

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Класичний фаховий коледж  
Кафедра технологій і управління

«До захисту допущено»

\_\_\_\_\_ Олена ЦИГАНЕНКО  
(підпис)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 073 Менеджмент  
освітньо-професійної програми Менеджмент

на тему: Удосконалення управління підприємством на основі впровадження  
сучасних інформаційних технологій

Здобувача (ки) групи Мз- 91к

Січкаря Ярослава Олександровича

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання  
ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне  
джерело.

\_\_\_\_\_ Ярослав СІЧКАР  
(підпис)

Керівник викладач ЗФПО, к.е.н. Олена ЦИГАНЕНКО

(підпис)

Консультант<sup>1)</sup> \_\_\_\_\_

(посада, науковий ступінь, вчене звання Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

(підпис)

**Конотоп 2023**

Примітки:

1) Зазначається за наявності

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Класичний фаховий коледж  
Кафедра технологій і управління

ЗАТВЕРДЖУЮ

\_\_\_\_\_ Олена ЦИГАНЕНКО  
(підпис)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ р.

## ЗАВДАННЯ

до кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавр

Здобувача (ки) групи *Мз-91к КФК СумДУ*  
спеціальності 073 Менеджмент

*Січкаря Ярослава Олександровича*

Тема роботи: *Удосконалення управління підприємством на основі впровадження сучасних інформаційних технологій*

Затверджено наказом по КФК СумДУ № 02-III від 24 січня 2023 р.

Термін здачі здобувачем (кою) завершеної роботи 6 червня 2023 р

**Вихідні дані до роботи:** нормативні й законодавчі акти, матеріали статистичної звітності, інструкції та положення, матеріали монографій, періодичних видань, підручників і навчальних посібників, дані фінансової звітності суб'єктів господарювання, організацій та установ тощо.

**Зміст основної частини роботи** (перелік питань для розроблення):

- розглянути теоретичні аспекти інформаційних систем та технологій, їх застосування у бізнесі;
- провести аналіз інформаційних систем та інформаційних технологій у корпоративному управлінні організації ПрАТ «Тернопіль-готель»
- розробити заходи щодо удосконалення роботи підприємства за рахунок впровадження інформаційних технологій та визначити економічну ефективність запропонованих заходів.

Дата видачі завдання: 20 лютого 2023 р.

Керівник викладач ЗФПО, к.е.н. Олена ЦИГАНЕНКО

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Консультант<sup>1)</sup> \_\_\_\_\_

(посада, науковий ступінь, вчене звання Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Завдання прийнято до виконання 20 лютого 2023 р. \_\_\_\_\_

(підпис) (Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

здобувача)

Примітки:

1) Зазначається за наявності

## АНОТАЦІЯ

Сучасне суспільство важко уявити без інформаційних технологій. Багато значних сфер діяльності, наука, медицина розвиваються з допомогою інформаційних технологій. За рахунок автоматизації знижується трудомісткість робіт з управління та контролю над ресурсами завдяки зниженню виконання людьми рутинних обов'язків.

Метою роботи є розробка заходів щодо удосконалення роботи підприємства за рахунок впровадження інформаційних технологій.

Відповідно до мети, вирішувалися такі задачі:

- розглянуто теоретичні аспекти інформаційних систем та технологій, їх застосування у бізнесі;
- з'ясовано роль інформаційних систем та технологій на сучасних підприємствах;
- проведено аналіз інформаційних систем та інформаційних технологій у корпоративному управлінні організації ПрАТ «Тернопіль-готель»;
- розроблено заходи щодо удосконалення роботи підприємства за рахунок впровадження інформаційних технологій та визначити економічну ефективність запропонованих заходів.

При виконанні роботи використовувалися методи індукції, дедукції, табличний і графічний метод, порівняння та ін.

У результаті проведених досліджень встановлено, що у організацій, що мають різні цілі та стратегії, є один із ключових факторів успіху, що являє собою розвинені інформаційні системи та інформаційні технології корпоративного управління. Застосовувані системи та технології більшою мірою є субстанцією успішного бізнесу.

У процесі написання роботи проведено аналіз інформаційних систем технологій управління ПрАТ «Тернопіль-готель». Завдяки аналізу було виявлено недоліки та було запропоновано заходи щодо підвищення ефективності роботи

організації завдяки впровадженню інформаційних систем та інформаційних технологій.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи система управління підприємством.

Предметом дослідження є процес впровадження інформаційних систем та інформаційних технологій у корпоративному управлінні організації.

Робота викладена на 47 сторінках, у тому числі включає 10 рисунків, 9 таблиць, 5 формул список цитованої літератури із 29 джерел.

Ключові слова: ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ, ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, УПРАВЛІННЯ, КОМПАНІЯ, ДОКУМЕНТООБІГ.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП .....</b>	<b>6</b>
<b>РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА ТЕХНОЛОГІЙ: ЗАСТОСУВАННЯ У БІЗНЕСІ.....</b>	<b>8</b>
1.1 Інформаційні системи та технології сутність та класифікація.....	8
1.2 Роль інформаційних систем та технологій на сучасних підприємствах.....	15
<b>РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТА АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРАТ «ТЕРНОПІЛЬ-ГОТЕЛЬ».....</b>	<b>21</b>
2.1 Загальна характеристика ПрАТ «Тернопіль-готель».....	21
2.2 Аналіз основних техніко-економічних показників роботи ПрАТ «Тернопіль-готель».....	23
2.3 Аналіз інформаційних систем та інформаційних технологій у корпоративному управлінні організації ПрАТ «Тернопіль-готель».....	26
<b>РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ НА ОСНОВІ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПРАТ «ТЕРНОПІЛЬ-ГОТЕЛЬ».....</b>	<b>32</b>
3.1 Впровадження інформаційних технологій у роботу ПрАТ «Тернопіль-готель».....	32
3.2 Економічна ефективність запропонованих заходів.....	36
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>41</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>43</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>46</b>

## ВСТУП

У суспільстві інформацію слід розглядати як один із єдиних ресурсів розвитку суспільства, а методом підвищення продуктивності людської роботи є інформативні концепції та технологічні процеси. Все частіше всі сфери діяльності людей застосовують інформаційні системи та технології.

Багато підприємств зберігають персональні дані, ведуть кадровий документообіг, нараховують заробітну плату, ведуть облік робочого часу та процеси проводять автоматизовано.

Використання інформаційних технологій у різних галузях суспільства зростає з кожним роком. Завдяки їм покращуються всі цикли роботи в організаціях, такі як підготовка та публікація друкованих матеріалів, а також інформаційне моделювання та прогнозування великих процесів розвитку підприємства.

Актуальність кваліфікаційної роботи полягає у аналізі інформаційних систем як комплексу, що складаються з інформації, інформаційних технологій, персоналу. Інформаційна система підприємства має бути сформована так, щоб завдяки їй підприємство могло досягти своїх цілей на будь-якому рівні. Будь-яка організація щодня пропускає через себе величезні потоки інформації, обробка яких займає багато часу. У зв'язку з цим підприємства не можуть обійтися без інформаційної системи, яка правильно працює.

