybid» по віковим категоріям є різновіковою, в результаті чого надається можливість набутти професійного досвіду роботи від старших за віком і більш досвідчених колег по роботі, що серйозно зміцнює професійне становище на роботі і створює певну перспективу на майбутнє.

Загальний рівень стажу персоналу готелю «Premier Hotel Lybid» цілком досить високий: 39,8% співробітників мають стаж роботи більше 10 років. Стаж роботи від 5 до 10 років мають 47,8% працівників.

Питаннями управління і оцінкою персоналу адміністративної частини і керівників структурних підрозділів - займається безпосередньо генеральний директор, питаннями управління персоналом структурних підрозділів займаються працівники відділу кадрів та керівники структурних підрозділів.

Співробітником, членом команди професіоналів «Premier Hotel Lybid» може стати людина, цінності якої сумісні з цінностями компанії. Співробітник повинен мати професійний досвід, рівень освіти, особистісні якості, що відповідають вимогам посади і дозволяють йому бути успішним в роботі.

Динаміка продуктивності працівників готелю «Premier Hotel Lybid» представлена в табл. 2.8.

Провівши аналіз використання трудових ресурсів готелю «Premier Hotel Lybid» можна зробити висновок, що спостерігається зростання продуктивності праці в вартісному вигляді на 15,9% та продуктивності праці в натуральному вигляді на 5,9%. Також відзначено зменшення кількості персоналу готелю.

Таблиця 2.8

**Аналіз використання трудових ресурсів «Premier Hotel Lybid»**

Показники	2018	2019	Відхилення	
			Абсолютне, (+-)	Відносне, (%)
Середньооблікова чисельність персоналу, осіб	168	161	-7	-4,2
Дохід від реалізації послуг, тис. грн.	52837	58686	+5849	11,1
Кількість обслугованих клієнтів, осіб	85750	86990	+1240	1,4
Продуктивність праці в вартісному виразі, тис. грн. / особу	314,506	364,509	+50,003	15,9
Продуктивність праці в натуральному виразі, клієнтів / особу	510	540	+30	5,9

Джерело: розроблено автором на основі фінансової звітності готелю

Дані для оцінки плинності персоналу «Premier Hotel Lybid» представлені в табл. 2.9.

Таблиця 2.9

**Аналіз кадрового потенціалу**

Показники	2018	2019	Відхилення	
			Абсолютне, (+-)	Відносне, (%)
Чисельність працівників	168	161	-7	-4,2
Звільнено	12	8	-4	-33,3
Прийнято	5	9	+4	80,0
Коефіцієнт з вибуття ( $K_{ов}$ )	7,1	5,0	-2,2	-30,4
Коефіцієнт обороту кадрів по прийому ( $K_{оп}$ )	3,0	5,6	+2,6	87,8
Коефіцієнт плинності кадрів ( $K_{пл}$ )	6,0	5,0	-1,0	-16,5

Джерело: побудовано автором на основі даних готелю

Аналіз табл. 2.9 показує невеликий коефіцієнт плинності кадрів, в 2019 році він зменшився на 1% рази і склав 5%. Це свідчить про сталість кадрів, що позитивно відбивається на підприємстві.

Коефіцієнт обороту по прийому персоналу має невисокий показник, у 2019 році від збільшився майже в два рази і це пов'язано з набором персоналу.

Коефіцієнт обороту з вибуття кадрів, навпаки, зменшився на 2,2%.

Для узагальнення інформації про фінансово-господарську діяльність готелю доцільно провести аналіз його фінансових результатів (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

### Основні техніко-економічні показники діяльності підприємства

№ з/п	Найменування показника	Один. виміру	Роки		Відхилення	
			2018	2019	Абсолютне, +/-	Відносне, %
1	Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	тис. грн.	52837	58686	+5849	11,1
2	Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	тис. грн.	45071	47164	+2093	4,6
3	Собівартість у відсотках до виручки	%	85,3	80,4	-4,9	-5,8
4	Валовий прибуток	тис. грн.	7766	11522	+3756	48,4
5	Інші операційні доходи	тис. грн.	5287	6893	+1606	30,4
6	Адміністративні витрати	тис. грн.	7003	8425	+1422	20,3
7	Витрати на збут	тис. грн.	4216	9018	+4802	113,9
8	Інші операційні витрати	тис. грн.	1721	765	-956	-55,5
9	Фінансові результати від операційної діяльності: прибуток / збиток	тис. грн.	113	207	+94	83,2
10	Дохід від участі в капіталі	тис. грн.	-	-	-	-
11	Інші фінансові доходи	тис. грн.	50	13	-37	-74,0
12	Інші доходи	тис. грн.	-	-	-	-
13	Фінансові витрати	тис. грн.	14	-	-14	-100,0
14	Інші витрати	тис. грн.	7	59	+52	742,9
15	Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування: прибуток / збиток	тис. грн.	142	161	+19	13,4
16	Податок на прибуток від звичайної діяльності	тис. грн.	26	29	+3	11,5
17	Чистий прибуток / збиток	тис. грн.	116	132	+16	13,8

Джерело: побудовано автором на основі фінансової звітності готелю

Інформаційними джерелами для розрахунку показників і проведення аналізу є річна і квартальна бухгалтерська звітність: Ф-1 «Баланс» (додаток Г баланс за 2019), Ф-2 «Звіт про фінансові результати» (додаток Д за 2019).

Аналіз показників рентабельності готелю «Premier Hotel Lybid» за 2018-2019 роки представлений в табл. 2.11.

Таблиця 2.11

**Аналіз динаміки показників рентабельності «Premier Hotel Lybid»**

Показники	Формула для розрахунку	Значення за роками		Відхилення (+), (-)
		2018	2019	
Рентабельність продажів, %	$K_{pp} = \frac{ЧП}{В}$	0,22%	0,225%	+0,005
Рентабельність діяльності, %	$K_{рп} = \frac{ЧП}{С}$	0,257%	0,28%	+0,023

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності готелю

Ключовим показником, що характеризує ефективність діяльності підприємства, є рентабельність продажів. Рентабельність продажів «Premier Hotel Lybid» є дуже низькою, хоча й має тенденцію до зростання. Інші показники рентабельності мають таку ж динаміку, як рентабельність продажів. Рентабельність діяльності показує, скільки на кожен витрачений у господарстві гривню або іншу грошову одиницю отримано прибутку, і також має позитивну тенденцію.

Динамічний розвиток організації в останні роки дозволив створити потужний потенціал для зростання і планомірної реалізації стратегічних завдань. Ключовими складовими цього є унікальна за масштабом та якістю ресурсна база, висококваліфіковані кадри і ефективна система інноваційного розвитку. У ситуації, що склалася особливого значення набуває напрацьована репутація підприємства – як готелю з максимально дружнім сервісом, і наявністю значної кількості лояльно налаштованих гостей.

У «Premier Hotel Lybid» розроблена задокументована методика, яка встановлює вимоги до розробки, оформлення, ідентифікації, погодження,

затвердження, реєстрації, обліку, тиражування, розповсюдження, впровадження, перегляду, внесення змін, скасування, зберігання, вилучення з обігу та архівування документів системи менеджменту якості (СМЯ).

Дана процедура відповідає виконанню вимог ДСТУ ISO 9001-2015 «Системи менеджменту якості. Вимоги». Мета документування СМЯ полягає в створенні організаційно-методичної та нормативної основи для побудови і функціонування СМЯ в готелі «Premier Hotel Lybid», що відповідає вимогам ДСТУ ISO 9001-2015.

Завданнями управління документацією СУЯ є:

- 1) перевірка документів на відповідність перед їх введенням;
- 2) аналіз і актуалізація в міру необхідності;
- 3) забезпечення ідентифікації та статусу чинної переглянутої версії документів;
- 4) забезпечення наявності відповідних версій чинних документів СМЯ в місцях їх застосування;
- 5) збереження розбірливості та простоти ідентифікації документів;
- 6) забезпечення ідентифікації документів зовнішнього походження і управління їх розповсюдженням;
- 7) скасування, своєчасне вилучення застарілих документів з підрозділів і місць їх розсилки.

Документація СМЯ сприяє:

- 1) досягненню відповідності вимогам клієнтів та зацікавлених сторін і поліпшенню якості;
- 2) забезпечення відповідної підготовки кадрів;
- 3) повторюваності та простежуваності;
- 4) забезпечення об'єктивних свідчень;
- 5) оцінювання результативності та постійної придатності СМЯ готелі «Premier Hotel Lybid».

Документація СМЯ «Premier Hotel Lybid» поділена на наступні рівні  
(рис.2.4)



Рис. 2.4. Документи, які регламентують процеси в готелі «Premier Hotel Lybid»

Джерело: побудовано автором на основі даних готелю

Рівень 1 містить документи, що представляють узгоджену інформацію про СМЯ готелю «Premier Hotel Lybid», призначену як для внутрішнього, так і для зовнішнього користування. До таких документів належать: «Політика в області якості», «Цілі в області якості».

Рівень 2 представлений документом «Інструкція з якості», в якому міститься опис області застосування системи управління якістю, зокрема подробиці та обґрунтування будь-яких винятків, задokumentовані методики, розроблені для СМЯ, або посилення на них.

Рівень 3 представлений документально оформленими методиками (ДМ) і записами, необхідними стандартом ДСТУ ISO 9001-2015.

Рівень 4 представлений документами, що описують і регламентують процеси «Premier Hotel Lybid» і містять інформацію про дії та їх послідовність, які необхідно виконати під час процесу. До числа таких документів належать

документально оформлені інструкції (методичні (МІ), посадові (ПІ)), положення про порядок процесів, положення про структурні підрозділи (ПСП).

Рівень 5 (базовий) включає документи, що регламентують загальні для готелю «Premier Hotel Lybid» процеси, діяльність його структурних, функціональних підрозділів і посадових осіб, та визначають вимоги до основних видів діяльності організації.

До базового рівня відноситься така документація: Правові документи - документи органів влади, контролю та нагляду (в тому числі в області якості); ліцензії, свідоцтва.

Організаційні документи: готелю «Premier Hotel Lybid», організаційна структура, штатний розклад, положення про структурні підрозділи (ПСП), правила дії (прийому клієнтів і гостей), посадові інструкції (ПІ) та інші аналогічні документи «Premier Hotel Lybid».

Організаційно-розпорядча документація: накази і розпорядження керівництва; службові записки; листування із зовнішніми організаціями, протоколи різних нарад.

Зовнішня нормативна документація: міжнародні, регіональні, національні (зарубіжних країн), міждержавні стандарти, державні стандарти України, документи органів державного управління, контролю і нагляду.

Гість готелю користується складним продуктом, що складається з комплексу послуг, які можна побачити, відчутти, оцінити їх переваги. Відповідно, схема дій по його просуванню, в загальному, виходить приблизно такою ж, як при продажу будь-якого товару або послуги: знаходиться потенційний клієнт, якому дається можливість познайомитися з пропозиціями готелю і прийняти рішення - користуватися ним чи ні. Основна відмінність полягає в тому, що схема знайомства з можливостями готелю є більш багатогранною, що має масу нюансів, і процес просування готельних послуг виходить досить довгим і трудомістким. Процес включає пошук потенційних споживачів, визначення методів їх залучення, просування готелю на ринку, розробку маркетингових планів, проведення аналізу задоволеності клієнта

послугами готелю, проведення маркетингових та рекламних акцій, проведення маркетингових досліджень.

Для проведення дослідження відгуків гостей готелю обрано сайт Booking.com [51], на якому розміщено 1374 відгук про готель «Premier Hotel Lybid». Для того, щоб врахувати всі недоліки даного готелю та усунути їх в майбутньому в першу чергу була виявлена частка задоволених і незадоволених глядачів, базуючись на відгуках сайту Booking.com. Серед коментарів можна виділити позитивні, нейтральні та негативні відгуки, узагальнені результати приведені в табл. 2.12.

Таблиця 2.12

**Узагальнений перелік відгуків про «Premier Hotel Lybid»**

	Вид відгуку	Узагальнений текст коментаря	Кількість схожих відгуків
1	Позитивний	Найкращий готель в Києві	127
		Розташування-комфорт-ціна	302
		Хороший готель і чудовий сервіс	291
		Рекомендую	302
		Зручно для бізнес-відряджень	112
2	Нейтральний	Посередній готель	117
		Не кращий варіант за свою ціну	78
3	Негативний	Не рекомендую	26
		Проблеми, що виникли під час перебування в готелі, не були вирішені; повна незадоволеність послуга та сервісом	19

Джерело: узагальнено автором на основі [51]

По даних табл. 2.12 побудована діаграма, що відображає відсоткове співвідношення проаналізованих відгуків (рис. 2.5).

Можна відзначити, що серед залишених коментарів більшість позитивних та нейтральних відгуків. З 1374 відгуків - 45 негативних, 3,3% серед всіх коментарів, і пов'язані вони з незгодою з ціною та з невирішеними суперечностями під час перебування.

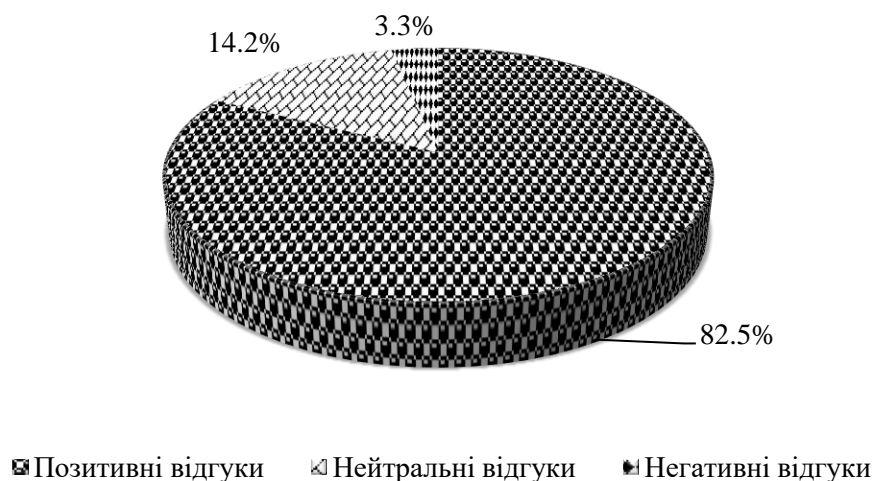


Рис. 2.5. Співвідношення аналізованих відгуків  
Джерело: побудовано автором на основі [51]

Узагальнену оцінку внутрішнього потенціалу підприємства доцільно робити через аналіз бізнес-процесів готелю.

Бізнес-процес - це сукупність взаємопов'язаних заходів або завдань, спрямованих на створення певного продукту або послуги для споживачів. Для наочності процеси візуалізуються за допомогою блок-схеми процесів [52].

Бізнес-процеси організації поділяються на основні та допоміжні. В першу чергу доцільно визначити і проаналізувати основні бізнес-процеси, які є найбільш важливими з точки зору споживчої цінності для клієнтів. Основні бізнес-процеси більшою мірою підвищують ефективність організації та визначають її конкурентоспроможність.

Оцінка бізнес-процесів готелю «Premier Hotel Lybid» наведена в табл. 2.13.

Готельний комплекс «Premier Hotel Lybid» є досить великим підприємством, глобальний процес якого передбачає надання послуг проживання. Бізнес-процеси організації поділяються на основні та допоміжні. Основні бізнес-процеси більшою мірою підвищують ефективність організації та визначають її конкурентоспроможність. Допоміжні бізнес-процеси

забезпечують всю компанію ресурсами і дозволяють основним процесам виконувати свою роботу.

Таблиця 2.13

### Характеристика основних бізнес-процесів «Premier Hotel Lybid»

Назва бізнес-процесу	Опис	Оцінка за 10-ю шкалою
		позитивна
Виробництво основних послуг	Організація комфортного проживання; забезпечення безпеки постояльців готелю; організація правильного і грамотного обліку номерного фонду; організація розрахунку клієнта	9
Виробництво додаткових послуг	Організація харчування, послуги пральні, хімчистки та ін.	8
Матеріально-технічне забезпечення	Різного роду закупівлі потрібних товарів необхідної якості за розумною ціною в потрібний час; розробка стратегії постачання, планування процесу постачання, планування способів зниження витрат на процес постачання і розробка положення про відділ постачання та ін.	9
Кадровий менеджмент	Реєстрація нових співробітників, видалення інформації про звільнених співробітників, укладання та розірвання трудових договорів та ін.	8
Фінансовий стан	Бухгалтерська звітність, складання звітів, кошторисів, розрахунок заробітної плати персоналу та ін.	7
Маркетинг	Рекламна стратегія, аналіз задоволеності споживачів послуг, дослідження і аналіз ринку в сфері гостинності та ін.	6
Інноваційний менеджмент	Впровадження інновацій та нововведень бізнес-процеси готелю	7
Екологічний менеджмент	Захист навколишнього середовища та ін.	6
Корпоративна культура	Кваліфікація кадрів, лояльність та ін.	8
Імідж	Репутація закладу, відгуки гостей в соціальних мережах, на спеціальних інтернет-порталах, місце в рейтингах, згадки у ЗМІ та ін.	6

Джерело: розроблено автором на основі даних готелю

Проаналізовані бізнес-процеси «Premier Hotel Lybid» необхідно постійно аналізувати та вдосконалювати. Готельний бізнес набирає обертів, з'являється

дедалі більше конкурентів на ринку, а це означає, що необхідно прагнути бути кращим за інших.

### **2.3. Аналіз зовнішнього середовища та конкурентної позиції готельного підприємства**

Як і будь-яка організація, готель «Premier Hotel Lybid» розвивається під впливом зовнішніх факторів і на основі внутрішніх особливостей, які різною мірою впливають (або можуть вплинути) на діяльність організації.

Метою аналізу є:

- визначення і оцінка факторів, що становлять загрозу або відкривають можливості підприємства;
- вивчення змін, що впливають на діяльність підприємства і визначення тенденцій розвитку.

Аналіз зовнішнього середовища передбачає вивчення двох його складових: макрооточення (середовище непрямого впливу) і мікрооточення (середовище прямого впливу). Аналіз оточення і збору даних підприємства проводився за допомогою аналізу вторинної інформації, а також по статичним даними готелю «Premier Hotel Lybid».

Виконання аналізу зовнішнього середовища передбачає єдиний підхід для визначення і оцінки факторів, як макрооточення, так і мікрооточення.

Разом з тим, конкретна ситуація і сила впливу факторів зовнішнього середовища обумовлюють пріоритет і ретельність досліджень тих аспектів і чинників, які для підприємства представляються найбільшими загрозами або можливостями.

На початковому етапі слід оцінити умови зовнішнього середовища прямого і непрямого впливу і визначити, стримують або стимулюють вони діяльність готелю «Premier Hotel Lybid».

Сила впливу оцінюється за характером впливу фактора на діяльність підприємства в табл. 2.14.

Таблиця 2.14

### Аналіз факторів зовнішнього середовища «Premier Hotel Lybid»

Сфера макросередовища	Назва фактора	Оцінка впливу факторів макросередовища за 10-ю шкалою
1. Міжнародна	1.1. Налагодження відносин з країнами	3
	1.2. Міжнародне законодавство	1
	1.3. Міжнародний вплив	2
	1.4. Економічна ситуація та тенденції в світі	3
2. Політична	2.1. Зміна законодавства	2
	2.2. Популяризація зі сторони держави внутрішнього туризму	7
	2.3. Політична ситуація в регіоні	4
	2.4. Збільшення податкових ставок	3
	2.5. Введення нових податків	3
3. Економічна	3.1. Темпи росту галузі	7
	3.2. Економічна ситуація	6
	3.3. Зростання курсів валют	4
	3.4. Ділова активність на кількість підприємств	5
	3.5. Рівень і темп інфляції	4
	3.6. Сезонність	5
4. Соціально - демографічна	4.1. Купівельна активність	8
	4.2. Динаміка чисельності населення	2
	4.3. Збільшення доходу на душу населення	3
	4.4. Підвищення вимог до рівня сервісу	10
	4.5. Кількість кваліфікованих кадрів	6
	4.6. Зміни в рівні освіти і здоров'я населення	2
	4.7. Якість життя населення	2
	4.8. Погляди ЗМІ	4
	4.9. Етнічні та релігійні чинники	1
5. Технологічна	5.1. Впровадження нових технологій	8
	5.2. Доступність нових технологій	6
	5.3. Наявність інвестицій в технології	8
	5.4. Розвиток транспортної системи	9
6. Екологічна	6.1. Стан навколишнього середовища	4

	б.2.Розвиток «зелених» технологій»	4
--	------------------------------------	---

Джерело: розроблено автором

Аналізуючи показники табл. 2.14, можна виділити фактори зовнішнього середовища, які мають найбільших вплив на діяльність готелю «Premier Hotel Lybid»:

- підвищення вимоги до рівня сервісу;
- розвиток транспортної системи;
- наявність інвестицій в технології;
- впровадження нових технологій;
- купівельна активність населення;
- популяризація внутрішнього туризму зі сторони держави;
- темп росту галузі;
- економічна ситуація в країні;
- динаміка кількості кваліфікованих кадрів на ринку праці;
- доступність нових технологій;
- ділова активність та кількість підприємств.

