

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

«До захисту в ЕК»

Декан факультету



(підпис)

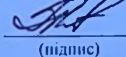
Віта ЦИРУЛЬНІКОВА

(ім'я і прізвище)

«14» 06 2024 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри



(підпис)

Лариса ШАРАН

(ім'я і прізвище)

«14» червне 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код та назва спеціальності)

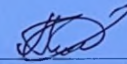
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Розроблення критеріїв підбору автоматизованих систем управління в готельному підприємстві»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-6

Паламарчук Назар Артурович

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

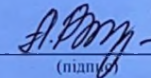


(підпис)

Керівник

Оксана АРПУЛЬ

(ім'я і прізвище)

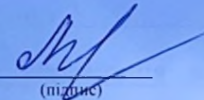


(підпис)

Рецензент

Олександра НЄМІРІЧ

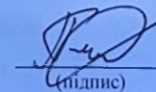
(ім'я і прізвище)



(підпис)

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

Здобувач



(підпис)

Київ – 2024 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

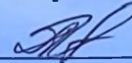
(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС



Лариса ШАРАН

“08” травня 2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Паламарчука Назара Артуровича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Розроблення критеріїв підбору автоматизованих систем управління в готельному підприємстві»

керівник роботи Арпуть Оксана Володимирівна, к.т.н., доцент

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

затвержені наказом вищого навчального закладу від “08” травня 2024 року № 339-КС

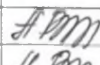

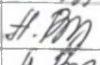

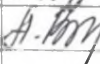

2. Термін подання здобувачем роботи 6 червня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи Автоматизовані системи управління в готельних підприємствах

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Стан та перспективи розвитку готельних підприємств в м. Київ; Розділ 2 Організаційно-технологічна діяльність готельного підприємства «Прем'єр Палац»; Розділ 3 Розроблення критеріїв підбору автоматизованих систем управління в готелі «Прем'єр Палац»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів.

5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

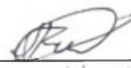
Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Арпуть О.В., доцент	 08.05.24 р.	 14.05.24 р.
Розділ 2	Арпуть О.В., доцент	 15.05.24 р.	 22.05.24 р.
Розділ 3	Арпуть О.В., доцент	 23.05.24 р.	 31.05.24 р.

7. Дата видачі завдання 8 травня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

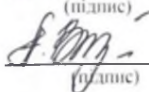
№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ У М. КИЇВ	08.05-14.05.2024р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ»	15.05.2024-22.05.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 РОЗРОБЛЕННЯ КРИТЕРІЇВ ПІДБОРУ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛІ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ»	23.05-31.05.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	01.06-03.06.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.06.2024р.	Виконано

Здобувач



Назар ПАЛАМАРЧУК

Керівник роботи



Оксана АРПУЛЬ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Паламарчука Назара Артуровича

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

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

Тема роботи: «Розроблення критеріїв підбору автоматизованих систем управління в готельному підприємстві»

Керівник роботи: Арпуль Оксана Володимирівна, к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Проведено аналіз ринку готельних послуг у м. Київ за 2021-2023 роки. Досліджено показник заповненості готельних підприємств 28 - 40% в 2023 р., що вище на 20 % в порівнянні з 2022 р. Встановлено, збільшення туристів до 70 %, які приїждять з метою ділових поїздок та бізнес зустрічей, зокрема в 5*готелі ділового призначення. В роботі проведено аналіз діяльності готелю «Прем'єр Палац». Охарактеризовано основні та додаткові послуги, діяльність всіх служб та технологію надання послуг харчування. Розроблено організаційну структуру функціонування готелю.

Проаналізовано роботу програмного забезпечення з яким працює готель. Розроблено критерії, для дієвої роботи автоматизованого управління всіма процесами в готельному підприємстві. Запропоновано та підібрано сучасні програмні продукти, які покращать роботу АСУ в готелі «Прем'єр Палац».

Ключові слова: готельне підприємство, автоматизовані системи, інфраструктура готелю, інформаційні системи, модулі.

ABSTRACT

An analysis of the market of hotel services in the city of Kyiv for 2021-2023 was carried out. The hotel occupancy rate of 28-40% in 2023 was studied, which is 20% higher than in 2022. It was established that the number of tourists who come for business trips and business meetings will increase to 70%, in particular in 5* business hotels. The work analyzes the activities of the Premier Palace hotel. The main and additional services, the activities of all services and the technology of providing food services are characterized. The organizational structure of the hotel's operation has been developed.

The operation of the software with which the hotel works was analyzed. Criteria have been developed for the effective operation of automated management of all processes in the hotel enterprise. Modern software products that will improve the operation of the ACS in the Premier Palace hotel have been proposed and selected.

Keywords: hotel enterprise, automated systems, information systems, modules, information products.

ЗМІСТ

	ст.
ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ У М. КИЇВ	9
1.1 Аналіз ринку готельних послуг м.Києва	9
1.2 Туристична інфраструктура м. Києва.....	14
1.3. Перспективні напрями розвитку готелів ділового призначення у м.Київ.....	20
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ»	24
2.1 Загальна характеристика готельного підприємства «Прем'єр Палац».....	24
2.2 Технологія надання послуг в готелі «Прем'єр Палац».....	26
2.3 Інфраструктура готелю «Прем'єр Палац».....	36
2.4 Особливості надання послуг харчування в готелі «Прем'єр Палац».. ..	41
РОЗДІЛ 3 РОЗРОБЛЕННЯ КРИТЕРІЇВ ПІДБОРУ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛІ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ»	45
3.1 Аналіз роботи програмного забезпечення в готелі «Прем'єр Палац».....	45
3.2 Види автоматизованих систем управління для різних типів готельних підприємств.....	50
3.3 Розроблення критеріїв підбору автоматизованих систем управління для готельного підприємства «Прем'єр Палац».....	56
3.4 Аналіз впровадження автоматизованої системи для готелю «Прем'єр Палац».....	61
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ	68

ВСТУП

Актуальність теми визначається тим, що в умовах воєнного стану туризм майже не розвивається, але на сьогодні туризм – це не просто відпочинок, а це один з важливих факторів підтримки та подальшого розвитку економіки нашої країни, адже туризм чинить позитивний вплив на більшість галузей економіки в тому числі і на розвиток ринкових відносин нашої держави з Європейськими країнами.

Київ – столиця України, має досить розвинену інфраструктуру, сприятливі погодні умови, культурну спадщину, пам'ятки архітектури, парки, консульства, історичні місця, тощо. Тому, саме столиця є привабливою для багатьох туристів, оскільки приїздити до Києва можна з метою як активного відпочинку так і для більш спокійного, а також з метою ділових та бізнесових поїздок.

Готельний бізнес є невід'ємною складовою сфери туризму, оскільки послуга розміщення є основною в туристичному обслуговуванні. З початком повномасштабної війни виникла надзвичайно велика проблема у роботі та розвитку готельних підприємств. Тому, поодинокі готельні підприємства припинили свою діяльність, адже не змогли пристосуватися до умов роботи в теперішніх умовах. В основному свою роботу продовжили виконувати мережеві готелі, які мають високу категорійність та здатні забезпечити високий рівень комфорту.

В зв'язку з військовим станом до столиці приїздить багато різних чиновників, послів, медійних людей, прем'єр міністрів, журналістів, депутатів, бізнесменів, які допомагають країні дипломатично, хочуть більше дізнатися про те, як живуть українці та як працює її економіка у цих над складних умовах.

Тому, підвищеним попитом почали користуватися 5* готелі ділового призначення та бізнес-готелі. Адже, саме кількість іноземних туристів починаючи з 2022 року невпинно зростає по сьогоднішній день 2024 року. Всі готельні підприємства почали активно рухатися в напрямку ділового туризму. Оскільки поважні гості, хочуть мати висококомфортабельні умови проживання, харчування, проведення дозвілля та безпечного перебування. Це все

ускладнюється конкуренцією в галузі, економічною діяльністю з її досить складними умовами і відносинами, які істотно ускладнили підприємницьку діяльність ринку послуг. Все це потрібно постійно вдосконалювати та більш поглиблено вивчати, аналізуючи сильні та слабкі сторони бізнесу. Зокрема перегляд підходів до управління, адаптація наукових концепцій та інструментів бізнес-середовища до сучасної економічної ситуації.

Готельне господарство – один з найважливіших складових індустрії туризму. Тому, важливе місце у формуванні туристичної інфраструктури займає матеріально-технічна база, зокрема готельні підприємства, які дають можливість розміщувати цих туристів забезпечуючи їм належний сервіс який залежить від умов проживання та обслуговування.

На сьогодні в умовах цифровізації та автоматизації значно спрощується та покращується сервіс надання готельних послуг. Оскільки, завдяки налагодженому автоматизованому управлінню готельного підприємства полегшується робота не тільки керівників, але й самих виконавців даного процесу. Сучасна автоматизація в готелях дозволить вийти на новий економічно-стабільний ринок та стабілізує постійний потік туристів з метою не тільки ділових поїздок. Оскільки бізнес-технології постійно прогресують, керівникам, потрібно знаходити нові технологічні рішення і майбутнє готельного бізнесу багато в чому залежить саме від цих аспектів.

Об'єкт дослідження – автоматизовані системи управління в готельному бізнесі.

Предмет дослідження – критерії підбору автоматизованих систем управління в готельному підприємстві.

Мета і завдання кваліфікаційної роботи – розробити критерії підбору автоматизованих систем управління в готельному підприємстві «Прем'єр Палац».

Завдання роботи полягає в наступному:

- провести аналіз ринку готельних послуг м. Києва;
- дослідити туристичну інфраструктуру м. Києва;
- встановити перспективні напрями розвитку готелів ділового призначення у м. Київ;

- провести аналіз діяльності готельного підприємства «Прем'єр Палац»;
- проаналізувати технологію надання послуг в готелі «Прем'єр Палац»;
- проаналізувати інфраструктуру готельного підприємства;
- з'ясувати особливості надання послуг харчування в готелі «Прем'єр Палац»;
- розробити критерії підбору автоматизованих систем управління в готелі «Прем'єр Палац».

Методи досліджень – проведено огляд літературних джерел, офіційної сторінки готельного підприємства, інтернет-джерел, використані аналітичні методи з використанням інструментальних способів оброблення даних, методи синтезу та аналізу даних.

Основними джерелами, які використовувались для написання кваліфікаційної роботи були законодавчі та нормативні документи, наукові статті, підручники, офіційна сторінка готельного підприємства, інтерне-ресурси.

РОЗДІЛ 1

СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ У М. КИЇВ

1.1. Аналіз ринку готельних послуг м. Києва

Ринок готельних послуг м. Києва є дуже різноманітним, всестороннім, динамічним з великою кількістю пропозицій для гостей з різним бюджетом та потребами. На сьогоднішній час, навіть в умовах війни готельний бізнес м. Києва демонструє ознаки відновлення та навіть зростання.

Станом на початок 2024 р. частка ринку інвестицій готельного сектору України становить 12 %, зокрема м. Києва ця частка становить 7%. У місті відновлюються кількість туристичних, ділових поїздок. Це відновлення частково підтримується зростанням внутрішнього туризму та поступовим поверненням іноземних відвідувачів [1].

Незважаючи на ці позитивні тенденції, готельний ринок стикається з багатьма проблемами такими як необхідність інвестицій в готельну інфраструктуру та послуги, щоб залишатися конкурентоспроможними. Використання передової аналітики даних і бізнес-аналітики стає все більш важливим для власників готельних підприємств не лише в м. Київ, але й по всій Україні. Тому, загалом готельний ринок має значний потенціал для подальшого зростання та розвитку, оскільки країна продовжує рухатись відповідно до Європейських технологій [2].

Готельний ринок м. Києва є різноманітним, адже на ньому представлені як готелі класу люкс, середнього класу, та інші готелі, які надають найрізноманітніші послуги туристам. Сфера обслуговування у Києві є важливим сегментом економіки міста, що задовольняє потреби як внутрішніх, так і міжнародних мандрівників. Аналіз ринку готельних послуг у м. Києві охоплює кілька ключових аспектів, включаючи типи готелів, цінові сегменти, попит і пропозицію, а також основні тенденції та виклики [3].

На тип готельного підприємства впливають такі фактори: функціональне призначення, рівень комфорту, обладнання, місце розташування, архітектурно-планувальні особливості, рівень цін, місткість номерного фонду та інші характеристики.

На сьогоднішній день у м. Києві знаходяться різні типи готельних підприємств – люкс-готелі, бізнес-готелі, бюджетні готелі, хостели, апарт-готелі та інші. Тобто, кожен турист може обрати готель відповідно до своїх уподобань, бюджету та мети перебування у столиці. Від початку війни до м. Києва приїздить велика кількість туристів (журналістів, репортерів, послів) для проведення ділових переговорів, міжнародних конференцій, симпозіумів та інших форумів. Тому, особливою популярністю користуються готелі ділового призначення. З метою безпеки свого життя нажалі кількість туристів, які приїждять з метою відпочинку дуже мало. Більшість туристів приїждять подивитися як живе країна, а зокрема як відновлюються міста після деокупації. Тому, такі туристи найчастіше поселяються в туристичних готелях, або хостел (із середньою ціновою політикою) [4].

Нажалі в умовах військового стану у вихідні дні, люди більше часу проводять із сім'єю та дітьми, подалі від сирен і тривог поближче до природи в основному – це готелі сімейного типу, які знаходяться за звичай за межами міста, або біля водойм, лісу, тощо.

Тому, послуги готельних підприємств міста Києва є дуже різноманітними, адже до кожного персонал готелю проявляє повагу, надає комфортні умови проживання та харчування. Відповідно до типізації виділяють такі готельні підприємства:

➤ Люкс-готелі – найвідомішими готельними підприємствами м. Києва є такі: Fairmont, InterContinental, Hyatt Regency. Основними споживачами послуг цих готельних підприємств є заможні туристи, бізнесмени.

Готелі «люкс» – спеціалізовані фешенебельні готельні підприємства, що пропонують незначний перелік послуг для гостей з особливими вимогами до комфорту – бізнесменів, державних чиновників, діячів культури та ін.

приміщення готелів цієї категорії оздоблені дорогими меблями вищого класу, художньо виконаним декором, номери винятково класу «люкс» і вище – великі за розміром, у них передбачені окремі спальня, вітальня, кабінет, у деяких номерах – невеликі кухні й міні-бари.

➤ Бізнес-готелі – такі як Premier Palace Hotel, Hilton Kyiv, Radisson Blu, орієнтовані на бізнес-туристів. Вони пропонують конференц-зали, бізнес-центри та інші послуги, необхідні для проведення ділових заходів.

Готелі ділового призначення, бізнес-готелі – спеціалізовані фешенебельні готелі, які пропонують широкий обсяг послуг. Вони зорієнтовані насамперед на обслуговування бізнесменів, працівників у сфері фінансів, державних чиновників, діячів культури, учасників ділових, наукових зустрічей. Категорію бізнес-готелів зараховують до готелів загального типу. В світовому досвіді функціонування готелів цього типу в сегменті готельного продукту належить до найрентабельніших. Готелі для ділових туристів найчастіше розташовані в центральній частині міста із зручними під'їздними шляхами і за місткістю належать до середніх і великих. Для готелів бізнес-класу характерні високі ціни, вище середньо рівня в регіоні [11].

Бізнес-готелі пропонують високий рівень комфорту з якісним та дорогим обладнанням приміщень, високою кваліфікацією персоналу. Серед широкого обсягу додаткових послуг готелі цієї категорії забезпечують різні типи закладів харчування, відділення зв'язку, технічно обладнані приміщення для індивідуальної роботи, проведення нарад, зустрічей, виставок.

➤ Бюджетні готелі та хостели – мережі, такі як Ibis, а також численні хостели забезпечують доступні варіанти проживання для туристів з обмеженим бюджетом, а також для мандрівників, студентів, та ін.

Молодіжний готель, хостел – це заклади розміщення готельного типу для осіб, які подорожують, перебувають на навчанні, роботі. Основа відмінність хостелів від звичайних готелів полягає у поєднанні економічності та регламентованих умов проживання згідно з вартістю. Молодіжні готелі розташовані в будівлях з коридорною системою планування і складаються з

номерів першої категорії та нижнього класу, часто обладнаних двоховерховим ліжком. Хостели надають мінімальні послуги (кухня, санвузол розташовані на поверсі, предбачені спеціальні для спілкування [12].

Апарт-готелі – такі як Senator Apartments, пропонують довготривале проживання з умовами близьких до домашніх, включаючи кухні та пральні.

Апарт-готелі – складаються із житлових приміщень квартирного типу, ціна яких не залежить від кількості гостей. Її визначають терміном перебування, чим більше днів, тим більшу знижку отримує гість. Гостями найчастіше є бізнесмени, сімейні туристи, туристи-індивідуали, котрі подорожують і зупиняються на тривалий період, очікуючи умов проживання, близьких до домашніх [13].

Готелі-апартаменти розраховані на часткове самообслуговування, тому в номерах обов'язково передбачена кухня з необхідним обладнанням та інвентарем. Ці готелі розраховані для великих міст, розташовані у житлових кварталах і типові для держав Європи.

Окрім вищеперелічених типів готельних підприємств у м. Київ є мотелі (які знаходяться при дорозі), флотелі (готель на воді) такий як «Бакара», ботелі Art-Boatel St Andre.

Сфера обслуговування, зокрема і готельний бізнес зазнав значних втрат під час Covid-2019, а війна взагалі спонукала деякі підприємства до банкрутства. Наданий момент дохід готельним підприємствам приносять внутрішні туристи та іноземці, які приїзять до України із запланованими візитами для ділових зустрічей та допомогою у вирішенні військових питань. Від початку повномасштабного вторгнення в Україну, більше працюють готельні підприємства в Західній частині України, а також в столиці. В західній Україні більшим попитом користуються туристичні готелі, а в м. Києві готелі ділового призначення [5].