Одним із ключових факторів успіху будь-якої організації є добре сформована інформаційна система. Для успішної та сталої роботи підприємства необхідно спланувати роботу керівника, який візьме керівництво над удосконаленням інформаційної системи. Керівник повинен приділити особливу увагу на оцінку інформаційної системи, наскільки вона ефективна, виявити недоліки системи та шляхи їх змін.

Метою роботи є розробка заходів щодо удосконалення роботи підприємства за рахунок впровадження інформаційних технологій.

Поставлена мета визначила необхідність вирішення наступних основних завдань:

- розглянути теоретичні аспекти інформаційних систем та технологій, їх застосування у бізнесі;
- з'ясувати роль інформаційних систем та технологій на сучасних підприємствах
- провести аналіз інформаційних систем та інформаційних технологій у корпоративному управлінні організації ПрАТ «Тернопіль-готель»
- розробити заходи щодо удосконалення роботи підприємства за рахунок впровадження інформаційних технологій та визначити економічну ефективність запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження є інформаційні системи та інформаційні технології у корпоративному управлінні

Предметом дослідження є процес запровадження інформаційних систем та інформаційних технологій у корпоративному управлінні компанії.

Інформаційну основу дослідження склали навчальна література, наукові праці зарубіжних і вітчизняних авторів, а також Інтернет-сайти.

У першому розділі розглянуто теоретичні аспекти інформаційних систем та технологій та їх застосування у бізнесі; з'ясовано роль інформаційних систем та технологій на сучасних підприємствах.

У другому розділі проведено аналіз інформаційних систем та інформаційних технологій у корпоративному управлінні організації ПрАТ «Тернопіль-готель».

У третьому розділі розроблено заходи щодо удосконалення роботи підприємства за рахунок впровадження інформаційних технологій та визначити економічну ефективність запропонованих заходів.

## РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА ТЕХНОЛОГІЙ: ЗАСТОСУВАННЯ У БІЗНЕСІ

### 1.1 Інформаційні системи та технології сутність та класифікація

На сьогоднішній день підприємства мають володіти інформаційними технологіями. Діяльність та робота людей безпосередньо залежить від їх поінформованості та можливості правильно застосовувати інформацію. Фахівці будь-якого профілю повинні зуміти отримати, обробити та застосувати необхідну інформацію, виділивши її з великої кількості інформаційних потоків за допомогою комп'ютерів та інших засобів. Збільшення потужностей (швидкостей) персональних комп'ютерів, поява нових пакетів додатків і телекомунікаційних мереж призводить до зміни інтерфейсу користувача.

Сучасне суспільство важко уявити без інформаційних технологій. Багато значних сфер діяльності, наука, медицина розвиваються з допомогою інформаційних технологій. За рахунок автоматизації знижується трудомісткість робіт з управління та контролю над ресурсами завдяки зниженню виконання людьми рутинних обов'язків.

Інформаційні технології (ІТ) - процеси, методи пошуку, збору, зберігання, обробки, надання, поширення інформації.

Тобто, дані процеси та методи, що спрямовуються на потреби бізнесу, належать до інформаційних технологій у бізнесі. Поява інформаційних технологій у бізнесі стала виявлятися ще в дев'яності роки.

Під поняттям інформаційні технології надаються різні визначення. Можна сказати, що тут маються на увазі процеси створення, зберігання, а також поширення інформації. Зазвичай ця галузь ототожнюється із застосуванням обчислювальних машин. Це пов'язано з тим, що з появою обчислювальних машин сфера ІТ стала стрімко розвиватися. [3].

До функцій інформаційних технологій відносяться пошук, обробка та зберігання інформації. Крім того, до списку призначень ІТ відноситься, як і



робота з наявними даними, а й регулярне створення нових. Це необхідно для ухвалення управлінських рішень. Витрати, вкладені в розвиток та використання ІТ надалі окупаються з допомогою автоматизації та оптимізації. Підсумком стає збільшення прибутку підприємства (рис. 1.1).

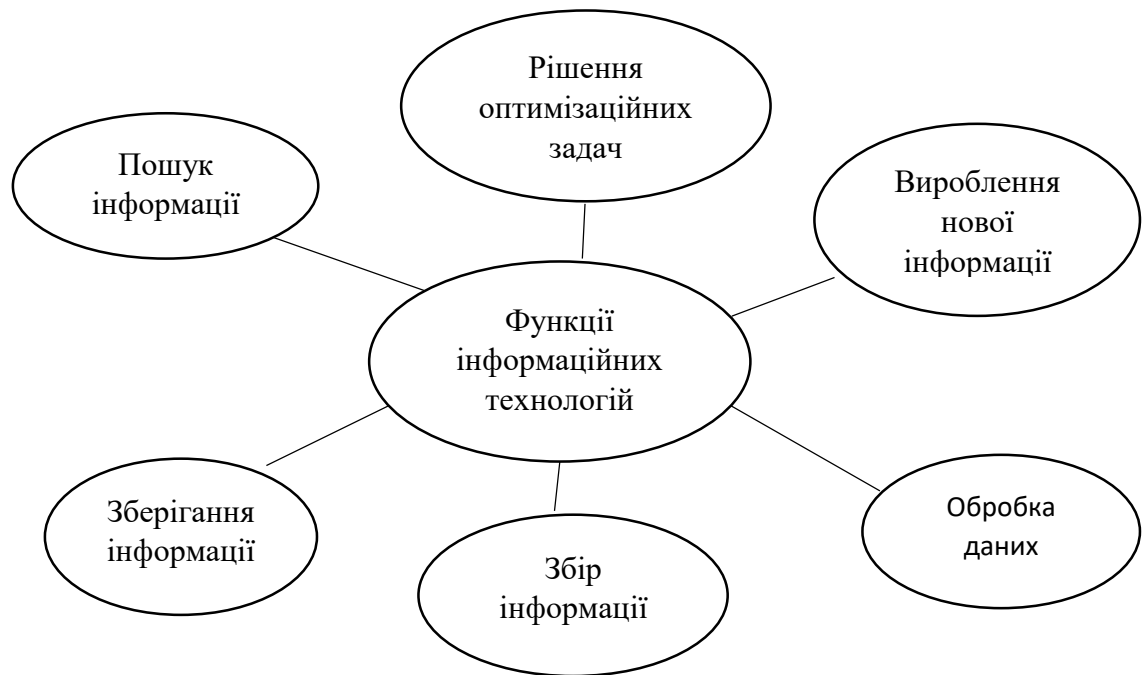


Рисунок 1.1 - Функції інформаційних технологій

Існує кілька принципів, завдяки яким вони задіяні у виробництві [3, с.56]. До них відносяться:

- принцип продуктивності, згідно з яким досягається надійний зв'язок між витратами щодо створення інформаційної безпеки (ІБ) та цільовим ефектом, який з'являється в процесі роботи. Завдяки ІБ гарантується баланс витрат у створенні комплексу та цільовими ефектами, що в результаті впливає на рентабельність застосування автоматизації в управлінні;