Приведені дані свідчать, що ефективний розвиток готелю «Premier Hotel Lybid» повинен мати інноваційну спрямованість, тобто використання нових технологій позитивно скажеться на розвитку бізнесу, особливо в комплексі зі зростанням галузі в цілому.

Виходячи з даних, наданих сайтом Tripadvisor.ru на 2019 рік, готель «Premier Hotel Lybid» входить в топ 50 найкращих готелів міста Києва [53].

На основі даного рейтингу, а також з врахуванням цінової політики та територіального розміщення готелів, визначено 2 основних найближчих конкурента «Premier Hotel Lybid»:

- 1) Готель «Kiev City Center» - тризірковий готель за адресою бульвар Тараса Шевченка, 25, Київ; вартість номера від 1390 грн. за добу перебування;

- 2) Готель «11 Mirrors Design Hotel» – сучасний тризірковий готель за адресою бульвар Тараса Шевченка, 38/40, Київ; вартість номера від 1260 грн.

Для з'ясування конкурентного статусу «Premier Hotel Lybid» проведена бальна оцінка його позицій серед конкурентів (табл. 2.15).

*Таблиця 2.15*

**Бальна оцінка позицій підприємства серед головних конкурентів**

Показники	Premier Hotel Lybid	Kiev City Center	11 Mirrors Design Hotel
Місце розташування	10	9	8
Середній рівень завантаженості	8	9	8
Популярність серед населення	7	10	6
Рівень професіоналізму персоналу	8	9	8
Якість основних послуг	9	9	8
Асортимент додаткових послуг	8	9	6
Якість рекламних засобів	6	9	8
Цінова політика	9	8	9
Разом	65	72	61

Джерело: розроблено автором на основі [53]

Оцінка конкурентоспроможності готелю «Premier Hotel Lybid» склала 65 балів, тобто готель знаходиться на 2му місці серед визначених конкурентів, випереджаючи готель «11 Mirrors Design Hotel».

На основі порівняння конкурентних переваг готелю «Premier Hotel Lybid» з готелем «Kiev City Center», можна визначити сильні та слабкі сторони.

SWOT-аналіз є необхідним методом, що дозволяє здійснити багаторівневу діагностику і скласти «проблемне поле». Для цього визначаються сильні і слабкі сторони внутрішнього середовища досліджуваного підприємства на поточний момент часу. Можливості та загрози визначаються як фактори зовнішнього середовища, враховується їх ієрархічність по відношенню до підприємства (табл. 2.16).

SWOT-аналіз допомагає скласти структурований опис середовища та особливостей діяльності підприємства, на підставі якого можна зробити висновки.

Таблиця 2.16

### SWOT-аналіз «Premier Hotel Lybid»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Привабливе місце розташування (центр міста).</li> <li>2. Турбота про охорону життя і майна клієнта.</li> <li>3. Довгий термін роботи в сфері готельного бізнесу.</li> <li>4. Високий рівень сервісу.</li> <li>5. Широка диференціація номерного фонду.</li> <li>6. Порівняно невисокі ціни на послуги проживання.</li> <li>7. Скоординована робота з усіма службами готелю.</li> <li>8. Можливість проведення конференцій, зустріч, бенкетів</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Залежність завантаження готелю від сезонів року.</li> <li>2.Не визначені критерії постійного клієнта (80% доходу приносять 20% постійних клієнтів).</li> <li>4.Дальнє розташування готелю від аеропорту</li> <li>5.Плинність кадрів, нестача кваліфікованих фахівців.</li> <li>6.Недолік наданих додаткових послуг.</li> <li>7.Обмежений розмір капітальних вкладень для подальшого розвитку</li> <li>8.Недостатнє використання знижок та акцій</li> <li>9.Слабка рекламна діяльність</li> </ol>
Можливості	Загрози
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розширення асортименту послуг, що надаються.</li> <li>2. Підвищення кваліфікації персоналу.</li> <li>3. Підвищення якості послуг.</li> <li>4. Заохочення постійних клієнтів гнучкою ціновою політикою, наданням додаткових послуг, націлене на налагодження і розвиток взаємини з клієнтом.</li> <li>5. Присвоєння вищого статусу готелю.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Посилення позицій конкурентів.</li> <li>2. Втрата клієнтів</li> <li>3. Невідповідність своєму статусом.</li> <li>4. Макроекономічні показники діяльності держави, здатні несприятливим чином вплинути на діяльність готелю</li> </ol>

Джерело: розроблено автором

Потрібно враховувати, що сильні і слабкі сторони є внутрішніми особливостями готелю «Premier Hotel Lybid». Можливості та загрози, пов'язані з зовнішнім середовищем, впливають на організацію, але організація не має можливості впливати на них. Організації доводиться підлаштовуватися під зовнішнє середовище. Дані, отримані в результаті SWOT-аналізу, є основою для розробки стратегічних цілей і завдань «Premier Hotel Lybid».

У таблиці 2.17 наведена подолання загроз та слабких сторін за допомогою можливостей та сильних сторін Premier Hotel Lybid». В даній таблиці

відображено аналіз зовнішнього середовища і виділені наступні можливі комбінації: сильні сторони та можливості; сильні сторони та загрози, слабкі сторони та можливості, слабкі сторони та загрози.

Дані наведеної таблиці допоможуть зрозуміти всі можливості та недоліки компанії, а також виявити загрози.

Таблиця 2.17

**Подолання загроз та слабких сторін за допомогою можливостей та сильних сторін «Premier Hotel Lybid»**

«Сильні сторони та можливості»	«Сильні сторони та загрози»
<p>1. Надання знижок постійним клієнтам, подальший розвиток номерного фонду, розширення додаткових послуг дозволить збільшити частку на ринку міста Києва і, відповідно, обсяги продажів.</p> <p>2. Розвиток системи просування</p> <p>3. Висока якість обслуговування дасть додаткові переваги в порівнянні з конкурентами</p> <p>4. Організація досліджень ринку на належному рівні дозволить виявити переваги клієнтів і відстежувати зміни їх переваг.</p>	<p>1. Високий сервіс, помірні ціни дозволять знизити ризик незатребуваності послуг і мінімізувати вплив конкуренції на даному сегменті ринку</p> <p>2. Розширення додаткових послуг послабить конкуренцію</p> <p>3. Знизити можливість спаду продажів продукції через економічну нестабільність, появу сильних конкурентів шляхом пошуку нових видів послуг, нових умов обслуговування клієнтів та активній рекламній діяльності.</p>
«Слабкі сторони та можливості»	«Слабкі сторони та загрози»
<p>1. Активна рекламна кампанія, що акцентує увагу на якості послуг, підкреслює престиж готелю, орієнтована на залучення нових клієнтів.</p> <p>2. Створення резервного фонду, який формується за рахунок чистого прибутку, для цілей подальшого розширення готелю.</p>	<p>1. Необхідним є швидке реагування на зовнішні загрози за допомогою вивчення потреб клієнтів, конкурентного середовища.</p> <p>2. Економне витрачання коштів без погіршення якості обслуговування.</p>

Джерело: розроблено автором

За підсумками SWOT-аналізу можна говорити про такі недоліки «Premier Hotel Lybid», як недостатній спектр додаткових послуг, слабка рекламна кампанія, недостатнє використання знижок і акцій, на усунення яких в першу чергу повинні бути спрямовані заходи в рамках підвищення економічної ефективності.

Недостатня увага менеджменту до маркетингової сторони діяльності компанії: відсутність маркетингових досліджень, що дозволяють більше

дізнатися про потреби клієнтів, активної маркетингової стратегії. Все це призводить до прийняття неефективних управлінських рішень, що значно послаблює конкурентні переваги «Premier Hotel Lybid» на ринку надання готельних послуг.

## Висновки до розділу 2

Об'єкт дослідження даної роботи - Premier Hotel Lybid - це сучасний 3-зірковий готельний комплекс, розташований в самому центрі Києва. Готель знаходиться в Шевченківському районі міста Києві за адресою площа Перемоги, 1.

Історія готелю налічує не одне десятиліття: готель «Либідь» був заснований ще в радянській Україні, у 1970 році. На сьогоднішній день «Premier Hotel Lybid» є одним із найкращих тризіркових готелів столиці. Юридично власником готелю є ВАТ «Готельний комплекс «Либідь».

Приміщення «Premier Hotel Lybid» має площу понад 15 тис. м<sup>2</sup>. Корпус готелю має коридорну систему з двостороннім розташуванням номерів. Номерний фонд 17-поверхового готелю «Premier Hotel Lybid» налічує 274 номери різних категорій і класів. За розглянутий період (2019 рік) коефіцієнт завантаження готелю «Premier Hotel Lybid» становить 74,8%.

Організаційна структура готелю «Premier Hotel Lybid» є лінійно-функціональною, тобто, з одного боку, має місце ієрархія рівнів управління (повноваження передаються безпосередньо від начальника до підлеглого і далі до інших підлеглих), а з іншого - діє принцип функціональної департаменталізації (розподіл організації на окремі елементи, кожний з яких має свою чітко визначену, конкретну задачу і обов'язки).

Рентабельність продажів «Premier Hotel Lybid» є дуже низькою, хоча й має тенденцію до зростання. Інші показники рентабельності мають таку ж динаміку, як рентабельність продажів.

За підсумками SWOT-аналізу можна говорити про такі недоліки «Premier Hotel Lybid», як недостатній спектр додаткових послуг, слабка рекламна кампанія, недостатнє використання знижок і акцій, на усунення яких в першу чергу повинні бути спрямовані заходи в рамках підвищення економічної ефективності.

## **РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ТУРИСТІВ В ГОТЕЛІ «PREMIER HOTEL LYBID»**

### **3.1. Характеристика системи безпеки готелю «Premier Hotel Lybid»**

Готельний комплекс «Premier Hotel Lybid» підкоряється жорстким вимогам і внутрішнім стандартам безпеки, що визначає його імідж. Забезпечення безпеки «Premier Hotel Lybid» вимагає постійного моніторингу зміни державного і місцевого законодавства в сферах екології, туризму, рекреаційної діяльності.

З метою встановлення та підтримки високого рівня сервісу, стандартизації технологічних процесів забезпечення безпеки і роз'яснення стратегічного впливу на бізнес і досвід роботи з гостями у «Premier Hotel Lybid» розроблено корпоративну систему навчання. У зв'язку з цим серед персоналу готелю розповсюджуються відео- і аудіоматеріали, навчальні посібники, вимоги та стандарти щодо забезпечення безпеки постояльців готелю.

Фізична безпека клієнтів «Premier Hotel Lybid» в світлі зростаючої терористичної і криміногенної загрози повинна бути в максимальному ступені забезпечена як внутрішньою службою безпеки, так і шляхом залучення компетентних державних силових структур.

Контроль за забезпеченням безпеки в готелі «Premier Hotel Lybid» здійснює служба безпеки, якою керує начальник служби безпеки.

Дана структура забезпечення безпеки керується такими принципами:

- 1) допомога у виявленні потенційних ризиків діяльності готелю;
- 2) зниження наслідків можливих подій;
- 3) надання гарантії про готовність готелю до будь-яких кризових явищ;
- 4) підтримка безперервності процесів;
- 5) зниження фінансових втрат.

Служба безпеки «Premier Hotel Lybid» визначає ризик як ймовірність виникнення небезпеки. Під загрозою маються на увазі різні кризові явища, пожежі, злочинство, репутація, рентабельність бізнесу та інше. Області ризиків в «Premier Hotel Lybid» розподілені таким чином:

- 1) криза, подія, відновлення;
- 2) пожежа;
- 3) безпека;
- 4) безпека відпочинку;
- 5) безпека харчування;
- 6) клієнти та персонал;
- 7) захист персональних даних.

Категорія «клієнти та персонал» має на увазі всі ризики готелю, пов'язані із взаємовідносинами клієнтів з персоналом, а також забезпечення особистої безпеки обох сторін. Служба безпеки готелю вживає всіх необхідних заходів для захисту здоров'я, безпеки та добробуту колег, гостей, підрядників та інших зацікавлених сторін шляхом мінімізації або усунення ризиків до прийняттого рівня з урахуванням проблем, часу і засобів контролю.

Захисту персональних даних в «Premier Hotel Lybid» приділяють особливу увагу. Мета конфіденційності - довірчі відносини між клієнтом і співробітниками. Всі операції повинні відповідати 6 принципам: прозорість, узгодженість, точність даних, збереження даних, надання гарантій, заборона на контакт з третіми особами.

Таким чином, були розглянуті основні принципи забезпечення безпеки в готелі «Premier Hotel Lybid», складові елементи корпоративної системи безпеки і категорії ризиків, які потребують особливої уваги та контролю.

На сьогоднішній день технічне забезпечення готелю «Premier Hotel Lybid» має досить високий рівень та представлено камерами відеоспостереження, датчиками диму, протипожежними установками, автоматизованими постами охорони.

Безпека на готельному підприємстві регламентується «Положенням щодо забезпечення пропускового і внутрішнього об'єктного режимів в будівлі «Premier Hotel Lybid».

Внутрішній об'єктовий режим – це порядок, що забезпечується сукупністю заходів і правил, які виконуються особами, які перебувають на об'єкті, що охороняється, відповідно до вимог внутрішнього трудового розпорядку та пожежної безпеки.

Пропускний режим - сукупність правил, що регламентують порядок входу (виходу) осіб, заносу (виносу) документів і матеріальних цінностей в будівлю (з будівлі), а також заходів щодо реалізації цих правил.

Пропускний режим призначений для виключення:

- 1) проникнення сторонніх осіб в будівлю;
- 2) безконтрольного відвідування працівниками приміщень без службової необхідності, в тому числі в неробочий час і вихідні дні;
- 3) пронесення в будівлю вибухонебезпечних, пожежонебезпечних, отруйних речовин і інших несанкціонованих предметів;
- 4) виніс з будівлі без відповідного дозволу матеріальних і електронних носіїв, що становлять службову і комерційну таємницю;
- 5) виніс (вивіз) матеріальних цінностей без правильно оформлених дозвільних документів;
- 6) розкрадання матеріальних цінностей.

Пропускний режим передбачає:

- 1) організацію постів охорони (ПО) з контрольно-пропускними функціями на вході і всередині будівлі;
- 2) ведення системи посвідчень, постійних, разових і матеріальних пропусків;
- 3) визначення переліку посадових лиць, що мають право проходу на територію будівлі в неробочий час, вихідні та святкові дні.

Організація і контроль за забезпеченням охорони, пропускного та внутрішньо-об'єктного режимів покладається на інженера з охорони праці, техніки безпеки, протипожежної безпеки та безпеки дорожнього руху.

Забезпечення охорони, пропускного і внутрішньо-об'єктного режимів покладається на вахтерів - охоронців і швейцарів. Працівники служби охорони несуть відповідальність відповідно до законодавства України за реалізацію пропускного режиму, за виніс і внесення до будівлі матеріальних цінностей, за збереження коштів пожежного та тривожного сповіщення, які знаходяться на об'єкті.

У положенні також наведений перелік документів, які дають право входу (виходу) осіб, вносу (вивозу) матеріальних цінностей з будівлі:

- 1) посвідчення працівника «Premier Hotel Lybid»;
- 2) пропуск працівника «Premier Hotel Lybid»;
- 3) посвідчення посадових осіб адміністрації області та міста;
- 4) службові посвідчення МВС, прокуратури;
- 5) візитні картки для клієнтів готелю;
- 6) разові перепустки;
- 7) письмові заявки на допуск в будівлю, завірені керівником «Premier Hotel Lybid».

У службових посвідченнях і постійних пропусках повинні бути вказані такі реквізити: прізвище, ім'я, по батькові власника службового посвідчення, перепустки в називному відмінку (вказуються повністю без скорочень); дата їх видачі (для посвідчень вказується дата перереєстрації).

Документом, що дає право вносу (вивозу) матеріальних цінностей з будівлі і території є матеріальний пропуск встановленого зразку, підписаний керівником «Premier Hotel Lybid».

Для забезпечення пропускного режиму встановлюються три посади охорони на вході і всередині будівлі з наділенням їх контрольно-пропускними функціями.

Пости охорони «Premier Hotel Lybid» контролюють:

- 1) пропуск постояльців готелю та їх відвідувачів поверхи;
- 2) пропуск осіб у підвальне приміщення та виніс сміття на вулицю;
- 3) правомірність винесення (вивезення) матеріальних цінностей з готелю.

Співробітник служби охорони зобов'язаний нести службу пильно і не залишати пост без дозволу представників адміністрації «Premier Hotel Lybid».

Співробітникам заборонено самотійно без дозволу представників адміністрації «Premier Hotel Lybid» переставляти зміни чергувань.

Принципова схема системи контролю доступу готелю зводиться до використання різноманітних турнікетів: мініатюрних, високошвидкісних, з високим ступенем секретності і пропускнуою спроможністю. Для управління турнікетами використовуються пульти ручного управління, зчитувачі карток, що дає можливість включати турнікети в число мережевих комп'ютеризованих систем контролю доступу.

Велика увага приділяється захисту вікон «Premier Hotel Lybid», особливо розташованих на невеликій висоті з боку будівлі з гіршою оглядовістю, а також вентиляційних каналів. Для цього використовують каркасні і безкаркасні решітки.

Працівники сторожової охорони зобов'язані приймати і постійно виробляти обхід об'єктів і території готельного комплексу, не допускати проникнення на територію сторонніх осіб і проїзду транспортних засобів, а також несанкціоновані його виїзди за межі контрольо-пропускнуго пункту.

Проїзд транспортних засобів через контрольо-пропускну пункт строго регламентований. Працівники сторожової охорони в спеціальному журналі обліку транспортних засобів проставляють час виїзду і заїзду транспортних засобів, вказують найменування (марку) транспортного засобу та його реєстраційний знак, перевіряють відповідність транспортного засобу пред'явленим документам, роблять огляд транспортних засобів.

При виявленні порушень в оформленні документів, розбіжності їх з фактичними даними транспортного засобу, інформація негайно доповідається начальнику служби безпеки «Premier Hotel Lybid».

На території готелю використовуватися автоматичні ворота, необхідні для оперативного управління потоком автотранспорту і регулювання руху в'їзду (виїзду) на автостоянки. Наявність стоянки для автомобіля під охороною, також, як і перераховані засоби автоматизації, є одним з головних достоїнств готелю «Premier Hotel Lybid», підкреслюють престиж готелю і є знаком поваги до своїх клієнтів, які залишають автомобілі під охороною.

Посвідчення та пропуски працівникам видаються у відділі кадрів при оформленні на роботу під розпис в журналі і підлягають обов'язковому поверненню при звільненні та інших обставин завершення відносин з підприємством.

Оформлення і видача разових перепусток проводиться співробітниками служби охорони, які перебувають на чергуванні, після узгодження по телефону з особою, до якого має намір прийти відвідувач, при пред'явленні ним документа, що посвідчує особу відвідувача.

В пропуску вказується дата і час видачі; прізвище, ім'я, по батькові відвідувача; найменування документа, що посвідчує особу, прізвище та підпис чергового.

Матеріальний пропуск на винос матеріальних цінностей оформляють керівники структурних підрозділів підприємства і орендарями приміщень.

