

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-99>

УДК 005.591.6:640.4

АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

AUTOMATED MANAGEMENT SYSTEMS OF THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS ENTERPRISE

Земліна Юлія Володимирівнакандидат педагогічних наук, доцент,
Київський національний університет культури і мистецтв
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0194-9472>**Пуць Вікторія Борисівна**здобувачка 2 рівня ОС «Магістр»,
Київський національний університет культури і мистецтв
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3373-5749>**Zemlina Yuliia, Puts Viktoria**

Kiev National University Culture and Arts

Стаття присвячена актуальним питанням автоматизації систем управління підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Досліджено технічне та програмне забезпечення автоматизації процесів у готельному підприємстві. Розглянуто систему управління FIDELIO, що представляє єдину базу даних під управлінням однієї з самих надійних та гнучких в світі систем управління базами даних Oracle; програмний інтерфейс, що взаємодіє з ресторанною системою MICROS та дозволяє проводити розрахунки за послуги в ресторанах, барах та інших точках продажу готельно-ресторанного підприємства. Наведено можливості інтеграції інтерфейсу з програмним забезпеченням телефонної станції готелю з декількома видами автоматичних телефонних станцій, такими як MERIDIAN, з бухгалтерськими системами, такими як KaKSUN та SCALA, з системою електронних замків VINGCARD тощо. Проаналізовано Інтернет контент, веб-сайт та соціальні мережі готельно-ресторанного підприємства.

Ключові слова: автоматизація, автоматизовані системи управління, програмне забезпечення, готельно-ресторанне підприємство, готельний комплекс, Інтернет контент, веб-сайт, соціальні мережі.

The article is devoted to the topical issues of automation of management systems of a hotel and restaurant business enterprise. The hardware and software for automation of processes in a hotel enterprise are studied. The article considers the FIDELIO management system, which is a single database managed by one of the world's most reliable and flexible database management systems Oracle; a software interface that interacts with the MICROS restaurant system and allows making payments for services in restaurants, bars and other points of sale of a hotel and restaurant enterprise. The possibilities of integrating the interface with the hotel telephone exchange software with several types of automatic telephone exchanges, such as MERIDIAN, with accounting systems, such as KaKSUN and SCALA, are presented. The interaction of FIDELIO with the restaurant management system MICROS, telephone system, telephone call billing system, automatic minibar system, customer account management system, electronic lock system VINGCARD, credit card authorization VERYFONE, and the accounting system FIDELIO is analyzed. Automated systems allow for a high level of data security and control over various aspects of the hotel business. The use of automation systems helps to optimize the use of resources, which allows the hotel to effectively use its potential. Automation simplifies administrative tasks and management processes, making the workflow less time-consuming and more efficient. The article analyzes the Internet content, website and social networks of the hotel and restaurant enterprise. A hotel website can provide a convenient and accessible interface for guests. Key aspects of the website may include: multilingualism, hotel information, booking section, mobile compatibility, contact information. A hotel website can provide a convenient and accessible interface for guests. Key aspects of the website may include: multilingualism, hotel information, booking section, mobile compatibility, contact information. A hotel's presence on social media is an important aspect of a modern hotel marketing strategy.

Keywords: automation, automated management systems, software, hotel and restaurant enterprise, hotel complex, Internet content, website, social networks.

Постановка проблеми полягає у поглибленні теоретичних та науково-методичних основ, що стосуються процесу управління розвитком підприємства, складовими якого є автоматизовані системи, інформаційно-комунікативні технології та практичні механізми підвищення іміджу готелю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання сучасних форм організації діяльності у готельно-ресторанному бізнесі та розвитку готельно-ресторанної справи відображені у працях таких вчених як Т. Кононенко, Н. Полстяна, А. Змішов, Н. П'ятницька, М. Мальська, В. Архипов, Т. Сокол. Різноманітні напрямки діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу досліджували такі науковці як Л. Шульгіна, А. Виноградська. Проблеми автоматизації діяльності підприємств готельного бізнесу висвітлено в роботах П. Пуцентейло, Х. Роглева та ін. Але недостатньо уваги приділено особливостям технічного та програмного забезпечення автоматизації процесів у готельному підприємстві.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Актуальність вказаних проблем та об'єктивна необхідність адаптації теоретичних, методичних і практичних основ управління стратегічним розвитком підприємства готельно-ресторанного бізнесу через дослідження автоматизованих системи управління підприємства готельно-ресторанного бізнесу зумовили вибір теми статті.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою дослідження є аналіз автоматизованих систем управління, призначених для розв'язання функціональних задач діяльності готельно-ресторанного підприємства, а також підвищення його конкурентоспроможності. Завданнями дослідження є: навести загальну характеристику автоматизованих системи управління готелем; проаналізувати діючі системи автоматизації діяльності готелів Інтернет контент, веб-сайт та соціальні мережі та визначити їх вплив на розвиток готельно-ресторанного підприємства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасний темп розвитку готельно-ресторанного бізнесу впроваджують найкращі потреби до автоматизованих систем управління індустрії гостинності. Побажання клієнтів зростають, конкуренція стає все більше жорсткою. За таких умов, готель має швидше реагувати на нові технологічні інновації на ринку серед конкурентів. Тому у ТОВ «Готельний комплекс «Русь» було впроваджено систему управління FIDELIO.