- принцип інтеграції – це процес щодо взаємодії інформаційних систем та програмних додатків. Система обмінюється інформацією з допомогою інтеграції програм один з одним. Початковий комплекс відсилає звернення до викликаючої програми і лише вона отримує інформацію;

- принцип системності передбачає фіксацію наявних даних взаємозв'язків, діагностика певних частин системи як її структурних компонентів та паралельне виявлення ролей кожної з них у роботі всього комплексу. Таким чином, відбувається реалізація процесів аналізу та синтезу, цінність яких полягає у розкладанні цілого на складові частини та возз'єднання їх;

- принцип комплексності – це процес механізації та автоматизації процедур перетворення даних у процесі всіх етапів роботи системи. Інформаційні системи активно застосовується у виробничій, комерційній, фінансовій, маркетинговій та інших галузях; для об'єктів управління: інфосистеми застосовуються для автоматичного проектування, управління процесами, підприємства та інші;

Відповідно до принципу затребуваності фахівці з ІТ розробляють, обслуговують і вводять різні мережі в дію. Під спеціалістом з інформаційних систем розуміється людина, яка працює у будь-якій з організацій. Його робота полягає у виявленні та запобіганні різноманітним інцидентам у функціонуванні ІС.

Спираючись на наведені вище принципи, інформаційними технологіями виконується роль інтелектуального конвеєра. Завдяки цьому можна вирішити питання автоматизації частини менеджменту підприємства. У свою чергу, це значно знижує витрати, що виникають через неорганізований механізм контролю. Правильно впроваджені та використані ІТ значно збільшать отримуваний прибуток від діяльності комерційного підприємства [5, с.77].

На сьогоднішній день важко оцінити роль застосування інформаційних технологій в управлінні організацією, а також в інших галузях життя. Істотні зміни спостерігаються у всіх сферах, де є людські ресурси. Керівниками організацій робляться спроби значно збільшити прибуток підприємства з допомогою оптимізації всіх процесів.

Згідно з дослідженнями аналітичних компаній, у 2023 році ІТ зберігають тенденції впевненого зростання.

У період пандемії ринок ІТ лише розвивався і досяг успіху. Це сталося за рахунок гнучкості та специфіки продуктів інформаційного сектора. Так як у

всьому світі виникла потреба комунікувати віддалено, стали з'являтися нові необхідні послуги і стали підтримуватися і відновлюватися робота старих.

Аналітиками Gartner прогнозується нинішнього року зростання ІТ-ринку на 8,6%, тоді як світовий ВВП збільшиться на 4,9%.

За прогнозами, у 2022 році більше 50% усієї світової економіки певною мірою зазнає впливу інформаційних технологій. У зв'язку з цим бізнес різних масштабів і галузей повинен надати великого значення ІТ. Існує ймовірність, що до 2024 року більша частина інвестицій в ІТ спрямовуватиметься виключно на цифрову трансформацію.

До основних тенденцій ІТ на сьогодні відносяться:

- прискорений перехід до хмарних технологій. Понад 80% підприємств перейдуть на хмарну інфраструктуру швидше ніж до пандемії;

- оновлені «хмари». Важливе завдання стоїть у сфері захисту та оптимізація хмарних ресурсів з акцентом на бізнес-результати. Зростатиме попит на хмарні сервіси з підтримкою штучного інтелекту.

Так як у цих напрямках не велика кількість кваліфікованих фахівців, необхідні результати з'являться не скоро і більшість, близько 70% організацій зазнають невдачі;

- штучний інтелект. Багато компаній зі списку Forbes Global до кінця 2023 року планують відкрити стартап із розробки штучного інтелекту;

- пріоритетом у лідерів у ІТ сфері є контроль за ефективним та грамотним застосуванням даних. Це, у свою чергу, збільшить витрати на роботу з цими даними;

- екологія. У ІТ з'являються заходи, які є невід'ємною частиною. Однією з перспективних тенденцій ІТ на сьогоднішній день є зменшення енерговитрат та перевикористання ІТ-обладнання.

Однією з головних проблем на сьогоднішній день є поєднання офісу та віддалення. Заходи, спрямовані на вирішення цієї проблеми та автоматизація низки процесів будуть невдалими у зв'язку з нестачею фінансів щодо набору

команд із необхідними навичками. Рішенням стане краудсорсинг та перепідготовка кадрів.

Класифікація інформаційних систем здійснюється за різними ознаками, наприклад, за масштабністю, за способом організації. Проведемо аналіз класифікації ІС у сфері застосування на підприємствах, через розвиток інформаційних технологій сфера їх застосування зростає, наприклад: [10, с.132].

- бухгалтерський облік. Найчастіше інформаційні технології застосовуються саме у цій галузі. Насамперед причиною використання ІТ є вигода від автоматизації бухгалтерського обліку, оскільки через помилки бухгалтера підприємство може зазнати збитків. По-друге, завдання бухгалтерії можна легко розбити, у зв'язку з цим розробка систем автоматизації для бухгалтерії є легким технічним завданням;

- управління фінансовими потоками. Впроваджувати ІТ у цю сферу необхідно через критичність помилок. Через те, що можуть бути неправильно сформульовані системи розрахунків з постачальниками чи споживачами, може виникнути криза готівки, навіть якщо система закупівель, збуту та маркетингу є налагодженою. Якщо правильно розраховані та чітко контрольовані умови розрахунків фінансів можна збільшити оборотні кошти підприємства;

- управління складом, асортиментом, закупівлями. Процес руху товару можна автоматизувати. Виявивши та зафіксувавши товар, що приносить найвищий прибуток, з'являється відповідь на питання – яким чином отримати найбільший прибуток, якщо регулярно не вистачає коштів? Якщо ж оборотні кошти вкласти у складські запаси, то будь-яка організація, чи вона виробнича чи торгова, може зазнати збитків. Можна виявити перспективний товар і своєчасно вкласти в нього кошти;

- управління виробничим процесом. Процес руху товару можна автоматизувати.

- управління маркетингом. Проводиться збір та аналіз інформації про конкурентів, їх товар і цінову політику, а також проводиться моделювання параметрів зовнішнього світу для виявлення оптимального рівня цін, визначення

прогнозу прибутку та плану рекламної стратегії. Ці завдання можна вирішити завдяки ІС, і які можуть збільшувати ефективність маркетингу;

- документообіг. Цей процес має велику важливість для діяльності будь-якого підприємства. У правильно побудованій системі документообігу показано роботу виробництва, що здійснюється організацією в даний час, при цьому менеджери повинні вміти впливати неї. У зв'язку з цим з допомогою автоматизації документообігу збільшується ефективність управління;

- оперативне управління підприємством. Завдяки інформаційній системі можна вирішувати завдання оперативного управління. Воно опирається на базу даних, яка дозволяє фіксувати будь-які важливі деталі про підприємство. В ІС оперативного управління включено безліч програмних рішень щодо автоматизації бізнес-процесів, що є на підприємстві;

- розкриття інформації про організацію. Через те, що активно розвивається Інтернет, організації повинні розробляти корпоративні сервери, де відобразатиметься вся інформація про їхню роботу. На сьогоднішній день практично всі організації мають свій інтернет-сайт. Завдяки інтернет сайту організація може вирішити безліч завдань, такі як створення позитивного іміджу підприємства, а також надати наявним та майбутнім клієнтам відомості про діяльність компанії, продукцію, яку вона пропонує, послуги та ціни. Організація може відкрити для себе чималі перспективи обслуговування клієнтів за допомогою електронної комерції. [7, с.34].