Разовий пропуск дає право проходу в об'єкт з 8.30 до 17.30 годин. Допуск відвідувачів на прийом до посадових осіб підприємства здійснюється тільки при знаходженні їх на своїх робочих місцях. Для попередження безконтрольного пересування відвідувачів в будівлі, посадова особа підприємства зобов'язана зробити відмітку в пропуску про час закінчення прийому і забезпечити контроль за виходом відвідувача з будівлі.

Посадова особа, відповідальна за прийом відвідувача, відповідає за дотримання відвідувачем пропускнуго та внутрішнього режимів.

На постах охорони «Premier Hotel Lybid» ведуться журнали обліку пропуску відвідувачів, а також журнали прийому і здачі чергувань.

У разі втрати посвідчення або пропуску, працівник зобов'язаний проінформувати про це відділ кадрів і представити письмове пояснення про обставини втрати документа. Про факт втрати пропуску або посвідчення повідомляється працівникам служби охорони всіх постів і адміністрації об'єкта з метою недопущення його використання сторонніми особами.

Видача нового посвідчення в заміні втраченого проводиться з письмового дозволу генерального директора.

При виникненні в будівлі надзвичайних або аварійних ситуацій прохід фахівців аварійних служб здійснюється через пост охорони в супроводі керівників технічної служби.

Час перебування в будівлі вищезгаданих фахівців, кількість працюючих, їх прізвища та ініціали реєструються черговим зміни служби безпеки у відповідному журналі.

Особи з документами, що дають право проходу в будівлю, можуть проносити з собою через пост охорони портфелі, дипломати, папки для паперів і іншу аналогічну поклажу.

Методи та технології забезпечення безпеки усередині будівлі «Premier Hotel Lybid» передбачають:

- 1) дотримання працівниками в установленому порядку необхідних заходів щодо пожежної безпеки;
- 2) закриття можливих каналів витоку конфіденційної інформації;
- 3) здійснення керівними працівниками структурних підрозділів в установленому порядку контролю за застосуванням технічних засобів, що використовуються для передачі, прийому, обробки та розмноження робочої інформації;
- 4) виключення безконтрольного використання телефонного зв'язку і оргтехніки сторонніми особами;

5) підтримання керівниками структурних підрозділів пропускного і внутрішнього об'єктного режимів і правил пожежної безпеки в будівлі,

б) виключення безконтрольного знаходження в будівлях працівників і відвідувачів після 17.30 годин, осіб в нетверезому стані, дії яких можуть призвести до псування або розкрадання майна, несанкціонованого відкривання приміщень, інших порушень всередині об'єктового режиму.

Двері номерів, кабінетів, підсобних приміщень «Premier Hotel Lybid» закриваються на за допомогою електронних ключів, для збереження речей в кожному номері є сейф з персоналізованих замком.

Після закінчення робочого часу в приміщеннях «Premier Hotel Lybid» двері зачиняються і ставляться на пульт тривожної сигналізації в приміщенні посту охорони.

Так само в будівлі готелю ведеться відеоспостереження - встановлені відеокамери, що передають на монітор постів охорони чорно-біле зображення.

На посаді адміністратора встановлена тривожна кнопка для виклику співробітників правоохоронних органів в разі надзвичайної ситуації.

Кнопки тривожної сигналізації - необхідний елемент безпеки сучасного готелю. Для прихованої передачі сигналу тривоги, кнопки тривожної сигналізації монтують в різних місцях готелю, в тому числі на стійці адміністратора, біля каси прийому грошей в зоні реєстрації, біля каси готелю, в офісі керівництва. Обладнана пристроями звукової і візуальної сигналізації, система охоронної сигналізації дозволяє в разі небезпеки привернути увагу персоналу. Розміщені ручні сигнальні кнопки в холах, в коридорах поблизу сходових клітин і знаходяться під склом, щоб уникнути випадкового натискання.

У приміщенні готелю «Premier Hotel Lybid» заборонено паління. Паління дозволяється тільки в спеціально відведених місцях.

Безпека в «Premier Hotel Lybid» забезпечується не тільки за допомогою служб охорони, технічного контролю, а й системою пожежної сигналізації, завдяки використанню ефективного комплексу попереджувальних заходів.

Усередині об'єктовий режим, встановлений в виробничих і службових приміщеннях «Premier Hotel Lybid», передбачає дотримання працівниками підприємства необхідних заходів пожежної безпеки, експлуатації обладнання та механізмів, виконання інших вимог, спрямованих на підвищення безпеки об'єкта. Строгий протипожежний режим встановлений в складських, службових і підсобних приміщеннях; призначені особи, відповідальні за пожежну безпеку в кожному приміщенні.

Програмне забезпечення сучасної системи дозволяє визначити сигнал тривоги. У готелі регулярно проводиться технічне обслуговування системи протипожежного захисту, зокрема, системи протидимного захисту та оповіщення відвідувачів про пожежу, установок пожежної сигналізації, внутрішнього протипожежного водопроводу.

Приміщення готелю «Premier Hotel Lybid» обладнане датчиками диму, пожежними шлангами (по 2 на поверсі), вогнегасниками. Два рази на рік проходить перевірка пожежного водопроводу і випробування рукавів.

Мережі протипожежного водогону повинні перебувати в справному стані і забезпечувати необхідні за нормами витрати води на потреби пожежогасіння. Періодичність перевірки їх працездатності - не рідше двох разів на рік (навесні та восени). Пожежні крани внутрішнього протипожежного водопроводу повинні бути укомплектовані рукавами і стволами. Пожежний рукав повинен бути приєднаний до крана та ствола. Необхідно не рідше одного разу на рік проводити перекочування рукавів на нову скатку.

У будівлі «Premier Hotel Lybid» є аварійні виходи і інформаційні покажчики для орієнтації у надзвичайній ситуації. Фахівцями розроблені інструкції з пожежної безпеки та пам'ятки для проживаючих про дотримання правил і дії на випадок виникнення пожежі, є наочна інформація про маршрути евакуації, запасні виходи і найближчій системі пожежної сигналізації, розміщений план дій персоналу і відвідувачів готелю в разі пожежі.

З персоналом проводяться тренінги з пожежної безпеки. Раз на пів року працівники готелю проходять навчання діям при пожежі.

Інформаційна безпека підприємства - це захищеність інформації, якою володіє підприємство (виробляє, передає або отримує) від несанкціонованого доступу, руйнування, модифікації, розкриття і затримок при надходженні. Інформаційна безпека включає заходи по захисту процесів створення даних, їх введення, обробки і виведення. Головною метою будь-якої системи інформаційної безпеки є забезпечення сталого функціонування об'єкта, запобігання загрозам його безпеки, захист законних інтересів замовника від протиправних посягань, недопущення розкрадання фінансових коштів, розголошення, втрати, витоку, перекручування та знищення службової інформації, забезпечення нормальної виробничої діяльності всіх підрозділів об'єкта. Іншою ціллю системи інформаційної безпеки є підвищення якості послуг, що надаються і гарантій безпеки і майнових прав та інтересів клієнтів.

Досягнення заданих цілей є можливим в ході вирішення наступних основних завдань:

- 1) віднесення інформації до категорії обмеженого доступу (службової таємниці);
- 2) прогнозування і своєчасне виявлення загроз безпеки інформаційних ресурсів, причин і умов, що сприяють нанесенню фінансового, матеріального і морального збитків, порушення нормального функціонування і розвитку;
- 3) створення умов функціонування з найменшою вірогідністю реалізації загроз безпеки інформаційних ресурсів і нанесення різних видів шкоди;
- 4) створення механізму і умов оперативного реагування на загрози інформаційної безпеки і прояву негативних тенденцій в функціонуванні, ефективного припинення зазіхань на ресурси забезпечення безпеки;
- 5) створення умов для максимально можливої компенсації і локалізації збитку, що наноситься неправомірними діями фізичних і юридичних осіб, ослаблення негативного впливу наслідків порушення інформаційної безпеки на досягнення стратегічних цілей.

Модель інформаційної безпеки «Premier Hotel Lybid» - це сукупність об'єктивних зовнішніх і внутрішніх факторів і їх вплив на стан інформаційної безпеки на об'єкті та на збереження матеріальних або інформаційних ресурсів.

Забезпеченням інформаційної безпеки в готелі займаються працівники відділів технічної служби. У сфері безпеки їх завдання полягає в постійному контролі і оптимізації процесів безпечного доступу до внутрішньої мережі готелю. Крім того, технічна служба контролює роботу готелю загалом, вирішує питання безпеки щодо доступу клієнтів і гостей до ресурсів готелю.

Готель обладнаний серверним приміщенням. Серверна кімната (серверне приміщення або просто серверна) - виділене технологічне приміщення із спеціально створеними умовами для розміщення і функціонування серверного і телекомунікаційного обладнання.

У готелі «Premier Hotel Lybid» використовується тільки ліцензоване та сертифіковане програмне забезпечення та програмно-апаратний комплекс, так як тільки вони можуть забезпечити належний рівень безпеки готелю. Керівництво готелю дотримується інформаційної безпеки і тому з усіма співробітниками підписується договір про нерозголошення комерційної таємниці та конфіденційної інформації. З усім персоналом постійно проводяться тренінги і семінари на тему комерційної таємниці та конфіденційної інформації. Для цих цілей запрошуються фахівці адміністрації комплексу, а також сторонні фахівці.

Таким чином, розглянувши комплексну систему забезпечення безпеки в готельному комплексі «Premier Hotel Lybid», його технічного оснащення, необхідно відзначити, що головним її критерієм є надійність.

### 3.2. Напрями удосконалення управління безпекою туристів в готелі

Метою заходів безпеки, які застосовуються готелями, є зниження рівня злочинності, тероризму, стихійних лих і будь-яких техногенних загроз. Безпека готелю охоплює різні аспекти, такі як замикання номерів, безпеку в громадських місцях і безпеку системи обладнання, що знаходиться в готелі. Для підтримки ефективного плану забезпечення безпеки і охорони відділ фронт-офісу повинен регулярно і безперервно координувати свої дії з відділом безпеки готелю, для того, щоб отримані враження від перебування клієнтів в готелі перевершили очікування, що сприяє управлінню взаємовідносинами з клієнтами. Готель завжди прагне підтримувати здорові і позитивні відносини з гостями, щоб поліпшити свій бізнес і отримувати максимальний дохід, що можливо тільки в тому випадку, якщо перебування гостей в готелі відбувається без будь-яких проблем або скарг.

Індустрія гостинності - це сфера послуг, яка багато в чому залежить від відносин готелів з клієнтами. Ця галузь в основному залежить від маркетингу відносин. Управління взаємовідносинами з клієнтами - це метод або бізнес-стратегія, що дозволяє вибрати найбільш цінні відносини з клієнтами. В індустрії гостинності є різні типи гостей, у кожного з яких є свої різноманітні потреби і вимоги. Індустрія гостинності повинна намагатися підтримувати лояльність та прихильність своїх клієнтів, щоб отримати конкурентну перевагу перед іншими провайдерами гостинності на ринку. Потреби клієнтів постійно змінюються, і до цього готельні організації повинні бути завжди готові.

Таким чином, заходи безпеки, прийняті в готелях, повинні бути досить ефективними і оновлюватися, щоб гості зіштовхувалися з мінімальним або нульовим збитком для себе і свого майна в разі навіть найменшої проблеми безпеки.

Отже, керівництво «Premier Hotel Lybid» повинно забезпечити таке функціонування всіх процесів та ресурсів готелю, щоб постояльці не

отримували ніяких зовнішніх або внутрішніх загроз, що призведе до комфортного та приємного перебування гостей.

Ефективне управління готельним бізнесом - це крок на шляху до фінансового успіху в майбутньому, проте не без недоліків. В індустрії гостинності, незалежно від того, який обсяг інвестицій вкладено в безпеку гостей, все ще існують вразливі області, в яких потрібно постійно підтримувати та посилювати політику безпеки, яка застосовується для запобігання крадіжок, зломів, шахрайства і безлічі інших злочинів.

Якість безпеки готелю можна визначити як різницю між постійними клієнтами та потенційними гостями, які обирають більш безпечний варіант. Суть удосконалення управління безпекою туристів «Premier Hotel Lybid» полягає в тому, що гості не повинні думати про свою безпеку; це робота і відповідальність готелю.

Безпека готелю «Premier Hotel Lybid» повинна охоплювати три основні області:

- 1) фізичний аспект безпеки;
- 2) безпеку людей;
- 3) безпеку систем та обладнання.

Фізичний аспект безпеки в основному стосується внутрішньої і зовнішньої безпеки гостей і персоналу готелю. Внутрішня безпека покриває питання безпеки від крадіжки, безпеки електропостачання, пожежної безпеки і навіть відстеження небажаних гостей у готелях. Аспект зовнішньої безпеки охоплює питання щодо мінімізації інцидентів усередині і зовні приміщень готелю. Зовнішні заходи безпеки включають належне укомплектування охоронцями в готелі, належну огорожу території готелю і установку камер відеоспостереження (замкнутої телевізійної системи) в приміщенні та на території готелю.

Безпека людей включає в себе безпеку персоналу готелю і безпеку гостей. З них безпека гостей має першорядне значення, оскільки вона може вплинути на бізнес і діяльність готелю. Для забезпечення безпеки персоналу повинні бути

прийняті такі заходи, як ефективний набір / відбір персоналу, ідентифікація персоналу, перевірка попередніх місць роботи та відгуків про персонал з попередніми роботодавцями і т. д. Для безпеки гостей повинна бути забезпечена ефективна охорона в номерах, освітлення і т. д. Персонал готелю повинен бути проінформований про нерозголошення будь-якої конфіденційної інформації про постояльців стороннім особам.

Безпека систем і обладнання. У готелі є дуже дороге обладнання, яке використовується під час щоденних операцій. Повинні фіксуватися всі зниклі предмети, і також повинна проводитися регулярна інвентаризація для виявлення зниклих речей. Головне системне приміщення повинно бути завжди заблоковано, коли воно не використовується, щоб унеможливити доступ до важливої інформації небажаних людей.

В результаті проведеного дослідження були виявлені наступні напрями оптимізації безпеки готелю «Premier Hotel Lybid».

1) Вкладення інвестицій в програмне забезпечення для ефективного відстеження активності у готелі і виявлення будь-яких незаконних дій в разі їх виникнення. Обов'язковим є розміщення камер в передпокої, на стійці реєстрації, в коридорах і ліфтах. Це допоможе гостям відчувати себе в більшій безпеці.

2) Проведення регулярних зустрічей для обговорення питань забезпечення безпеки постояльців готелю. Наради з безпеки повинні стати основою зусиль керівництва «Premier Hotel Lybid» щодо забезпечення безпеки клієнтів. Наради з співробітниками доцільно проводити щоденно зранку, щоб представники відділу безпеки готелю інформували керівників про останні події, особливо про те, що відбувається в нічну зміну. Більш того, ці зустрічі допоможуть виявляти будь-які потенційні слабкості, які можуть виникнути у системі безпеки готелю, і покращувати процеси, де це необхідно.

3) Оновлення замків. Одним з найбільш важливих аспектів безпеки готелю є якість замків, їх довговічність і експлуатація. Замок готельного номера є останньою лінією захисту від нападників і злодіїв. Ось чому в

досліджуваному готелі потрібно не тільки дотримуватися регулярного технічного обслуговування, але й також забезпечити постійне оновлення системи блокування усіх позицій. Крім того, в штаті персоналу готелю повинен бути присутній надійний слюсар, доступний 24-годинний по швидкому набору, щоб вирішити будь-які проблеми, як тільки вони виникнуть. Для усунення несправностей замків та їх заміни і модернізації, і навіть налагодження замків після злому вкрай важливо мати слюсаря, який може прийти в будь-який момент.

4) Робота над постійним покращення процесів забезпечення безпеки постояльців готелю. Метод проб і помилок породжує успіх, але у випадку, якщо зусилля готелю спрямовані на виправлення минулих помилок. На жаль, інциденти обов'язково відбудуться, особливо якщо готель успішний і працює під популярним брендом. Тому керівництву готелю потрібно постійно розглядати нові способи підвищення безпеки клієнтів.

5) Опитування постійних клієнтів. Один з найефективніших способів уважно стежити за тим, що відбувається у готелі, - це опитування гостей. Ця тактика може здатися застарілою, але вона перевірена часом і працює. Це не тільки можливість дізнатися, які люди живуть в готелі, але і запитати їх, чи можна що-небудь зробити, щоб поліпшити їх загальне враження.

6) Попередження кібератак. В даний час кібератаки стають частішими, ніж будь-коли, і задля забезпечення захисту даних гостей «Premier Hotel Lybid» від зловмисних дій ІТ-служба повинна постійно працювати над поліпшенням кібербезпеки готелю і бути готовою допомогти гостям готелю у вирішенні будь-яких питань, пов'язаних з ІТ. Це допоможе підвищити якість обслуговування і покращити репутацію бренду «Premier Hotel Lybid».

7) Проведення перевірки співробітників. Готелю «Premier Hotel Lybid» потрібен надійний персонал, щоб всі вищезгадані тактики приносили результат. Регулярна перевірка всіх співробітників, особливо нових співробітників і кандидатів на посади, дозволить запобігти проникненню в бізнес будь-яких злочинців і підвищити загальну безпеку готелю «Premier Hotel Lybid».

Проведене дослідження свідчить, що технічна безпека готелю «Premier Hotel Lybid» слабо орієнтована на споживчий сегмент. Ознайомившись з технічним оснащенням готельного підприємства в сфері безпеки було виявлено, що корпоративна система забезпечення безпеки готелю «Premier Hotel Lybid» статична, не здатна гнучко реагувати на індивідуальні потреби гостей, хоча і відповідає необхідним вимогам, регламентам, стандартам і іншим нормативним документам в області забезпечення безпеки у готельному підприємстві.

Система безпеки готелю «Premier Hotel Lybid» не володіє ніякими принциповими відмінностями від стандартної організації безпеки готелів, що не сприяє підвищенню її конкурентоспроможності. У регіоні досить готелів даного споживчого сегменту. Унікальні пропозиції для комфортного і безпечного перебування гостей в готелі «Premier Hotel Lybid» могли б значно підвищити рівень конкурентоспроможності і престиж на ринку готельних послуг.

Ознайомившись з організацією системи безпеки в готельному комплексі готелю «Premier Hotel Lybid», її технічним забезпеченням, а також з потребами гостей, необхідно відзначити, що ключову роль має відігравати індивідуальний підхід, доступність, зрозумілість і функціональність пропонуваніх засобів безпеки.

Автором визначено кілька прикладів впровадження і застосування технічних засобів, які могли б сприяти поширенню індивідуального підходу в системі безпеки готелю «Premier Hotel Lybid».

Датчик Stick N Find. Найчастіше гості готелю забувають в номерах особисті речі. Убезпечити гостей від втрат, таких як мобільні телефони, ключі і навіть ноутбуки допоможе датчик Stick N Find. Маленький чіп діаметром з 25-центову монету і вагою всього 4,5 грама буде майже непомітний. Один з шести різних відтінків стікера можна підібрати під дизайн будь-якого предмета. Stick N Find просто кріплять до потрібної речі. І якщо раптом щось загубиться, про це повідомить спеціальний «локатор» в додатку для смартфона.

Пристрій для пошуку і спостереження за невеликими предметами працює через вбудований модуль Bluetooth. Липка плівка на задній поверхні датчика дозволяє його легко приклеїти на річ. Слід врахувати, що у даної клейкої плівки така липучість, що віддерти її, принаймні, перший час, буде дуже непросто. Але в цьому є і свої переваги. Якщо хтось з нечистими намірами зазіхне на власність гостя, зняти чіп з поверхні навряд чи вийде. Для пошуку в запасі буде як мінімум декілька годин.

Для того, щоб датчик Stick N Find заробив, його потрібно налаштувати. Для цього спочатку необхідно встановити безкоштовне програмне забезпечення на планшет або смартфон. Застосунок зможе працювати з операційною системою iOS і Android версії 4.0 і вище.