FIDELIO – це єдина база даних під управлінням однієї з самих надійних та гнучких в світі систем управління базами даних Oracle. В ній поєднано все: від здачі номеру в готелі й управління зв'язками з клієнтами до звітності для управління та контролю за діяльністю готелю [1].

В головній базі даних FIDELIO зберігаються дані про відвідувачів готелю, що об'єднуються в про файли, в кожному файлі можливо заводити необмежену кількість даних відвідувачів, окрему маркетингову інформацію, наскільки важливий клієнт, його діяльність, інформація про кредитні картки гостя. В системі можливо не видаляти про файли, а робити їх неактивними, за потреби, можуть бути відновлені, що достатньо зручно при роботі в такій системі.

FIDELIO – це система управління готельним бізнесом, яка надає широкий спектр функцій для ефективного управління бронюваннями та обліком номерного фонду. Ось короткий огляд ключових функцій:

1. Створення та оновлення бронювань. FIDELIO дозволяє легко створювати нові бронювання та оновлювати існуючі, щоб забезпечити точне та актуальне управління гостьовими номерами.

2. Розподіл дітей за віковими категоріями. Ця функція може бути корисною для готелів, які мають спеціальні вимоги щодо розміщення гостей різного віку.

3. Надання інформації про наявність номерів та їх категорію. Готель може легко слідкувати за доступністю номерів, їх категорією та іншою важливою інформацією для ефективного управління запитаннями гостей.

4. Калькуляція за вимогою. Система дозволяє ефективно розраховувати вартість та забезпечує гнучкість у тарифах відповідно до змін у попиті.

5. Лист очікування. Ця функція може бути корисною для керування запитаннями на бронювання, які на даний момент недоступні.

6. Розширені можливості тарифної політики. Готель може легко налаштовувати та адаптувати тарифи відповідно до різних факторів, таких як сезонність чи події.

Переваги даної системи включають швидку реєстрацію та виселення, що зменшують час на формальності, сприяє задоволенню клієнтів та збереження зручності процесу. Можливість реєстрації з бронюванням та без цього, яка допомагає працівникам готелю пристосувати систему до різних потреб клієнтів. Зручна функція для великих груп гостей, як спеціальний «швидкий» варіант виписки

гостей, яка значно економить час і спрощує процес реєстрації та виселення. Система автоматизації процесів включає багато етапів, починаючи від реєстрації та закінчуючи виселенням, зменшуючи ймовірність помилок та оптимізуючи роботу готелю. Управління бронюванням дає можливість керуванням зручних опцій зміни чи скасування, а також інших функцій для оптимізації використання готельних номерів. Забезпечення безпеки та конфіденційності даних гостей є важливою складовою подібних систем.

FIDELIO, як система управління готельним бізнесом, надає широкий спектр касових функцій та можливостей для гостьового обслуговування. Ось кілька ключових пунктів, що стосуються касових та гостьових функцій в системі FIDELIO:

– Касові функції:

1. Реєстрація та виселення гостей: забезпечує швидкий та ефективний процес заселення та виселення гостей.

2. Обробка платежів: включає можливість приймання оплати за проживання, ресторани, додаткові послуги та інше.

3. Управління рахунками: дозволяє створювати та управляти рахунками для гостей, включаючи розділення оплати.

4. Управління бронюваннями: функціонал для керування та зміни бронювань.

– Спеціальні гостьові функції:

1. Система лояльності: включає можливість встановлення та ведення програм лояльності для постійних клієнтів.