Багато великих компаній та корпорації застосовують різні ІТ у своїй діяльності. До них можна віднести:

- планування ресурсів (ERP). Сюди відносяться бази даних, що дозволяють здійснювати управління господарськими процесами. ERP здійснює роботу роблячи фундамент на єдину програму з єдиним інтерфейсом. Вона застосовується у низці сфер. Сюди можна віднести: менеджмент продажів, формування плану та прогнозу, контроль за випуском товарів та закупівель;

- взаємодії із замовниками (CRM). Під нею розуміється управлінська ІТ, що дозволяє вибудувати відносини з клієнтами, та з партнерами. Завдяки цій

програмі можна здійснити автоматизацію певних робіт у відділі маркетингу, колл-центрі та інших. Впровадження даних програм позитивно впливає на кінцеві доходи і рентабельність всієї організації;

- підтримка аналітичної діяльності (BI). Завдяки системі можна зберігати дані, зібрані під час аналізу роботи компанії. Ще вони вирішують завдання подальшої обробки даних [25].

Під спеціальними ІТ в управлінні розуміються незамкнуті системи, що використовуються в менеджменті компанії. Виділяються:

- адміністрування логістичних ланцюжків (SCM) – використовуються під час виробництва складних товарів. Іноді замовлення комплектуючих здійснюється у різних постачальників. З метою усунення перебоїв у виробництві необхідно оперативно отримувати всі елементи на склади. За допомогою даної ІТ можна розрахувати та відстежити постачання на всіх етапах;

- планування матеріальних потоків (MRP) – завдяки цій програмі можна здійснити купівлю, виробництво, а також реалізацію готової продукції;

- менеджмент людського фактора (HRM) – за допомогою даних систем можна здійснити пошук майбутніх фахівців, а також проводити моніторинг їхньої роботи.

Іноді є необхідність виконати певний вид завдань, не схожий на інші. Для цього розробляється спеціальний програмний софт, завдяки якому можна обробити конкретний тип інформації [24, с.43].

Сюди можна віднести наступний софт:

- облік становища кадрів. До них, наприклад, відноситься фіксація робочого стажу, розробка графіків відпусток;

- виявлення рівня оплати праці, яку отримує кожен співробітник компанії;

- прийом співробітників до штату;

- реалізація атестацій, іспитів, запис та аналіз результатів;

- використання ІТ у системах організаційного управління організацією, існує також необхідність навчити нових співробітників та записати їх успішність [18, с.98].

За допомогою ІТ організаційного управління можна проводити кадровий облік оперативно та проводити обробку даних в умовах реального часу. Крім цього, знижується ймовірність помилки, яку може зробити людина за рахунок впровадження нових підходів. Якщо помилки були здійснені, завдяки інформаційним технологіям їх можна легко виправити. При застосуванні вищеописаних систем можна максимально охопити всі сфери роботи підприємства. Основною причиною цього є наявність єдиного простору, в якому здійснюється прийняття рішень [9, с.283].

## **1.2 Роль інформаційних систем та технологій на сучасних підприємствах**

Використання інформаційних технологій та інформаційних систем повинні підпорядковуватися особливим вимогам щодо їх функціонального наповнення та технологічного виконання, де необхідно брати участь керівництву організації з питань їх створення, впровадження та використання в організації [10].

Використання інформаційних технологій та інформаційних систем у корпоративному управлінні організації спрямовується на вирішення різних завдань:

- структура інформаційних технологій та систем, їх призначення має повністю відповідати цілям компанії. Наприклад, завданням комерційної фірмою є створення ефективного бізнесу, отримання прибутку; завданням державного підприємства є вирішення питань економічного та соціального плану;

- інформаційні технології та системи в управлінні компанії повинні бути спрямовані на контроль людей, які розуміють їх призначення, цілі та завдання необхідно застосовувати, спираючись на етичні та соціальні принципи;

- обробка вірної, надійної, вибудованої та своєчасно отриманої інформації.

Тобто, щоб ІС та ІТ добре працювали в компанії, необхідно насамперед усвідомити та побудувати структуру, функції та політику самої компанії, мету управління та рішень, які приймаються, можливості використовуваних технологій. [10, с.190].

Проведемо аналіз схеми вписування інформаційних технологій та систем у структуру управління компанією. Згідно з рисунком 1.2 існує чотири компоненти в компанії, які взаємопов'язані.

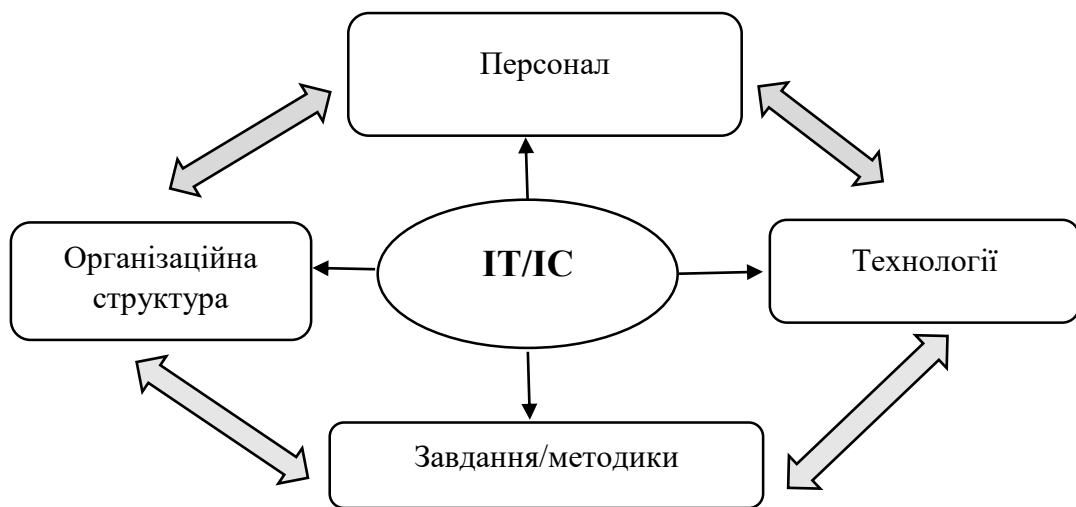


Рисунок 1.2 - Взаємозв'язок між компонентами організації

У разі зміни одного компонента неминуче відбувається зміни в інших компонентах. У більш ранні часи «ув'язування» змін відбувалося за місяці або роки, що супроводжувалося серйозними кризами. Перевагою сучасних ІС та ІТ проявляється у плавності та ефективності процесу змін та узгодження [24], [26].

Якщо впровадити в корпоративне управління інформаційні технології та системи, то можуть відбутися організаційні зміни різного ступеня: від мінімальних до великих. Цей чинник залежить від того наскільки рішучий і наполегливий керівник вищої ланки підприємства і наскільки може довести зміни остаточно [18, с.100].