Далі датчик слід активувати: постукати по ньому і дочекатися звукового сигналу з вбудованого динаміка. Потім присвоїти ім'я та слідувати інструкціям, що з'являються на екрані. Додаток синхронізує і оновить прошивку датчика. Виробник гарантує, що пристрій буде працювати, щонайменше, один рік без заміни батарейки. Саме тому один комплект розумних датчиків може використовувати кілька сотень постояльців готелю.

Додаток дозволяє задати радіус області, де повинен знаходитися Stick N Find, але не більше 30 метрів. І якщо раптом предмет якимось чином виявиться за її межами, радар відразу ж просигналізує.

Вартість одного датчика на сьогоднішній день складає 35-40 дол. США. При відносно невисокій ціні і довгостроковості роботи на надання Stick N Find гостям готелю в якості додаткової послуги готель може отримати хороший прибуток.

Owlet Baby Monitor. Подорож з маленькою дитиною часто створює певні проблеми. Батьки змушені пильно стежити за безпекою дитини, її фізичним станом. Розроблений спеціально для юних мандрівників біометричний гаджет Owlet дозволить гостям готелю контролювати стан їхніх дітей і при необхідності вчасно звернутися за допомогою.

Owlet Baby абсолютно гіпоалергенний, в ньому не використовуються клеї. Електронні датчики і різні компоненти розміщені в водостійкому медичному силіконі. Тому дитина буде надійно захищена від будь-якого електричного впливу.

Даний прилад може стати незамінним помічником гостей з маленькими дітьми.

Прилад надівається на дитину і безперервно контролює такі показники:

- 1) температуру тіла;
- 2) температуру шкіри (датчик дає уявлення як температура в кімнаті впливає на малюка - спекотно йому або холодно);
- 3) частота серцевих скорочень;
- 4) вимірює і записує рівень кисню в крові (показує, наскільки добре дихає дитина);
- 5) стежить за якістю сну (вільний доступ повітря до органів дихання, і щоб рот і ніс малюка часом не накрило ковдрою).

Батьки будуть постійно отримувати повідомлення про самопочуття своєї дитини. Сигнал тривоги сповістить їх в тому випадку, якщо серцебиття дитини сповільнилося або навпаки почастишало, з'явилося утруднене дихання, а також в цілому ряді інших ситуацій.

Дані про стан дитини передаються на смартфон із спеціально встановленим додатком за допомогою Bluetooth 4.0 або ж через USB, підключеним до комп'ютера. Але найзручнішим способом буде Wi-Fi, в цьому випадку батьки зможуть спостерігати за станом дитини на будь-якому підключеному до Інтернету пристрої.

Крім контролю за стан здоров'я дитини батькам такий прилад дасть масу інших переваг: хороший сон, менше стресів і більше спокою.

Мініатюрна універсальна сигналізація Cavius Nano. Серед гостей «Premier Hotel Lybid» часто зустрічаються сімейні пари з дітьми і бізнес-туристи. Для обох сегментів споживачів властивий підвищений інтерес до особистої безпеки. У зв'язку з потребами основних цільових груп готелю в якості додаткової

послуги може бути запропонована універсальна сигналізація Cavius Nano. Вона призначена для установки в обмеженому просторі, мешканці якого хочуть убезпечити себе від проникнення зловмисників, можливих пожеж та інших проблем, які приходять раптово.

Паралельно система відстежує рівень освітлення за допомогою оптичних сенсорів. Якщо до них доходить дуже мало світла, а рівень вільних іонів в повітрі одночасно досягає встановленого порогу, пристрій подає світловий сигнал і випускає звук, гучність якого з відстані 3 м становить 85 дБ.

Ці ж компоненти можуть використовуватися і для інших цілей. Зокрема, Cavius Nano може відреагувати на раптово відчинені двері або появу в приміщенні людини, якщо такого не планувалося.

Чіпи Linen Technology Tracking. Практично щодня готель стикається з проблемою крадіжки рушників, халатів і інших тканинних предметів з номерів. Підраховано, що кожен місяць з обороту виходять 20-30% рушників, з них 3% припадає на крадіжки. Скоротити витрати на закупівлі можливо шляхом припинення крадіжок предметів власності готелю. Американська компанія Linen Technology Tracking винайшла чіпи, які користуються популярністю у багатьох готелів. Чіп має круглу форму розміром з гудзик, вшивається в постільну білизну, рушники, халати. У разі, якщо дані предмети виявляться за межами номера, покоївка отримає сигнал із зазначенням номера, ім'ям постояльця.

Розробники також подбали про прання білизни. Чіпи Line tracker витримують 300 прань, що є цілком хорошим показником і підтверджує доцільність використання.

Вивчення і відстеження останніх тенденцій в області цифрових технологій в сучасних умовах є одним з найголовніших бізнес-пріоритетів в індустрії гостинності. Використання смартфонів змінює готельну індустрію. Більшість потенційних клієнтів хочуть використовувати свої смартфони для виконання всіх основних функцій в готелях, таких як реєстрація, бронювання, замовлення номерів і вхід без ключа. Щоб задовольнити попит цих гостей

готельні оператори відслідковують і впроваджують в свою діяльність технологічні інновації.

Новаторство дає можливість готельним компаніям виділитися серед конкурентів, виправдати очікування гостей і залучити більше клієнтів. Серед останніх новацій необхідно виділити провадження мобільних замків на готельному ринку, що продовжує зростати в односторонньому порядку у всіх сегментах, від великих брендів до невеликих незалежних компаній. Почасти це може бути пов'язано з термінами - у більшості замків з магнітною смугою закінчується термін їх корисного використання, і виникають проблеми з технічним обслуговуванням, що змушує готелі шукати варіанти заміни. Серед великих мереж доцільно відзначити Starwood, Hilton, Hyatt, Marriott і IHG, які запустили різні рівні технологій з ключами від номерів на мобільних пристроях.

Готелі, які використовують мобільні ключі, прагнуть підвищити лояльність гостей та ефективність роботи готелю, щоб співробітники могли більше часу приділяти гостям преміум-класу. Також співробітникам не потрібно замінювати втрачений ключ від номера, оскільки він знаходиться в телефоні гостя. Отже, технологія мобільного доступу підвищує ефективність всієї структури готельного підприємства.

Багато технологічно просунутих клієнтів тепер очікують нових рішень для самообслуговування, що підтверджує доцільність впровадження нових мобільних технологій в індустрії гостинності. Мобільний доступ набирає обертів, і задля подальшого поліпшення вражень гостей та забезпечення прибутковості готельні компанії надають доступ до паркувальних гаражів і ліфтів за допомогою ключів на смартфоні.

При формуванні кожної вище наведеної пропозиції враховувалися результати опитування серед гостей різноманітних готелів, а також здійснювався аналіз джерел вторинної інформації. Орієнтованість на потреби клієнта дозволить зробити перебування гостей у готелі «Premier Hotel Lybid» більш комфортним і безпечним.

### 3.3. Обґрунтування ефективності впровадження змін

Проведений в готельному підприємстві «Premier Hotel Lybid» аналіз процесів і результатів діяльності за базовий період показав, що задля удосконалення управління безпекою туристів в готелі буде доцільним впровадження в пакет послуг готелю технології цифрових ключів. Гостям готелю буде запропонована можливість використовувати свій смартфон замість традиційної картки-ключа для замикання і відмикання дверей готельного номера. Цифровий ключ для доступу в номер знаходитиметься в мобільному додатку. Крім того, даний додаток буде мати й інші функції, які слугуватимуть інструментом зв'язку між гостем і персоналом готелю.

Головним засобом досягнення стратегічних цілей готелю виступає персонал. Готельна індустрія безупинно розвивається і найцінніший ресурс даної індустрії - це персонал. Основна функція співробітників готелів - це взаємодія з гостями і надання якісних послуг та сервісу. Для кращої роботи з персоналом необхідно удосконалювати методи управління і способи його підбору, навчання, оцінки і мотивації.

Позитивний вплив на виробничу підсистему «Premier Hotel Lybid» виведення на аутсорсинг бізнес-процесів набору персоналу проявляється в тому, що підвищується якість найманого персоналу. Крім того, всі виникаючі вакансії заповнюються досить швидко. В результаті цього істотно скорочуються втрати у виробництві в результаті плинності кадрів, а також в разі тривалої хвороби. Швидкість набору і якість персоналу забезпечуються тим, що «рекрутингові» агентства володіють великою спеціалізованою інформаційною базою.

Найняті адекватні, кваліфіковані працівники оптимально швидко повинні проходити процес виробничої адаптації, а також процес адаптації до підприємства. Це дозволяє оптимізувати структуру завантаження персоналу керівного і навчального профілю.

Керівники у виробничій підсистемі в меншій мірі будуть використовувати робочий час на розбір конфліктів, помилок, порушення технологічних процесів. У них об'єктивно буде набагато більше часу займатися чисто виробничими проблемами. В той же час оптимізується система «коучингу». Досвідчені наставники, які пропрацювали на підприємстві багато років і досконало знають виробничі процеси, будуть менше витрачати часу на «коучинг».

У кадровій підсистемі «Premier Hotel Lybid» виведення комплексу робіт по набору персоналу на аутсорсинг призводить до наступних позитивних зрушень.

- 1) Підвищення рівня якості найнятого персоналу.
- 2) Оптимізації рівня витрат на набір персоналу.
- 3) Спрощення організаційної структури управління, як кадрової служби, так і підприємства в цілому.
- 4) Зниження рівня складності управління підприємством і кадровою службою.
- 5) Оперативному заповненню вивільнених вакансій.
- 6) Оптимізації структури персоналу (статеві-вікової, освітньої, професійної тощо).

Весь персонал готелю «Premier Hotel Lybid» можна розділити на дві категорії: *backofthehouse* - різні служби, які не працюють безпосередньо з гостями, обслуговують підприємство в цілому (ІТ-відділ, інженерний відділ, пральня, працівники кухні, фінансовий відділ), і *frontofthehouse* - персонал, який безпосередньо працює з гостями (служба прийому і розміщення, відділ бронювання, покоївки, офіціанти).

Специфіка полягає в тому, що велика частина персоналу працює в службах (*frontofthehouse*), і від їх майстерності, професіоналізму та особистісних якостей залежить конкурентоспроможність (якість) послуги, а відповідно і рівень стійкості і привабливості бізнесу. В рамках розробленого підходу щодо впровадження в готельному підприємстві аутсорсингових

відносин, «рекрутингове» агенство буде, в разі необхідності, підбирати персонал в діапазоні посад «заступник генерального директора - підсобний робітник». Цей діапазон не включає посаду Генерального директора.

Розрахунок економічної ефективності впровадження аутсорсингу бізнес-процесів готелю «Premier Hotel Lybid» в довгостроковому періоді є найважливішим етапом в системі реалізованих заходів.

Економічна ефективність передачі процесу найму працівників готелю «Premier Hotel Lybid» визначається за формулою:

$$E = \frac{V_{\text{аут}}}{P_{\text{аут}}} \quad (3.1)$$

де  $E$  - ефективність при застосуванні готелем аутсорсингу;

$V_{\text{аут}}$  - придбана готелем вигода в зв'язку з використанням послуг аутсорсингу, грн.;

$P_{\text{аут}}$  - ресурси, витрачені в результаті застосування готелем аутсорсингу, грн.

В рамках даного дослідження буде розглянута економічна ефективність застосування аутсорсингу в готельному бізнесі, яка відображає економічну доцільність використання готелем аутсорсингу. Необхідно відзначити, що за своєю структурою витрати і результати від реалізованого заходу в «Premier Hotel Lybid» є багатофакторним.

Відповідно, для мети розрахунку економічної ефективності необхідно уточнити складові формули (3.1) з урахуванням специфіки застосування аутсорсингу. Так, вона буде мати вигляд:

$$E_{\text{ек}} = (D_3 + \Pi + \text{НВ} + \text{ЧП}) / (V_{\text{аут}} + P_{\text{аут}} + V_{\text{ст}}) \quad (3.2)$$

де  $E_{\text{ек}}$  - економічна ефективність застосування готелем аутсорсингу;

Д<sub>з</sub> - зекономлений дохід в результаті застосування готелем аутсорсингу, отриманий від виплат заробітної плати звільненим або не найнятим в штат співробітників, грн.;

П - зекономлений дохід в результаті застосування готелем аутсорсингу, отриманий від податкових відрахувань за утримання персоналу в штаті готелю, грн.;

НВ - зекономлений дохід в результаті застосування готелем аутсорсингу, отриманий від непрямих витрат, спрямованих на утримання персоналу в штаті готелю, грн.;

ЧП - чистий прибуток готелю при використанні аутсорсингу, грн.;

В<sub>аут</sub> - вартість послуг аутсорсингу, грн.;

П<sub>аут</sub> - величина податкових відрахувань, пов'язаних із застосуванням аутсорсингу, грн.;

В<sub>ст</sub> - витрати, пов'язані із стимулюванням штатного персоналу готелю при використанні аутсорсингу, грн.

В таблиці 3.2 наведені вигоди та витрати, пов'язані із аутсорсингом процесу найму працівників готелю «Premier Hotel Lybid».

Таблиця 3.1

### Вигоди і витрати аутсорсингу бізнес-процесу

Вигоди	
Зекономлений дохід від виплат заробітної плати звільненим або не найнятим в штат співробітників	53200
Зекономлений дохід, отриманий від податкових відрахувань за утримання персоналу в штаті готелю	9720
Зекономлений дохід, отриманий від непрямих витрат, спрямованих на утримання персоналу в штаті готелю	2000
Чистий прибуток готелю при використанні аутсорсингу	172000

## Продовження табл.3.1

Витрати	
Вартість послуг аутсорсингу	16800
Податкові відрахувань, пов'язані із застосуванням аутсорсингу	3360
Витрати, пов'язані із стимулюванням штатного персоналу готелю при використанні аутсорсингу	5740

Застосовуючи уточнену формулу знаходження економічної ефективності, необхідно обчислити економічну ефективність застосування готелем «Premier Hotel Lybid» аутсорсингу:

$$E_{ек} = (53200 + 9720 + 2000 + 172000)/(16800 + 3360 + 5740) = 9,1$$

Отриманий результат показує досить високий рівень ефективності застосування готелем «Premier Hotel Lybid» послуг аутсорсингу.

В результаті проведеного дослідження можна зробити висновок, що застосування готелем «Premier Hotel Lybid» аутсорсингу процесу набору персоналу задля удосконалення управління безпекою гостей готелю є економічно ефективним рішенням.

Однак необхідно підкреслити, що для прийняття остаточного рішення про ефективність застосування аутсорсингу керівництву готелю необхідно взяти до уваги соціальний аспект і розглянути соціально-економічну ефективність застосування аутсорсингу готелем.

Наступним кроком забезпечення безпеки клієнтів і персоналу готелю «Premier Hotel Lybid» є впровадження в пакет послуг готелю технології цифрових ключів. Гостям готелю буде запропонована можливість використовувати свій смартфон замість традиційної картки-ключа для замикання і відмикання дверей готельного номера. Цифровий ключ для доступу в номер знаходитиметься в мобільному додатку. Крім того, даний додаток буде

мати й інші функції, які слугуватимуть інструментом зв'язку між гостем і персоналом готелю.

Даній технології в готелі «Premier Hotel Lybid» та мобільному додатку пропонується дати однойменні назви, а саме «Lybid Digital Key».

Цифровий ключ передаватиметься на пристрій гостям готелю після завершення процесу бронювання і дозволить їм відмовитися від необхідності зупинятися на стійці реєстрації, щоб отримати ключ, тим самим скорочуючи загальний час процесу реєстрації. Використання мобільного додатку привабливе тим, що знижує витрати на модернізацію технології для готельного підприємства та дозволяє гостям набагато швидше і простіше звикнути до нововведень.

З моменту створення і до теперішнього часу завдяки динамічному розвитку технологія цифрових замків стала дуже стабільною і пропонує значне поліпшення безпеки для готелів. При виборі розробника-постачальника керівництву готелю «Premier Hotel Lybid» необхідно перевірити якість розробленого продукту. Мобільний доступ до номерів «Lybid Digital Key» повинен ввібрати в себе технологію аутентифікації смартфона для перевірки особистості мобільного користувача за допомогою PIN-коду або відбитка пальця. Окрім того, «Lybid Digital Key» повинен використовувати 128-бітове шифрування AES і SSL. Миттєве оновлення або анулювання ключа також має бути доступне в тому випадку, якщо у гостя більше не буде доступу до кімнати.

В даний час впровадження мобільного доступу до номерів «Lybid Digital Key» перспективне з наступних причин:

- 1) по-перше, оснащення номерів готелю цифровими ключами та доступом через смартфон на порядок підвищить якість проживання і дозволить підкреслити особливе ставлення до гостей;
- 2) по-друге, з точки зору бренду готелю мобільні ключові рішення можуть допомогти підвищити лояльність гостей. Технологія мобільних ключів може значно заощадити час для ділових мандрівників, які особливо цінують

можливість пропуску стійки реєстрації і безпосереднього переходу в призначений номер;

3) по-третє, технологія «Lybid Digital Key» забезпечить значну конкурентну перевагу готелю «Premier Hotel Lybid» в цілому;

4) по-четверте, впровадження «Lybid Digital Key» приверне масу бажаючих скористатися інноваційними послугами.

Надання запропонованих послуг є досить актуальним і згідно прогнозів кількість постояльців зростатиме, що призведе до розширення клієнтської бази, а це в свою чергу призведе до розширення сфер бізнесу «Premier Hotel Lybid».

З економічної точки зору даний захід сприятиме:

1) наданню якісних послуг у сфері готельного бізнесу;

2) надходженню в бюджет податків та інших відрахувань.

У табл. 3.2 описані характеристики ресурсів проекту впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» в готелі «Premier Hotel Lybid» за типами: інтелектуальний, матеріальний, фінансовий, управлінський, організаційний.

Таблиця 3.2

### Характеристика ресурсів проекту

Тип ресурсу	Характеристика ресурсу
Інтелектуальний ресурс	Команда проекту повинна мати достатні знання в області своєї спеціалізації, створена технологія взаємодії. Кожен повинен знати свою частину роботи.
Матеріальний ресурс	Устаткування, програмне забезпечення, технічне оснащення, облаштування та ін. для впровадження нових технологій
Організаційний ресурс	Проект реалізується на базі готелю «Premier Hotel Lybid»
Управлінський ресурс	Всі завдання повинні бути розподілені серед учасників команди проекту
Фінансовий ресурс	Бюджет проекту будується на взаємовигідних умовах з підрядниками.

Джерело: розроблено автором

Матеріальний ресурс має на увазі під собою всі технології, матеріали, інвентар, нерухомі ресурси, які необхідні для реалізації проекту та його успішного функціонування. Інтелектуальний ресурс має на увазі під собою рівень знань, інтелектуальних здібностей та вміння людей організувати заходи. Управлінський ресурс являє собою команду проекту, її навички управління процесами, комунікаціями і людьми. Фінансовий ресурс має на увазі грошові кошти, які дозволяють реалізувати проект і можуть бути конвертовані в будь-які інші типи ресурсів.

Софт і програмна продукція для визначеної технології та мобільного додатку буде розроблятися сторонньою компанією. Майже весь процес впровадження технологій перебуває на аутсорсингу.

Зовнішня організаційна структура проекту впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» є структурою «подвійного типу», так як в проекті беруть участь дві рівнозначні організації – готель «Premier Hotel Lybid» і підприємство розробник та інтегратор технології мобільних ключів, які створюють об'єднаний комітет з управління проектом. Замовник проекту і генеральний підрядник в даному випадку мають однаково велике значення в прийнятті рішень по управлінню проектом.

Ідентифікація первинних та вторинних зацікавлених осіб в реалізації проекту впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» в номерах готелю «Premier Hotel Lybid» здійснена в табл. 3.3.