2. Управління замовленнями гостей: дозволяє гостям робити замовлення через систему та використовувати додаткові сервіси.

3. Службовий номер гостя: для вирішення питань гостей або надання інформації.

– Спеціальні функції для клієнтів, які не проживають в готелі:

1. Оплата послуг: гості можуть користуватися системою для оплати різноманітних спеціалізованих послуг, таких як ресторани, спа, трансфери та інше.

2. Обмін валюти: включає можливість проведення операцій із зміною валют.

FIDELIO зазвичай надає готелям комплексний інструментарій для ефективного керування всіма аспектами їхньої діяльності, забезпечуючи високий рівень обслуговування та комфорту для гостей.

У системі FIDELIO значно розширені можливості управління номерним фондом. Зокрема, виконуються операції, пов'язані з прибиранням та статусом номерів, а також

записується та зберігається інформація про всі дії, пов'язані з кожним конкретним номером. Крім того, існує можливість розподілу функцій покоївок для кожного номеру, створення звітів щодо дій персоналу, а також розподілу покоївок між денною та вечірньою зміною та перегляду історії кожного номеру[2].

Так, нічний аудит є важливою функцією для готелів, які працюють цілодобово. Функція нічного аудиту в програмі FIDELIO дозволяє автоматизовано закривати фінансовий день та виконувати ряд бухгалтерських процедур. Розрахунок ключових показників, таких як виручка за день, кількість заселення та виселення, середня вартість проживання. Автоматичне створення генерації звітів, які містять деталі щодо фінансів, статистики, операцій. Автоматизовані бухгалтерські операції за збереження інформації про транзакції, розрахунок податків. Завчасна підготовка до наступного дня включає очищення тимчасових даних.

Програмний інтерфейс, що взаємодіє з ресторанною системою MICROS, дозволяє проводити розрахунки за послуги в ресторанах, барах та інших точках продажу, якщо клієнт проживає в готелі. Цей інтерфейс розроблений так, що при закритті рахунку в системі MICROS офіціант чи бармен може обрати опцію «Віднесення на кімнату», перевірити, хто в даний момент мешкає в цій кімнаті, та після отримання підпису клієнта передати вартість послуг на його рахунок в готелі. Разом із сумою транзакції на рахунок клієнта також надходить інформація про точку продажу, дату та час закриття чека, номер чека. У випадку використання розширеного інтерфейсу, також передаються деталі чека, включаючи перелік замовлених страв та їх вартість. Всі ці транзакції зараховуються на рахунок клієнта в режимі реального часу, забезпечуючи оперативний контроль як для гостя готелю (зручність безготівкових розрахунків, можливість об'єднати оплату рахунків і т. д.), так і для керівництва готелю (швидкий доступ до фінансової інформації)[3].

Інтеграція інтерфейсу з програмним забезпеченням телефонної станції готелю з декількома видами АТС (Автоматичних Телефонних Станцій), такими як MERIDIAN, є ключовою для ефективного контролю та обліку телефонних послуг для клієнтів готелю. Основні функції цього інтерфейсу можуть включати:

1. Моніторинг телефонних дзвінків. Забезпечення можливості перегляду та відстеження телефонних дзвінків клієнтів готелю в реальному часі.

2. Автоматизована облікова система. Автоматичне нарахування вартості телефонних розмов на рахунки клієнтів відповідно до встановлених тарифів.

3. Тарифна сітка. Можливість конфігурування тарифних сіток для різних видів телефонних розмов (внутрішні, міські, міжнародні) та різних часових періодів.

4. Ідентифікація клієнта. Автоматичне визначення клієнта під час телефонного дзвінка для правильного нарахування вартості послуги.

5. Інтеграція з системою управління готелем (PMS). Взаємодія із системою управління готелем для забезпечення синхронізації інформації про телефонні розмови та обліку платежів.

6. Звіти та аналітика. Генерація звітів про використання телефонних послуг, аналітика витрат, інформація для управлінського обліку.

7. Підтримка різних типів АТС. Забезпечення сумісності та інтеграції із різними видами АТС, включаючи MERIDIAN та інші.

Цей інтерфейс дозволяє готелям не лише контролювати телефонні послуги, але й автоматизувати процес нарахування платежів за ці послуги, спрощуючи адміністративні завдання та підвищуючи точність обліку.