Компанія має різні рівні управління, що потребують різних видів інформаційної підтримки. У зв'язку з цим використання ІС та ІТ у корпоративному управлінні відноситься до однієї з суттєвих проблем на



підприємствах. Досить часто керівництво усвідомлює ці проблеми, але не може їх вирішити через некомпетентність у цих питаннях. У цьому випадку досить часто рішення приймають керівники інформаційних служб або компанії, що спеціалізуються на цьому. При цьому проблеми замовника не вирішуються швидко [27].

Господарські ризики, які виникають у корпоративному управлінні, регулярно зростають, і при цьому керівники продовжують ігнорувати важливість застосування ІС та ІТ. Розвиток інформатизації в підприємстві виявило, що ІТ та ІС у корпоративному управлінні компанією надають взаємний вплив один на одного. В ІТ та ІС, які спираються на ІТ необхідно мати повноцінну інтеграцію у роботі будь-якої компанії. З іншого боку, компанія повинна бути підтримувана з боку ІТ та ІС, і потрібно мати не тільки нові можливості, а також потрібно їх розвивати, для отримання більшої вигоди [25]. Таким чином, у інформаційних технологій та інформаційних систем відбулося усунення управлінням компанією в центр парадигми (рисунок 1.3).

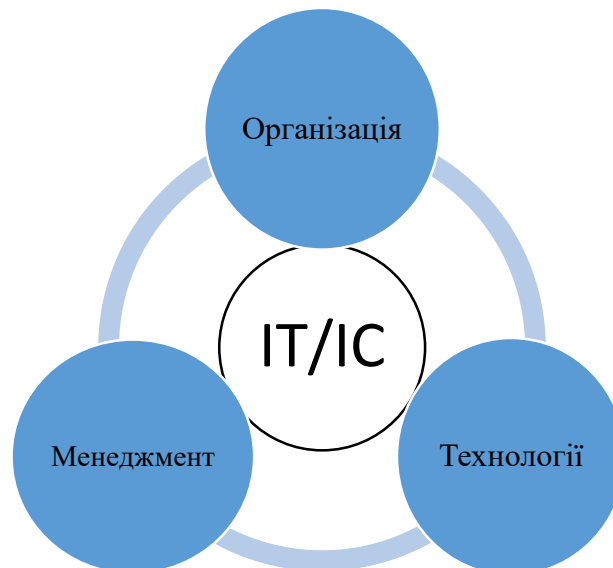


Рисунок 1.3 - Взаємозв'язок організацій технологій та менеджменту

Однією із складних та комплексних проблем є взаємозв'язок інформаційних технологій та систем корпоративного управління. Воно піддається чималій кількості різних чинників, до яких можна віднести структуру

бізнесу, організаційно-функціональну побудову компанії, бізнес-правила, політику, корпоративну культуру, досвід та знання управлінців, внутрішні технологічні процеси, зовнішнє оточення. Керівники повинні брати до уваги ці фактори, щоб успішно впровадити та використовувати нові ІТ та ІС або щоб керувати вже наявними [29].

Будь-яка компанія це складний механізм, що складається з різної кількості різних об'єктів і процесів, які мають персональні управляючі органи. Щоб узгодити роботу всієї компанії необхідно застосувати загальну багаторівневу систему управління. Менеджментом виділяється 3 рівні управління: стратегічний рівень, тактичний рівень та оперативно-функціональний. Кожен рівень має власний набір функцій, рівень компетентності та відповідальності і кожен рівень повинен мати певну інформаційну підтримку (рисунок 1.4). Тобто інформаційні технології та системи в управлінні підприємством повинні мати локальні управлінські підсистеми потрібного рівня [15, с.38].



Рисунок 1.4 - Управлінська піраміда та інформаційні підсистеми управління

У маленьких організаціях зазвичай виділяється один чи декілька співробітників для інформаційної роботи. Великим підприємствам, які мають високий ступінь диференціації або мають не малий документообіг необхідно створювати власний інформаційний відділ, або підрозділ (департамент), в роботу якого входить збирання, зберігання та обробка інформації, існує необхідність в обмеженні та введення контролю доступу до такої інформації, потрібно вводити координацію інформаційних потоків та пучків [25].

Головною метою інформаційного менеджменту є адресне застосування інформації у вигляді ресурсу, що забезпечує досягнення стратегічних цілей компанії в процесі розвитку бізнесу, управління інформаційною системою та її ресурсами [26, с. 67].

Виокремлюють 7 зацікавлених груп, які приймають рішення щодо розвитку та застосування ІС та ІТ в управлінні:

- вище керівництво, котре управління ІС та ІТ повинні сприймати як стратегічний потенціал організації;
- власний інформаційно-технологічний відділ, що забезпечує розробку та розвиток ІТ та ІС;
- менеджери середньої ланки управління та виконавчі відділи:
- співробітники, які шукають системні рішення з метою оптимізувати спеціальні функціональні завдання;
- менеджери різних відділів, що застосовують ІТ, для задоволення запитів клієнтів, зниження витрат тощо;
- менеджери відділів бухгалтерсько-фінансового обліку;
- постачальники ІТ, які пропонують послуги згідно з проблемами своїх клієнтів.

Вищий рівень управлінців повинен чітко розуміти можливості від чітко розробленої та повноцінної інформаційної системи у компанії. Підрозділи всередині компанії ІС забезпечують процес виробництва товарів та послуг. Вони вирішують технологічні завдання та проблеми соціального характеру, які пов'язані з введенням, використанням та удосконаленням інформаційних систем,

координація роботи з персоналом та компаніями, які зацікавлені у застосуванні потенціалу та виявленні проблем ІТ, безпосередньо з керівниками вищої ланки у пошуку шляхів збільшення конкурентних переваг для кожного з відділів та компанії в цілому [16, с. 27]. Спираючись на вищевикладене, можна стверджувати, що для здійснення принципів ефективного застосування ІС та ІТ у роботі компанії керівництвом необхідне проведення планованих та постійних покращень продуктивності інформаційних систем та їх економічної віддачі. Керівник у своїй роботі повинен дотримуватись певних правил:

- управління, експлуатація та супровід ІС, має бути організоване так само, як і управління виробничою системою: мають бути вироблені стандарти продуктивності (вартість інформаційних технологій, час відгуку, швидкість пошуку тощо) та сплановані певні завдання з метою покращити роботу спираючись на показники, що вимірюються;

- має бути організована робота ІТ та ІС для відділів з метою отримання найбільш економічної моделі;

- необхідний суворий контроль за ефективністю використання та змін, що вносяться – не повинні бути застосовані методи та засоби, які не працюють на отримання конкретної вигоди від використання ІТ та ІС [15, с.37].

Таким чином, одним із ключових факторів успіху будь-якої організації є добре сформована інформаційна система. Для успішної та стійкої роботи компанії необхідно спланувати роботу керівника, який візьме керівництво над удосконаленням інформаційної системи. Керівник повинен приділити особливу увагу на оцінку інформаційної системи, наскільки вона є ефективною, виявити недоліки системи та шляхи їх змін.