*Таблиця 3.3*

### **Перелік зацікавлених осіб проекту**

№	Зацікавлені особи	Цілі	Мотивація
Первинні зацікавлені особи			
1	Генеральний директор готелю	Досягнення цілей проекту	Отримання досвіду, професійний ріст

## Продовження табл.3.3

2	Генеральний підрядник	Досягнення цілей проекту, отримання прибутку	Отримання досвіду, професійний ріст
3	Учасники проектної команди	Досягнення цілей проекту, підвищення кваліфікації	Отримання досвіду, кар'єрний ріст
4	Власники готелю	Збільшення прибутків, отримання стійких конкурентних переваг	Збільшення кількості постояльців та збільшення прибутку
5	Співробітники організації	Отримання роботи та можливостей самореалізації	Кар'єрний ріст, соціальний статус
Вторинні зацікавлені особи			
6	Постояльці	Проживання у інноваційно-оснащених номерах	Бажання користуватися інноваційними послугами
7	Держава	Збільшення туристичної привабливості регіону	Збільшення туристичних потоків

Джерело: розроблено автором

Основними організаційними ресурсами для визначеної структури є ресурси готелю «Premier Hotel Lybid», які на час проекту виділяються в структуру проекту і після його завершення повертаються назад, та ресурси генерального підрядника – підприємства розробника технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» та однойменного мобільного за стосунку. Графік впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» в номери готелю «Premier Hotel Lybid» наведено на рис. 3.1.

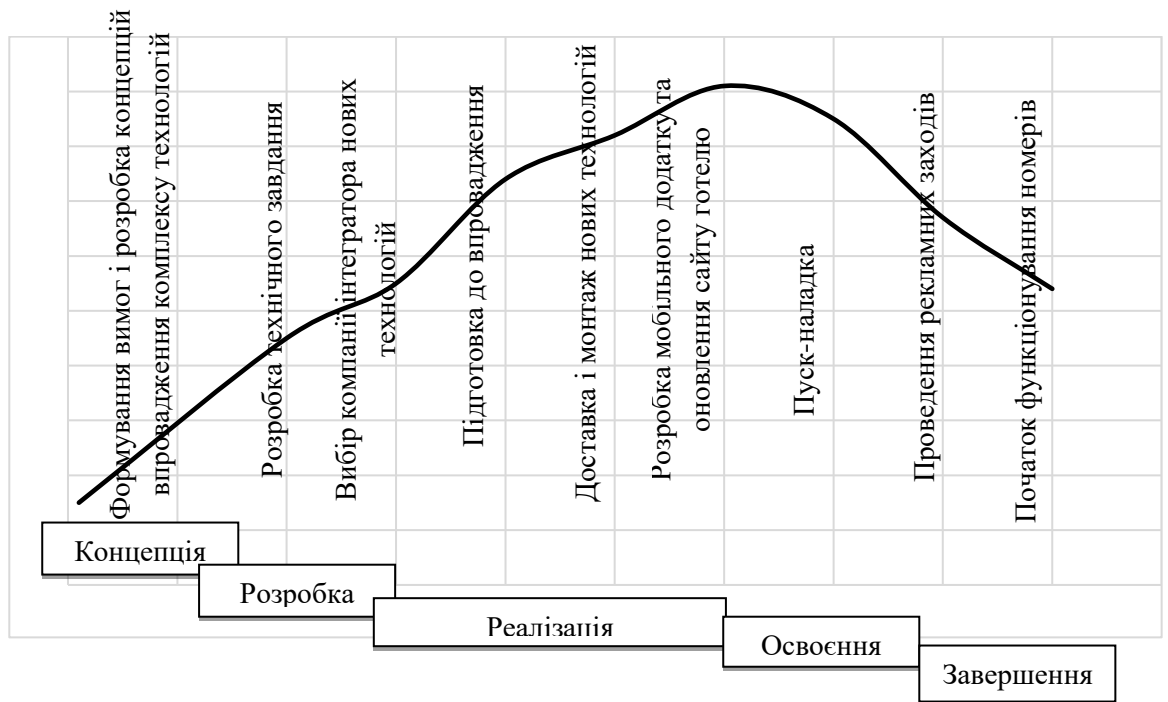


Рис. 3.1. Життєвий цикл проекту

Джерело: розроблено автором

Перелік та послідовність робіт впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» в номери готелю «Premier Hotel Lybid» представлені в додатку Е.

Мережевий графік впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» в номери готелю «Premier Hotel Lybid» представлений в додатку Ж. Відповідно до графіку реалізація проекту відбуватиметься з 01.06.2020 до 15.09.2020 з урахуванням усіх вихідних і робочих днів. Також визначені наступні параметри: ранні та пізні терміни початку й завершення робіт, тривалість робіт, запас часу.

Впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» вносить істотні зміни в управління бізнес-процесами готелю, підвищується якість послуг, зростає конкурентоспроможність і рентабельність готелю в цілому.

Зведений кошторис витрат за проектом представлений в додатку Є.

Інвестиційні витрати на впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» становлять 476900 грн.

Оцінку даного проекту вирішено роботи, враховуючи фінансовий результат всіх напрямків діяльності «Premier Hotel Lybid». За даними прогнозів, прибутки значно зростатимуть з кожним місяцем функціонування нововведень.

Для проведення розрахунків чистої теперішньої вартості побудована табл. 3.4. Річна ставка дисконтування 15%.

Таблиця 3.4

**Визначення чистої теперішньої вартості (NPV) проекту при ставці дисконту  $r=15\%$**

Показники	Роки				
	0	2021	2022	2023	2024
Традиційний грошовий потік	-476900	172000	224000	290000	377000
Коефіцієнт дисконтування	1,0000	0,8696	0,7561	0,6575	0,5718
Дисконтований грошовий потік	-476900	149565	169376	190680	215551

Джерело: розроблено автором

Ставка дисконту — це відсоткова ставка, яка застосовується до майбутніх доходів і враховує ризик та невизначеність, пов'язані з фактором часу. На ставку дисконту впливає період приведення. Чим пізніше надійдуть кошти, тим вищий дисконт застосовується до них.

Чиста теперішня вартість вартість (тобто вартість капітальних вкладень (інвестицій) визначається за формулою:

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{B_t}{(1+r)^t} - \sum_{t=1}^n \frac{C_t}{(1+r)^t} = \sum \frac{CF}{(1+r)^t} - C_{inv}, \quad (3.1)$$

де CF – сумарний грошовий потік,

$C_{inv}$  – інвестиційний грошовий потік,

$B_t$  - річні грошові надходження в рік,

$n$  — термін економічного життя проекту,

$t$  - кількість часових періодів,

$C_t$  - стартові інвестиції,

$r$  - ставка дисконтування.

$$NPV = 1 / (1 + 0,15) = 0,8696$$

$$NPV = 172000 * 0,8696 = 149565$$

$$1 / (1 + 0,15)^2 = 0,7561$$

$$224000 * 0,7561 = 169376$$

$$1 / (1 + 0,15)^3 = 0,6575$$

$$290000 * 0,6575 = 190680$$

$$1 / (1 + 0,15)^4 = 0,5718$$

$$377000 * 0,5718 = 215551$$

$$NPV = \frac{172000}{1,15} + \frac{224000}{1,15^2} + \frac{290000}{1,15^3} + \frac{377000}{1,15^4} - 476900 = 248272 \text{ грн.}$$

Оскільки, NPV більше нуля, то проект впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» є ефективним та рекомендується до реалізації.

### Висновки до розділу 3

В третьому розділі дипломної роботи розглянуті особливості управління безпекою в готелі «Premier Hotel Lybid». Керівництво готелю відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, в тому числі і службою безпеки. Служба безпеки готелю працює за двома напрямками. Їх можна умовно позначити як безпеку клієнтів і безпеку майна.

Система безпеки готелю «Premier Hotel Lybid» не володіє ніякими принциповими відмінностями від стандартної організації безпеки готелів, що не сприяє підвищенню її конкурентоспроможності. У регіоні досить готелів даного споживчого сегменту. Унікальні пропозиції для комфортного і безпечного перебування гостей в готелі «Premier Hotel Lybid» могли б значно підвищити рівень конкурентоспроможності і престиж на ринку готельних послуг.

Ознайомившись з організацією системи безпеки в готельному комплексі готелю «Premier Hotel Lybid», її технічним забезпеченням, а також з потребами

гостей, необхідно відзначити, що ключову роль має відігравати індивідуальний підхід, доступність, зрозумілість і функціональність пропонуванних засобів безпеки.

В результаті проведеного дослідження були виявлені наступні напрями оптимізації безпеки готелю «Premier Hotel Lybid»: інвестування в програмне забезпечення для ефективного відстеження активності у готелі і виявлення будь-яких незаконних дій в разі їх виникнення; проведення регулярних зустрічей для обговорення питань забезпечення безпеки постояльців готелю; оновлення замків; робота над постійним покращення процесів забезпечення безпеки постояльців готелю; опитування постійних клієнтів для виявлення слабких сторін та можливостей удосконалення системи безпеки; заходи щодо попередження кібератак; проведення перевірки персоналу готелю, особливо нових співробітників і кандидатів на посади, дозволить запобігти проникненню в бізнес будь-яких злочинців і підвищити загальну безпеку готелю «Premier Hotel Lybid».

Проведений аналіз процесів і результатів діяльності «Premier Hotel Lybid» за базовий період показав, що задля удосконалення управління безпекою туристів в готелі буде доцільним впровадження в пакет послуг готелю технології цифрових ключів. Гостям готелю буде запропонована можливість використовувати свій смартфон замість традиційної картки-ключа для замикання і відмикання дверей готельного номера. Цифровий ключ для доступу в номер знаходитиметься в мобільному додатку. Крім того, даний додаток буде мати й інші функції, які слугуватимуть інструментом зв'язку між гостем і персоналом готелю.

З моменту створення і до теперішнього часу завдяки динамічному розвитку технологія цифрових замків стала дуже стабільною і пропонує значне поліпшення безпеки для готелів. При виборі розробника-постачальника керівництву готелю «Premier Hotel Lybid» необхідно перевірити якість розробленого продукту. Мобільний доступ до номерів «Lybid Digital Key» повинен ввібрати в себе технологію аутентифікації смартфона для перевірки

особистості мобільного користувача за допомогою PIN-коду або відбитка пальця. Окрім того, «Lybid Digital Key» повинен використовувати 128-бітове шифрування AES і SSL. Миттєве оновлення або анулювання ключа також має бути доступне в тому випадку, якщо у гостя більше не буде доступу до кімнати.

В даний час впровадження мобільного доступу до номерів «Lybid Digital Key» перспективне з наступних причин: по-перше, оснащення номерів готелю цифровими ключами та доступом через смартфон на порядок підвищить якість проживання і дозволить підкреслити особливе ставлення до гостей; по-друге, з точки зору бренду готелю мобільні ключові рішення можуть допомогти підвищити лояльність гостей. Технологія мобільних ключів може значно заощадити час для ділових мандрівників, які особливо цінують можливість пропуску стійки реєстрації і безпосереднього переходу в призначений номер; по-третє, технологія «Lybid Digital Key» забезпечить значну конкурентну перевагу готелю «Premier Hotel Lybid» в цілому; по-четверте, впровадження «Lybid Digital Key» приверне масу бажаючих скористатися інноваційними послугами.

На основі проведеного обґрунтування можна стверджувати, що реалізація проекту впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» є економічно ефективним рішенням для готелю «Premier Hotel Lybid».

## **РОЗДІЛ 4. ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНІСТЬ «PREMIER HOTEL LYBID»**

### **4.1. Характеристика технічного та програмного забезпечення автоматизації робіт на підприємстві**

В даний час світ буквально «оббитий» комп'ютерними мережами бронювання і резервування місць в готелях; серед комфортабельних готелів вже немає таких, які б не були не підключеними до однієї або декількох мереж.

В результаті еволюції готельні комп'ютерні системи сьогодні також є інтегрованими системами, що об'єднують функції взаємозв'язку з глобальними мережами бронювання, автоматизації операцій контактної служби (прийом і розміщення гостей, ведення картотеки гостей і т. д.), функції бухгалтерського обліку та контролю і фінансового менеджменту в цілому, забезпечення безпеки за допомогою електронних систем, контролю за технологічними системами і регулювання технологічних процесів життєзабезпечення (тепло- і водопостачання).

Є також великий вибір комп'ютерних систем для внутрішнього готельного застосування в якості автоматизованої системи управління. Розробники сучасних комп'ютерних систем для готелів можуть адаптувати свій програмний продукт під будь-який готель.

У готелі «Premier Hotel Lybid» встановлено 30 персональних комп'ютерів, які об'єднані в єдину мережу. Також для інформаційного забезпечення діяльності готелю використовується наступне обладнання:

- 1) 10 принтерів HP LaserJet Pro M428fdw;
- 2) факс Panasonic KX-FT984UA-B Black;
- 3) 12 телефонних апаратів Panasonic KX-PRW110UAW;
- 4) для безпеки гостей функціонує система відеоспостереження на території і всередині готелю;

- 5) в готелі встановлена протипожежна сигналізація;
- 6) готель має 4 телефонні лінії;
- 7) готель підключений до каналу супутникового мовлення.

Програмні продукти:

- 1) бухгалтерія працює на 1С Підприємство 8.2;
- 2) Windows XP, його застосування;
- 3) Microsoft Office 2010 (Word, Excel, Access, Outlook);
- 4) поштові програми: The Bat, Outlook Express;
- 5) графічні редактори;
- 6) антивірусна програма.

Обслуговуванням техніки займається системний адміністратор, який є в штаті готелю. Обслуговуванням програмного забезпечення займається ІТ компанія на умовах аутсорсингу. Для готелю «Premier Hotel Lybid» рівень використання інформаційних технологій цілком прийнятний.

В єдине інформаційне поле готелю інтегрована автоматизована система управління готельним бізнесом, комплекси систем безпеки, життєзабезпечення, інформатизації. Розглядаючи потоки інформації в готелі «Premier Hotel Lybid», а саме її отримання, зберігання, обробку, аналіз і відображення, що лежить в основі автоматизована система управління, доцільно виділити наступні їх ланки:

- 1) подача запиту на інформацію про бронювання (ім'я та координати гостя, терміни і параметри броні, її ідентифікатор);
- 2) пошук номера, який задовольняє запит, його резервування;
- 3) приїзд клієнта, ідентифікація, реєстрація в якості гостя (запитується ряд даних від імені клієнта до його місця проживання і роботи);
- 4) контроль регулярного обслуговування (прибирання, доставка преси, сніданків та інше);
- 5) інформація про оплату проживання, послуг, внесених депозитів і так далі - баланс рахунку гостя;

б) попередження про закінчення терміну проживання і процедура виселення і розрахунку, або продовження строку подання послуг розміщення.

Цей список далеко не повний, проте представляє основні функції системи, більш ніж достатні для успішного функціонування готелю «Premier Hotel Lybid». Для автоматизації управління в готелі використовується система ORAK Hotel R5.

ORAK Hotel R5 - програмна система, призначена для автоматизації всіх основних бізнес процесів в готелі та управління власністю (Property management). Платформа ORAK R5 розроблена компанією Orak Engineering.

Ключові характеристики продукту:

1) підтримка зовнішніх пристроїв - інтерфейс з системою контролю доступу в номери, кліматизації, пожежо-попередження і тарифікації дзвінків, зчитувач чіп карт;

2) система внутрішнього кредитування, карти з лімітом, система All inclusive (все включено), гнучка система знижок;

3) аналітичний апарат і генератор довідок дозволяють вивести необхідну інформацію; здійснюється повний контроль доступу користувачів до інформації;

4) вся необхідна інформація щодо завантаження готелю за категоріями номерів і за номерами за період може бути отримана в будь-який момент часу;

5) оформлення та видача різного роду документів - рахунки, рахунки-фактури, рахунки-проформи, настройка шаблону в залежності від користувача, вибір способу оплати;

6) договір на управління власністю (Property management);

7) управління СПА-центрами;

8) віддалений контроль і віддалений доступ до генератора довідок через Internet в режимі прямого доступу (on-line).

ORAK Hotel R5 має зручний призначений для користувача інтерфейс і забезпечує гнучке налаштування під прийняті користувачем методи роботи.

Функціональні особливості системи ORAK Hotel R5 представлені на рис. 4.1.

<p style="text-align: center;"><b>Налаштування</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номери різного тпу</li> <li>• Архітектурний план</li> <li>• Використання декількох різних кольорів в залежності від типу і стану номера</li> <li>• Необмежена кількість контрактів з туроператорськими компаніями і інформація про них</li> <li>• Базові ціни в різних валютах тарифікації проживання в номерах різних типів</li> <li>• Гнучке надаштування доступу для різних груп користувачів, рівень доступу, права, паролі</li> <li>• Довідкова інформація - про вільні та зайняті номери, по додаткові послуги</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Поселення гостя та оплата рахунку</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поселення гостей індивідуально і групами</li> <li>• Форма реєстрації проживання в в готелі</li> <li>• Друк форми реєстрації проживання</li> <li>• Автопоселення по броні</li> <li>• Продовження проживання</li> <li>• Переселення гостя</li> <li>• Довідкова інформація про гостя - номер проживання, тривалість проживання, договір</li> <li>• Різні способи оплати</li> <li>• Оплата різними видами валюти</li> <li>• Видача рахунок-фактури, касового чека</li> <li>• Довідкова інформація про спожиті послуги</li> <li>• Довідкова інформація про видані рахунки-фактури</li> <li>• Звіт по оборотах рахунків за будь-який період часу</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Бронювання</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Автозапис - якого числа і в який час доби була зроблена бронь і ім'я адміністратора готелю</li> <li>• Бронювання певної кількості номерів певного типу</li> <li>• Бронювання конкретних номерів</li> <li>• Друк плану завантаження номерного фонду за будь-який період часу</li> <li>• Можливість попереднього завдання даних</li> <li>• Можливість переказу грошей за бронь і депозити</li> <li>• Бронювання номерів різного типу на будь-які періоди часу в одній броні</li> <li>• Контроль списки заїжджаючих, проживаючих та виїжджаючих гостей в будь-який час</li> <li>• Підтвердження бронювання</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Історія гостя</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Облік гостей, ведення їх історії і використання архіву проживання для заповнення особистих і паспортних даних при повторному заїзді гостя</li> <li>• Архів зберігає всю інформацію про спожиті послуги і рахунки-фактури</li> <li>• Введення додаткової інформації про гостей</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Тарифікація проживання</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Необмежена кількість тарифів</li> <li>• Сезонні варіанти тарифікації</li> <li>• Система дозволяє в будь-який час доби змінювати тарифи</li> <li>• Тарифікація залежно від договору - тарифи на основні та додаткові послуги визначаються відповідним договором</li> <li>• Можливість задавати знижки на кожную послугу</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Інші можливості</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Підтримує роботу з фіскальним реєстратором, дозволяє з будь-якого робочого місця використовувати пристрої</li> <li>• Інтерфейс з телефонною станцією готелю</li> <li>• Інтерфейс з системою контролю доступу в номери та енергозбереження</li> <li>• Підтримка роботи з пристроями читання / запису магнітних карт</li> </ul>

Рис. 4.1. Функціональні особливості системи ОРАК Hotel R5

Джерело: розроблено автором на основі даних готелю

Недоліками автоматизованої системи управління ORAK Hotel R5 є:

- 1) відсутність наочного відображення запланованих послуг на кожен обраний день - це веде до неоптимального розподілу завантаження готелю;
- 2) відсутність наочного відображення запланованих послуг на кожен обраний день - це веде до неоптимального розподілу завантаження готелю;
- 3) відсутність системи підказок - це ускладнює використання системи і збільшує кількість можливих помилок;
- 4) відсутність обліку робочого часу персоналу і записи всіх подій в системі - це погіршує контроль за діяльністю співробітників.

Таким чином, необхідно розробити та провести заходи з розвитку автоматизованої системи управління готелю «Premier Hotel Lybid».

#### **4.2. Аналіз Інтернет-контенту підприємства**

Головна цінність для будь-якого веб-сайту – його аудиторія, трафік, відвідуваність. І для комерційного сайту, такого, як сайт готельного підприємства, де боротьба йде за кожного відвідувача, це особливо важливо, адже чим більше зацікавлених відвідувачів прийде на сайт, тим значніше зростатимуть бронювання номерів та доходи готелю.

Головна сторінка веб-сайту готелю має наступний вигляд (рис. 4.2).