Інтеграція інтерфейсу з бухгалтерськими системами, такими як KaKSUN та SCALA, є важливим елементом для автоматизації процесу бухгалтерського обліку в готелі. Такий інтерфейс полегшує роботу бухгалтера, забезпечуючи автоматичне створення проводок та інтеграцію із бухгалтерськими системами. Саме ця система автоматично формує проводки в бухгалтерській системі на основі внутрішніх операцій, таких як реалізація номерів, ресторанних послуг, телефонних розмов, транзакцій. Реалізація щоденного обліку забезпечує введення за всіма типами клієнтів та наданими послугами відповідно до правил бухгалтерського обліку. Розділення по видам клієнтів дає можливість проводити облік для різних категорій, що спрощують відображення витрат та доходів для кожної групи. Забезпечення аналітичного обліку включає деталізацію різних параметрів, таких як типи послуг, номери гостьових кімнат. Інтеграція із системою управління готелем (PMS) забезпечує отримання даних про транзакції та відновлення в бухгалтерській системі. Реалізація інтерфейсу сумісна з різними бухгалтерськими програмами, такими як KaKSUN та SCALA.

Цей інтерфейс дозволяє готелям автоматизувати багато бухгалтерських процесів та

ефективно веде облік фінансових транзакцій, що виникають в готелі протягом дня.

Крім цього, FIDELIO взаємодіє із ресторанною системою управління MICROS, телефонною системою, системою тарифікації телефонних дзвінків, системою автоматичних міні-барів, системою управління рахунками клієнтів, системою електронних замків VINGCARD, авторизацією кредитних карток VERYFONE, а також бухгалтерською системою FIDELIO.

Система MICROS, яку використовує ресторан готелю ТОВ «Готельний комплекс «Русь», є добре організованою і зручною для експлуатації системою управління рестораном. Основні характеристики та переваги цієї системи включають:

1. Робочі станції з сенсорними екранами. Використання терміналів з сенсорними екранами робить процес введення замовлень і оплати більш швидким і зручним для персоналу.

2. Контроль над операціями. MICROS надає можливість ретельного контролю над всіма операціями в ресторані, що сприяє оптимізації процесів та зменшенню можливості помилок.

3. Автоматизоване передавання замовлень на кухню. Замовлення, введені на робочих станціях, автоматично передаються на кухню, що покращує ефективність та швидкість обслуговування.

4. Друк чеків та рахунків. Для друку рахунків та гостьових чеків встановлені принтери, що дозволяє забезпечити професійний та організований вигляд документів.

5. Зручний контроль фінансів. Система дозволяє точно відстежувати фінансові операції, що полегшує облік та звітність.

6. Інтеграція із фірмовими бланками. Принтер гостьових чеків забезпечує можливість роздруковувати рахунки на фірмових бланках, що підсилює корпоративний стиль та професійний вигляд документів.

7. Економія часу персоналу. Зменшення часу на розрахунки дозволяє персоналу приділяти більше уваги обслуговуванню та задоволенню клієнтів.

Всі ці функції спільно допомагають покращити продуктивність ресторанного бізнесу та забезпечити якісне обслуговування для гостей ТОВ «Готельний комплекс «Русь».

Забезпечення безпеки та розмежування доступу в системі є ключовим аспектом, особливо в готельному та ресторанному бізнесі. У випадку системи MICROS для рес-

торанного управління, надання доступу використовується через персональний ідентифікаційний код або магнітну картку. Кожен користувач системи має унікальний ідентифікаційний код або користується магнітною картою для входу в систему. Це дозволяє розмежовувати доступ та ідентифікувати користувачів. Система надає різні рівні доступу в залежності від посади співробітника. MICROSVживає заходів для захисту введеної інформації від несанкціонованого доступу та використання. Це може включати шифрування даних та інші заходи безпеки. Система може вести аудит подій, що дозволяє відслідковувати дії користувачів у системі. Це допомагає виявляти будь-які неправомірні або некоректні використання даних. Також, за допомогою функцій контролю та обмежень, система може попереджувати або блокувати спроби помилкового або некоректного використання даних. Користувачі можуть швидко виходити з системи, щоб уникнути несанкціонованого доступу у випадку, якщо покидають свою робочу станцію.

Усі відомості про ресторанну діяльність можна отримати у вигляді звітів у будь-який момент, як на екрані, так і у друкованому вигляді. Крім того, існує можливість створення власної форми звітності.