## **РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТА АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ПРАТ «ТЕРНОПІЛЬ-ГОТЕЛЬ»**

### **2.1 Загальна характеристика ПрАТ «Тернопіль-готель»**

Приватне акціонерне товариство "Тернопіль-готель" є 3-зірковим готелем.

"Тернопіль-готель" - це готель, розташований в історичному центрі міста Тернопіль, на вулиці Микулинецька. Готель має зручне розташування поруч з транспортним вузлом, що дозволяє легко дістатися до будь-якої точки міста [17].

Готель складається з двох будівель - головного корпусу та залізничного вагону, який перетворено на номер. У готелі є різноманітні номери - від стандартних до люксів з власною кухнею та сучасними зручностями.

У готелі є ресторан, де гості можуть скуштувати страви української та європейської кухні. Також готель має бар та кафе.

Для проведення бізнес-зустрічей та конференцій у готелі є конференц-зал на 50 осіб, обладнаний всіма необхідними засобами.

"Тернопіль-готель" пропонує своїм гостям безкоштовний Wi-Fi, безкоштовний паркінг та цілодобову рецепцію. Крім того, готель пропонує послуги з організації трансферу та екскурсій.

Види діяльності в готелі «Тернопіль» , наведено на рис.2.1.

Також готель пропонує гостям розміститися в комфортабельних номерах різної цінової категорії – Стандарт двомісний, Стандарт одномісний, Напівлюкс, Напівлюкс Плюс, Люкс Плюс. У будівлі готелю знаходиться ресторан «Тернопіль» , а на території готелю розташований ресторан «Панорама», в якому гостям пропонується насититися вишуканими стравами європейської кухні.

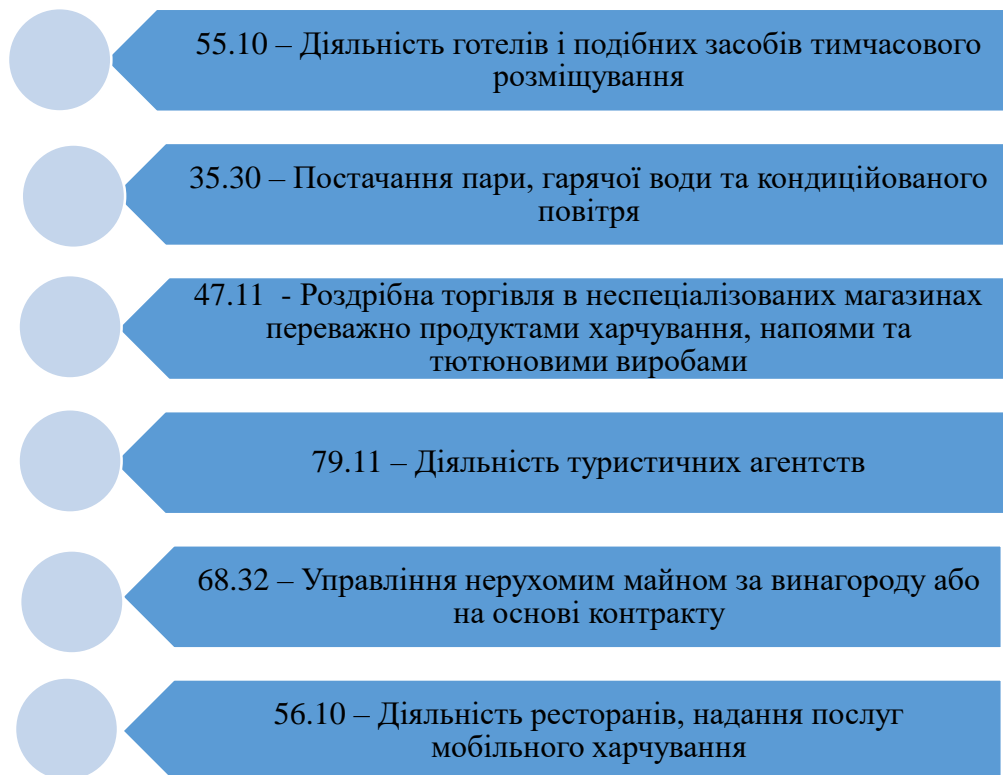


Рисунок 2.1 - Види діяльності в готелі «Тернопіль» [17]

У готелі «Тернопіль-готель» діє лінійно-функціональна структура управління готелем, яка наведена у додатку Б.

На вершині структури знаходиться генеральний директор, який займається загальним керуванням діяльністю компанії та формулює стратегічні напрямки її розвитку. Далі слідує директор з різних відділів (фінансового, маркетингового, кадрового тощо), які відповідають за роботу своїх відділів та забезпечують виконання завдань, поставлених перед ними генеральним директором.

Наступним рівнем є менеджери готелів, які керують окремими готелями, які належать до складу компанії. Вони відповідають за ефективну роботу свого готелю та забезпечують задоволення потреб клієнтів.

На нижчому рівні знаходяться безпосередні виконавці, такі як адміністратори, працівники готельного сервісу, кухарі, офіціанти та інші співробітники, які забезпечують повсякденну роботу готелю.

Отже, організаційна структура готельної компанії є достатньо складною та має велику кількість різних рівнів керівництва та виконавчих співробітників.

## 2.2 Аналіз основних техніко-економічних показників роботи ПрАТ «Тернопіль-готель»

Аналіз фінансових показників будь-якої організації проводиться за допомогою бухгалтерського балансу та звіту про фінансові результати. У бухгалтерському балансі відбиваються абсолютні показники роботи організації [17].

Під аналізом господарської діяльності розуміється науково розроблена методика, завдяки якій проводиться вивчення економіки організації, відбувається виявлення резервів виробництва, що ґрунтується на облікових та звітних даних, проводиться розробка шляхів їхнього найкращого застосування.

Під абсолютними показниками розуміється підсумкова чисельність одиниць сукупності або її частин, розміри (обсяги, рівні) явищ та процесів, що вивчаються, проводиться вираз тимчасових характеристик. Абсолютними показниками є собівартість продукції, середній рівень заробітної плати, валовий прибуток, чистий прибуток, чистий прибуток і т.д. (таблиця 2.1)

Таблиця 2.1 - Основні показники фінансово-господарської діяльності підприємства ПрАТ «Тернопіль-готель» за період 2021-2022 р

Показники , тис.грн	Роки		Відхилення (+;-)	
	2021	2022	Абсолютне, тис. грн.	Відносне, %
Вартість активів	36532	35961	-571	-1,56
Власний капітал	22585	22634	49	0,22
Позичковий капітал	13947	13327	-620	-4,45
Поточні зобов'язання	13498	12689	-809	-5,99
Необоротні активи	28201	28321	120	0,43
Оборотні активи	8331	7640	-691	-8,29
Дебіторська заборгованість	7625	7207	-418	-5,48
Гроші та їх еквіваленти	394	135	-259	-65,74
Основні засоби	22846	22472	-374	-1,64
Чистий дохід від реалізації послуг	21551	8481	-13070	-60,65
Собівартість реалізації послуг	17666	10841	-6825	-38,63
Валовий прибуток	3885	-2333	-6218	-160,05
Чистий прибуток	120	49	-71	-59,17