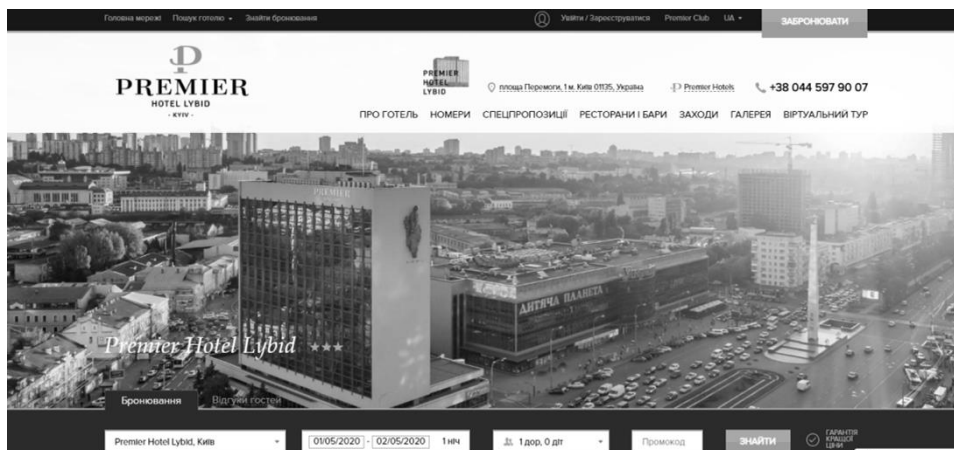


Рис. 4.2. Головна сторінка сайту готелю «Premier Hotel Lybid»  
Джерело: [50]

На сайті готелю «Premier Hotel Lybid» можна ознайомитися з наступними категоріями інформації: перелік послуг, ціни, опис готелю, що знаходиться неподалік, визначні місця та їх розташування від готелю, відгуки гостей готелю, контактний телефон, якщо виникли питання. Сайт містить досить зручний інтерфейс. На головній сторінці знаходиться форма для швидкого пошуку номерів, де можна ввести період проживання та здійснити пошук вільних номерів. Зверху сайту знаходиться меню, яке є зручним. На сторінці також присутні фотографії номерів, їх квадратура та їх ціни.

Одразу на головній сторінці сайту можна побачити пропозиції для вікенду, весілля, тривале проживання, відрядження + відпочинок, банкети, знижки, ніч у подарунок – потрібно забронювати від 2 або 3 ночей в готелі. Пропозиція можна подвоїти просто, продовживши проживання в готелі, отримуючи 2 і більше ночей в подарунок відповідно.

Також зверху можна легко відшукати віконечко «Premier Corporate Club» - це програма лояльності для фахівців, що займаються організацією проживання в готелях і організацією конференцій, банкетів та інших заходів. Участь в даній програмі дасть унікальну можливість працювати в своє задоволення і отримувати приємні подарунки. У програмі Premier Corporate Club отримуються бонуси за кожне бронювання готелю або проведений захід. Отримані бонуси можна витратити за власним бажанням на різні подарунки -

від ваучера на відвідання фітнес-клубу до казкового вікенду в одному з будь-яких місць готелів Premier Hotel Lybid.

Для дослідження сайту готелю побудована табл. 4.1.

Таблиця 4.1

### Оцінка інтернет-контенту готелю «Premier Hotel Lybid»

№	Критерії	Оцінка готелю
1	Дизайн сайту	5
2	Зміна мови користування на сайті та їхня загальна кількість	5
3	Вікно для онлайн виклику	2
4	Прив'язаність сайту до соціальних мереж	5
5	Наявність мапи сайту	5
6	Наявність на сайті контактних даних, адреси чи пошти	5
7	Наявність мобільного додатку	1
8	Характеристика послуг	5
9	Галерея	5
10	Характеристика готелю, об'єм корисної інформації для гостя	4
11	Наявність на сайті відеоматеріалів	3
12	Можливість бронювання	5
13	Огляд новин	5
14	Наявність гостьової книги відгуків	3
15	Аналіз відгуків у гостьовій книзі; на скільки позитивні відгуки переважають негативні	3
16	Інформація про акції	4
17	Опис основних і додаткових послуг	5
18	Наявність розсилки на e-mail споживачів	4
19	Графа зустрічей та заходів	5
20	Інформація про співпрацю або партнерів	2
21	Наявність віконця курсу валют	1
22	Вакансії готелю	2
23	Зручність сайту	5
24	Рівень подання інформації	4
Середнє значення		3,88

Джерело: розроблено автором

Середнє значення оцінки інтернет-контенту готелю «Premier Hotel Lybid» вище середнього – 3,88. Готелем застосовуються такі інструменти інтернет-маркетингу, як SEO та контекстна реклама. Також розпочато діяльність у сфері

контент-маркетингу. Це один з найбільш перспективних напрямків для роботи в довгостроковій перспективі, адже контент-маркетинг дозволяє не тільки забезпечити зростання трафіку, але й нарощувати стабільну аудиторію, яка потім конвертує свій інтерес до товарів та послуг. Варто відзначити, що взаємодія з контентом, незалежно від формату, вимагає вкладення чималих зусиль, бюджету та експертного рівня розуміння тематики з боку виконавців.

У готелю «Premier Hotel Lybid» є власний відео канал на YouTube. Але сама його наявність – це не показник, адже головне для бізнесу – підписники, які генерують нові перегляди і є показником успішності розвитку каналу. Кількість підписників на YouTube у готелю «Premier Hotel Lybid» - 74.

Відеомаркетинг – тренд останніх років, який продовжує набирати обертів, і, безумовно, має хороший комерційний потенціал. Створення, розвиток та просування відеоканалу на платформі YouTube може дати дуже хороші результати в середньостроковій і довгостроковій перспективі. Готелю «Premier Hotel Lybid» необхідно активно розвивати різні інструменти інтернет-маркетингу для отримання якомога більшої кількості потенційних клієнтів.

#### **4.3. Обґрунтування пропозицій по удосконаленню інформаційної діяльності підприємства**

Шляхи вдосконалення системи управління готелю «Premier Hotel Lybid» можуть бути різними: від покупки додаткових модулів до впровадження абсолютно нової автоматизованої системи управління.

Доцільно розглянути наступні варіанти вдосконалення системи управління готелю «Premier Hotel Lybid»:

- 1) Купівля та впровадження нової автоматизованої системи управління.

Коли запроваджена система управління готелю починає не справлятися зі своїми завданнями, потрібно почати думати про придбання нової автоматизованої системи управління для готелю.

Причини покупки нової автоматизованої системи управління:

- 1) функціоналу нинішньої системи недостатньо для роботи в готелі;
- 2) автоматизована система управління готелю технічно застаріла;
- 3) система готелю погано взаємодіє, конфліктує з іншими системами готелю;
- 4) розширення готелю, поява нових видів послуг;
- 5) невідповідність нинішньої системи цілям і функціям готелю.

Перед покупкою потрібно вирішити, яку суму готельне підприємство може витратити на покупку, які функції хочете автоматизувати, термін установки системи.

Успіх впровадження автоматизованої системи управління в готелі багато в чому визначається наступними факторами:

- 1) готовністю до можливої реорганізації існуючої системи управління з реальними змінами функціональних обов'язків і посадових інструкцій;
- 2) розумінням керівництвом готелю необхідності впровадження автоматизованої системи управління;
- 3) організаційною підготовкою колективу готелю до впровадження системи автоматизації;
- 4) готовністю персоналу до навчання і змін в технології роботи;
- 5) контролем з боку керівництва за впровадженням системи.

Завжди потрібно пам'ятати, що без суворої організації проекту впровадження і планомірного виконання необхідних робіт домогтися успішного функціонування системи неможливо. Керівництво готелю має усвідомлювати, що рівень кваліфікації і здатності співробітників, що залучаються до впровадження, будуть безпосередньо впливати на остаточний результат. Чим серйозніше у керівництва готелю ставлення до підбору

персоналу та впровадження системи автоматизації, тим більша віддача від використання інформаційних технологій управління буде отримана.

Плюси цього варіанту:

- 1) усунення вже існуючих помилок;
- 2) підвищення рівня автоматизації готелю;
- 3) збільшення функціональних можливостей;
- 4) підвищення швидкості і якості обслуговування за рахунок підвищення автоматизації.

Діапазон цін сучасних автоматизованих систем управління для готелів дуже широкий. Ціни залежать від виробника, бренду, кількості куплених модулів, кількості користувачів.

До покупки нової автоматизованої системи управління потрібно поставитися серйозно, провести аналіз ринку автоматизованих систем, поспілкуватися з постачальниками.

На основі варіанту впровадження нової автоматизованої системи управління готелем «Premier Hotel Lybid» необхідно провести порівняльний аналіз систем Fidelio та Logus HMS (табл. 4.2).

Комп'ютерна система Fidelio - одна найбільш відомих систем, що застосовуються в готельному господарстві. Fidelio дозволяє вирішувати такі завдання, як організація продажу, бронювання, прийом і розміщення гостей, організація конференцій та банкетів, управління контактами з клієнтами, надання точної інформації для контролю фінансів та управлінського обліку функціонування підприємства. Основні можливості системи Fidelio: управління контактами з клієнтами; ведення звітності для управління та контролю діяльності готелю; бронювання (взаємодія з провідними GDS-Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre); управління номерним фондом; нічний аудит; заселення і виселення гостей; касові операції; управління валютами, платежами та рахунками; електронна комерція (MyFidelio.net).

Logus Hospitality Management System - це потужний і зручний в експлуатації інструмент автоматизації готелів, створений з урахуванням

специфіки української готельної індустрії. Logus HMS дозволяє переглядати наявність номерів за датами та часом; налаштування тарифів будь-яким чином; підтримка рахунків не проживаючих гостей; робота з групами; можливість автоматичного розподілу завдань на обслуговування та прибирання з вирівнюванням завантаженості; управління доходами; тонке налаштування політики продажу; тощо.

Таблиця 4.2

### Порівняльний аналіз систем Fidelio та Logus HMS

Критерії	Fidelio	Logus HMS
Супровід (навчання) від розробника програми	+	+
Сервісне обслуговування (безкоштовне, за додаткову плату)	+	+
Можливість установки демо-версії (безкоштовне, платне)	+	+
Можливість внесення оплати за додаткові послуги	+	+
Інформація про стан номерного фонду	+	+
Автоматизація управління персоналом служби покоївок	+	+
Управління статусом номера	+	+
Інтеграція з іншими системами	+	+
Детальна карта гостя	+	-
Звітність з сортуванням за різними критеріями	+	+
<b>Додаткові послуги</b>		
Зворотній зв'язок з гостями	+	+
Врахування побажань гостя при бронюванні	+	+
Український інтерфейс	+	+
Можливість поселення гостей в один номер за різними тарифами	-	+
<b>Можливості адаптації програмного забезпечення в готелі</b>		
Придбання додаткових опцій в процесі експлуатації системи	-	-
Можливість розробки додаткової функціональності або зміна алгоритму роботи програми	-	+

## Продовження табл.4.2

Структура автоматизованої системи управління		
Додаткові модулі	Продаж курортних путівок (для санаторіїв і будинків відпочинку); стандартизація маркетингової інформації; автоматична зміна тарифної сітки залежно від сезону; модуль груп; управління безготівковими платежами	Модулі відділу продажів і маркетингу; управління системою безготівкових платежів, системою електронних дверних замків, автоматичних міні-барів.
Ціна, грн.	200000-500000	200000-400000

Джерело: розроблено автором

Logus HMS має надзвичайно простий інтерфейс. Розробники стверджують, що дана система інтуїтивно зрозуміла працівникам з будь-яким рівнем підготовки.

Якщо кожен плюс прийняти за 1 бал, то при рівній вартості програм Logus HMS отримує 14 балів з 16, а Fidelio 13 балів з 16. Крім того, Logus HMS виграє і за кількістю додаткових модулів: 5 модулів у Logus HMS проти 4 модулів у Fidelio. Таким чином, при виборі однієї з систем, доцільно обрати Logus HMS.

Плюси цього варіанту впровадження нової автоматизованої системи управління готелем «Premier Hotel Lybid»:

- 1) усунення вже існуючих помилок;
- 2) підвищення рівня автоматизації готелю;
- 3) збільшення функціональних можливостей;
- 4) підвищення швидкості і якості обслуговування за рахунок підвищення автоматизації.

Мінуси:

- 1) витрати на покупку і впровадження автоматизованої системи управління дуже високі;
- 2) час на навчання персоналу і його вартість;
- 3) незадоволеність співробітників через зміну автоматизованої системи управління;
- 4) опір змінам.

Також система Logus HMS має велику переваг, у тому що є можливість вибору інтерфейсу або його комбінування (табл. 4.3).

Таблиця 4.3

### Системи Logus HMS автоматизації готеля «Premier Hotel Lybid»

Інтерфейс	Ціна, грн. за купівлю
Інтерфейс із системою онлайн-бронювання - дозволяє в повній мірі використовувати світовий досвід з дистанційного бронювання номерів в готелі через різні канали продажів. Використовується Channel Manager, який акумулює інформацію відразу з декількох джерел і автоматично розподіляє її за певними ознаками.	320000грн
Інтерфейс із системою авторизації за банківськими картками - продукт дозволяє проводити предавторизацію з карт гостей і після закінчення часу їх перебування списувати оплату за допомогою сервісу. Реєстрація клієнта за допомогою інтернет-банкінгу відчутно скоротить час і навіть дозволить провести її дистанційно.	380500грн
Інтерфейс із системою електронних замків забезпечить безпеку і зручність для клієнтів. З установкою цього модуля з'являється чіткий контроль за видачею ключів і їх використанням. Служба хаускіпінг буде знати, коли клієнт знаходиться в номері і так зможе скорегувати непомітне прибирання в номері.	350000грн
Інтерфейс із системою розпізнавання документів ABBYY Passport Reader SDK -зменшить час поселення постояльців система розпізнавання, що дозволяє мінімізувати введення інформації адміністратором на стійці прийому і розміщення. Персональні дані автоматично заносяться в базу даних під час сканування документів.	250000грн
Інтерфейс з фіскальним реєстратором - система дозволить синхронізувати фінансові надходження від гостей з касовим апаратом.	200000грн
Інтерфейс із системою керування рестораном – інновація та автоматизація готелю буде неповною без інтеграції з системою управління рестораном. Одна з найпоширеніших опцій цього інтерфейсу - закриття рахунку на кімнату. У гостя формується єдиний готельний рахунок на всі послуги комплексу.	300000грн
Вивантаження в ДМСУ – дасть змогу контролювати данні, дотримання міграційного та візового законодавства. Це позбавить від можливих неприємностей з контролюючими та правоохоронними органами.	380000грн

Джерело: розроблено автором

2) Впровадження нових або додаткових модулів, систем для автоматизації окремих функцій і відділів готелю.

Одним з важливих вимог до системи управління готелем є здатність взаємодіяти з великою кількістю продуктів і рішень різних виробників. Тільки в цьому випадку готель має можливість створити комплексну систему, що складається з найбільш відповідних їй компонентів, і легко її модернізувати.

Необхідність впровадження або інтеграції нової системи з автоматизованою системою управління виникає, коли готель починає надавати нові види послуг, впроваджує нові інформаційні технології (телебачення, системи управління електронними замками, доступ в інтернет, телефонія, відеоспостереження і т.д.). У таких випадках відбувається інтеграція автоматизованої системи управління з новими системами, що не залежать від автоматизованої системи управління та працюють автономно.

У даного варіанту вдосконалення системи управління високі ризики, тому що не кожна система здатна працювати з автоматизованої системи управління готелю без конфліктів і безперебійно здійснювати обмін даними. Така ситуація трапляється, коли та чи інша готельна служба працює в повністю автономному режимі (наприклад, телефонний зв'язок або ресторан). Оскільки одна з причин впровадження автоматизованої системи управління - якраз забезпечення узгодженості дій різних відділів для підвищення ефективності, такий варіант зустрічається рідко.

На основі вище зазначеного, доцільним буде впровадження нової автоматизованої системи управління рестораном готелю «Premier Hotel Lybid» необхідно встановити Eritome POS та систему управління харчуванням «Libra F&B».

«Eritome POS» - продукт американської компанії Soft Brands. Встановкою системи в українських готелях займається міжнародна компанія Libra Hospitality. Побудована за модульним принципом. Великий плюс - є можливість налаштовувати систему відповідно до своїх потреб, вибираючи потрібні модулі. Також пропонована система володіє новими функціями: функція поділу чека між гостями, ієрархія меню з можливістю розміщення однієї позиції меню в декількох групах, розширені можливості настройки прав користувачів.

Система управління харчуванням «Libra F&B» використовується: при автоматизації процесу виробництва, складського обліку та контролю у

ресторані. Система «Libra F&B» повністю інтегрована з системою управління рестораном «Epitome POS».

Система розроблена так, щоб спростити процес надання послуг і досягти високої ефективності роботи усього готелю. Система надає всю необхідну інформацію для контролю та аналізу діяльності готелю, приводячи до підвищення рентабельності підприємства.

Для доцільності впровадження нової технології в готель «Premier Hotel Lybid» необхідно розрахувати скільки «Premier Hotel Lybid» повинен витратити на них (табл. 4.4)

*Таблиця 4.4*

**Економічна доцільність застосування нової автоматизованої системи управління рестораном готелю «Premier Hotel Lybid»**

Автоматизована система управління рестораном	Ціна, грн. за купівлю
«Epitome POS»	180000
«Libra F&B»	100516,9
Разом:	280516,9

Джерело: розроблено автором на основі [41]

З проведеного розрахунку, можна побачити, що ціна використання автоматизованих систем готелю «Premier Hotel Lybid» складе 280516,9 гривень за купівлю, застосування систем підвищить конкурентоспроможність підприємства серед інших готелів міста. Використання «Epitome POS» та «Libra F&B» персоналом готелю зможе зменшити час на виконання певних завдань, тому підвищить продуктивність праці. Також, дана програма не є дорогою у використанні. Дані нововведення, підвищать ефективність діяльності готелю в цілому та в майбутньому зможуть збільшити прибуток.

Перед впровадженням нових систем в готелі готелю «Premier Hotel Lybid» потрібно проконсультуватися з фахівцями постачальника автоматизованих систем управління і у постачальника системи. Це допоможе дізнатися всі подробиці, нюанси, ризики. Також багаторазово зменшить

ймовірність невідповідності нової системи або модуля з діючої системою, позбавить від можливості витратити фінансові кошти даремно.

Купівля та впровадження додаткових систем дозволить персоналу «Premier Hotel Lybid» скоротити час на виконання окремих функцій, підвищити рівень автоматизації готелю.

У цього варіанту є свої плюси і мінуси. До плюсів можна віднести:

- 1) витрати на покупку і впровадження додаткових модулів і систем буде коштувати набагато нижче, ніж на впровадження абсолютно нової системи;
- 2) час на навчання персоналу піде небагато, так як ці системи автоматизують лише окремі функції персоналу;
- 3) зросте якість і швидкість виконання тих робіт, які були автоматизовані завдяки цим системам.

Мінуси:

- 1) не усуває існуючі проблеми автоматизованої системи управління;
- 2) втрата часу на оновлення системи;
- 3) час на налагодження зв'язку з уже існуючими автономними системами може виявитися тривалим;
- 4) зупинка роботи автоматизованої системи управління на час оновлення системи;

Виходячи з приведених двох варіантів, пропонується використовувати другий варіант. Перший варіант не підходить через високу вартість впровадження і експлуатації, високих витрат на нове обладнання і навчання персоналу. Купівля додаткових систем управління дозволить автоматизувати ті функції, які ще не були автоматизовані і допоможе підвищити продуктивність праці персоналу «Premier Hotel Lybid».

## Висновки до розділу 4

Використання сучасних технологій в готельному обслуговуванні є невід'ємною частиною розвитку готельного бізнесу в умовах конкуренції. Сучасні технології дозволяють підтримувати високий рівень обслуговування, розширювати спектр наданих в готельному комплексі послуг, удосконалювати систему управління, посилити контроль за роботою персоналу, а також забезпечити високий рівень безпеки для гостей.

Проведене дослідження свідчить, що для готелю «Premier Hotel Lybid» рівень використання інформаційних технологій цілком прийнятний. В єдине інформаційне поле готелю інтегрована автоматизована система управління готельним бізнесом, комплекси систем безпеки, життєзабезпечення, інформатизації. Для автоматизації управління в готелі використовується система ORAK Hotel R5, розроблена компанією Orak Engineering. Для вдосконалення системи управління готелю «Premier Hotel Lybid» пропонується варіант купівлі додаткових систем управління, що дозволить автоматизувати ті функції, які ще не були автоматизовані, і допоможе підвищити продуктивність праці персоналу «Premier Hotel Lybid».