Від початку 24 лютого 2022 р. більшість готельних підприємств були зачинені, в основному продовжували свою роботу мережеві готелі, які знаходилися у більш безпечних місцях. Показники середньої заповненості на той час склали 10-20 %.

Натомість п'ятизіркові готелі мали хороші показники заповнюваності завдяки підвищеному попиту з боку представників ЗМІ, дипломатичних делегацій та міжнародних волонтерських організацій. Середній рівень заповнюваності п'ятизіркових готелів у березні-травні 2022 року становив 37% проти 27% в аналогічний період 2021 року, рис.1.1.

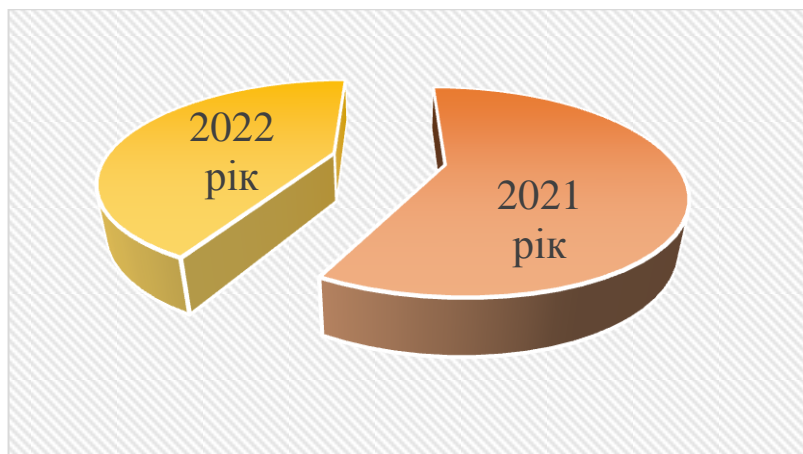


Рисунок 1.1 – Показник заповненості *** готельних підприємств 2021-2022 р.**

У готелях Києва заповнюваність стабілізувалася на початку червня 2022 р і становила 15-20% до березня 2023 року. За даними ЕУ та HotelMatrix, у Києві середня заповнюваність готелів у 2022 році становила 22% проти 50% у 2021 році.

Як повідомили в Держагентстві розвитку туризму, середня вартість номера в столичних готелях у квітні становила – 2 182 грн, у вересні – 1 636 грн. Це найвищий та найнижчий показники 2022 року. Загалом за підсумками 2022 року пропозиція розміщення в готелях Києва перевищила попит у п'ять разів [2,6].

У п'ятизіркових готелях столиці протягом першого кварталу 2023 року середній рівень заповнюваності становив 28-40%, що вище на 20% порівняно з 2021-2022 роком, рис. 1.2.

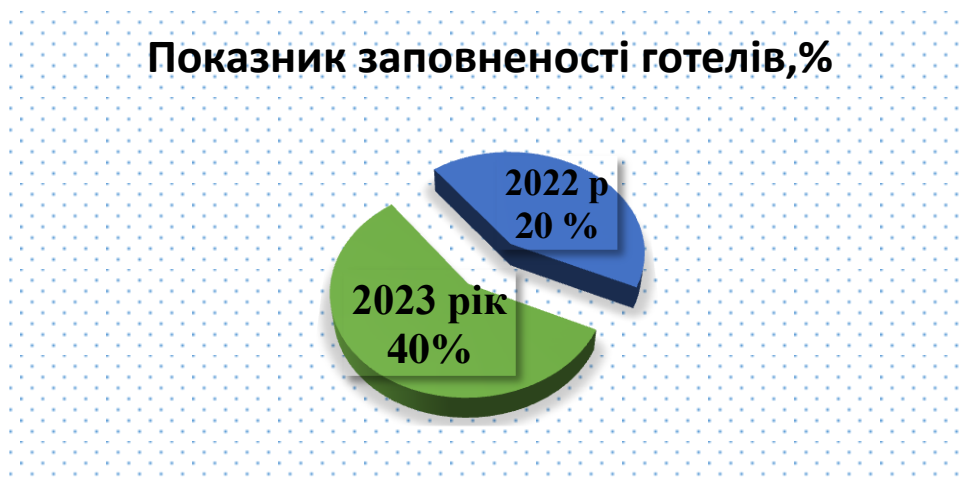


Рисунок 1.2 – Показник заповненості *** готельних підприємств 2022-2023 р.**

В умовах війни більшість готельних підприємств, які знаходяться в Східній частині України чи під окупацією стали не рентабельними та припинили своє існування. Попри намагання керівництва і внутрішній економіці країни, сфера обслуговування відновлюється дуже повільно, тому готельні підприємства адаптуються під виклики сьогодення. Основним джерелом роботи готельних підприємств являється внутрішній туризм, а також бізнес-туризм у тій частині країни де більш менш дозволяє безпекова ситуація.

1.2 Туристична інфраструктура м. Києва

Київ — столиця та найбільше місто України, одне з найбільших і найстаріших міст Європи. Розташований у середній течії Дніпра, у північній Наддніпрянщині. Політичний, соціально-економічний, транспортний, освітньо-науковий, історичний, культурний та духовний центр України. У системі адміністративно-територіального устрою України Київ має спеціальний статус, визначений Конституцією, і не входить до складу жодної області, хоча і є адміністративним центром Київської області [6]. Місце розташування центральних органів влади України, іноземних місій, штаб-квартир більшості підприємств і громадських об'єднань, що працюють в Україні.

Місто *розташоване* на півночі України, на межі Полісся і лісостепу по обидва береги Дніпра в його середній течії. Площа міста 836 км². Довжина вздовж берега — понад 20 км.

Київ здавна розташовувався на перетині важливих шляхів. Ще за Київської Русі таким шляхом був легендарний «Шлях із варягів у греки». Нині місто перетинають міжнародні автомобільні та залізничні шляхи. Рельєф Києва сформувався на межі Придніпровської височини, а також Поліської та Придніпровської низовин. Більша частина міста лежить на високому (до 196 м над рівнем моря) правому березі Дніпра — Київському плато, порізаному густою сіткою ярів на окремі височини: Печерські пагорби, гори Щекавицю, Хоревицю, Батієву та інші. Менша частина лежить на низинному лівому березі Дніпра. Житлові квартали міста оточує суцільне кільце лісових масивів [7,5].

Клімат помірно континентальний, із м'якою зимою і теплим літом. Середньомісячні температури січня $-3,5$ °С, липня $+20,5$ °С. Абсолютний мінімум — $-32,2$ °С (7, 9 лютого 1929), абсолютний максимум — $+39,9$ °С (серпень 1898) (за іншими даними: $+39,4$ °С, 30 липня 1936). Середньорічна кількість опадів — 649 мм, максимум опадів припадає на липень (88 мм), мінімум — на жовтень (35 мм). Взимку в Києві утворюється сніговий покрив, середня висота покриву в лютому 20 см, максимальна — 440 см. Середньорічна загальна хмарність — 6,4 бала, максимум припадає на грудень (8,2), мінімум — на серпень (4,8). Середня вологість повітря — від 64 % (травень) до 85 % (листопад).

Київ умовно поділено на лівий та правий берег. На правому березі знаходиться 7 районів – Голосіївський, Оболонський, Шевченківський, Святошинський, Солом'янський, Подільський, Печерський. На лівому березі на 3 – Дніпровський, Деснянський, Дарницький.

За адміністративним поділом, територія міста поділена на 10 основних адміністративних районів, що представлено у таблиці 1.2 «Адміністративно-територіальний устрій Києва» [15].

Таблиця 1.2 – Адміністративно-територіальний устрій Києва

Район	Площа, км ²	Населення (1 січня 2022), тис осіб	Густина, ос/км ²
Правий берег Дніпра:			
Голосіївський	160,78	254 тис.	1579
Оболонський	110,32	318,1 тис.	2883
Печерський	19,57	163,6 тис.	8359
Подільський	34,08	209,1 тис.	6135

продовження таблиці 1.2

Святошинський	102,63	341,8 тис.	3330
Солом'янський	40,52	384,6 тис.	9491
Шевченківський	26,63	215,9 тис.	8107
Лівий берег Дніпра:			
Дарницький	132,24	348,4 тис.	2634
Деснянський	154,2	368,4 тис.	2389
Дніпровський	66,7	357,9 тис.	5365
Київ	847,67	2 962 180	3494

Своєрідність і різноманітність природних умов Києва пов'язані з його розташуванням на межі фізико-географічних зон: лісостепової та мішаних лісів. Північна частина міста розташована на Поліській низовині, південно-західна (правобережна) – на Придніпровській височині, південно-східна (лівобережна) – на Придніпровській низовині. Поверхня правобережної частини міста – підвищена платоподібна рівнина, розчленована ярами та балками, долинами невеликих річок, лівобережної – низовинна рівнина. Характерні форми рельєфу правобережжя – гори-останці, зокрема, Печерська (її висота найбільша – 196 м над рівнем моря), Старокиївська (188 м), Батієва (176 м), Хоревиця (174 м), Багринова (170 м), Щекавиця, Замкова, Звіринецька, Чорна, Черепанова, Лиса. Ґрунтовий покрив Києва є вельми строкатим, зважаючи на різноманітність природних умов. На правобережній високій частині міста панують звичні для більшої частини України ґрунти – чорноземи.

Сектори сфери послуг, що дають основний внесок до економіки Києва — транспорт та комунікації, дрібна та гуртова торгівля, нерухомість, юридичні та фінансові послуги. Ключовими зростаючими секторами економіки є роздрібна торгівля, інформаційні технології, фінанси.

Київ — один із найбільших індустріальних центрів України. Місто є великим центром машинобудування, зокрема важкого- енергомашинобудування, верстат, судно, приладобудування; чорної і кольорової металургії, хімічної, легкої, поліграфічної промисловостей.

Місто володіє значною історико-культурною спадщиною, розвинутим сучасним мистецтвом та оздоровчою базою для формування туристичного продукту, для перетворення туризму у важливу галузь міської економіки. Саме

туристичний бізнес, пов'язаний із прийманням гостей з усіх куточків України, а також сусідніх Європейських держав, рис.1.3.

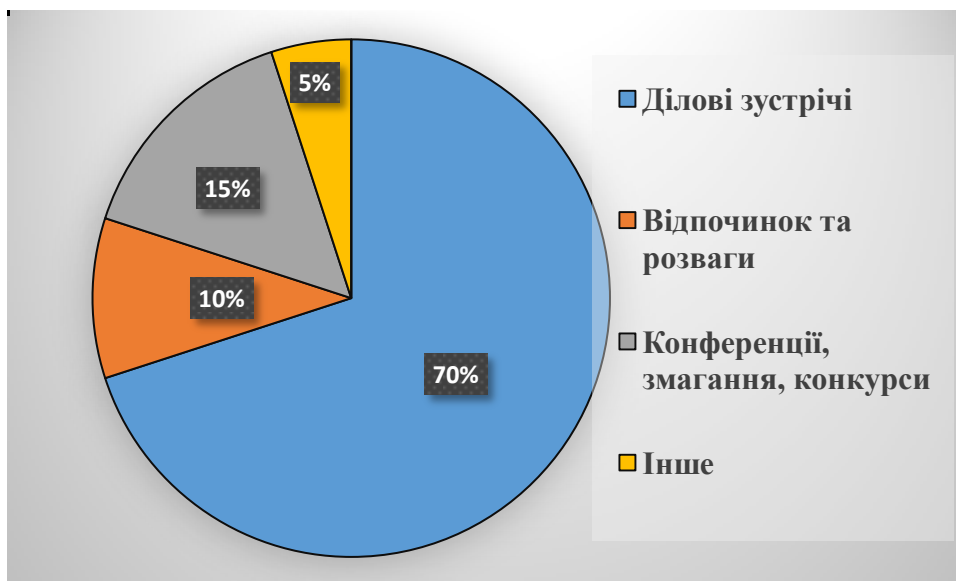


Рисунок 1.3 – Туристичний контингент м. Київ за 2022-2023 р.

Як видно з рис.1.3 основною метою поїздки туристів до міста Київ є ділові та бізнес-зустрічі понад 70%. Це пояснюється тим, що на даний час столиця як і інші міста України, немає безпечного місця перебування, тому лише 15% туристів приїждять для участі у спортивних змаганнях, наукових конференціях, конкурсних програмах. Відпочинок та розваги складає 10% туристів, адже в зв'язку з комендантською годиною більшість готельних та рестораних підприємств працює до 23.00 год.

Міжнародний досвід свідчить, що необхідною передумовою активного та успішного просування цієї галузі на ринок держави, окремих туристичних центрів є сучасна туристична інфраструктура. Серед перспективних напрямів особливо привабливий діловий туризм рис.1.4. Сьогодні діловий туризм формує економіку багатьох держав, регіонів, стає важливим чинником стабільного розвитку світової індустрії гостинності.

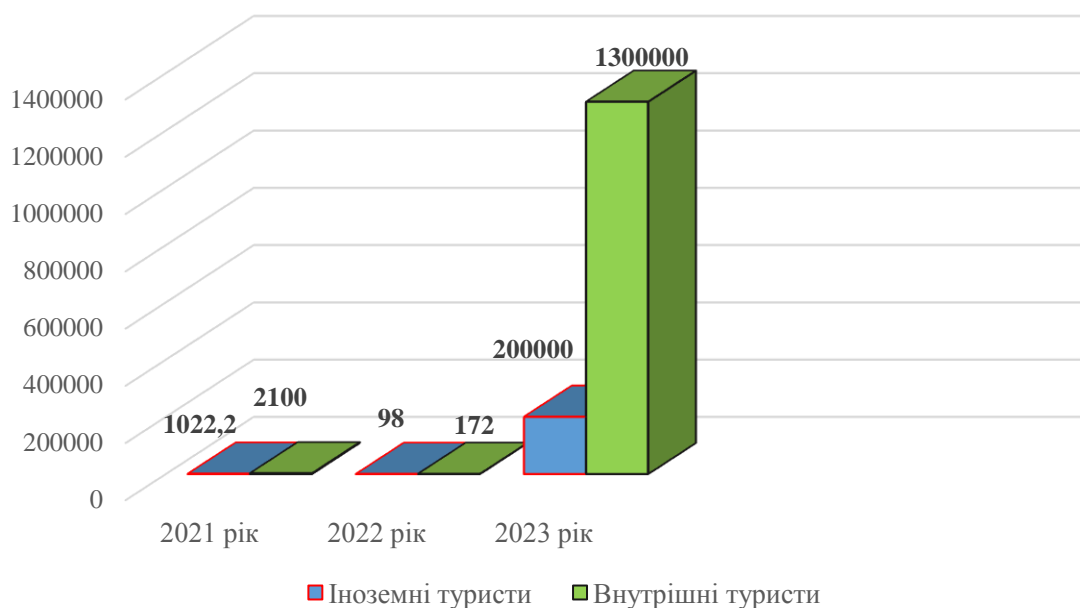


Рисунок 1.4 – Динаміка туристичних потоків до м. Києва

З рис.1.4 видно, що порівняно з 2021-2022 роками у 2023 році значно збільшився відсоток туризму іноземних громадян з інших країн, а також зросла кількість внутрішніх туристів до м. Київ. Це говорить про те, що столиця продовжує розвиватися попри війну та складну економічну ситуацію та робить все можливе для збільшення туристичних потоків.

У місті діє понад 150 закладів розміщення різної форми власності та підпорядкування більш ніж на 9,6 тис. номерів, з яких 90 — готелів, потужністю понад 8 тис. номерів, решта — інші засоби тимчасового розміщення (проживання) на 1,6 тис. номерів. Туристична сфера як одна з високорентабельних галузей світової економіки стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України.

Київ є найбільшим транспортним вузлом України. До транспортних магістралей міста Києва належать автотранспортні магістралі, залізничне сполучення та водні шляхи сполучення. Важливу роль у транспортному сполученні відіграють мости через річку Дніпро, а у внутрішньоміських пасажирських пер-евезеннях – метро. Розвинена також автобусна, тролейбусна і трамвайні мережі, працює фунікулер рис.1.5. [38].

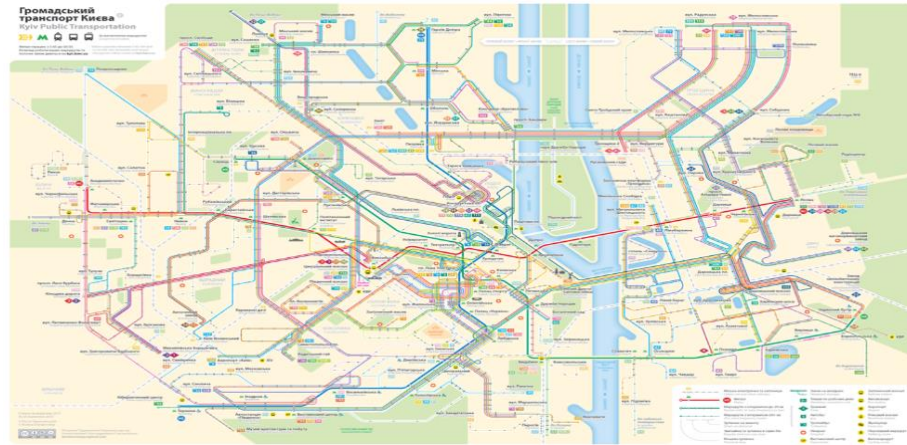


Рисунок 1.5 – Громадський транспорт м. Києва

У міжнародному сполученні найважливішу роль відіграють міжнародні аеропорти «Бориспіль» та «Жуляни» (*які в зв'язку з військовим станом припинили свою роботу з 24 лютого 2022 р*).