Використання мобільних телефонів для комунікації менеджерів готелю є ефективним способом забезпечення швидкого та зручного зв'язку внутрішнього персоналу.

Мобільні телефони дозволяють менеджерам миттєво обмінюватися інформацією, що особливо важливо в сфері готельного бізнесу, де важливо реагувати на зміни та вирішувати проблеми оперативно. Присвоєння особистих номерів телефонів кожному менеджеру сприяє ідентифікації власника номера та забезпечує простоту виклику потрібної особи. Мобільні телефони надають можливість менеджерам бути в зв'язку навіть поза офісом, що є важливим для нагальних ситуацій або випадків, коли необхідна віддалена участь у робочих питаннях.

Ці засоби комунікації сприяють забезпеченню ефективного управління та вирішенню завдань в готелі, роблячи процес зв'язку більш ефективним і доступним.

Такий високий рівень автоматизації в готелі ТОВ «Готельний комплекс «Русь» призначений для оптимізації різних аспектів роботи та поліпшення обслуговування гостей. Використання різноманітних систем автоматизації в різних підрозділах готелю дозволяє підвищити

продуктивність, забезпечити точність обліку та зробити робочі процеси більш ефективними.

Володіння якісним та міжнародним орієнтованим веб-сайтом є важливим елементом в індустрії готельного бізнесу. Сайт готелю ТОВ «Готельний комплекс «Русь» здатний забезпечити зручний та доступний інтерфейс для гостей, пропонуючи різні мови для комфортного користування. Деякі ключові аспекти веб-сайту можуть включати:

1. Мульти-мовність. Наявність кількох мов на веб-сайті (українська, англійська та китайська) розширює аудиторію гостей та створює комфортні умови для бронювання для людей із різних країн та мовних груп.

2. Інформація про готель. Головна сторінка містить основну інформацію про готель, його розташування, послуги та зручності, що надається гостям. Це може включати фотографії номерів, ресторанів, конференц-залів та інше.

3. Розділ бронювання. Функція бронювання на веб-сайті дозволяє гостям зручно та швидко вибрати дати перебування, тип номеру та здійснити бронювання прямо онлайн.

4. Меню з мовами. Меню вибору мови дає можливість гостям обирати мову, на якій їм зручніше користуватися веб-сайтом, що створює додатковий рівень персоналізації.

5. Мобільна сумісність. Забезпечення мобільної сумісності важливо для зручності та доступності гостей, які можуть переглядати та бронювати номери з мобільних пристроїв.

6. Контактна інформація. Наявність контактної інформації (телефон, електронна пошта) дозволяє гостям зв'язатися з готелем для отримання додаткової інформації чи вирішення питань.

Ці елементи допомагають створити позитивне враження про готель та забезпечують зручний спосіб для гостей взаємодіяти з готелем через Інтернет.

Введення користувача в інтерфейсі веб-сайту та наявність різноманітної інформації дозволяють гостям зручно та ефективно ознайомитися з готелем та його послугами. Легко зрозуміле та добре організоване меню дозволяє користувачам швидко переходити між розділами, знаходити потрібну інформацію та послуги. Функції пошуку полегшують гостям знаходження конкретної інформації чи послуги на сайті без зайвого часу. Інформація про історію готелю дозволяє гостям краще ознайомитися з унікальністю готелю. Високоякісні фотографії номерів готелю допомагають гостям отримати візуальне уявлення про комфорт та зручності проживання. Можливість

пройти віртуальний тур готелем дозволяє гостям долучитися до віртуального відвідування та докладніше ознайомитися зі специфікою готелю та його інтер'єром.

Всі ці елементи сприяють створенню позитивного враження від взаємодії з веб-сайтом та можуть підвищити імідж готелю, роблячи інформацію доступною та зрозумілою для широкого кола користувачів.

Присутність готеля у соціальних мережах, таких як Facebook та Instagram, є важливим аспектом в сучасній маркетинговій стратегії готельного бізнесу. Публікації та інформація про події на цих платформах можуть включати:

1. Щотижневі оголошення подій. Готель може публікувати регулярні оголошення про події, які відбудуться протягом тижня, такі як вечори розваг, тематичні вечірки, концерти чи інші спеціальні заходи.

2. Фотографії та відео. Розміщення візуального контенту, такого як фотографії та відео, допомагає створити атмосферу готелю та висвітлити його унікальність.

3. Акції та знижки. Публікації про акції та спеціальні пропозиції можуть привертати увагу та стимулювати гостей робити бронювання.