Як видно з таблиці 2.1 основні показники фінансово-господарської діяльності підприємства ПрАТ «Тернопіль-готель» мають тенденцію до зменшення. Зокрема, бачимо зниження загальної вартості активів підприємства, відповідно якщо у 2021 році значення показника становило 36532 тис. грн., то у звітному році показник знижується на 571 тис. грн. що становить на 1,56% до рівня 35961 тис. грн. На зниження активів підприємства вплинули такі фактори як зростання вартості необоротних активів на 120 тис. грн. та зниження вартості оборотного капіталу на 691 тис. грн. Зокрема за звітний період збільшується величина необоротних активів від 28201 тис. грн. у 2021 році до рівня 28321 тис. грн. у 2022 році, відповідно таке зростання відбулося за рахунок приросту незавершених капітальних інвестицій та зниження загального обсягу основних засобів підприємства на 374 тис. грн. або на 1,64%.

Динаміку зміни вартості оборотних та необоротних активів підприємства ПрАТ «Тернопіль-готель» за період 2021-2022 рр. Наведено на рис.2.2.

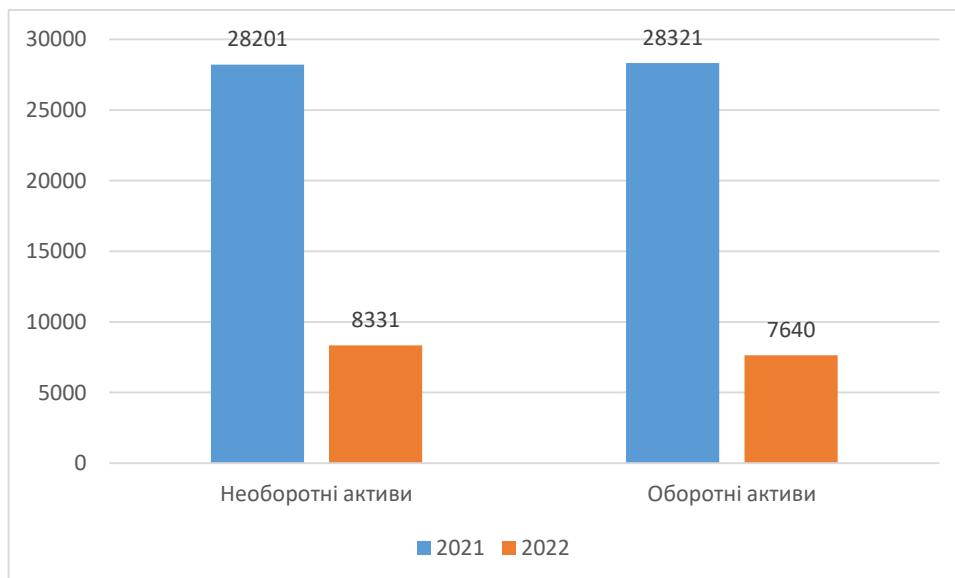


Рисунок 2.2 - Динаміка зміни вартості оборотних та необоротних активів ПрАТ «Тернопіль-готель» за період 2021-2022 рр.

У структурі пасивів досліджуваного підприємства слід відмітити переважання власного капіталу підприємства. Це обумовлює стійку фінансову автономію готелю, зокрема значення показника власного капіталу у 2021 році



становило 22585 тис. грн. і мало тенденцію до збільшення у 2022 року на 49 тис. грн. (0,23%) до рівня 22634 тис. грн.

Разом зі збільшенням власного капіталу відбувається зниження позичкового капіталу на 620 тис. грн. (4,45%) із 13947 тис. грн. у 2021 році до рівня 13327 тис. грн. у 2022 році.

В структурі позичкового капіталу є наявність довгострокової і поточної заборгованості. Рівень поточних зобов'язань підприємства знижується із 13498 тис. грн. у 2021 році до значення показника 12689 тис. грн. у 2022 році, відповідне значення показника знижується на 809 тис. грн., що становить 5,99%. Динаміку зміни в структурі пасивів «Тернопіль-готель» за період 2021-2022 рр. наведено на рис.2.3.

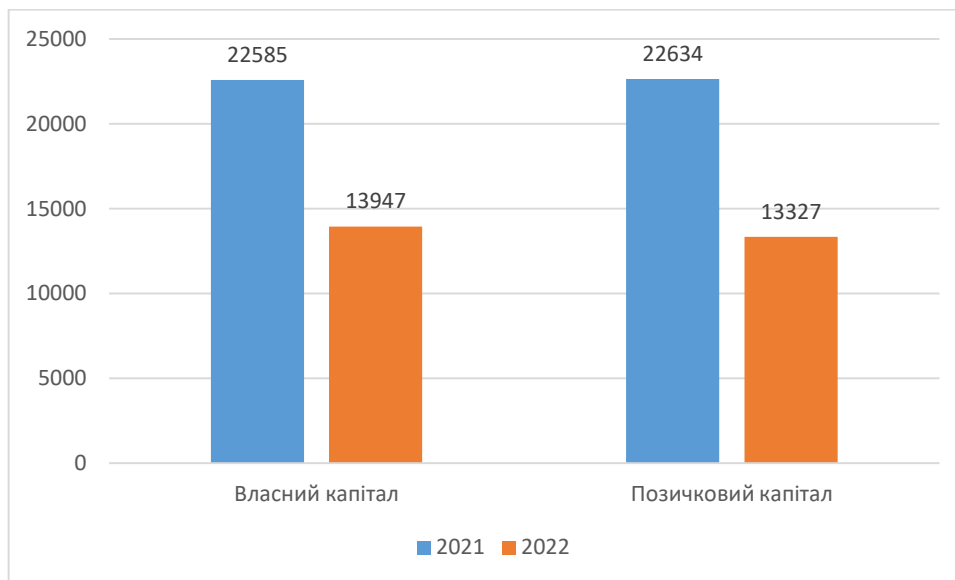


Рисунок 2.3 - Динаміка зміни власного та позичкового капіталу «Тернопіль-готель» за період 2021-2022 рр

Слід зазначити, що зміни в структурі активів та пасивів підприємства «Тернопіль-готель» за період 2021-2022 рр. вплинули й на динаміку фінансових результатів. Так, спостерігається зменшення валового прибутку підприємства, якщо у 2021 році цей показник становив 3885 тис.грн., то у 2022 році відбулося зменшення і він мав відмітку -2333 тис.грн. Відхилення склало 6218 тис. грн. або 160,05%. Зниження розміру валового прибутку викликане зниженням чистого доходу від реалізації послуг на 13070 тис.грн. або на 60,65%, відповідно у 2021

році значення показника становило 21551 тис. грн. і мало тенденцію до зменшення до рівня 8481 тис. грн. у 2022 році.

Як видно з даних таблиці 2.1, за досліджуваний період знижується значення чистого прибутку. За 2022 рік він знизився на 71 тис. грн. або 59,17%.