Київ — потужний залізничний вузол. У Києві розташоване головне управління Південно-Західної залізниці, діє мережа вокзалів і станцій. Головна станція — Київ-Пасажирський. Вокзали на станції Київ-Пасажирський обслуговують усі потяги внутрішнього й міжнародного сполучення, маршрути яких проходять через Київ.

В Києві знаходяться найвизначніші архітектурні пам'ятки: Золоті ворота, Софійський собор (XI ст.), Києво-Печерська лавра (XI—XVIII ст.), Кловський палац, Маріїнський палац, Будинок з химерами, Національний банк України, Національна опера України, Києво-Могилянська академія, Видубицький монастир (XI ст.), Михайлівський Золотоверхий собор, Церква Спаса на Берестові (XII ст.), Воскресенська церква, Андріївська церква та багато інших.

Серед пам'яток новітньої епохи – Хрещатик, Київський метрополітен, Кабінет Міністрів, Секретаріат Президента, Висотний житловий будинок та Національний спортивний комплекс «Олімпійський».

Київ має велику кількість садів та парків для відпочинку, серед яких Національний ботанічний сад, Ботанічний сад ім. Фоміна, Парк імені Тараса Шевченка, Хрещатий парк, Маріїнський парк, Міський сад, Володимирська гірка, Парк «Аскольдова Могила», Парк Вічної Слави, Пейзажна алея, Сквер імені

В'ячеслава Чорновола, Гідропарк, Голосіївський парк, Голосіївський ліс, Парк партизанської слави, Парк «Перемога», Пушкінський парк, Зоопарк.

Як і в інших містах України, переважна більшість пам'ятників і монументів у Києві зосереджена в центральній (історичній) частині, хоча деякі з них, з огляду на величину міста, сформування власних осередків адміністративних одиниць міста (районів). Як кожна столиця, Київ живе насиченим та бурхливим життям – продовжує розвиватися попри війну та збитки економічного сектору, реконструюється, відновлюється, щоб стати ще кращим та відкриватися всім гостям столиці з нової сторони.

1.3. Перспективні напрями розвитку готелів ділового призначення в м. Київ

Сегмент туристичного розвитку світової економіки виник в 70-х роках ХХ ст. у Європі. Цей напрям туризму охоплює поїздки, зумовлені професійною діяльністю і пов'язані з діловими зустрічами, конференціями, стажуванням тощо. В Україні лише 18% готелів відповідають вимогам міжнародних стандартів якості за рівнем комфорту бізнес-класу. Тому, готельні підприємства намагаються за рівнем комфорту наздоганяти Європейські країни аби задовольняти потреби зарубіжних гостей, які приїждять з метою ділових зустрічей та бізнесу в Україну.

Столиця має хорошу інфраструктуру: до міста легко достатися із багатьох частин Європи та світу. Київ, особливо став пізнаваний після «Євро-2012», «Євробачення -2017», «Фіналу ліги чемпіонів -2018» тощо. Адже в ці періоди найбільше туристів відвідали столицю та мали уявлення про Україну [16,17]. Крім цього м. Київ почали відвідувати туристи з метою ділових поїздок. До початку пандемії Covid-2019 у столиці відбулося близько 2000 ділових зустрічей в яких були залучені міжнародні Європейські компанії. В зв'язку з цим збільшився показник проживання в готелях ділового призначення до 50 %. За прогнозуванням аналітиків, Київ до 2024 р. мав стати одним із найбільших туристичних міст Європи.

Порівнювати ціновий ринок надання готельних послуг до повномасштабної війни у м. Київ, можна сказати, що вартість проживання у номерах готельних

підприємств була на рівні із Варшавою, Прагою, Будапештом. До війни при майже однаковій ціні ціновій політиці завантаженість готелів ділового призначення м. Києва складала 50%, європейських країн 72%. Це свідчило про те, що столиця набрала обертів у сфері надання готельних послуг за рівнем комфорту [1,2].

Війна в країні внесла корективи в роботі всіх типів готельних підприємств, але життя продовжується, готельний бізнес теж продовжує працювати для підтримки економіки нашої держави та внутрішнього туризму.

В м. Київ на сьогоднішній день значним попитом користуються 5* готелі ділового призначення, бізнес-готелі, які мають високий рівень обслуговування та комфорту. Бізнес-готелі зорієнтовані насамперед на обслуговування бізнесменів, працівників у сфері фінансів, державних чиновників, діячів культури, учасників ділових, наукових зустрічей. Саме зараз такі поїзди є найбільш популярними у столиці. В зв'язку з цим вартість проживання також збільшується, адже для забезпечення комфортного перебування гостя готельне підприємство має забезпечити всі необхідні основні та додаткові послуги. На рис. 1.6 зображено середню вартість номерного фонду 5* готелю за останні роки [3,4].

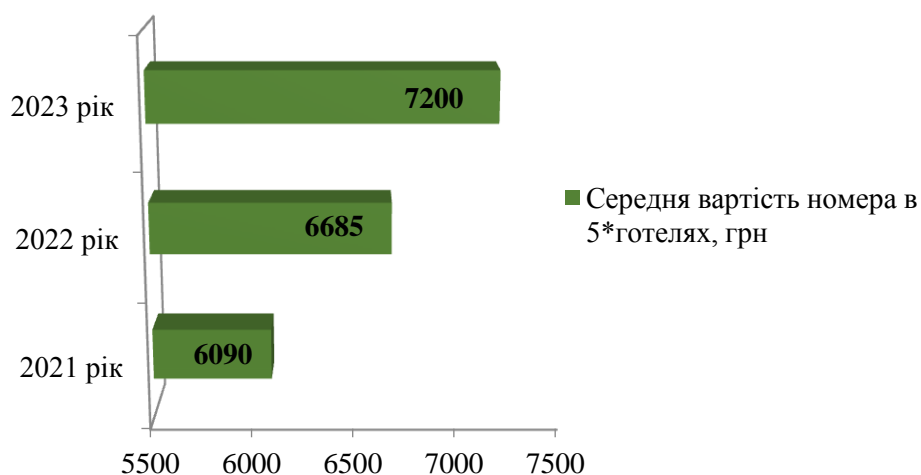


Рисунок 1.6 – Середня вартість номерного фонду в 5* готельних підприємствах м. Києва

На фоні зниження попиту на засоби розміщення в Києві в 2022-2023 роках показник середньої вартості номера та відповідно середньої доходності на номер мав тенденцію до зниження в порівнянні з показниками 2021 р. Втім, це не

стосується п'ятизіркових готелів Києва, більшість яких працюють під міжнародним брендом, які як правило за своїми внутрішніми політиками та стратегією є менш гнучкими та тримають вартість номера у відповідності до інших готелів мережі по всьому світу.

Найбільш популярними готелями ділового та бізнес призначення у м. Київ є: «Hyatt Regency Kyiv», «Hilton Kyiv», «Fairmont Grand Hotel Kyiv», «InterContinental Kyiv», «Premier Palace Hotel Kyiv», City Holiday Resort. За рейтингом Booking [27]. існує розподіл цих готелів за бальною шкалою рис.1.7.

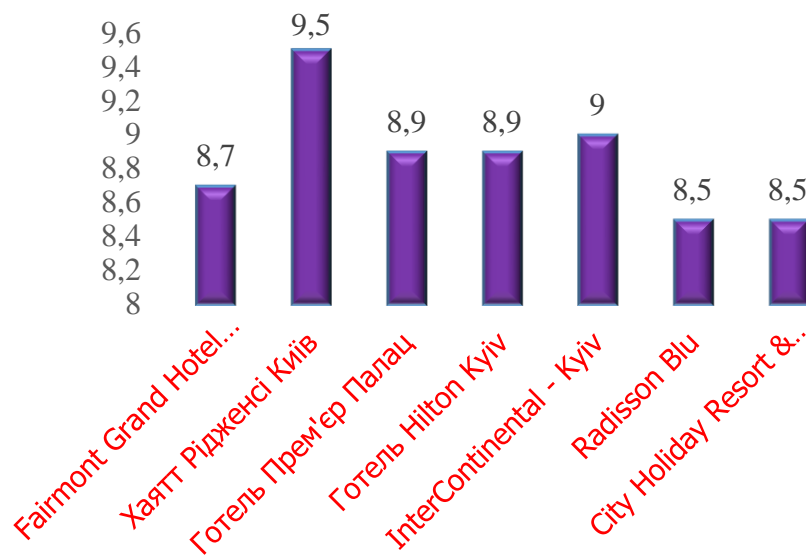


Рисунок 1.7 – Рейтинг готельних підприємства м. Києва

З рисунку 1.7 видно, що найбільший рейтинг готелю має «Hyatt Regency Kyiv» - 9,5 балів, на другому місці «InterContinental Kyiv» - 9 балів, на третьому місці «Premier Palace Hotel Kyiv» та «Hilton Kyiv» -8,9 балів. Це говорить про те, що саме мережеві готелі, які мають категорію не нижче 5* на сьогодні є затребуваними на ринку України. Оскільки, в м. Києві знаходиться велика кількість посольств, консульств та інших відомчих установ [27].

Для успішного розвитку готельних підприємств потрібно виділити декілька важливих напрямів, які будуть забезпечувати комфортні умови для туристів [25] .

1. Технологічна інтеграція: забезпечення готелів останніми технологічними рішеннями для зручності гостей. Це може включати автоматизовані системи реєстрації, інтелектуальне керування приміщенням, високошвидкісний Інтернет, додатки для замовлення послуг та інше.

2. **Екологічна стійкість:** розвиток екологічної ініціативи, такої як використання відновлюваних джерел енергії, ефективне використання ресурсів, переробка відходів та інші зелені практики. Це може сприяти приверненню екологічно свідомих бізнес-клієнтів.

3. **Простір для зустрічей і подій:** розширення функцій для організації конференцій, семінарів, бізнес-зустрічей та інших подій. Готелі можуть розробляти спеціалізовані конференц-зали, оснащені необхідною технікою та зручностями.

4. **Культурна інтеграція:** пропозиція програм і заходів для гостей, щоб вони могли відкрити для себе місцеву культуру та історію. Це може включати екскурсії, майстер-класи з місцевих занять або навіть культурні вечори з місцевою кухнею та мистецтвом.

5. **Підвищення комфорту:** забезпечення комфортного та зручного перебування для гостей, включаючи розширення послуг та зручностей.

6. **Цифрова маркетинг та зв'язок:** використання цифрових маркетингових стратегій для привертання уваги до готелів і збільшення бронювань. Це може включати активне просування в соціальних мережах, участь у онлайн-платформах для бронювання готелів та інші цифрові ініціативи.

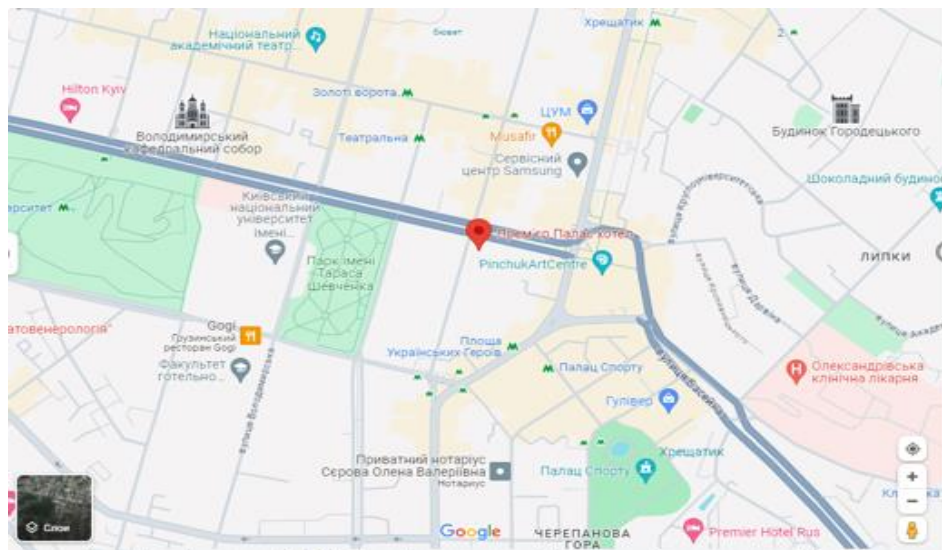
Ці напрямки можуть сприяти розвитку готелів різних типів у м. Києві, роблячи їх привабливими для сучасних бізнес-подорожуючих і забезпечуючи їм комфортне та продуктивне перебування.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ»

2.1. Загальна характеристика готельного підприємства «Прем'єр Палац»

Готель «Прем'єр Палац» – розташований у Шевченківському районі міста Києва. Це 8 поверхова будівля з якої відкривається центральна вулиця Хрещатик [22].



**Рисунок 2.1 - Місце зросташування готельного підприємства
«Прем'єр Палац»**

Юридична назва – приватне акціонерне товариство Готель Прем'єр Палац.

Організаційно-правова форма організації ПРАТ "ГОТЕЛЬ "ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ" - АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО. Основний вид діяльності (КВЕД) – 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування.

Режим роботи: заїзд гостей о 15.00, виїзд до 12.00.

Тип засобу розміщення – бізнес готель, *****

Адреса місця розташування готелю «Premier Palace»:

бул. Т. Шевченка / вул. Є. Чикаленка,
5-7/29, Київ 01004, Україна.

Тел.: +38 (044) 244 12 00, 537 45 00

E-mail: reservation@premier-palace.com

Viber/Whatsapp / Telegram:

+38 (067) 465 66 00



Рисунок 2.2 - «Premier Palace»

Прем'єр Палац – це ***** зірковий готель в Києві, розташований в самому центрі столиці України. Цьому розкішному готелю понад 110 років і сьогодні він не втрачає свого шарму і здатності випереджати час [22].

Premier Palace Hotel Kyiv – це готель високого рівня обслуговування та комфорту. У 2009 році він отримав шість зірок і сім смуг від системи Stars and Stripes, всесвітньо відомої організації по визнанню в індустрії гостинності, а консьєрж готелю володіє «Золотими ключами», виданими йому однією з найбільших і визнаних у світі гільдій Les Clefs d'Or. Готель входить в «ТОП найзнаменитіших готелів світу», що робить його важливим місцем на карті України[22].

Прем'єр Палац в Києві відкрив свої двері першим гостям ще в 1912 році (будівництво почалося в 1909 році), і не дарма він вважається культурною спадщиною міста. Вже тоді він був унікальним - в готелі було проведено водопостачання, центральне опалення, телефонний зв'язок і електрику. Будівництвом Palast-Hotel, так готель називався в ті часи, керував відомий будівельний підрядник Лев Гінзбург, який з'єднав в ньому передові інженерні технології і високий художній смак.

За час свого існування готель пережив великі зміни: тут розміщувалися консульство Німеччини, резиденція посла Туреччини. У 1918 році в його стінах гетьман Павло Скоропадський склав свою булаву. До війни він був перейменований в «Палас», а після носив назву «Україна» і тільки в 2001 році готель повернув своє історичне ім'я - "Прем'єр Палац Готель".

На початку XXI століття будівлю повністю реконструювали. Premier Palace Hotel став першим готелем в Києві і Україні з відміткою в ***** зірок.

Всередині готель також зазнав змін: були облаштовані тематичні номери, що відтворюють різні епохи з відповідною назвою, наприклад, «Роксолана» має східний шик або «Гетьман» створений в стилі українського бароко.

Місце розташування даного готельного підприємства є дуже вигідним та актуальним в нинішніх умовах. Оскільки досить зручно добиратися подорожуючим туристам та бізнес-партнерам від центрального залізничного вокзалу або власним транспортом.

2.2. Технологія надання послуг в готелі «Прем'єр Палац»

Готель «Прем'єр Палац» успішно надає основні готельні послуги, проживання, харчування та додаткові забезпечуючи комфорт та задоволення проживаючих.

Для гостей пропонують різні види номерів, які обладнані електронним замком, індивідуальним сейфом, сучасною технікою, підлогою з підігрівом, цифровим телебаченням, доступом до інтернету, міні-баром, тощо.

За звичай, основні послуги – це база готельного підприємства, що становлять основу попиту продуктів готелю. Але, як відомо їх реалізація більше ефективна при наданні супутніх послуг, таких як, послуги ресторану, користування міні-баром, послуги пральні, хімчистки, виклик Таксі, замовлення квитків, та ін. В кожному номері готелю є буклет в якому зазначено, які послуги є безкоштовними, а які можна отримати за окрему плату. До основних послуг, які входять у вартість проживання, готель «Прем'єр Палац» додав декілька позицій, що діють при придбанні та використанні основної послуги та користуються підвищеним попитом.

До таких послуг в готелі «Прем'єр Палац» належать:

- килимок для фітнесу або йоги;
- зарядний пристрій;
- фен;
- зубна щітка та паста;

- набір для гоління;
- гребінець;
- шоколад (молочний, чорний);
- косметичний набір;
- меню подушок;
- шахи, шашки;
- станція I-dock;
- приставка Sony Play Station.

Ці невеликі, але важливі для гостя послуги приносять їм радість та задоволення від якості обслуговування [22].

З додаткових послуг готель пропонує обслуговування номерів, забезпечуючи прибирання та підтримку порядку у номерах протягом усього перебування гостей. *Окрім цього під час проживання в готелі за додаткову плату можна отримати такі послуги:*

- оздоровчий спа-центр;
- сауна;
- турецька баня;
- гідромасажна ванна;
- фітнес-центр;
- масаж;
- доставка їжі та напоїв в номер;
- трансфер;
- прокат автомобілів;
- послуги консьєржа;
- екскурсійне бюро;
- хімчистка;
- пральня;
- конференц-зал/бенкетний зал;
- бізнес центр;
- салон краси;

- ресторан;
- бар;
- послуги з продажу квитків.