4. Відгуки та враження гостей. Ретрансляція позитивних відгуків та вражень гостей сприяє підвищенню рейтингу готелю та впливає на вирішення потенційних гостей.

5. Зацікавленість місцевої спільноти. Вивчення та використання хештегів та тегів місцевої спільноти може розширити залучення аудиторії та привернути нових гостей.

6. Запитання та відповіді. Запитання від користувачів та надання інформації в коментарях може підвищити взаємодію та залучення аудиторії.

7. Партнерства та співпраця. Готель може співпрацювати з іншими підприємствами чи місцевими подіями, ділитися анонсами та інформацією про спільні заходи.

Щоб детальніше було зрозуміло наскільки добре інформує офіційний сайт про послуги, проаналізуємо Інтернет-контент підприємства (табл. 1).

Таблиця 1

Оцінка Інтернет-контенту готельного підприємства ТОВ «Готельний комплекс «Русь»

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

Джерело: складено автором на основі Інтернет джерела

За даними дослідження таблиці, готельне підприємство має досить багато позитивних оцінок, це може свідчити про задоволеність клієнтів та ефективність багатьох функцій на інтерфейсі веб-сайту. Однак важливо врахувати, що деякі графи таблиці можуть залишатися незаповненими через специфіку діяльності готелю та його стратегію.

Висновки. Автоматизовані системи дозволяють виконувати багато завдань швидше та ефективніше, що особливо важливо в готельному бізнесі, де оперативно потрібно реагувати на потреби гостей. Використання систем автоматизації допомагає уникнути помилок, пов'язаних з ручним введенням інформації

та обчисленнями. Це сприяє точному обліку та збільшує надійність даних. Гості відчують переваги автоматизованих систем через швидке реєстрування, зручний доступ до інформації та ефективний сервіс. Автоматизовані системи дозволяють забезпечити високий рівень безпеки даних та контролю над різними аспектами готельного бізнесу. Застосування систем автоматизації допомагає оптимізувати використання ресурсів, що дозволяє готелю ефективно використовувати свої потенційні можливості. Автоматизація спрощує адміністративні завдання та процеси управління, що робить робочий процес менш трудомістким та більш ефективним.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Теоретико-методичні засади та прикладні механізми регулювання розвитку підприємств торгівлі: монографія / за ред. П. О. Куцика, Т. Г. Васильціва. Львів : Вид-во ЛТЕУ, 2016. 426 с.
2. Керанчук, Т. Л. Стратегічне планування як передумова ефективності функціонування підприємств в сфері готельного та ресторанного бізнесу. Проблеми економіки підприємств в сучасних умовах : матеріали X-ї (Ювілейної) Міжнарод. наук.-практ. конф., присвяченої 130-річчю НУХТ, Київ, 23–24 травня 2014 р. : тези доп. Київ : НУХТ, 2014. С. 18–20.
3. Покропивний С. Ф., Колот В. М. Підприємництво: стратегія, організація, ефективність. Київ : КНЕУ, 2008. 123 с.

REFERENCES:

1. P. O. Kutsyka., T. H. Vasylytsiva. (2016) *Teoretyko-metodychni zasady ta prykladni mekhanizmy rehuliovannia rozvytku pidpriemstv torhivli: monohrafiia* [Theoretical and methodological principles and applied mechanisms of rehuliovannia development of trade enterprises: monograph]. Lviv: Vyd-vo LTEU, 426 p. (in Ukrainian)
2. Keranchuk T. L. (2014) *Stratehichne planuvannia yak peredumova efektyvnosti funktsionuvannia pidpriemstv v sferi hotelnoho ta restorannoho biznesu* [Strategic planning as a prerequisite for the efficiency of the functioning of enterprises in the field of hotel and restaurant business]. *Problemy ekonomiky pidpriemstv v suchasnykh umovakh: X (Iuvileinoi) Mizhnarod. nauk.-prakt. konf., prysviachenoї 130-richchiu NUKhT* (Kyiv, May 23nd-24rd, 2014). Kyiv: NUKhT., pp. 18–20. (in Ukrainian)
3. Pokropyvnyi S. F., Kolot V. M. (2008) *Pidpriemnytstvo: stratehiia, orhanizatsiia, efektyvnist* [Entrepreneurship: strategy, organization, efficiency]. Kyiv: KNEU, 123 p. (in Ukrainian)