Готелю «Premier Hotel Lybid» необхідно активно розвивати різні інструменти інтернет-маркетингу для отримання якомога більшої кількості потенційних клієнтів.

## ВИСНОВКИ

У роботі досягнуті поставлені цілі і вирішені сформульовані завдання. На підставі проведених експериментально-теоретичних досліджень можна зробити наступні висновки.

Ключова роль в сучасному готелі відводиться забезпеченню безпеки - надійному захисту життя і здоров'я відвідувачів та персоналу, товарних, матеріальних та інформаційних ресурсів, що знаходяться в будівлях і на території готелю, від різних видів зовнішніх і внутрішніх загроз.

Елементи комплексної системи безпеки виконують профілактичну функцію щодо загроз безпеки готельного об'єкту. Комплексний підхід забезпечення безпеки готелю в своїй основі розглядає функціональне призначення експлуатованого об'єкта, далі йде розробка алгоритму можливих надзвичайних ситуацій та заходів протидії їм.

Забезпечення безпеки індустрії гостинності на міждержавному рівні здійснюється шляхом формування та реалізації міжнародної політики щодо забезпечення безпеки туризму та зниження ризиків при подорожах. Така політика формується на представницьких міжнародних міжурядових або міжпарламентських нарадах, що проводяться під егідою Всесвітньої туристської організації та Всесвітньої організації охорони здоров'я.

Для розробки та реалізації ефективних заходів, які спрямовані на забезпечення високого рівня безпеки готелів в Україні, необхідно враховувати фінансову можливість готелів, їх характерні риси, конкретні умови функціонування, характеристику номерного фонду та його розподіл за категоріями, кваліфікацію персоналу та технічне оснащення готелів.

Об'єкт дослідження даної роботи - Premier Hotel Lybid - це сучасний 3-зірковий готельний комплекс, розташований в самому центрі Києва. Готель знаходиться в Шевченківському районі міста Києві за адресою площа Перемоги, 1.

Історія готелю налічує не одне десятиліття: готель «Либідь» був заснований ще в радянській Україні, у 1970 році. На сьогоднішній день «Premier Hotel Lybid» є одним із найкращих тризіркових готелів столиці. Юридично власником готелю є ВАТ «Готельний комплекс «Либідь».

Приміщення «Premier Hotel Lybid» має площу понад 15 тис. м<sup>2</sup>. Корпус готелю має коридорну систему з двостороннім розташуванням номерів. Номерний фонд 17-поверхового готелю «Premier Hotel Lybid» налічує 274 номери різних категорій і класів. За розглянутий період (2019 рік) коефіцієнт завантаження готелю «Premier Hotel Lybid» становить 74,8%.

Організаційна структура готелю «Premier Hotel Lybid» є лінійно-функціональною, тобто, з одного боку, має місце ієрархія рівнів управління (повноваження передаються безпосередньо від начальника до підлеглого і далі до інших підлеглих), а з іншого - діє принцип функціональної департаменталізації (розподіл організації на окремі елементи, кожний з яких має свою чітко визначену, конкретну задачу і обов'язки).

Рентабельність продажів «Premier Hotel Lybid» є дуже низькою, хоча й має тенденцію до зростання. Інші показники рентабельності мають таку ж динаміку, як рентабельність продажів.

За підсумками SWOT-аналізу можна говорити про такі недоліки «Premier Hotel Lybid», як недостатній спектр додаткових послуг, слабка рекламна кампанія, недостатнє використання знижок і акцій, на усунення яких в першу чергу повинні бути спрямовані заходи в рамках підвищення економічної ефективності.

В третьому розділі дипломної роботи розглянуті особливості управління безпекою в готелі «Premier Hotel Lybid». Керівництво готелю відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, в тому числі і службою безпеки. Служба безпеки готелю працює за двома напрямками. Їх можна умовно позначити як безпеку клієнтів і безпеку майна.

Система безпеки готелю «Premier Hotel Lybid» не володіє ніякими принциповими відмінностями від стандартної організації безпеки готелів, що

не сприяє підвищенню її конкурентоспроможності. У регіоні досить готелів даного споживчого сегменту. Унікальні пропозиції для комфортного і безпечного перебування гостей в готелі «Premier Hotel Lybid» могли б значно підвищити рівень конкурентоспроможності і престиж на ринку готельних послуг.

Ознайомившись з організацією системи безпеки в готельному комплексі готелю «Premier Hotel Lybid», її технічним забезпеченням, а також з потребами гостей, необхідно відзначити, що ключову роль має відігравати індивідуальний підхід, доступність, зрозумілість і функціональність пропонованих засобів безпеки.

В результаті проведеного дослідження були виявлені наступні напрями оптимізації безпеки готелю «Premier Hotel Lybid»: інвестування в програмне забезпечення для ефективного відстеження активності у готелі і виявлення будь-яких незаконних дій в разі їх виникнення; проведення регулярних зустрічей для обговорення питань забезпечення безпеки постояльців готелю; оновлення замків; робота над постійним покращення процесів забезпечення безпеки постояльців готелю; опитування постійних клієнтів для виявлення слабких сторін та можливостей удосконалення системи безпеки; заходи щодо попередження кібератак; проведення перевірки персоналу готелю, особливо нових співробітників і кандидатів на посади, дозволить запобігти проникненню в бізнес будь-яких злочинців і підвищити загальну безпеку готелю «Premier Hotel Lybid».

Проведений аналіз процесів і результатів діяльності «Premier Hotel Lybid» за базовий період показав, що задля удосконалення управління безпекою туристів в готелі буде доцільним впровадження в пакет послуг готелю технології цифрових ключів. Гостям готелю буде запропонована можливість використовувати свій смартфон замість традиційної картки-ключа для замикання і відмикання дверей готельного номера. Цифровий ключ для доступу в номер знаходитиметься в мобільному додатку. Крім того, даний додаток буде

мати й інші функції, які слугуватимуть інструментом зв'язку між гостем і персоналом готелю.

З моменту створення і до теперішнього часу завдяки динамічному розвитку технологія цифрових замків стала дуже стабільною і пропонує значне поліпшення безпеки для готелів. При виборі розробника-постачальника керівництву готелю «Premier Hotel Lybid» необхідно перевірити якість розробленого продукту. Мобільний доступ до номерів «Lybid Digital Key» повинен ввібрати в себе технологію аутентифікації смартфона для перевірки особистості мобільного користувача за допомогою PIN-коду або відбитка пальця. Окрім того, «Lybid Digital Key» повинен використовувати 128-бітове шифрування AES і SSL. Миттєве оновлення або анулювання ключа також має бути доступне в тому випадку, якщо у гостя більше не буде доступу до кімнати.

В даний час впровадження мобільного доступу до номерів «Lybid Digital Key» перспективне з наступних причин: по-перше, оснащення номерів готелю цифровими ключами та доступом через смартфон на порядок підвищить якість проживання і дозволить підкреслити особливе ставлення до гостей; по-друге, з точки зору бренду готелю мобільні ключові рішення можуть допомогти підвищити лояльність гостей. Технологія мобільних ключів може значно заощадити час для ділових мандрівників, які особливо цінують можливість пропуску стійки реєстрації і безпосереднього переходу в призначений номер; по-третє, технологія «Lybid Digital Key» забезпечить значну конкурентну перевагу готелю «Premier Hotel Lybid» в цілому; по-четверте, впровадження «Lybid Digital Key» приверне масу бажаючих скористатися інноваційними послугами.

На основі проведеного обґрунтування можна стверджувати, що реалізація проекту впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» є економічно ефективним рішенням для готелю «Premier Hotel Lybid».

Використання сучасних технологій в готельному обслуговуванні є невід'ємною частиною розвитку готельного бізнесу в умовах конкуренції. Сучасні технології дозволяють підтримувати високий рівень обслуговування,

розширювати спектр наданих в готельному комплексі послуг, удосконалювати систему управління, посилити контроль за роботою персоналу, а також забезпечити високий рівень безпеки для гостей.

Проведене дослідження свідчить, що для готелю «Premier Hotel Lybid» рівень використання інформаційних технологій цілком прийнятний. В єдине інформаційне поле готелю інтегрована автоматизована система управління готельним бізнесом, комплекси систем безпеки, життєзабезпечення, інформатизації. Для автоматизації управління в готелі використовується система ORAK Hotel R5, розроблена компанією Orak Engineering. Для вдосконалення системи управління готелю «Premier Hotel Lybid» пропонується варіант купівлі додаткових систем управління, що дозволить автоматизувати ті функції, які ще не були автоматизовані, і допоможе підвищити продуктивність праці персоналу «Premier Hotel Lybid».

Готелю «Premier Hotel Lybid» необхідно активно розвивати різні інструменти інтернет-маркетингу для отримання якомога більшої кількості потенційних клієнтів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник. — К.: Кондор, 2005. — 408 с.
2. Іванов І.В., Панюков Д.В. Концепція забезпечення безпеки сучасного готелю [Електронний ресурс] — Режим доступу:<http://www.sec4all.net/hotel-secur.html>.
3. Рібун М. В. Безпека підприємств готельного бізнесу як об'єкт теоретичного дослідження / М. В. Рібун // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія економічна. - 2013. - Вип. 1. - С. 304-313.
4. Галицька З.М. Створення системи безпеки в готелях України та Черкаського регіону [Електронний ресурс] // Науковий журнал «Молодий вчений» — 2015. — № 2(05). — Режим доступу: [http://elibrary.kubg.edu.ua/3612/1/2\\_05\\_2014\[1\].pdf](http://elibrary.kubg.edu.ua/3612/1/2_05_2014[1].pdf)
5. Колесник М. О. Організація безпеки як важлива складова роботи готельних підприємств / М. О. Колесник, С. О. Погасій // International scientific journal. - 2016. - № 1(2). - С. 41-46.
6. Більовська О. О. Формування системи забезпечення безпеки послуг як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства / О. О. Більовська // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. - 2017. - Вип. 6. - С. 138-142.
7. Індустрія гостинності в Україні: стан і тенденції розвитку : монографія / колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої ; Запорізький національний технічний університет. – Запоріжжя : Просвіта, 2017. – 240 с.
8. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм

навчання за напрямом підготовки «Менеджмент») / Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва - Х.: ХНАМГ, 2010. – 254 с.

9. Полчанінова І. Л. Конспект лекцій з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» для студентів 3 курсу денної форми навчання напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент / І. Л. Полчанінова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 64 с.

10. Головка О.М. Організація готельного господарства: навч. посіб. /. О.М. Головка. – К.: Центр навчальної літератури, 2011. – 410 с.

11. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія / Л. Д. Завідна. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 600 с.

12. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навчальний посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – К. : Кондор, 2012. – 344 с.

13. Івашина Л. Л. Безпека туристів – запорука успіху туристичного бізнесу / Л. Л. Івашина // Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. : Економічні науки. - 2015. - Вип. 12(1). - С. 101-105.

14. Гоблик-Маркович Н. Інформаційна безпека в готельно-ресторанному господарстві [Електронний ресурс] / Н. Гоблик-Маркович, Д. Молнар, Т. Ільтьо // економіка та управління національним господарством. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: [http://www.economyandsociety.in.ua/journal/8\\_ukr/20.pdf](http://www.economyandsociety.in.ua/journal/8_ukr/20.pdf).

15. Abhishek Chauhan. Safety and security measures adopted by the hotels and their impact on customer relationship management [Електронний ресурс] / Abhishek Chauhan, Ankit Shukla, Pradeep Negi // International Journal of Research - GRANTHAALAYAH. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: [http://granthaalayah.com/Articles/Vol6Iss1/11\\_IJRG18\\_A01\\_1039.pdf](http://granthaalayah.com/Articles/Vol6Iss1/11_IJRG18_A01_1039.pdf).

16. Ross L. Riggs. Threat Assessment 2020: Is the Hospitality Industry at Risk? [Електронний ресурс] / Ross L. Riggs. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.hotelbusiness.com/threat-assessment-2020-is-the-hospitality-industry-at-risk/>

17. Маначинська Ю.А. Облік і аналіз фінансових результатів в готельному господарстві : монографія / Ю.А. Маначинська. – Ч. : Чернів. торг.-екон. інст. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 423 с.

18. Тімар І. Система безпеки підприємств готельного бізнесу як фактор формування його іміджу [Електронний ресурс] / І. В. Тімар // Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна) – Режим доступу до ресурсу: [http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/9\\_timar.htm](http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/9_timar.htm).

19. Vojan Krstić. Business process management in hotel industry [Електронний ресурс] / Vojan Krstić. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/0350-137X/2015/0350-137X1504021K.pdf>.

20. Hymanson M. Hotel Security - Security Challenges and Solutions for Today's Hotel Owners and Operators [Електронний ресурс] / М. Hymanson – Режим доступу до ресурсу: <https://www.mypspa.org/article/more/hotel-security---security-challenges-and-solutions-for-today%27s-hotel-owners-and-operators>.

21. Накемпій О. К. Дотримання нормативних значень з безпеки в готельних комплексах / О. К. Накемпій // Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі : матеріали VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції, присвяченої 135-річчю Національного університету харчових технологій, 19-20 березня 2019 р.– К. : НУХТ, 2019. – С. 221-222.

22. Лазарева Л.А. Обеспечение безопасности в гостиницах: учебно-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работы / Л.А. Лазарева; ФГБОУ Ростов н/Д, 2017. – 47 с.

23. Самодай В. П. Технологія готельної справи : навч. посіб. / В. П. Самодай. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2012. – 308 с.

24. Гудзовата О. Автоматизовані системи управління готелями / О.О. Гудзовата. // Торгівля, комерція, підприємництво. – 2013. – №15. – С. 94–98.

25. Влащенко Н. М. Конспект лекцій з навчальної дисципліни „Інноваційні технології в готельному господарстві” (для студентів 5 курсу всіх форм навчання освітнього рівня магістр, спеціальності 241 – Готельно-

ресторанна справа. Готельна і ресторанна справа) / Н. М. Влащенко; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 89 с.

26. О потребностях индустрии гостеприимства и ожиданиях и удовлетворенности гостей (туристов) [Электронный ресурс] // Ассоциация по безопасности объектов туристской индустрии «безопасность туризма». – 2019. – Режим доступа до ресурсу: [https://www.tourismsafety.ru/news\\_one\\_2325\\_35.html](https://www.tourismsafety.ru/news_one_2325_35.html).

27. Rogers D. Implementing Hazard Early Warning Systems [Электронный ресурс] / D. Rogers, V. Tsirkunov – Режим доступа до ресурсу: [https://www.preventionweb.net/files/24259\\_implementingearlywarningsystems1108.pdf](https://www.preventionweb.net/files/24259_implementingearlywarningsystems1108.pdf)

28. Концепция обеспечения безопасности современной гостиницы [Электронный ресурс] - Режим доступа к ресурсу: <http://sec4all.net/hotel-secur.html>.

29. Малыш Л. П. Теоретические основы и общие принципы безопасности услуг в гостиницах / Л.П. малыш, А. Н. Варипаев, Л. Н. Варипаева // Экономическая стратегия и перспективы развития сферы торговли и услуг. - 2015. - Вып. 1. - С. 216-222.

30. Меры обеспечения безопасности отеля [Электронный ресурс]. – 2014. – Режим доступа до ресурсу: <http://tourfaq.net/hotel-business/mery-obespecheniya-bezopasnosti-otelya/>.

31. Социально-экономические технологии гостиничного предприятия. Технология обеспечения безопасности гостиничного предприятия [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://thepresentation.ru/menedzhment/sotsialno-ekonomicheskije-tehnologii-gostinichnogo-predpriyatiya-tehnologiya-obespecheniya-bezopasnosti-gostinichnogo-predpriyatiya>.

32. Doug Donaldson. 12 Ways To Increase Hotel Security [Електронний ресурс] / Doug Donaldson. – 2013. – Режим доступу до ресурсу: <https://lodgingmagazine.com/ways-to-increase-hotel-security/>.

33. Nikos S.Morantis. Safety at Hotels: Key Points that ensure the development of a Hotel's Safety Culture [Електронний ресурс] / Nikos S.Morantis. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.traveldailynews.com/post/safety-at-hotels-key-points-that-ensure-the-development-of-a-hotels-safety-culture>.

34. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 – 224 с.

35. Терехов А. Организация безопасности услуг в гостиничных комплексах [Електронний ресурс] / А. М. Терехов. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: <https://novainfo.ru/article/4154>.

36. Национальные туристские организации [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://kmvline.ru/lib/turizm/20.php>.

37. Посохов І.С. Сучасний стан і структура європейського ринку готельних послуг // Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід: колективна монографія / за заг. ред. А.Ю. Парфіненка. - Х.: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. - 412 с. - розділ 1.3, с. 74-88.

38. Алмашій, Я. І. Міжнародний досвід діяльності туристичної сфери [Текст] / Я. І. Алмашій // Науковий вісник Ужгородського університету : Серія: Економіка / В.П. Мікловда, М.І. Пітюлич, Н.М. Гапак. – Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2012. – Вип. 2 (36). – С. 279–283.

39. Atout France présente [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://atout-france.fr/>.

40. Rendezvousen France [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [www.rendezvousenfrance.com](http://www.rendezvousenfrance.com).

41. Michael Chibili. *Modern Hotel Operations Management* / Michael Chibili. – London: Routledge, 2017. – 656 с.
42. Германия – чарующее путешествие [Электронный ресурс] // German National Tourist Board (GNTB) – Режим доступа до ресурсу: <http://www.germany.travel/de/parallel-navigation/ueberuns/marktbearbeitung/allgemein/marktbearbeitung.html>.
43. David Mc. A Baker. The Effects of T ects of Terrorism on the T orism on the Travel and T el and Tourism Industr ourism Industry [Электронный ресурс] / David Mc. A Baker // *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*. – 2014. – Режим доступа до ресурсу: <https://arrow.tudublin.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1052&context=ijrtp>.
44. Paraskevas A. *Aligning strategy to threat: A baseline anti-terrorism strategy for hotels* [Электронный ресурс] / A. Paraskevas // *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. – 2013. – Режим доступа до ресурсу: [https://www.researchgate.net/publication/263483049\\_Aligning\\_strategy\\_to\\_threat\\_A\\_baseline\\_anti-terrorism\\_strategy\\_for\\_hotels](https://www.researchgate.net/publication/263483049_Aligning_strategy_to_threat_A_baseline_anti-terrorism_strategy_for_hotels).
45. Бахчеван Є. Ф. Основні поняття та характеристики сучасного тероризму / Є. Ф. Бахчеван // *Південноукраїнський правничий часопис*. - 2014. - № 4. - С. 29-32.
46. Ладиженська Р.С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент») / Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва - Х.: ХНАМГ, 2010. – 254 с.
47. Vacharee Prashyanusorna. *Surveillance system for sustainable tourism with safety and privacy protection* [Электронный ресурс] / Vacharee Prashyanusorna, Somkuan Kaviya // *Procedia*. – 2010. – Режим доступа до ресурсу: <https://core.ac.uk/download/pdf/82440532.pdf>.
48. Система відеоспостереження готелю [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: [https://www.vostok.dp.ua/ukr/infa1/sistemy\\_vidyeonablyudeniya/svdg/](https://www.vostok.dp.ua/ukr/infa1/sistemy_vidyeonablyudeniya/svdg/).

49. З питання про відеоспостереження в готелях [Електронний ресурс]. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://worldvision.com.ua/ua/3-voprosa-o-videonabludenii-v-otelyakh/>.

50. Premier Hotel Lybid: офіційний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://lybid-hotel.phnr.com>.

51. Booking: інформаційний портал [Електронний ресурс].– Режим доступу: <https://www.booking.com/index.ru.html>.

52. Клепікова О. А. Сучасні технології моделювання бізнес-процесів підприємства / О. А. Клепікова // Наукові праці Донецького національного технічного університету. Сер. : Економічна. - 2014. - № 4. - С. 257-263.