Також готель має сучасні конференц-зали та зал для проведення заходів, що робить його привабливим для бізнес-зустрічей, конференцій та інших подій. Для зручності гостей доступний обмін валют. Для забезпечення безперебійного зв'язку, готель надає доступ до бездротового Інтернету (навіть при відключенні світла).

Неможна сказати, що платні послуги користуються меншим попитом, адже до них належать послуги, які допомагають робити перебування гостей більш комфортними. Тому, асортимент додаткових послуг відіграє важливу роль в економічному секторі розвитку готельного підприємства.

Характеристика служб готельного підприємства.

Враховуючи особливості територіального розташування готельного підприємства, а також враховуючи його тип – готель (за ДСТУ 4527:2006 засіб розміщення, який має номерний фонд, службу приймання та розміщення, інші служби, які забезпечують надавання готельних послуг, категорію, місткість згідно з державним стандартом 4269:2003 до складу його організаційної структури включені такі служби:

- служба прийому та розміщення;
- служба з експлуатації номерного фонду;
- служба матеріально-технічного забезпечення;
- служба ресторанного господарства;
- спортивно-рекреаційна служба;
- служба побутового обслуговування та торгівлі;
- служба безпеки та пожежної охорони;
- комерційна служба;
- інженерно-технічна служба;
- адміністративна служба.

Більш повна характеристика основних служб, що входить до організаційно-функціональної структури управління готелем «Прем'єр Палац» наведена нижче.

Основні служби обслуговування готелю «Прем'єр Палац» та їх функціональні обов'язки:

1) служба прийому та розміщення – до найважливіших функцій служби прийому відносяться – привітання гостя і виконання необхідних формальностей при його розміщенні в готелі. Співробітник служби (порт'є) є практично першим співробітником готелю з яким контактує гість. Дана служба забезпечує прийом гостей, що прибувають в готель, реєстрацію і розміщення їх по номерах. Головними представниками цієї служби є :

- ✓ Керівник служби – слідкує за дотриманням правил та норм прийому і розміщення, допомагає вирішувати конфліктні ситуації, якщо такі трапляються.
- ✓ Адміністратори – оформляють гостей на проживання та виселення, займаються оплатою основних та додаткових послуг, приймають участь у вирішенні нескладних ситуацій з гостями.
- ✓ Менеджер по роботі з гостями – вирішує проблемні питання, а також роблять вітання гостей з Днем народження та іншими святами.
- ✓ Дворецькі – це особисті помічники гостя. Знаходяться в готелі до тих пір, поки там знаходиться гість якого вони обслуговують.
- ✓ Швейцар – першим зустрічає та вітає гостей, допомагає їм з багажем. Окрім цього, швейцари повинні знати інформацію про послуги при готельних заходах (конференції, банкети), тощо.
- ✓ Консьєрж – головна функція – інформаційне обслуговування. Гостей інформують про види обслуговування, що надають готелем, місцеві визначні пам'ятки, особливості роботи транспорту, відділення пошти, тощо.

2) служба з експлуатації номерного фонду – дана служба в готелі підтримує необхідний рівень комфорту і санітарно-гігієнічний стан готельних номерів, а також громадських приміщень (холів, фойє, коридорів, переходів). Основними представниками цієї служби є:

- ✓ Керівник служби – координує роботу персоналу, контролює виконану ним роботу, слідкує за достатньою кількістю матеріально-технічного забезпечення задля безперебійного та якісного обслуговування готелю та його гостей.
- ✓ Диспетчер – здійснює контроль за дотриманням покоївками стандартів прибирання. В обов'язки диспетчера також входить передача у службу прийому і розміщення інформації про стан номерного фонду.
- ✓ Покоївка – це працівник готелю, який забезпечує належний санітарно-гігієнічний стан житлових приміщень для тимчасового перебування гостей, створюючи побутовий та психологічний комфорт.
- ✓ Кастелянш – підготовляє брудну білизну та спецодяг працівників до прання, веде чіткий облік білизни та забезпечує їх якість.

3) служба ресторанного сервісу – основною функцією служби є пропонування різноманітних продуктів харчування та напоїв гостям готелю (харчування, яке входить у вартість номера або за окрему платню, а також послуги бару). Дана служба надає комплексне обслуговування, а принцип роботи такий самий як і в інших підприємствах харчування. До її складу входять: ресторан, кафе, бар, служба бенкетного обслуговування та саме технологічне приміщення (кухня). Основними представниками цієї служби є:

- ✓ Керівник служби харчування – контролює надання послуг харчування різними підрозділами.
- ✓ Шеф-кухар – координує роботу кухні, несе відповідальність за якість та обсяг виробництва їжі, вчасну доставку готових страв.
- ✓ Помічник шеф-кухаря – допомагає контролювати роботу на кухні, забезпечує продуктами харчування персонал для виробничої діяльності.
- ✓ Кухарі – відповідають за приготування їжі згідно технологічного процесу.
- ✓ Адміністратор залу – слідкує за роботою ресторану та бару, спілкується з гостями, вирішує конфліктні ситуації якщо такі трапляються.
- ✓ Офіціанти – обслуговують гостей в закладах харчування, слідкують за чистотою та допомагають гостям з орієнтуватися з вибором страв.

- ✓ Бармен – реалізує продаж алкогольних , безалкогольних напоїв за барною стійкою.

4) адміністративна служба – відповідає за організацію управління всіма службами готельного підприємства, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням відповідних умов праці для персоналу готелю, контролює дотримання відповідних норм і правил з охорони праці, протипожежної та екологічної безпеки.

5) інженерно-технічна служба – відповідає за регулярне проведення та обстеження санітарного і технічного стану готелю, прилеглої території, об'єктів комунального призначення і зовнішнього благоустрою, що обслуговуються інженерно-технічною службою, оцінка якості виконання проведених службою робіт і надання послуг, складання за результатами обстеження і перевірок актів. До даної служби входять:

- ✓ Керівник служби – контролює усю інженерну службу.
- ✓ Головний інженер – керує роботою технічного персоналу і контролює результати його роботи; несе відповідальність за правильну експлуатацію опалювальної системи, водопостачання, каналізації, засобів зв'язку, інформаційних систем, безперебійну роботу технічного обладнання, а також аналізує технічний стан електромонтажного і сантехнічного обладнання, доводить до відома керівництво про необхідність його ремонту або заміни.
- ✓ Сантехніки – слідкують за справністю санітарно-технічного обладнання, нормальним надходженням води до опалювальних приладів, санітарно-технічних установок, усуває пошкодження трубопроводів.
- ✓ Електрики – забезпечують функціонування освітлення в усіх приміщеннях готелю.

б) служба організації заходів – відповідають за організацію конференцій, бенкетів, симпозіумів, за оренду конференц-залу, кімнати переговорів, ресторану, бару, літньої тераси.

Окрім основних служб у готелі також функціонують допоміжні: відділ постачання, склади, пральня, виробничо-цеховий відділ, відділ комп'ютеризації.

Працівники готелю дотримуються правил внутрішнього трудового розпорядку та індивідуальних посадових інструкцій.

8) служба безпеки – вирішує питання охорони і безпеки готельного підприємства, забезпечує охорону і безпеку гостей та персоналу, особистого майна гостей під час перебування в готелі. До складу служби безпеки входять:

- ✓ Керівник служби – контролює роботу внутрішньої та зовнішньої охорони, затверджує графік роботи інспекторів.
- ✓ Оперативні чергові – координують роботу інспекторів. Ведуть нагляд за відеоспостереженням готелю.
- ✓ Інспектори СБ – охорона, яка здійснює нагляд за порядком та дотриманням безпеки в середині та зовні готелю, найбільша частка зосереджена в холі та при виході.

9) бухгалтерія – відповідає за своєчасне складання бухгалтерської звітності відповідно до нормативних документів; здійснює грошові перекази, готує фінансові звіти, облік, обробку і контроль первинної документації, своєчасне інформування керівництва про фінансові результати діяльності готельного комплексу, а також виплата працівникам заробітної плати, отримання інших різних рахунків і виплата по них, контроль та облік витрат. До складу бухгалтерії входять: головний бухгалтер, фінансисти.

✓ Головний бухгалтер – керівник служби, займається безпосереднім наглядом за службовцями бухгалтерії, аналізує фінансово-господарські звіти та кошториси.

✓ Бухгалтера та фінансисти – займаються збиранням відповідної документації, складанням та заповненням звітної інформації.

б) відділ маркетингу та продажів – налагоджує контакти з організаторами заходів, веде переговори на перспективне використання номерного фонду готелю, обговорює питання використання приміщень для проведення зборів, нарад, підтримує контакти з відповідними підрозділами обслуговування – здійснює відділ бронювання, а відділ маркетингу та продажів займається

питанням оперативного та стратегічного планування, аналізує результати господарської і фінансової діяльності. До цього відділу відносяться:

- ✓ Керівник служби – здійснює контроль за роботою цього підрозділу і за організацію різноманітного обслуговування.
- ✓ Менеджер з бронювання – збирає заявки на бронювання номерів в готелі (поштою, телефоном або особисто, реєструє замовлення, готує та відправляє листи підтвердження, перевіряє наявність вільних номерів, прогнозує зайнятість номерів, готує необхідні документи до приїзду гостей, тісно співпрацює із службою прийому та розміщення.
- ✓ Маркетолог – налагоджує контакти з можливими майбутніми клієнтами (гостями), займається безпосередньо рекламою готелю, веде переговори на перспективне використання номерного фонду готелю, підтримує контакти з відповідними підрозділами обслуговування.

10) відділ кадрів – виконує такі функції: набір, навчання, оцінку персоналу; регулювання праці та зарплати; питання преміювання, недопущення випадків незаконного звільнення. До обов'язків цього підрозділу входить ведення особових справ усіх співробітників готельного підприємства. Працівники відділу кадрів відбирають фахівців, проводять бесіду, але остаточне рішення про прийняття залишається за керівником підрозділу, куди приймається даний працівник.

В цілому, система організації прийому та обслуговування туристів в готелі працює злагоджено та ефективно. Всі служби готелю добре функціонують та взаємодіють між собою [14,19].

Організаційна структура управління «Прем'єр Палац»

Побудова організаційно-функціональної структури управління має важливе значення для забезпечення ефективного функціонування будь якого готельного підприємства і готель «Прем'єр Палац» не є виключенням.

Організаційна структура – це модель взаємовідносин між посадами в готелі та між їх працівниками. Структура визначає схему розпоряджень і наказів за

допомогою яких діяльність компанії планується, організовується направляється і контролюється [18].

Організаційна структура управління – це сукупність управлінських ланок, розташованих у суворій підпорядкованості і яка забезпечує взаємозв'язок між керуючою і керованими системами.

Організаційна структура готелю «Прем'єр Палац» – лінійно-функціонального типу. При такій структурі повна влада переходить лінійній ланці, а функціональні служби забезпечують весь обсяг технічної підготовки виробництва, готують варіанти вирішення завдань, звільняють лінійних керівників від планування, фінансових розрахунків та ін [39].

Отже, комбіновані структури забезпечують такий розподіл праці, при якому лінійні ланки управління повинні приймати рішення і контролювати, а функціональні – консультувати, інформувати, організовувати, планувати рис.2.3.

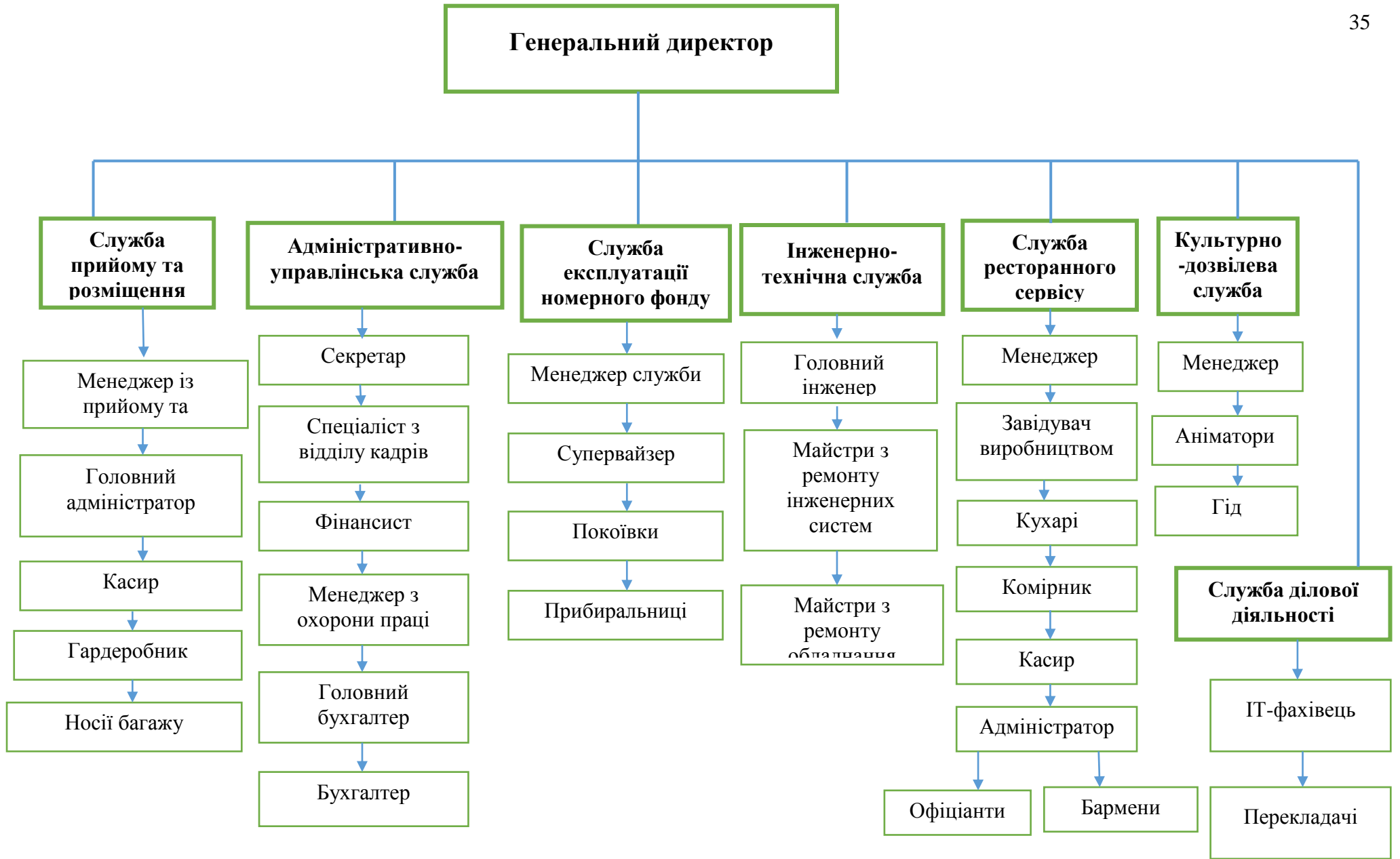


Рисунок 2.3- Організаційна структура функціонування готелю «Прем'єр Палац»

Як видно з рис. 2.3 управління готелем за представленою системою яка здійснюється на трьох рівнях. Перший складається з генерального директора, який здійснює оперативне керівництво готелем згідно з обраної та затвердженої власником (власниками) готелю, стратегією розвитку, представляє його у відносинах з партнерами та державними контролюючими органами. Саме йому підпорядковуються всі служби готелю, він направляє, контролює і координує їхню діяльність з метою одержання максимально можливого ефекту на кожній ділянці. Контроль за роботою персоналу всіх рівнів є однією з головних функцій генерального директора готелю [20].

Другий рівень управління формується з його заступників - вузьких спеціалістів, які несуть відповідальність за роботу окремих функціональних підрозділів, які вони очолюють та прийняття ефективних управлінських рішень у межах тих функцій, які на них покладені.

Для виконання зазначених функцій створюються окремі функціональні відділи, керівники яких підпорядковуються заступнику директора з того напрямку до якого цей відділ відноситься. Ці функціональні керівники утворюють третій рівень управління економічно-господарською діяльністю підприємства.

2.3. Інфраструктура готелю «Прем'єр Палац»

Готель «Прем'єр Палац» має в своєму складі 289 номерів, серед них 47 номерів (люксів і делюксів) у тематичному стилі оформлення, іменні люкси, представницький поверх. У номері Presidential suite бібліотека англійської, французької, німецької літератури, які призначені для туристів з метою ділових поїздок [22].

Тематичні номери присвячені історичним персоналіям – апартаменти «Роксолана» та «Гетьман». Для любителів сучасності також є номери у стилі Хайтек. Окрім цього є декілька номерів для алергіків обладнаних дерев'яною підлогою без ковроліну, гіпоалергенними подушками та матрасами. Також є номери для маломобільних груп населення, які становлять 10 % від загальної кількості номерного фонду. Номерний фонд готельного підприємства представлений наступними номерами [22, 23]:

– **Класичний одномісний** (23 м²)

Ширина ліжка 140 см, ванна 4,6м². Вид з номера на вулицю або внутрішній двір або на басейн. У номері: Wi-fi, TV-телевізор, міні бар, кондиціонер, телефон, фен, ванна.

– **Класичний двомісний номер** – (26 м²)

Ширина ліжка 140 см, ванна 4,6м². Вид з номера на вулицю або внутрішній двір або на басейн. У номері: Wi-Fi, TV-телевізор, міні бар, кондиціонер, телефон, фен, душ, регульоване опалення, гіпоалергенний матрац.

– **Прем'єр з широким ліжком** – (30,3 м²).