53. Tadviser: інформаційний портал [Електронний ресурс].– Режим доступу: <http://www.tadviser.ru/>.

## ДОДАТКИ

*Додаток А*

### **Управління безпекою туристів в готелях**

**Анастасія Ковальова, Юрій Сологуб**

*Національний університет харчових технологій, Київ, Україна*

**Вступ.** Готель, відповідно до закону України "Про туризм", відповідає за збереження речей мешканців, а також несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю і майну мешканців внаслідок недоліків при наданні послуг, а також компенсує моральну шкоду, заподіяну гостям внаслідок порушення їхніх прав.

**Результати.** Захист гостей та їх речей - важливий аспект в роботі готелю. Власник і службовці зобов'язані згідно із законом вживати всі необхідні заходи обережності, щоб забезпечити безпеку гостей. Сучасна ефективна система управління безпекою готелю здатна в рази підвищити репутацію готелю, залучити нових гостей і, з цього випливає, підняти статус готелю.

Світові стандарти розвитку міжнародного туризму, а саме рівень готельного обслуговування, мають чіткі вимоги щодо систем безпеки; наприклад, першочерговим запобіганням безпеки туристів під час їх перебування в готелі є управління контролем доступу в номер і обмеження доступу стороннім особам.

Сьогодні співробітники служб безпеки можуть справлятися з щоденними непередбачуваними завданнями і проблемами в роботі готелів за допомогою сучасної техніки - відеокамер, метало детекторів, засобів для перевірки багажу. Також системи IP-відеоспостереження забезпечують надійне спостереження та архівування відео і звуку, швидкий і зручний доступ до архіву і пошук в ньому.

З новими розробками в IP-відеоспостереженні з'являється можливість виробляти автоматичну інтелектуальну обробку відеоданих, наприклад: розпізнавання осіб, виявлення залишених речей, відстеження номерних знаків на автомобілі.

**Висновки.** Система безпеки для готелю або розважальному комплексу повинна бути добре продумана, проектування системи безпеки також не повинно створювати перешкод для звичного функціонування готелю, його персоналу та гостей. Головне, щоб і відвідувачі, і кожен співробітник готелю були впевненими у своїй безпеці.

### **Література**

1. О. Г. Розметова, Т. В. Влодарчик, Н. М. Стукальська Організація готельного господарств; Нац. ун-т харч. технол. - Київ: НУХТ, 2017. - 100 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://library.nuft.edu.ua/ebook/file/72.01.pdf>
2. О. О. Більовська, Формування системи забезпечення безпеки послуг як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства – К., 2017.– 141 с.
3. Роглев Х.Й. Готельний менеджмент: навч. посіб. Київський університет туризму, економіки і права - К., 2004. - 188 с.
4. Рібун М. В. Безпека підприємств готельного бізнесу як об'єкт теоретичного дослідження / М. В. Рібун [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://journal.lvduvs.edu.ua/visnyky/nvse/01\\_2013/13rmvotd.pdf](http://journal.lvduvs.edu.ua/visnyky/nvse/01_2013/13rmvotd.pdf)

Організаційна структура «Premier Hotel Lybid»



## Штатний розпис готелю «Premier Hotel Lybid»

## Штатний розпис

Структурний підрозділ	Посада	Кількість штатних одиниць, чол.
Адміністрація	Генеральний директор	1
Адміністрація	Директор готелю	1
Адміністрація	Головний бухгалтер	1
Адміністрація	Директор громадського харчування	1
Адміністрація	Управляючий справами	1
Адміністрація	Технічний директор	1
Адміністрація	Головний інженер	1
Адміністрація	Головний адміністратор	1
Адміністрація	Начальник служби безпеки	1
Адміністрація	Керівник відділу забезпечення	1
Адміністрація	Керівник відділу кадрів	1
Адміністрація	Керівник відділу продажу	1
Юридичний відділ	Юрист	2
Бухгалтерія	Бухгалтер	2
Бухгалтерія	Бухгалтер-касир	2
Економічний відділ	Економіст	1
Секретаріат	Секретар	2
Відділ кадрів	HR-менеджер	2
Відділ бронювання	Менеджер по роботі з системою бронювання	4
Служба прийому і обслуговування	Адміністратор	5
Служба прийому і обслуговування	Швейцар	17
Служба прийому і обслуговування	Черговий по поверху	17
Служба номерного фонду	Покоївка	17
Служба номерного фонду	Інспектор чистоти	1
Відділ маркетингу і продажу	Маркетолог	1
Відділ маркетингу і продажу	Менеджер по роботі з туристами	1
Відділ маркетингу і продажу	Менеджер з організації продажу	1
Служба безпеки	Охоронець	10
Кондитерський цех	Пекар	2
Кондитерський цех	Робітник цеху	3
Ресторан	Шеф-повар	1
Ресторан	Повар	5

## Продовження додатка В

Структурний підрозділ	Посада	Кількість штатних одиниць, чол.
Ресторан	Адміністратор	1
Ресторан	Офіціант	8
Ресторан	Посудомийниця	3
Бар	Бармен	2
Пральня	Працівник пральні	3
Відділ матеріально-технічного забезпечення	Завідувач складом	1
Відділ матеріально-технічного забезпечення	Приймальник	2
Служба організації свят, бенкетів, конференцій	Банкетний менеджер	2
Служба організації свят, бенкетів, конференцій	Менеджер по організації конференцій	1
Господарська служба	Провідний фахівець	1
Господарська служба	Прибиральник номерів	12
Господарська служба	Прибиральник зовнішніх територій	1
Господарська служба	Двірник	2
Господарська служба	Пакувальник	1
Господарська служба	Садівник	1
Виробничо-технічний відділ	Інженер	2
Ремонтно-будівельна служба	Слюсар-ремонтник	2
Служба по експлуатації інженерних мереж	Старший механік	1
Служба по експлуатації інженерних мереж	Механік	1
Служба по експлуатації підйомного обладнання	Старший механік	1
Служба по експлуатації підйомного обладнання	Механік	1
Служба технічного сервісу	Електрик	1
Служба технічного сервісу	Сантехнік	1
Центральний диспетчерський пункт	Диспетчер	2
	Разом	161

## Баланс (Звіт про фінансовий стан) 2019р. «Premier Hotel Lybid»

Баланс (Звіт про фінансовий стан)  
на 31 грудня р.

Форма №1 Код за ДКУД 1801001

А К Т И В	Код рядка	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
<b>I. Необоротні активи</b>			
Нематеріальні активи	1000	147 539	147 478
первісна вартість	1001	148 535	148 535
накопичена амортизація	1002	996	1 057
Незавершені капітальні інвестиції	1005	1 257	1 238
Основні засоби	1010	89 632	90 963
первісна вартість	1011	166 937	168 687
знос	1012	77 305	77 724
Інвестиційна нерухомість	1015	-	-
Первісна вартість інвестиційної нерухомості	1016	-	-
Знос інвестиційної нерухомості	1017	-	-
Довгострокові біологічні активи	1020	-	-
Первісна вартість довгострокових біологічних активів	1021	-	-
Накопичена амортизація довгострокових біологічних активів	1022	-	-
Довгострокові фінансові інвестиції: які обліковуються за методом участі в капіталі інших підприємств	1030	-	-
інші фінансові інвестиції	1035	-	-
Довгострокова дебіторська заборгованість	1040	27	27
Відстрочені податкові активи	1045	-	-
Гудвіл	1050	-	-
Відстрочені аквізиційні витрати	1060	-	-
Залишок коштів у централізованих страхових резервних фондах	1065	-	-
Інші необоротні активи	1090	-	-
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1095</b>	<b>238 455</b>	<b>239 706</b>
<b>II. Оборотні активи</b>			
Запаси	1100	2 160	1 887
Виробничі запаси	1101	1 322	1 092
Незавершене виробництво	1102	-	-
Готова продукція	1103	-	-
Товари	1104	838	795
Поточні біологічні активи	1110	-	-
Депозити перестраховання	1115	-	-
Векселі одержані	1120	-	-
Дебіторська заборгованість за продукцію, товари, роботи, послуги	1125	473	689
Дебіторська заборгованість за розрахунками: за виданими авансами	1130	850	1 450
з бюджетом	1135	707	735
у тому числі з податку на прибуток	1136	291	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками з нарахованих доходів	1140	-	-
Дебіторська заборгованість за розрахунками із внутрішніх розрахунків	1145	-	-
Інша поточна дебіторська заборгованість	1155	1 878	1 649
Поточні фінансові інвестиції	1160	-	-
Гроші та їх еквіваленти	1165	3 150	3 538
Готівка	1166	66	43
Рахунки в банках	1167	3 084	3 495
Витрати майбутніх періодів	1170	38	37
Частка перестраховика у страхових резервах	1180	-	-
у тому числі в: резервах довгострокових зобов'язань	1181	-	-
резервах збитків або резервах належних виплат	1182	-	-
резервах незароблених премій	1183	-	-

## Продовження додатка Г

інших страхових резервах	1184	-	-
Інші оборотні активи	1190	-	-
<b>Усього за розділом II</b>	<b>1195</b>	<b>9 256</b>	<b>9 985</b>
<b>III. Необоротні активи, утримувані для продажу, та групи вибуття</b>	<b>1200</b>	-	-
<b>Баланс</b>	<b>1300</b>	<b>247 711</b>	<b>249 691</b>

Пасив	Код рядка	На початок звітного періоду	На кінець звітного періоду
1	2	3	4
<b>I. Власний капітал</b>			
Зареєстрований (пайовий) капітал	1400	80 923	80 923
Внески до незареєстрованого статутного капіталу	1401	-	-
Капітал у дооцінках	1405	12 629	12 629
Додатковий капітал	1410	145 173	145 173
Емісійний дохід	1411	-	-
Накопичені курсові різниці	1412	-	-
Резервний капітал	1415	545	551
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	1420	(309)	(270)
Неоплачений капітал	1425	( - )	( - )
Вилучений капітал	1430	( - )	( - )
Інші резерви	1435	-	-
<b>Усього за розділом I</b>	<b>1495</b>	<b>238 961</b>	<b>239 006</b>
<b>II. Довгострокові зобов'язання і забезпечення</b>			
Відстрочені податкові зобов'язання	1500	-	-
Пенсійні зобов'язання	1505	-	-
Довгострокові кредити банків	1510	-	-
Інші довгострокові зобов'язання	1515	2 600	2 250
Довгострокові забезпечення	1520	-	-
Довгострокові забезпечення витрат персоналу	1521	-	-
Цільове фінансування	1525	-	-
Благодійна допомога	1526	-	-
Страхові резерви	1530	-	-
у тому числі:	1531	-	-
резерв довгострокових зобов'язань			
резерв збитків або резерв належних виплат	1532	-	-
резерв незароблених премій	1533	-	-
інші страхові резерви	1534	-	-
Інвестиційні контракти	1535	-	-
Призовий фонд	1540	-	-
Резерв на виплату джек-поту	1545	-	-
<b>Усього за розділом II</b>	<b>1595</b>	<b>2 600</b>	<b>2 250</b>
<b>III. Поточні зобов'язання і забезпечення</b>			
Короткострокові кредити банків	1600	-	-
Векселі видані	1605	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за:			
довгостроковими зобов'язаннями	1610	-	-
товари, роботи, послуги	1615	1 160	3 894
розрахунками з бюджетом	1620	406	934
у тому числі з податку на прибуток	1621	-	-
розрахунками зі страхування	1625	276	407
розрахунками з оплати праці	1630	502	571
Поточна кредиторська заборгованість за одержаними авансами	1635	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за розрахунками з учасниками	1640	-	-
Поточна кредиторська заборгованість із внутрішніх розрахунків	1645	-	-
Поточна кредиторська заборгованість за страховою діяльністю	1650	-	-
Поточні забезпечення	1660	1 387	-
Доходи майбутніх періодів	1665	-	-
Відстрочені комісійні доходи від перестраховиків	1670	-	-
Інші поточні зобов'язання	1690	2 419	2 629
<b>Усього за розділом III</b>	<b>1695</b>	<b>6 150</b>	<b>8 435</b>
<b>IV. Зобов'язання, пов'язані з необоротними активами, утримуваними для продажу, та групами вибуття</b>	<b>1700</b>	-	-
<b>V. Чиста вартість активів педержавного пенсійного фонду</b>	<b>1800</b>	-	-
<b>Баланс</b>	<b>1900</b>	<b>247 711</b>	<b>249 691</b>

Звіт про фінансові результати (Звіт про сукупний дохід)  
за Рік 2018 р.

Форма N2 Код за ДКУД 1801003

## I. ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	2000	58 686	52 837
<i>Чисті зароблені страхові премії</i>	2010	-	-
<i>премії підписані, валова сума</i>	2011	-	-
<i>премії, передані у перестраховання</i>	2012	-	-
<i>зміна резерву незароблених премій, валова сума</i>	2013	-	-
<i>зміна частки перестраховиків у резерві незароблених премій</i>	2014	-	-
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2050	( 47 164 )	( 45 071 )
<i>Чисті понесені збитки за страховими виплатами</i>	2070	-	-
<b>Валовий:</b>			
прибуток	2090	11 522	7 766
збиток	2095	( - )	( - )
<i>Дохід (витрати) від зміни у резервах довгострокових зобов'язань</i>	2105	-	-
<i>Дохід (витрати) від зміни інших страхових резервів</i>	2110	-	-
<i>зміна інших страхових резервів, валова сума</i>	2111	-	-
<i>зміна частки перестраховиків в інших страхових резервах</i>	2112	-	-
Інші операційні доходи	2120	6 893	5 287
<i>у тому числі:</i>	2121	-	-
<i>дохід від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю</i>			
<i>дохід від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції</i>	2122	-	-
<i>дохід від використання коштів, вивільнених від оподаткування</i>	2123	-	-
Адміністративні витрати	2130	( 8 425 )	( 7 003 )
Витрати на збут	2150	( 9 018 )	( 4 216 )
Інші операційні витрати	2180	( 765 )	( 1 721 )
<i>у тому числі:</i>	2181	-	-
<i>витрати від зміни вартості активів, які оцінюються за справедливою вартістю</i>			
<i>витрати від первісного визнання біологічних активів і сільськогосподарської продукції</i>	2182	-	-
<b>Фінансовий результат від операційної діяльності:</b>			
прибуток	2190	207	113
збиток	2195	( - )	( - )
Доход від участі в капіталі	2200	-	-
Інші фінансові доходи	2220	13	50
Інші доходи	2240	-	-
<i>у тому числі:</i>	2241	-	-
<i>дохід від благодійної допомоги</i>			
Фінансові витрати	2250	( - )	( 14 )
Витрати від участі в капіталі	2255	( - )	( - )
Інші витрати	2270	( 59 )	( 7 )
<i>Прибуток (збиток) від впливу інфляції на монетарні статті</i>	2275	-	-

<b>Фінансовий результат до оподаткування:</b>			
прибуток	2290	161	142
збиток	2295	( - )	( - )
Витрати (дохід) з податку на прибуток	2300	(29)	(26)
Прибуток (збиток) від припиненої діяльності після оподаткування	2305	-	-
<b>Чистий фінансовий результат:</b>			
прибуток	2350	132	116
збиток	2355	( - )	( - )

## II. СУКУПНИЙ ДОХІД

Стаття	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Дооцінка (уцінка) необоротних активів	2400	-	-
Дооцінка (уцінка) фінансових інструментів	2405	-	-
Накопичені курсові різниці	2410	-	-
Частка іншого сукупного доходу асоційованих та спільних підприємств	2415	-	-
Інший сукупний дохід	2445	-	-
<b>Інший сукупний дохід до оподаткування</b>	<b>2450</b>	-	-
Податок на прибуток, пов'язаний з іншим сукупним доходом	2455	-	-
<b>Інший сукупний дохід після оподаткування</b>	<b>2460</b>	-	-
<b>Сукупний дохід (сума рядків 2350, 2355 та 2460)</b>	<b>2465</b>	132	116

## III. ЕЛЕМЕНТИ ОПЕРАЦІЙНИХ ВИТРАТ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Матеріальні затрати	2500	10 266	7 593
Витрати на оплату праці	2505	18 559	13 949
Відрахування на соціальні заходи	2510	4 109	3 278
Амортизація	2515	2 933	2 900
Інші операційні витрати	2520	24 521	27 068
<b>Разом</b>	<b>2550</b>	60 388	54 788

## IV. РОЗРАХУНОК ПОКАЗНИКІВ ПРИБУТКОВОСТІ АКЦІЙ

Назва статті	Код рядка	За звітний період	За аналогічний період попереднього року
1	2	3	4
Середньорічна кількість простих акцій	2600	-	80923400
Скоригована середньорічна кількість простих акцій	2605	-	80923400
Чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2610	-	0,00143
Скоригований чистий прибуток (збиток) на одну просту акцію	2615	-	0,00143
Дивіденди на одну просту акцію	2650	-	-

**Перелік і послідовність виконання робіт проекту  
впровадження технології мобільних ключів «Lybid Digital Key» в готелі**

Код роботи	Назва (зміст роботи)	Безпосередньо попередня робота	Тривалість роботи, днів
A10	Системно-аналітичне дослідження об'єкту	--	10
A20	Аналіз і обробка отриманої інформації	A10	10
A30	Розробка технічного завдання і додатків до нього	A20	3
A40	Формування плану розгортання системного ландшафту	A20	3
A50	Визначення загальної функціональної та технічної архітектури	A20	3
A60	Розробка і узгодження регламенту взаємодії	A30, A40, A50	2
A70	Оформлення технічного проекту	A60	2
A80	Узгодження і затвердження технічного завдання	A70	1
A90	Відбір компанії-інтегратора технології мобільних ключів	A80	2
A110	Укладання договору з компанією інтегратором та розробником технології та мобільного додатку	A90	1
B10	Підготовка приміщення	A90	2
B20	Монтаж кабельних трас	B10	2
B30	Доставка систем та устаткування	B20	1
B40	Монтаж	B30	2
B50	Розробка мобільного додатку та оновлення сайту готелю з врахуванням нових технологій	B40	5
B60	Затвердження мобільного додатку та оновленого сайту	B50	1
B70	Підготовка номерів до активізації технології мобільних ключів	B60	1
B80	Підготовка персоналу	B70	5
B90	Проведення попередніх випробувань	B70	3
B100	Проведення дослідницької експлуатації	B80, B90	7
B110	Проведення приймальних випробувань	B100	2
B120	Підготовка звіту за результатами випробувань	B110	1
B130	Виправлення помилок	B120	3
B140	Повторне проведення випробувань та тестувань	B130	2
B150	Затвердження запуску експлуатації нових технологій, мобільного додатку та оновленого сайту	B140	1
C10	Розробка концепції рекламної кампанії нових технологій готелю	B150	2
C20	Проведення рекламних заходів технології мобільних ключів готелю	C10	5
C30	Запуск мобільного додатку та оновлення сайту готелю	C10	1
C40	Відкриття номерів готелю з технологією мобільних ключів	C20, C30	1

**Зведений кошторис витрат за проектом впровадження технології  
мобільних ключів «Lybid Digital Key» в готелі «Premier Hotel Lybid»**

Код роботи	Заробітна плата	Матеріали та обладнання	Інші витрати	Загалом
A10	5000	110000	1000	116000
A20	5000	12000	500	17500
A30	4000	0	500	4500
A40	4000	0	500	4500
A50	2000	11000	500	13500
A60	2500	0	500	3000
A70	3500	3000	500	7000
A80	4500	3000	500	8000
A90	4500	0	500	5000
A100	3500	0	500	4000
B10	2000	15000	500	17500
B20	10000	20000	500	30500
B30	3500	6000	500	10000
B40	7000	100000	700	107700
B50	4000	7000	700	11700
B60	7000	40000	700	47700
B70	5000	0	700	5700
B80	2000	0	500	2500
B90	2000	1500	500	4000
B100	3000	0	500	3500
B110	3000	4000	500	7500
B120	3000	2000	900	5900
B130	3000	900	6900	3000
B140	700	900	5100	700
B150	0	900	6900	0
C10	0	900	3400	0
C20	0	600	2600	0
C30	0	600	3600	0
C40	0	600	2100	0
Разом				476900