Однокімнатний двомісний номер середньою площею. Вид з номера на вулицю або внутрішній двір або на басейн. В номері: Wi-Fi, TV-телевізор, міні бар, кондиціонер, телефон, фен, душ, регульоване опалення, гіпоалергенний матрац, килимове покриття, капці, халат.

– **Стандартний одномісний** – (20,0 м²)

Затишний однокімнатний номер. Вид з номера на вулицю або внутрішній двір або на басейн. У номері: Wi-Fi, TV-телевізор, міні бар, кондиціонер, телефон, фен, душ, регульоване опалення, гіпоалергенний матрац, килимове покриття, капці.

– **Класичний двомісний з балконом** – (26 м²).

Однокімнатний номер з видом на вулицю. У номері: Wi-Fi, TV-телевізор, міні бар, кондиціонер, телефон, фен, душ, регульоване опалення, біде, туалетні приладдя, гіпоалергенний матрац, сейф, що вміщує ноутбук, халат, капці.

– **Делюкс** – (37 м²)

Однокімнатний номер з видом на вулицю. Номер складається з вітальні та спальні. 2 санвузли, біде. В номері присутні: Wi-Fi, TV-телевізор, міні бар, кондиціонер, телефон, фен, душ, регульоване опалення, біде, туалетні приладдя, гіпоалергенний матрац, сейф, що вміщує ноутбук, халат, капці, ванна, дзеркало для макіяжу з підсвітленням.

– **Сімейний номер – (60 м²)**

Вид з номера: вид на внутрішній двір. Ліжка шириною 160 см та 140 см. Номер ідеально підходить для сімейного відпочинку. У номері: Wi-Fi, TV-телевізор, міні бар, кондиціонер, телефон, фен, душ, регульоване опалення, туалет, телефон, у ванній кімнаті, килимове покриття, капці, халат.

– **Тематичний делюкс – Роксолана**

Один з оригінальних українських номерів у колекції Готелю. Номер названо на честь легенди української історії XV ст. – дочки священника Анастасії Лісовської, яка була вкрадена татарами під час набігу на українські землі та стала потім правителькою Османської імперії. Романтичний східний стиль пронизує всі деталі інтер'єру панорамного делюксу.

– **Тематичний делюкс – Гетьман**

Панорамний делюкс у стилі українського бароко. Дубовий паркет, піка з кінським волоссям на стіні, “вовча шкіра” на ліжку... В цьому номері відчувається дух української давнини.

– **Тематичний делюкс – Фен-шуй**

Цей панорамний напівлюкс припадає до душі любителям природних матеріалів та кольорів. Спокійна кольорова гама, розташування предметів меблів, перевірене спеціалістом з фен-шуй, - все це сприяє якщо не медитації, то максимальній релаксації.

– **Апартаменти на Представницькому поверсі**

У цьому номері на 7-му поверсі є вітальня, опочивальня та кабінет. У ванній кімнаті, що прилягає до опочивальні, встановлені сауна та джакузі.

– **Королівські апартаменти**

Чотирикімнатний номер на 8-му поверсі поряд із Президентськими апартаментами площею 110 м². Площа ванної кімнати, де встановлена сауна - 24,7 м². Всього в номері 3 санвузли. Номер складається з двох опочивалень, кабінету, вітальні, сервірувальної кімнати та гардеробної. Можливе об'єднання номеру з Президентськими апартаментами.

– Президентські апартаменти

П'ятикімнатний номер на 8-му поверсі площею 171 м². Знаходиться в пентхаусі з видом на вулицю Є. Чикаленка та бульвар Т. Шевченка. Номер складається з опочивальні (ліжко завширшки 200 см), кабінету з бібліотекою, камінної зали, їдальні (може використовуватися як кімната для переговорів) та опочивальні для гостей (ліжко завширшки 180 см). В номері 3 санвузли. У ванній кімнаті головної спальні встановлені сауна та джакузі. Є кімната для охорони, гардеробна та невелика кухня. Можливе об'єднання з Королівськими апартаментами [23].

Інфраструктура готельного підприємства «Прем'єр Палац» включає всі матеріальні і нематеріальні об'єкти та сервіси, які забезпечують комфортне перебування гостей. В підпорядкуванні готелю «Прем'єр Палац» є наступні приміщення:

- критий басейн 17 м під скляним куполом (працює цілий рік, температура води +29 ° C);
- Wellness Club зі SPA програмами;
- тренажерний зал фітнес-центр | pole dance студія;
- загальний лаунж/ вітальня з телевізором;
- Ideas Hub центр для розвитку та навчання менеджерів;
- тераса;
- казино;
- 5 конференц-залів (526 м²) для 350 чол. на 2-му поверсі | бізнес центр;
- банкетний зал;
- салон краси;
- сигарна кімната | місця для куріння;
- магазини на території;
- камера схову багажу;
- банкомат;
- приватна парковка;
- представницький поверх

На другому поверсі готелю «Прем'єр Палац» є цілий комплекс для підготовки та проведення ділових зустрічей, нарад, конференцій, презентацій, тренінгів та інших заходів, мають різні варіанти розсадки[22].

Особливо хочеться звернути увагу на конференц-зали, яких в готельному підприємстві є 5: «Михайлівський зал», «Володимирський зал», «Покровський зал», «Іллінський зал», «зал в укритті». Всі конференц-зали облаштовані сучасним мультимедійним забезпеченням, мають різну площу та призначення.

З початком війни особливою популярністю користується «зал в укритті» який знаходиться на першому поверсі готелю рис. 2.4.



Рисунок 2.4 – Конференц-зал в укритті готелю «Premier Palace»

Завдяки новому освітленню та високошвидкісному Інтернету, це повноцінна конференц-зона, яка готова забезпечити всі потреби ділових зустрічей на найвищому рівні. Це не просто безпечний, але й просторий, гарно освітлений, шумоізолюваний простір [22].

Особливості конференц-залу в укритті :

- *Гнучке зонування:* конференц-зал дозволяє використовувати кожен частину як окремі простори для різних типів розсадок, атракцій та харчування, забезпечуючи максимальний комфорт учасників події.
- *Базове технічне забезпечення:* забезпечено базове технічне обладнання, включаючи екран, проектор, звукову систему з мікрофонами, фліпчарт, клікер, доступ до Wi-Fi та дротовий інтернет.

- *Безпека:* зал має автономне електропостачання, автономну вентиляційну систему та посилений рівень охорони.

Дозвілля та розваги в готелі «Прем'єр Палац».

- Бутік «Fabulos» – розташований на першому поверсі готелю і представляє колекції різних світових дизайнів. Час роботи щодня з 10.00 до 22.00.
- Бутік «Francesco Smalto» – представляє класичні чоловічі костюми, сумки, окуляри та інші аксесуари. Час роботи щодня з 10.00 до 22.00.

Отож, інфраструктура всередині готелю покликана на створення комфорту, щоб гість почував себе максимально зручно, аналогічно тому, як він відчуває себе удома. Гість, повинен отримати той перелік послуг, які він чекав. Цих двох необхідних критеріїв треба дотримуватися, тим більше, що з точки зору витрат на значну кількість сервісів, які готелі можуть у себе забезпечити, витрати невеликі. При цьому прибутки істотно підвищуються, тому що чим більше сервісів, тим більше шансів заробити гостях. Чим повнішим буде набір послуг, що передбачають бажання гостей, тим більше задоволеними вони будуть. Важливою конкурентною перевагою готелю «Прем'єр Палац» є наявність певного обсягу автоматизації обслуговування гостей, що включає: карткову систему реєстрації, центр обробки викликів, автоматизовані довідкову і сервісні служби, інформаційні кіоски і банкомати. Реалізувати ці сервіси можна тільки за наявності якісного мережевого устаткування, що становить основу готельної ІТ-інфраструктури. Таким чином, в готельному підприємстві послуги розміщення, харчування та інші послуги доповнюють одна одну, у більшості випадків є взаємозалежними і сприймаються гостем як єдине ціле.

2.4. Особливості надання послуг харчування в готелі «Прем'єр Палац»

Готель «Прем'єр Палац» на сьогоднішній день має бездоганну репутацію не тільки за комфортом послуг, які надаються під час проживання, а й за особливостями організації харчування.

Харчування в готелі представлено наступними тарифними планами:

Континентальний план – який має назву «Постіль і сніданок», тобто у вартість проживання входить тільки сніданок.

Види обслуговування: вид сніданку - «Шведський стіл», який пропонує окремі позиції присвячені українській, класичній європейській, азіатській та середземноморській кухні. Справжньою прикрасою сніданку є концепція Fresh. Organic. Traditional – українські та типово київські страви, які готуються з місцевих екологічно чистих продуктів за унікальними рецептами команди професійних кухарів.

Також можна замовити окремі страви з меню ресторану за видом обслуговування «А-ля карт». Гості, які проживають в готелі можуть замовити їжу та напої безпосередньо в номер – «Обслуговування в номерах готелю».

Згідно з організаційною структурою ресторанного сервісу в готельному підприємстві є – 3 ресторани:

- панорамний ресторан «Terracotta» (середземноморська, традиційна українська кухня) на даний час працює в закритому режимі тільки при попередньому замовленні;

- панорамний ресторан «Атмосфера» на даху готелю Premier Palace Hotel Київ, звідки відкривається захоплюючий краєвид у центрі міста – Хрещатик, Бессарабський ринок, Олімпійський стадіон. Він особливо красивий під час заходу та сходу сонця, коли Київ вмикає вечірні вогні (італійська, азіатська та європейська кухня); графік роботи з 12.00 до 22.00 [22].

- ресторан "Ikigai" (японська кухня) найкраща японська концепція в місті. В меню вишукані страви з риби та рибної сировини. В цьому ресторані зазвичай є шведська лінія з 7.00 до 11.00 год.

Окрім ресторанів в готелі є 4 бари:

- лобі-бар | BAR 1909;
- вітамін бар "Лагуна" (Wellness, Pleasure та Japanese меню)
- представницький Лаунж;
- спорт-бар FanFest – дієтичне меню (за запитом)

Асортимент страв в меню закладів при готелі доволі великий та різноманітний. Меню заклад розробляє відповідно до сезонності з доповненням

або прибиранням позицій деяких страв, адже заклади харчування повинні відповідати високому рівню.

Так як заклади ресторанного господарства в готелі «Прем'єр Палац» працюють на сировині, на підприємстві є складські приміщення, комори, заготівельні та доготівельні цехи в яких відбуваються послідовні технологічні процеси приготування, реалізації готових страв в роздавальню та зали ресторанів.

Приймання товарів та сировини відбувається у завантажувальній. Після завантажувальної зони сировина направляється до складських приміщень. До неохолоджувальної комори надходять сухі продукти, овочі та коренеплоди, бакалійні товари та напої. М'ясо і риба, молочно-жирові продукти, гастрономія, фрукти, овочі, зелень та напої зберігаються в охолоджувальній камері.

Поряд із цими двома приміщеннями розташований склад матеріально-технічного забезпечення, комора тари та інвентарю.

У заготівельних цехах (овочевий, м'ясо-рибний) проводиться первинна механічна обробка овочів, м'яса, риби, а також виробляють напівфабрикати, які потім відправляються до гарячого цеху та проходять термічну обробку.

У гарячому цеху відбувається виготовлення перших, других страв, борошняних виробів, гарячих напоїв. В кондитерському цеху виробляються торти, тістечка, печиво. Вся інша сировина відправляються до холодного цеху в якому готують холодні страви та закуски, також відбувається порціонування гастрономічних продуктів, холодних напоїв [40, 41].

Весь брудний посуд з цехів відправляється до відділу мийної кухонного посуду, а весь столовий посуд (скляний посуд) до мийної столового посуду. Поряд із цим приміщенням розташовується сервізна, де зберігається чистий посуд для відвідувачів.

Реалізації готових страв, відбувається безпосередньо в роздавальній зоні, де офіціант відносить порції до обідньої зали. Поряд з обідньою залою знаходиться: вестибюль, вбиральня, гардероб у зручному доступі. В обідній залі є барна стійка. Неподалеку від неї розміщується підсобне приміщення для

бару, де зберігаються алкогольні та безалкогольні напої. Також є кімната для паління, яка обладнана потужною вентиляційною системою рис.2.5.

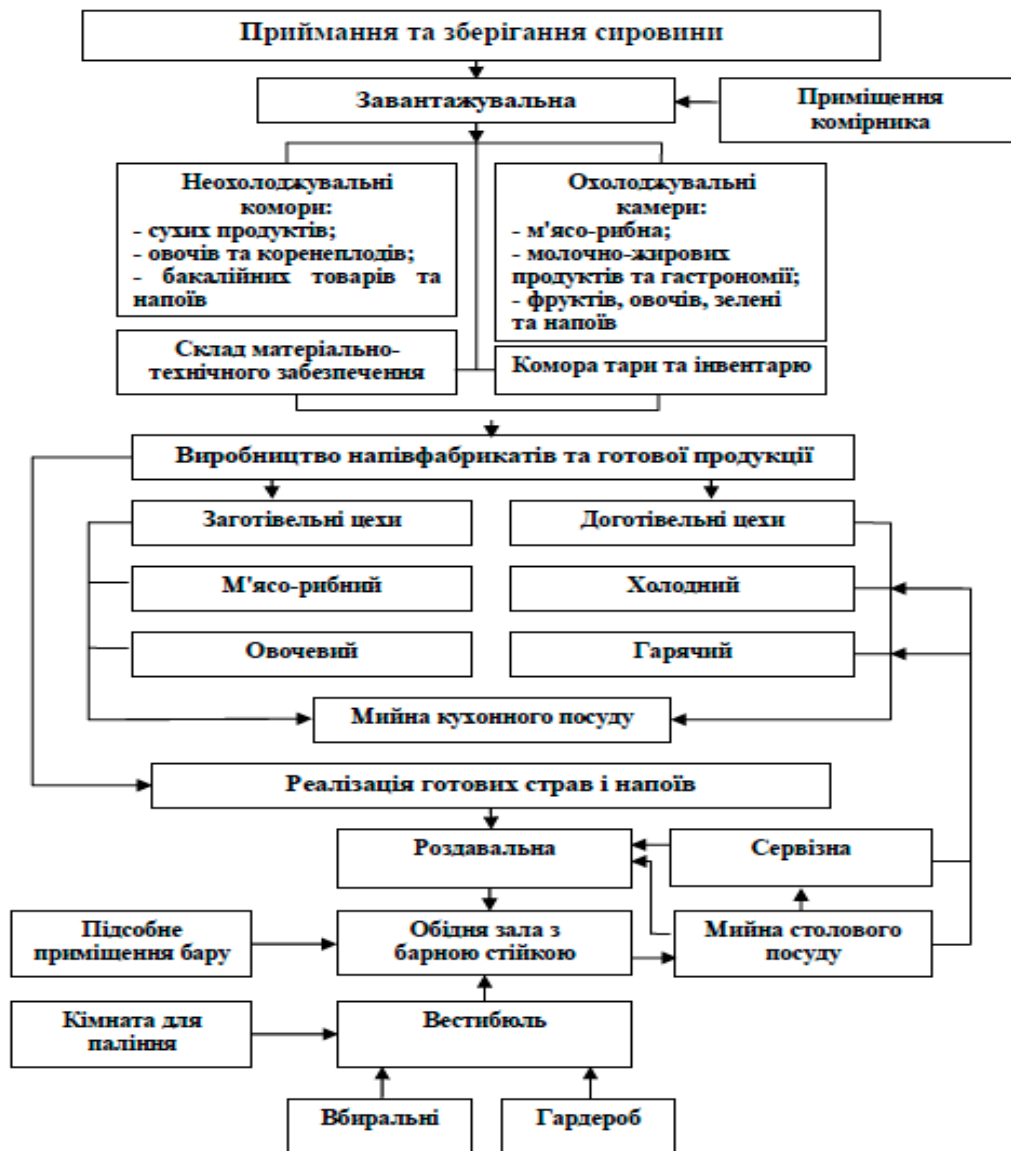


Рисунок 2.5 – Структурно-технологічна схема організації виробництва ЗРГ [41]

Структурно-технологічна схема повністю відображає всі необхідні приміщення для правильної роботи закладів ресторанного господарства при готельному підприємстві.

Отже, організаційно-технологічна діяльність готельного підприємства Прем'єр Палац, повністю забезпечує діяльність всіх служб на високому рівні. Основні та додаткові послуги відповідають готелю ділового призначення. Організація виробництва страв в усіх закладах ресторанного господарства, які є в підпорядкуванні готелю відповідає вимогам та має правильну логічну послідовність.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБЛЕННЯ КРИТЕРІЇВ ПІДБОРУ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛІ «ПРЕМ'ЄР ПАЛАЦ»

3.1. Аналіз роботи програмного забезпечення в готелі «Прем'єр Палац»

Сучасний готель – не лише комфортний засіб розміщення, який забезпечує послуги з проживання та харчування. Для конкурування в умовах ринку готельне підприємство має забезпечити гостя всім необхідним для відпочинку та роботи. Залежно від спеціалізації готелю, при ньому можуть функціонувати бізнес-центр, конференц-зал, SPA-салон, басейн. Якісне і оперативне управління такою складною структурою не можливе без використання – автоматизованої інформаційної системи готельного підприємства [21].

В *автоматизовану інформаційну систему (AIC)* готельного підприємства можуть входити:

- ✓ Система управління готелем (PMS – Property Management System).
- ✓ Система управління закладом ресторанного господарства (POS – Point Of Sales).
- ✓ Централізована система бронювання (CRS – Central Reservation System).
- ✓ Система інтернет-бронювання (WRS – Web Reservation System).
- ✓ Система кадрового обліку (HRS – Human Resource System).
- ✓ Система безпеки (SS – Security System).

За сферою використання AIC та *автоматизовані інформаційні технології – (AIT)* розділяються на:

- системи управління готельними підприємствами
- системи управління закладами ресторанного господарства

Ці системи побудовані з урахуванням світового досвіду управління готельними підприємствами. В загальному, автоматизований процес планування в готельному підприємстві складається з основних підсистем: управління фінансами, матеріальними потоками, обслуговуванням, персоналом, маркетингом та ін. На рис. 3.1 наведено типову модель набору модулів для готельного підприємства «Прем'єр Палац».

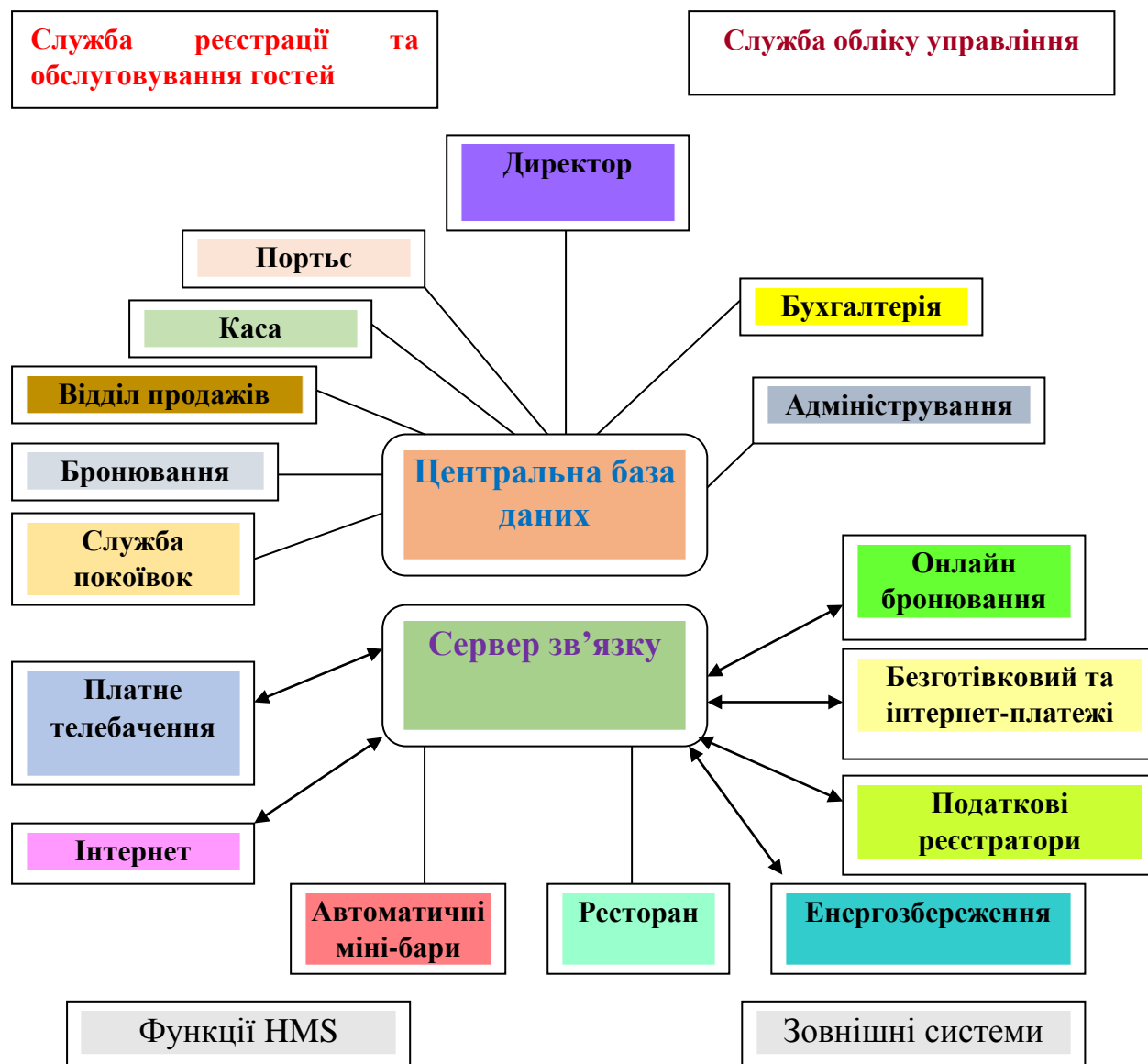


Рисунок 3.1– Базова модель набору модулів і зовнішніх систем АСУ готелю

У готелі «Прем'єр Палац» використовують АСУ, яка складається з набору модулів, підсистем та блоків. Ці підсистеми можуть змінюватися залежно від виду послуг.

На сьогодні готель «Прем'єр Палац» використовує *автоматизовану систему управління (АСУ) Servio* від компанії **Exeprt Solution** та **Epitome** [22].

Програмний продукт Servio – це комплексне рішення по автоматизації та оптимізації, яке значно спрощує введення оперативного і управлінського обліку, формування звітності, управління персоналом і програмами лояльності.

Рисунок 3.2 – Інтерфейс ACU Servio

ACU Servio складається із підсистем, кожен з яких призначений для вирішення конкретних завдань по автоматизації готельного підприємства, закладів ресторанного господарства, СПА-комплексу, фітнес-залу об'єднуючи їх в єдину систему управління і забезпечуючи повноцінний взаємозв'язок. Servio має web-інтерфейс і може підтримувати відображення даних або у вигляді таблиці або у вигляді шахматного розташування. Особливість цієї програми, що спрощує взаємозв'язок та створює копії між центральним офісом бронювання та компаніями-клієнтами [29].

Рисунок 3.3 – Зовнішній вигляд анкети-гостя в ACU Servio

Таким чином, вся інформація надходить у базу даних, завдяки цьому не виникає повторного бронювання номерів. У *Servio* є можливість перемикання режимів поселення гостей – за номерами або по місцях. Способи передоплати також можуть бути різними.

Основні модулі *Servio* які використовує готельне підприємство «Прем'єр Палац».

- ***Servio HMS*** – базовий інструмент в системі автоматизації для готелів, що володіє найбільш широким набором функцій. Програма вирішує всі завдання пов'язані із бронюванням номерів і обслуговуванням гостей (поселення, розрахунок, тощо), має вбудовану CRM для housekeeping, інструменти для конференц-сервісу. Гнучка система налаштування тарифів і установка спеціальних умов для кожного каналу продажів дозволяє ефективно використовувати номерний фонд готелю, забезпечуючи при цьому захист від овербукинга. Дозволяє формувати більше 130 звітів.

- Модуль бронювання на сайт ***Servio Reservation*** – призначений для здійснення прямих продажів із сайту готельного підприємства. Модуль встановлюють на сайт готелю і підключають до *Servio HMS*. Вся інформація про тарифи, доступність номерів і нові броні автоматично синхронізується між даними програмними інструментами в реальному часі без затримок.

- ***Channel Manager*** для OTA каналів – програмний інструмент, який повністю автоматизує використання OTA-каналів. Автоматичне отримання броней в PMS, зміна тарифів, оновлення актуальних даних про доступність номерів на всіх OTA-каналах (Booking, Expedia). *Channel Manager* дозволяє використовувати до 500 OTA каналів одночасно.

- Для ресторану при готелі використовують програмне забезпечення ***Servio POS***. За допомогою цієї програми автоматизують роботу для барів та ресторанів, мета якого оптимізувати управління персоналом. Програмний продукт *Servio POS* є дуже гнучким у роботі адже його можна використовувати на різних типах підприємства.

- Модуль ***Servio POS SPA*** – багатофункціональний інструмент для автоматизації СПА, фітнес-центрів і салонів краси. Модуль дозволяє вести

клієнтську базу, проводити інвентаризації, контролювати складські залишки, а також організовувати різні маркетингові заходи. Система дозволяє адміністратору швидко та ефективно здійснювати контроль за персоналом шляхом авторизації в системі та розподілом прав доступу. Персонал закладу може оперативно запланувати або отримати необхідну інформацію про надані послуги, дату і час наступного сеансу. Модуль також містить інструменти для залучення і утримання гостей, підтримує дисконтну, бонусну та платіжну систему [21].

Також готель «Прем'єр Палац» використовує не менш поширену в Україні систему *Eritome*.

- *Eritome PMS складається із:* базового модуля, модуля груп, модуля історії, модуля менеджера, модуля звітів, модуля управління безготівковими платежами, модуля «Туристичні агенства». Дана система оптимізована під українські законодавства, при тому, що всі нові зміни і побажання користувачів відображаються у нових версіях системи. Інтерфейс системи рис.3.4.

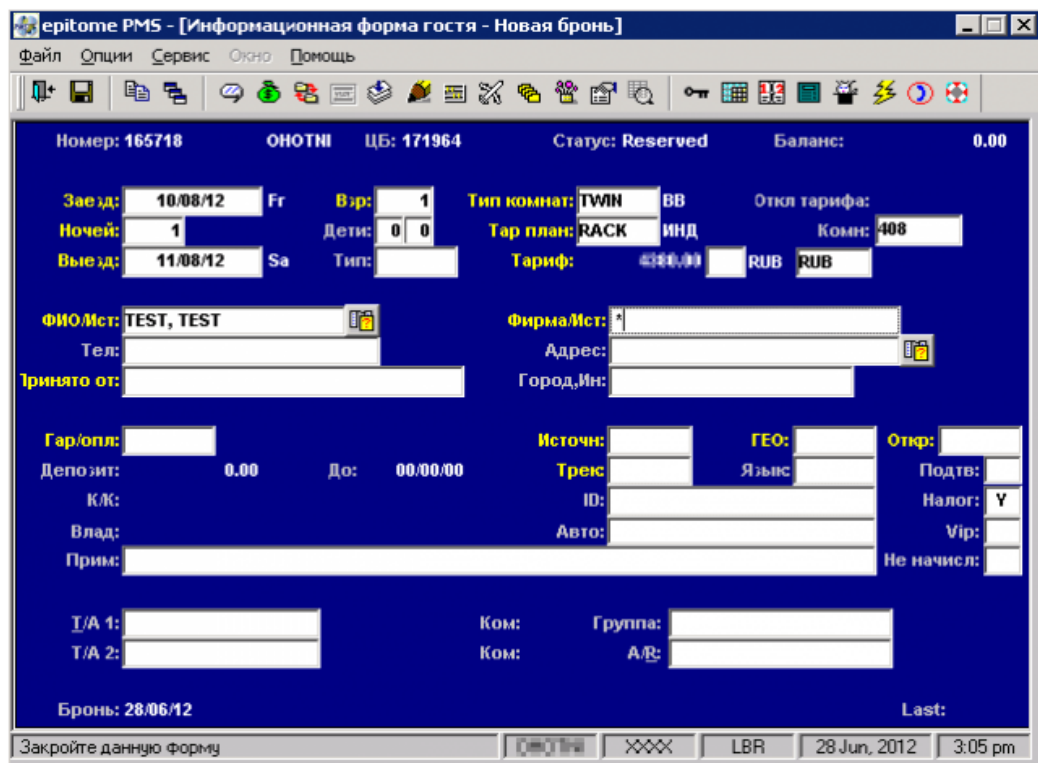


Рисунок 3.4 – Інтерфейс Eritome PMS

Отож, використання програмного продукту Servio та Eritome в готелі «Прем'єр Палац» дозволяє ефективно використовувати налагоджений процес

роботи всіх відділів, полегшує роботу співробітників та сприяє у забезпеченні ефективного управління готелем.

3.2. Види автоматизованих систем управління для різних типів готельних підприємств

Основою автоматизованої інформаційної системи будь якого готельного підприємства є *система управління готелем (PMS)*. В Україні ці системи управління почали розвиватися в середині 90-х років. На сьогодні існує багато програмних продуктів, які розроблені різними виробниками (Oracle Corporation, UCS, expert Solution, infor), а також інші.

Всі ці системи розроблялися через фірму-розробника для певного готельного підприємства. Цей продукт тестують та впроваджують в роботу готельного підприємства і якщо він мав гарні показники з цією розробкою виходили на ринок. Для багатьох систем управління готельним бізнесом за основу взяли ресторанну (POS).

Система PMS вважається специфічною адже вона є вітчизняною для українського ринку тому її використання полягає в наступному:

- забезпечення ведення звітності до національного законодавства;
- система повинна мати можливість поселяти гостей не тільки по номерах, а й по ліжко-місцях (якщо це хостел);
- гість обирає сам коли йому розраховуватися: при бронюванні, поселенні чи виїзді.

Для того, щоб працівники не зловживали своїми повноваженнями в системах для управління готельними підприємствами звужується свобода дій.

Загалом готельні системи мало відрізняються одна від одної. Всі вони в загальному схожі між собою, адже можна управляти номерним фондом, розподіляти службові обов'язки між обслуговуючим персоналом, обмінюватися даними із електронними замками і.т.д. Відмінності можна побачити на рівні особливостей реалізації тих чи інших функцій, які підтримує інтерфейс, а також інших додаткових можливостей.

Вибираючи систему управління кожен власник готелю повинен звертати увагу не лише на цінову політику, а й бути впевненим в надійності цього продукту, якісній роботі, постійна підтримка інтерфейсу та варіювання його відповідно до створених запитів. Внесення чи коригування змін у програмі можуть вирішити лише за кордоном, оскільки ці бренди гарантують якість функціонування і різноманітність функцій. З місцевими розробниками таких проблем не виникає, але деякі програмні продукти потребують доопрацювання під замовника відповідно типу готельного підприємства чи кількості наданих послуг.

Отож, на сьогодні майже всі готельні підприємства користуються схожими автоматизованими системами, в залежності від того закордонного вона виробництва чи вітчизняного.

Для порівняння візьмемо мережеві готельні підприємства такі як: InterContinental Hotels Group, Hilton Hotels & Corporation, Hyatt Hotels Corporation та інші. До цих готельних підприємств відноситься **OPERA i Fidelio**, системи управління від корпорації Oracle рис.3.5.

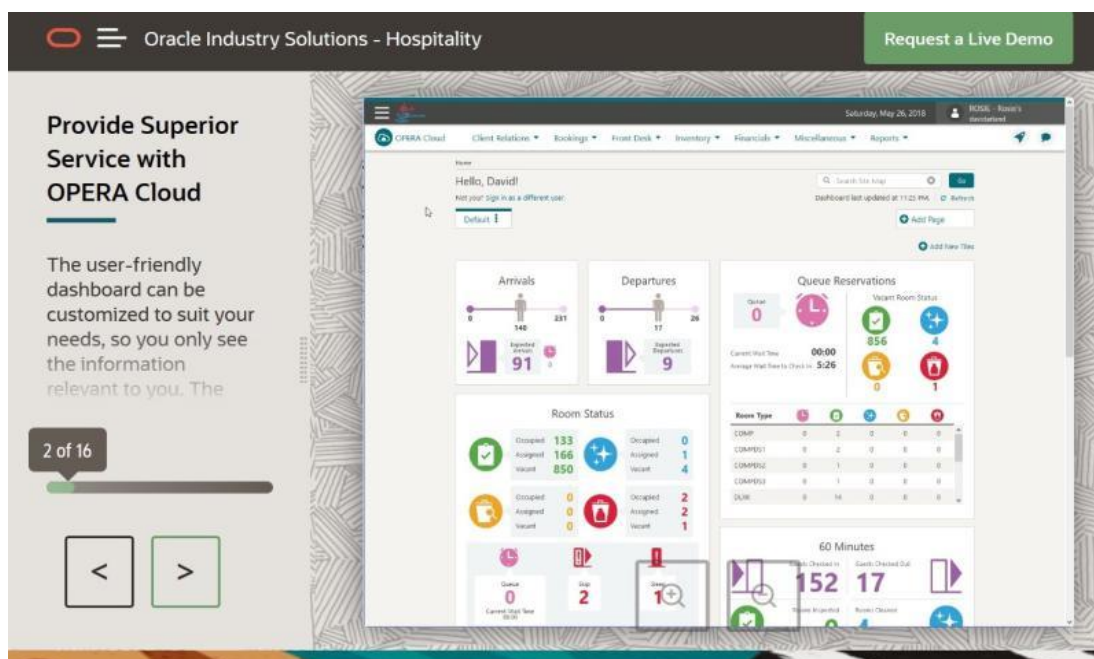


Рисунок 3.5 – Інтерфейс АСУ Oracle

Систему Fidelio можна використовувати мережевим готелям, бізнес-готелям, мотелям, замських готельним підприємствам. Ця система призначена для вирішення різних питань: від продажів, бронювання, розміщення гостей до

організації різни івентів, конференцій, симпозіумів, бенкетів до збору інформації для фінансового контролю та управлянського обліку діяльності підприємства.

Oracle OPERA, має ряд функцій, що спрощують управління мережевими готелями. Система централізованого бронювання дозволяє контролювати доступність номерів усіх готелів, які входять в мережу і робити замовлення відразу в декількох [31]. У централізовану інформаційну базу надходить інформація про гостей. Крім того, система забезпечує обмін інформацією із профайлів гостей між усіма готелями. І модулів, що входять до складу OPERA можна виділити модуль, який управляє за управління тарифами і інтелектуальний модуль, який забезпечує аналіз і візуальне представлення основних показників роботи готелю. Система управління дозволяє контролювати стан номерів, при цьому одночасно реагувати на запити гостей. OPERA підтримує до 1000 інтерфейсів, може працювати на серверах встановлених безпосередньо в готелях або через інтернет.

Існує ще спрощена версія продукту *Oracle Hospitality OPERA* – повнофункціональна система управління. Система є флагманським продуктом в лінійці Oracle Hospitality for Hotels and Resorts корпорації Oracle для готелів і курортних готелів. Oracle Hospitality OPERA підходить також для будь якого типу готелю і форми власності рис.3.6.

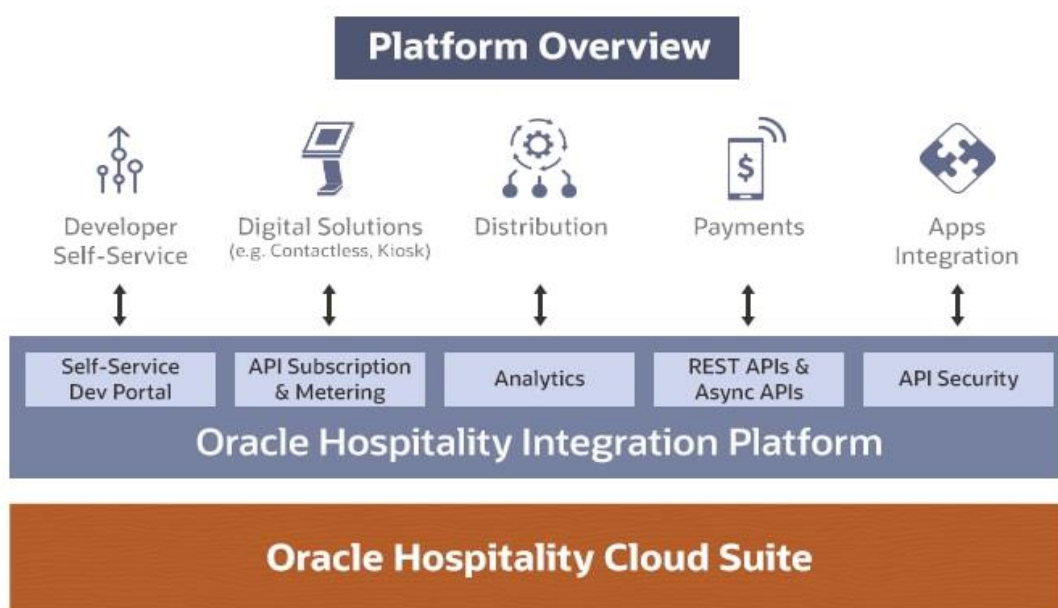


Рисунок 3.6 – Oracle Hospitality OPERA

Основними перевагами цієї програми є зручний інтерфейс, висока надійність, гнучкі налаштування параметрів і екранів. Не дивлячись на те, що ця система розроблена за кордоном, вона досить якісно адаптована під українські умови ведення готельного бізнесу, а також має великі перспективи в розвитку[31].

Система Oracle Hospitality OPERA сумісна із такими світовими системами бронювання як «Amadeus», «Wordsplan». Цю систему можна використовувати для самостійних готелей, а також для мережевих категорією 5*.

Особливості системи Oracle Hospitality OPERA є:

- бронювання;
- карта гостя;
- управління номерним фондом;
- звіти;
- служба прийому та розміщення;
- управління тарифами;
- розрахунки з гостями;
- глобальна перспектива.

Програма має систему для роботи та модулі підсистем.

Існує спрощена версія управління готелем *OPERA Xpress*. Для неї також всі необхідні опції і функціонал можна вибирати з різних модулів.

Oracle Hospitality Suite 8 реалізований сучасний інтерфейс в стилі поштової програми Microsoft Outlook для зручності користувачів, які звикли до роботи з Microsoft. Ця програма дозволяє вирішувати завдання із: бронювання, прийому та розміщення гостей, організація конференцій, бенкетів, управління зв'язками з гостями та надання повних даних для управлінського та фінансового контролю.

Система Oracle Hospitality Suite 8 включає такі підсистеми:

- управління зв'язками з гостями;
- бюро прийому і розміщення;
- управління номерним фондом;
- звіти;
- нічний аудит;

- організація конференцій і банкетів;
- розрахунки з гостями;
- центр обслуговування;
- конфігурація;
- додаткові функції.

Особливістю даної системи управління готельними підприємствами є те, що існують спеціальні комплектації для готелів будь-якого типу і розміру: приватні готелі, мережеві, бізнес-готелі, курортні, сімейні готелі, санаторії, пансіонати, мотелі та ін.

Ще однією популярною в Україні є *система управління готелем Eritome PMS*. Вона розроблена у США компанією Infor. Ця система побудована за модульним принципом і може використовуватися для готелів будь якого типу, категорії і розміру.

Eritome PMS використовують у готелях: «Прем'єр Палас», «Дніпро», «Ріксос- Прикарпаття» в м. Трускавець.

Найдавнішою системою управління готелем вважається *Interhotel* має назву «*Готель 2.3*» і призначена для різних категорій готельних підприємств. Система має стандартний набір модулів, які можуть доповнюватися [30]. В Україні відомий програмний комплекс «Парус готель». В цього продукту також є модулі:

- модуль готель (Парус-готель);
- модуль ресторан (парус-ресторан);
- модуль консолідація;
- модуль канцелярія;
- модуль пропускний режим;
- модуль розважальний комплекс;
- модуль краса, здоров'я, спорт;
- модуль реклама;
- модуль гірськолижний комплекс;
- модуль магазин;
- модуль інтернет-консультант.

Система «Парус-готель» складається з таких основних блоків: номерний фонд, тарифи, дані про місця, зворотній зв'язок, обслуговування, ресепшн.

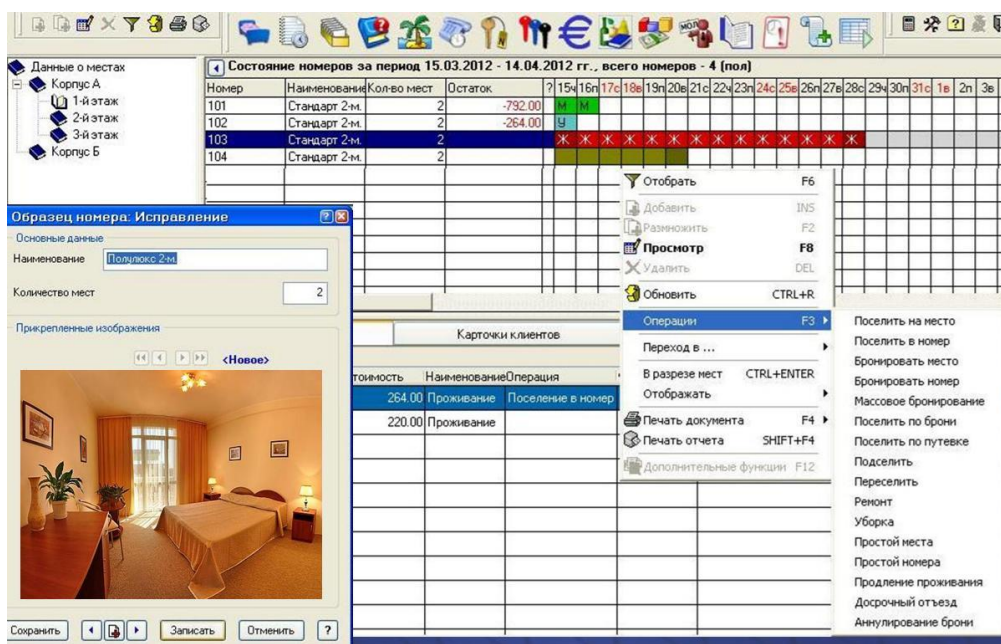


Рисунок 3.5 – Інтерфейс системи «Парус-готель»

З поміж інших автоматизованих систем управління в готельних підприємствах широкого поширення набула система «Edelweiss / Medallion». Цю систему вперше створили для хостелів у Швейцарії пізніше її почали удосконалювати.

Хоча програма створена під західні вимоги, але вона здатна підтримувати такі функції: передплата, можливість поселення по місцях і форми обов'язків звітів, фіксація дій, які використовують співробітники.

В базову версію системи закладені функції бронювання номерів, поселення гостей, нарахування оплати за проживання, розрахунок додаткових послуг. Основними споживачами цієї програми є 3*, 4* готелі. В Україні цю програму використовують понад 20 готельних підприємств.

Ще однією поширеною автоматизованою системою, яка популярна в Україні є Servio від компанії Expert Solution. Цю систему використовує готель «Премер Палац» принцип роботи якої описано у п. 3.1. Окрім цього готелю цією системою користуються також: irisHotels, Fairmont Grand Hotel Kiev, Royal Hotel de Paris, Royal Grand Hotel Kiev, готель «Турист».

Не менш відомою компанією АСУ є компанія UCS. Для автоматизації засобі розміщення компанія UCS рекомендує використовувати сучасну готельну систему Shelter. За допомогою цієї програми можна ефективно управляти всіма процесами готелю. Інформаційна система Shelter об'єднує в один простір роботу рецепції, відділ продажів, службу порт'є, господарську службу та інші служби. Завдяки цьому бізнес стає прозорим і легкокерованим.

Програма АСУ Shelter складається із певного набору модулів і ядра завдяки цьому можна зробити розмежування користувальницьких прав доступу, а також формувати автоматизовані робочі місця з потрібним функціоналом.

Окрім найбільш сучасних АСУ в готельних підприємства є ще інші програми, менш масштабні, які розроблені в Україні або замовлені під українські готелі – АСУ ProHotel, SimpleHotel, B-52, Super Hotel [21].

Більшість готельних підприємств використовують автоматизовані системи іноземного виробництва, які мають різні набори модулів та є багатофункціональними. Проте, український ринок також почав активно розробляти системи для автоматизованого керування різними типами готельних підприємств. Автоматизовані системи в майбутньому будуть мати перспективу не лише на вітчизняному ринку, але складуть конкуренцію і зарубіжним виробникам[32, 33].

3.3. Розроблення критеріїв підбору автоматизованих систем управління для готельного підприємства «Прем'єр Палац»

Мережа готелів «Прем'єр Палац» це 12 готелів від 3*до 5*, об'єднаних єдиним стандартом якості понад 2100 номерів. Тому, для єдиної ситеми управління АСУ готелів необхідним було максимально спростити роботу персоналу, пришвидшити процес обслуговування, мати можливість дистанційно працювати, перевіряти кількість вільних номерів, їх підготовку до заїзду гостя, забезпечити наявність клімат контролю готелю в різні сезони, тощо. Можливість готелям розраховуватися відразу при замовленні на сайті або безпосередньо в готелі [22]. Для того щоб в різних частинах світу мати оновлену інформацію в

готельній мережі «Прем'єр Палац» використовують автоматизовану систему управління *Epitome (ACU) та Servio*.

Таблиця 3.1 – Порівняльні характеристики фірм-розробників автоматизованої системи управління готелем [джерело складено автором]

Ознаки порівняння	Автоматизована система управління підприємством	
Основний продукт	Servio	Epitome
Впровадження	<i>Exept Solution</i>	<i>Exept Solution</i>
Прехід на інші рівні	<i>Оплачується згідно вимог розробника</i>	<i>Перехід на інші рівні за 40 % від початкової вартості, страхування</i>
Супровід	<i>Система має можливість зв'язку з CRM, PMS-системами. Інтегрована з багатьма бухгалтерськими програмами.</i>	<i>epitome PMS функціонує в середовищі Windows, володіє 32-бітної архітектурою і відкритою структурою даних під керуванням потужної СУБД MS SQL Server.</i>
Вартість основного продукту	<i>250000 тис. грн</i>	<i>200000 тис. грн</i>
Функціональні можливості	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Бронювання номерів ✓ Конференц-сервіс ✓ Автоматизація SPA-центрів ✓ Маркетингові запити ✓ Автоматизація роботи з OTA-каналами (онлайн-туристичними агентствами) є важливим аспектом управління готелями та іншими місцями розміщення. Вона включає автоматичне отримання бронювань у системі управління готелем (PMS), зміну тарифів та оновлення актуальних даних про доступність номерів на всіх OTA-каналах, таких як Booking.com, Expedia тощо. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Управління бронюванням ✓ Управління доступністю номерів ✓ Управління клієнтами ✓ Фінансовий модуль ✓ Інтеграція з OTA-каналами

Як видно з табл. 3.1 система Epitome PMS сертифікована Microsoft, проста у використанні і володіє необхідною гнучкістю для застосування в управлінні готелями будь-якого типу, категорії і розміру. Потужний функціональний інструментарій Epitome PMS створює успішну технологію ведення бізнесу в готелі, підвищує фінансові показники. SERVIO Hotel —забезпечує злагоджену роботу всіх без винятку готельних служб для організації якісного обслуговування

й уваги до побажань кожного гостя. Також ця програма для готелю чітко розмежує обов'язки та функції працівників — це реалізується за допомогою індивідуального доступу до системи. Інформаційна програма для готелів SERVIO Hotel разом з іншими програмами, наприклад, бухгалтерською або системою керування рестораном, являє собою центральний елемент керування, з'єднуючи всі потоки даних і регулюючи всі процеси.

Таким чином, ці програми є доволі ефективними для роботи готельного підприємства, але на сьогодні, існують новітні програмні продукти, які легко встановлюються та налаштовуються за допомогою планшетів, телефонів iOS, Android, App Store і Play Market.

Відповідно до цих програмних продуктів, які використовує готельне підприємство необхідно розробити критерії підбору додаткових програм, які будуть з легкістю інтегруватися із Eritome та Servio.

Для всіх готельних підприємств незалежно від їх категорії при впровадженні АСУ повинні враховуватися три основні критерії оцінки доцільності інвестицій в автоматизовані системи управління:

1. Конкурентні переваги в порівнянні з іншими АСУ.
2. Підвищення продуктивності роботи готельного підприємства.
3. Максимальне використання наявних ресурсів готелю.

При виборі автоматизованої системи для готелю також важливо враховувати ключові критерії, щоб забезпечити ефективне управління, підвищення якості обслуговування гостей та оптимізацію операційних процесів.

Основні критерії які необхідні для автоматизованої системи управління готелю «Прем'єр Палац», повинні мати [33,34]:

1. Функціональні можливості

- ✓ *Управління бронюваннями:* наявність системи управління бронюваннями (PMS), яка дозволяє легко керувати бронюваннями, перевіряти наявність номерів, реєструвати гостей та відправляти підтвердження.
- ✓ *фронт-офіс:* можливість управління реєстрацією гостей, поселенням та виїздом, обробка платежів та управління рахунками.

- ✓ *Управління запасами:* контроль за інвентарем, управління запасами та замовленнями.
- ✓ *Звітність та аналітика:* генерація звітів та аналітики для управління бізнесом, прогнозування попиту та прийняття рішень.
- ✓ *Управління подіями:* інструменти для організації та управління конференціями, банкетами та іншими заходами.
- ✓ *Інтеграція з іншими системами:* здатність інтегруватися з існуючими системами, такими як CRM, POS, системи електронних замків, бухгалтерські програми тощо.

2. Зручність використання

- ✓ *Інтерфейс:* зрозумілий та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, який спрощує навчання персоналу.
- ✓ *Підтримка мобільних пристроїв:* доступність системи через мобільні додатки для зручності співробітників та гостей.

3. Надійність та безпека

- ✓ *Захист даних:* високий рівень захисту даних гостей та фінансової інформації.
- ✓ *Відновлення даних:* можливість резервного копіювання та відновлення даних у разі збою системи.

4. Підтримка та обслуговування

- ✓ *Технічна підтримка:* наявність кваліфікованої технічної підтримки, яка швидко реагує на запити.
- ✓ *Навчання та документація:* доступ до навчальних матеріалів та документації для персоналу.

5. Вартість

- ✓ *Ціна системи:* збалансована ціна системи та її відповідність бюджету готелю.
- ✓ *Модель оплати:* гнучкі варіанти оплати (передплата, одноразова оплата, SaaS).

- ✓ *Скриті витрати*: відсутність скритих витрат на налаштування, підтримку та оновлення.

6. Відгуки та репутація

- ✓ *Відгуки користувачів*: позитивні відгуки від інших готелів та користувачів системи.
- ✓ *Репутація постачальника*: довіра до постачальника системи та його репутація на ринку.

7. Можливості масштабування

- ✓ *Масштабування*: здатність системи рости разом з готелем, включаючи додавання нових номерів, послуг та підрозділів.
- ✓ *Гнучкість*: гнучкість у налаштуваннях і можливість адаптації під специфічні потреби готелю.
- ✓ *Інноваційність*.
- ✓ *Нові технології*: підтримка нових технологій, таких як штучний інтелект, автоматизація процесів, чат-боти для обслуговування гостей.

Враховуючи ці критерії, можна підібрати автоматизовану систему, яка найкраще відповідатиме потребам конкретного готелю, сприяючи підвищенню ефективності його роботи та рівня задоволеності гостей. Всім цим критеріям відповідають такі сучасні автоматизовані системи HiJiffy та Metaforsa, які можна впровадити для роботи в готельне підприємство.

3.4 Аналіз впровадження автоматизованої системи для готелю «Прем'єр Палац»

Нові автоматизовані системи для готелів активно розвиваються завдяки прогресу в технологіях.

На сьогоднішній день нами проведено аналіз автоматизованої системи управління готелю «Прем'єр Палац», який використовує програмний продукт **Servio** та **Epitome**. Ці програмні продукти мають у своєму складі велику кількість модулів, зручний та розширений інтерфейс, доступне керування, забезпечення багатьох процесів зовнішньої та внутрішньої роботи готелю. Для спрощення роботи портє пропонуємо додати сучасну систему автоматизованої комунакації

з гостями за допомогою віртуальних Чат-ботів, які надаватимуть інформацію про всі необхідні послуги в режимі реального часу.

Найбільш новою та сучасною є АСУ **HiJiffy**: чат-бот, який інтегрується з вебсайтом готелю та соціальними мережами, надаючи миттєві відповіді на запити гостей [37]. Чат-бот розроблено на базі штучного інтелекту. Даний чат використовують з метою більш ґрунтовної та швидкої відповіді гостям, які хочуть дізнатися більше інформації безпосередньо перед бронюванням. Особливістю цього чат-боту є те, що він може надавати відповіді на питання більше ніж на 130 мовах використовуючи при цьому різні соціальні мережі для обміну повідомленнями. У світі чат-бот HiJiffy використовує понад 1800 готелів.



Рисунок 3.6 – Сучасна віртуальна система «HiJiffy»

Віртуальний помічник, який працює на основі діалогового штучного інтелекту, що спеціалізується на сфері гостинності, надає інформацію, яку запитують потенційні гості. Віртуальний помічник допомагає пройти повністю бронювання. Автоматизує повідомлення, що надсилаються до, під час або після етапу реєстрації, щоб покращити якість обслуговування гостей. Інтегрує свою PMS, щоб пропонувати майбутнім гостям форми попередньої реєстрації та мінімізувати час, проведений на стійці реєстрації. Також можливе додавання цифрових ключів.

Віртуальний консьєрж на базі штучного інтелекту автоматично обробляє запити гостей та передає їх потрібній команді.

Окрім цієї системи пропонуємо впровадити автоматизовану систему «Розумний готель» від компанії Larnitech, яка дозволить вирішити багато питань, щодо економії ресурсів самого готелю особливо в нинішніх умовах.

Система розумний готель – це сучасна відповідь на запити найвимогливіших до комфорту гостей закладу. Це новий рівень безпеки, що забезпечує збереження майна гостей проживаючих в готелі.

Інтеграція системи розумний готель з урахуванням запитів та побажань замовника дозволяє довірити вирішення більшості проблем вискоєфективним електронним системам. Гості можуть почувати себе як вдома і бути впевненими у безпеності.



Рисунок 3.7 – Автоматизована система «Розумний готель»

Розумний готель – це комфорт життя всіх гостей, це автоматизовані сценарії роботи кожного елемента готелю, це дистанційне керування його функціями за допомогою ноутбука, планшета, смартфона. Це ще й ідеальна атмосфера – встановлення оптимальної температури, забезпечення відповідного рівня внутрішнього освітлення, а у разі поганих погодних умов автоматичне закриття штор, жалюзі та рольставень.

«Розумні» рішення для готельного підприємства – це єдина система контролю та управління зі зручним і доступним інтерфейсом. Розробники пропонують децентралізовану провідну систему, яка працює на CAN-шині та

виділяється серед інших швидкістю відповіді. Також розробили власний застосунок Larnitech, який дає можливість керувати системою з мобільних пристроїв. Додаток підходить для iOS, Android, Linux та Windows і може бути безкоштовно завантажений з App Store і Play Market.

Завдяки нескладному набору елементів, які входять до складу системи розробляється базова автоматизація з багатьма можливостями. Компанія пропонує використовувати Metaforsa – це комплексне економічне рішення від компанії Larnitech, в якому представлені всі основні функції «розумного готелю» [36].



Рисунок 3.6 – автоматизована система Metaforsa

Готовий до установки комплект складається з датчиків температури, руху, положення дверей, вікон та основного модулю.

Основні функції функції автоматизованої системи Metaforsa:

1. Управління освітлювальними приладами;
2. Управління приводами штор;
3. Управління розетками;
4. Управління клапанами подачі води;
5. Управління клапанами опалювальної системи;

З планшетом або смартфоном завжди можна змінити налаштування систем клімат-контролю, перевірити, чи закрито вікно або відключити світло, яке забули вимкнути, навіть якщо гість перебуває поза межами свого номера та готелю в цілому. Додаток може відправляти текстові і голосові повідомлення на

мобільний телефон, про події або надзвичайні ситуації (спрацьовування системи безпеки, витік води, перевищення заданих порогів датчиків і т.д.).

Розумний готель – це система, заснована на власній мережі передачі даних. Головний блок управління, тобто сервер, дозволяє здійснювати повний контроль та керування готелем через Інтернет. Тому достатньо мати смартфон, планшет або ноутбук із виходом у мережу, щоб працівники контролювати робочий стан всього готелю, а проживаючі могли налаштувати під свої потреби номер в якому проживають [36].

В умовах сьогодення головною перевагою даного обладнання є те, що завдяки датчикам та акумуляторам, система може працювати до 12 годин при відключенні світла. Тому, таке обладнання швидко окупиться готельному підприємстві завдяки ресурсощадним технологіям. Використання сучасних компонентів і доступність найпопулярніших функцій, в пакетному вирішенні Metaforsa, забезпечують відмінний баланс функціональності і ціни.

Таблиця 3.2 – Порівняльні характеристики запропонованих автоматизованої системи управління готелем [джерело складено автором]

Ознаки порівняння	Автоматизована система управління підприємством	
Основний продукт	<i>HiJiffy</i>	<i>Metaforsa</i>
Впровадження	<i>Servio POS, Spa Servio planner</i>	<i>Servio POS, Spa Servio planner, CRM</i>
Прехід на інші рівні	<i>Вартість оплати відразу після оновлення ПЗ. Лінія технічного обслуговування безкоштовна</i>	<i>Вартість оплати здійснюється щороку. Лінія технічного обслуговування безкоштовна</i>
Супровід	<i>Додаток підходить для iOS, Android, App Store і Play Market</i>	<i>Додаток підходить для iOS, Android, Linux та Windows і може бути безкоштовно завантажений з App Store і Play Market.</i>
Вартість основного продукту	<i>300000 тис. грн</i>	<i>400000 тис. грн</i>
Функціональні можливості	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Перевірка цін проти OTA</i> ✓ <i>Стандартні інтеграції API PMS і CRM</i> ✓ <i>Кампанії для розміщення та підвищення продажів</i> ✓ <i>Розширені звіти та інформаційні панелі</i> ✓ <i>Пріоритетна підтримка гостей</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Керування освітленням в номері та готелі</i> ✓ <i>Керування системою кондиціонування,</i> ✓ <i>Керування розетками.</i> ✓ <i>Керування отоплюванням номерів</i> ✓ <i>Інженерно-технічна безпека готелю</i>

Запропоновані автоматизовані системи HiJiffy та Metaforsa табл.3.2. досить легкі в користуванні, завдяки сучасним модулям вдало зможуть поєднатися із вже існуючою системою Servio та Eritome.

Але ці продукти є більш дорогівартісними 300000-400000 тис. грн, але завдяки своїм багатofункціональним модульним системам вони зможуть швидко окупитися та значно покращити роботу працівників готельного підприємства.

Тому, на нашу думку, підвищення рівня використання автоматизованих систем сприятиме впізнаваності готелю, спростить роботу працівників та в першу чергу покращить якість обслуговування гостей.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Сучасне готельне підприємство – це сфера економічної діяльності, що динамічно розвивається попри всі перепетії сьогодення. Тенденції такого розвитку пов'язані зі збільшенням попиту іноземних туристів, які приїждять до м. Київ з метою ділових зустрічей, а також для знайомлення з культурною спадщиною України.

У першому розділі проаналізувавши ринок готельних послуг, встановлено, що попри війну в країні, готельні підприємства продовжують працювати в новому для себе форматі. Найбільше відвідуваними готельними підприємствами з 2022 р по сьогоднішній день 2024 р є готелі – ділового призначення. Більшість туристів (посли, міністри, журналісти) зупиняються в 5* готельних підприємствах, до яких відноситься готель «Прем'єр Палац». Він знаходиться в центрі столиці та має повний комплекс основних та додаткових послуг.

Аналіз літературних джерел підтвердив, що 70 % подорожей туристів відбуваються з метою ділових поїздок. Встановлена середня вартість проживання в номері на початок 2024 р – 6090 грн, що на 10 % вище порівняно з 2023 р. Підвищення ціни пояснюється попитом споживачів та збільшеним асортиментом наданих послуг.

У другому розділі проаналізовано роботу готелю «Прем'єр Палац» за 2021-2023 роки. Охарактеризовано служби готельного підприємства, їх обов'язки та підпорядкованість. Проведено аналіз основних та додаткових послуг, які пропонує підприємство. Встановлено, що більшість готельних послуг, гості можуть придбати за додаткову оплату, тому це сприяє підвищенню економіки готелю. Із закладів харчування, які функціонують при готелі є 3 ресторани «Terracotta», «Атмосфера», «Ikigai» та 4 бари. Вони працюють як для проживаючих в готелі так і на замовлення різних подій.

У третьому розділі представлено асортимент програмних продуктів, які використовують різні типи готельних підприємств. Зокрема нами проаналізовано, види автоматизованих систем, які використовує мережа готелів «Прем'єр Палац» – Servio і Epitoma. Це базовий інструмент в системі автоматизації для готелів,

який володіє широким набором функцій. Програма вирішує всі завдання пов'язані із бронюванням номерів і обслуговуванням гостей від початку поселення до виїзду гостя. Має вбудовану CRM для housekeeping, інструменти для конференц-сервісу, гнучку систему налаштування тарифів. Також ця установка пропонує спеціальні умови для кожного каналу продажів, дозволяє ефективно використовувати номерний фонд готелю, забезпечуючи при цьому захист від овербукинга. Але базові моделі потрібно удосконалювати, тому нами запропоновані основні критерії, яким на сьогодні повинна відповідати сучасна АСУ. Підбрано та запропоновано використовувати сучасні автоматизовані системи Hijiifi, Metafora – «Розумний готель»). Система «Розумний готель», заснована компанією Larnitech на власній мережі передачі даних. Ця програма складається з головного блоку управління, сервер дозволяє здійснювати повний контроль та керування готелем через Інтернет. Тому, достатньо мати смартфон, планшет або ноутбук із виходом у мережу. Окрім цієї АСУ пропонуємо використовувати продукт HiJiffy – чат-бот, який легко інтегрується з вебсайтом готелю та соціальними мережами, надає миттєві відповіді на запити гостей. Чат-бот розроблено на базі штучного інтелекту. Ці системи управління в поєднанні із вже існуючими – Eritoma та Servio зможуть заощаджити технічні ресурси як в номерах готелю так і в самому готельному підприємстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Бюджетні інструменти економічного відновлення та розвитку у 2024 році. Частина п'ята [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://decentralization.ua/news/17679>.
2. На початку війни готельний бізнес України обвалився на 90%. Чи є надія на відновлення? [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://forbes.ua/company/na-pochatku-viyni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsya-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya-14102022-9033>.
3. Н.А. Добрянська. Аналіз міжнародного ринку готельних послуг: проблеми і тенденції розвитку // . Н.А. Добрянська. , Саркісян Г.О, Ніколюк О.В., Єланська К.В. Економіка харчової промисловості – 2021. № 14, Т-13. С. 63-68
4. Ковальчук С. В. Сучасні тренди маркетингу гостинності [Електронний ресурс] / С. В. Ковальчук, Є. М. Забурмеха, Т. В. Яремчук // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. - 2018. - № 3(2). - С. 204-209. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2018_3\(2\)_42](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2018_3(2)_42)
5. Рахман М. С. Кон'юнктурний аналіз розвитку готельної індустрії як складової туризму України [Електронний ресурс] / М. С. Рахман // Бізнес Інформ. - 2015. - № 11. - С. 205-212. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2015_11_34
6. Марцин Т. О. Проблеми та перспективи розвитку готельного господарства України / Т. О. Марцин, Т. В. Бурак // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. – К. : КНТЕУ, 2014. – 391 с.
7. Бондаренко Ю. Г. Оцінювання розвитку колективних засобів розміщування за показниками місткості [Електронний ресурс] / Ю.Г. Бондаренко, І.Я. Кулиняк, Л. М. Прокопишин-Рашкевич // Бізнес Інформ. - 2019. - № 3. - С. 162-169. - Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsinyuvannya-rozvitku-kolektivnih-zasobiv-rozmischuvannya-za-pokaznikami-mistkosti>
8. Горбаль Н. І. Розвиток туристичної галузі України в умовах євроінтеграції [Електронний ресурс] / Н. І. Горбаль, У. І. Когут, А. В. Лілянова

// Бізнес Інформ. - 2018. - № 4. - С. 139-145. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2018_4_21

9. Державна служба статистики України [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

10. Бунтова Н.В. Потенціал України на міжнародному ринку туристичних послуг [Електронний ресурс] / Н.В. Бунтова //Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Економічні науки. 2016. Вип.17, Ч.2. С.21-24. - Режим доступу: https://tourlib.net/statti_ukr/buntova2.htm

11. Будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2-20:2008. – [Чинний від 2009-04-01]. – К. : Мінрегіонбуд України, 2009. – 53 с. – (Державні будівельні норми України).

12. Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення : ДБН В.2.2.-9:2018. - [Чинний від 2019-06-01]. – К. : Міністерство регіонального розвитку будівництва та житлово-комунального господарства України, 2019. – 43 с. – (Державні будівельні норми України).

13. Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд : ДБН В.2.2-40:2018. – [Чинний від 2019-04-01]. – К. : Міністерство регіонального розвитку будівництва та житлово-комунального господарства України, 2018. – 64 с. – (Державні будівельні норми України).

14. Будинки і споруди. Підприємства побутового обслуговування. Загальні положення : ДБН В.2.2-11:2002. – [Чинний від 2002-05-01]. – К. : Держбуд України, 2002. – 42 с. – (Державні будівельні норми України).

15. Адміністративний поділ Києва. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki.gif>.

16. Гросул В. Балацька Н. Digital –маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. Підприємництво та інновації. 2020. № 11-2. С.7-12.

17. Шацька З.Я. Семко В.В. впровадження нових технологій на вітчизняних підприємствах: Міжнародна науково-практична конференція

«Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні»: 2017 р.: матеріали міжнар. науково-практич. конф. 24 травня 2017 р. С.370-373.

18. Бойко, М. Г. Організація готельного господарства : підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 448 с.

19. Писаревський, І. М. Матеріально-технічна база готелів : підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 286 с.

20. Проектування готелів : навч. посіб. / за ред. А. А. Мазаракі. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 340 с.

21. Програмні продукти в готельно-ресторанному бізнесі: навч. посіб./ [електронний ресурс] за ред.. В.Ф. Доценка., О.М. Люльки, В.О. Губені та ін. – К.: НУХТ, 2020. -200 с.

22. Офіційна сторінка готелю Premier Palace <https://premier-palace.phnr.com/ua>

23. Інтернет-джерело. Бронювання номерів в готелі Premier Palace <https://www.booking.com/hotel/ua/premier-palace.uk.html>

24. Блог Ribas Hotel Group, «Бізнес-готелі: особливості, переваги, вимоги» - <https://ribashotelsgroup.ua/blog/biznes-oteli-osobennosti-preimushtestva-trebovaniya/>.

25. «Українська правда» - Економічна правда, «У якій ситуації опинився готельний бізнес під час війни» (АРТУР ЛУПАШКО - засновник мережі готелів Ribas Hotels) <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/09/28/691984/>.

26. Автоматизована система управління [Електронний ресурс] // Вікіпедія: вільна енциклопедія. URL: [https://uk.wikipedia/wiki/Автоматизована система керування](https://uk.wikipedia/wiki/Автоматизована_система_керування).

27. Booking.com [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. URL: <https://ua.hotels.com>.

28. Oracle Micros Pos Systems [Електронний ресурс] // Oracle: вебсайт. URL: <https://www.oracle.com/ua/industries/micros>.

29. Програмне забезпечення компанії Expert Solution [Електронний ресурс] // Expert Solution: вебсайт. URL: <https://expertsolution.com.ua/programmnoe-obespechenie>.

30. Система автоматизації «Парус» [Електронний ресурс] // Група компаній «Парус»: вебсайт. URL: <http://parus.ua/ua/138>.
31. Oracle Hospitality OPERA Cloud Property Management – Hotel PMS Services [Електронний ресурс] // Oracle : вебсайт. URL:<https://www.oracle.com/industries/hospitality/products/opera-cloud-services.html>.
32. Beaver L. The Chatbots Explainer [Електронний ресурс] / L. Beaver. – ВІ Intelligence Copyright, 2016. – 23 р. – Режим доступу: <https://www.businessinsider.com/intelligence/chatbots-explainer>.
33. Chatbot Report 2018: Current landscape of how people create chatbots and how users expect to interact with them [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://elearningindustry.com/chatbots-for-learning-support-10-reasonshttps://naiz.chat/NAIZ-report-18072018.pdf>.
34. Guest Communications Hub for Hotels ResortsHost: [Електронний ресурс] вебсайт: <https://www.hijiffy.com/>
35. Бойко В.О. Лізон Д.Г. Використання інформаційних технологій при наданні послуг у ресторанному бізнесі. Філософські обрії сьогодення: Міжнародна науково-практична конференція (18 листопада 2021р.) / Херсон:ХДАЕУ, 2021. С. 9-10.
36. METAFORSA – ПАКЕТНЕ РІШЕННЯ ДЛЯ РОЗУМНОГО БУДИНКУ [Електронний ресурс] вебсайт: <https://www.larnitech.com/ua/metaforসা/>
37. Розумний дім [Електронний ресурс] <https://oniks.org.ua/ua/p1259600624-umnyj-dom-metaforসা.html>.
38. Транспортна інфраструктура Києва. Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki>.
39. Готельна справа : навч. посіб. / за ред. О.В. Арпуль, А.Г. Абрамова, Ю.А. Мирошник, О.В. Собін. – К.: Київ. НУХТ, 2021. – 298 с.
40. Доценко, В. Ф. Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства [Електронний ресурс] : методичні рекомендації до виконання курсового проекту для здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-

ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / уклад. В. Ф. Доценко, Т. І. Іщенко, О. Б. Шидловська – К. : НУХТ, 2020. – 119 с.

41. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства. Навч.пос. – К.: Центр учбової літератури; фірма «Інкос», 2007, 280 с.