Таким чином, суттєве зниження даного показника засвідчує зниження результативності управлінських рішень, котрі приймаються на досліджуваному підприємстві.

### 2.3 Аналіз інформаційних систем та інформаційних технологій у корпоративному управлінні організації ПрАТ «Тернопіль-готель»

Проведемо аналіз інформаційного забезпечення та документообігу ПрАТ «Тернопіль-готель». До складу інформаційного забезпечення готелю входять одиниці системи класифікації та кодування інформації, уніфіковані системи документації, схеми інформаційних потоків, які здійснюють пересування у готелі, а також методологія побудови баз даних.

Документообіг готелю ПрАТ «Тернопіль-готель» наведено на рисунку 2.4.

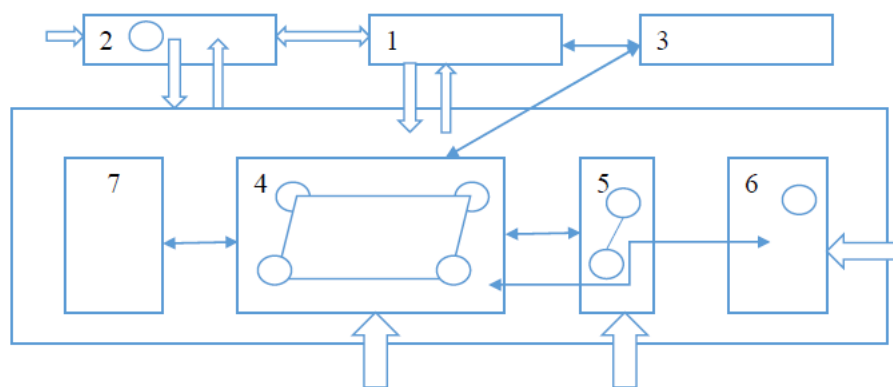


Рисунок 2.4 – Схема документопотоку ПрАТ «Тернопіль-готель» [17]

Де 1 – генеральний директор, 2 – бухгалтер, 3 – технічний директор, 4 – завідувач складом, 5 – керуючий, 6 – менеджер складу, 7 – менеджер з продажу.

Згідно зі схемою документообігу, видно, що документи в ПрАТ «Тернопіль-готель» спочатку генеруються в готелі, де в подальшому переміщуються за ступенем важливості (до керівництва, бухгалтерії, менеджерів

з продажу). Досить часто відбувається процес дублюжу робіт однієї і тієї ж операції, так як досить часто документація надходить і до менеджерів готелю та в бухгалтерію, і крім того, дані документи часто заносяться господарським відділом в базу даних готелю. Подібна схема роботи використовується при списуванні номерів з баз даних ПрАТ «Тернопіль-готель». Проведемо аналіз схеми баз даних у ПрАТ «Тернопіль-готель» (рисунок 2.5).

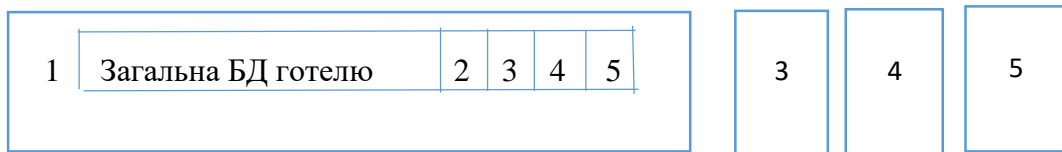


Рисунок 2.5 – Схема бази даних ПрАТ «Тернопіль-готель»

Згідно зі схемою, що база даних менеджерів, керуючого та менеджера з продажу не взаємопов'язана із загальною базою даних готелю ПрАТ «Тернопіль-готель» і тільки у менеджера готелю є інформація щодо баз даних інших відділів.

Зовнішній та внутрішній документообіг на підприємстві ПрАТ «Тернопіль-готель» фіксується програмним забезпеченням 1С: Підприємство.

Щоб описати інформаційне забезпечення ПрАТ «Тернопіль-готель» необхідно виявити, яка інформація застосовується в процесі закупівель, в процесі управління запасами та при збуті (продажах) товарів і послуг. Крім цього, необхідно виявити джерело інформації, визначити суб'єкта, що збирає цю інформацію, методики збору та способи зберігання даних.

Далі проведено аналіз інформаційного забезпечення ПрАТ «Тернопіль-готель». Спираючись на результати аналізу готелю, зробимо такі висновки:

До керівника та менеджерів ПрАТ «Тернопіль-готель» не оперативно надходять дані про роботу готелю та продаж номерного фонду. Опис зайнятих номерів відбувається, ґрунтуючись на звітах про продаж у документальній формі, що надаються 1 раз на тиждень. Тобто звітність проводиться із затримками до двох-трьох тижнів та більше. Розрахуємо коефіцієнт безперервності інформаційних потоків за формулою (2.1):

$$K_{\text{біп}} = \frac{TЦ_{\text{норм}}}{TЦ_{\text{факт}}}, \quad (2.1)$$

де  $TЦ_{\text{норм}}$ ,  $TЦ_{\text{факт}}$  - тривалість управлінського циклу, розрахованого за терміном проходження документа, відповідно нормативна та фактична.

У ПрАТ «Тернопіль-готель» коефіцієнт безперервності інформаційних потоків дорівнює (2.2):

$$K_{\text{біп}} = \frac{1}{15} = 0,007, \quad (2.2)$$

У зв'язку з тим, що показник менший за одиницю, можна стверджувати про повільне пересування інформації, що говорить про те, що структура комунікацій недосконала.

У керуючого ПрАТ «Тернопіль-готель» відсутня можливість своєчасно дізнаватися про виконання доручень, виконання термінів графіків; затримок за графіками та причин зриву строків. Система контролю за пересуванням документів не досконала.

Не дивлячись на існуючу автоматизацію ПрАТ «Тернопіль-готель», співробітники мають великий обсяг інформації та документів, на пошук яких йде чимало часу.

Процес управління запасами та номерним фондом ПрАТ «Тернопіль-готель» не розбитий на підпроцеси, такі як інвентаризація товару та списання недостач. У аналізовані роки у ПрАТ «Тернопіль-готель» не враховувався номерний фонд. Це призвело до того, що в базах даних існує невірний облік кількості зайнятих номерів і він не збігається з реальним станом.

Аналіз процесу ведення карток вільних і зайнятих номерів показав наявність в одного і того ж номера кількох карток обліку. Тобто, менеджери з продажу готелю не в змозі відстежити кількість та ціну вільних та зайнятих номерів.

Ця ситуація склалася через те, що часто вільні номери не заносяться до бази.

Під програмним забезпеченням готелю ПрАТ «Тернопіль-готель» розуміється спільність алгоритмів та програм, завданням якого є реалізація цілей інформаційної системи, а також з метою нормальної діяльності комплексу технічних засобів.

Серед основних програмних продуктів, що використовуються на підприємстві ПрАТ «Тернопіль-готель» можна відзначити такі (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3 - Системи автоматизованого проектування, перелік спеціальних програм, що використовуються

Напрямок	Програма, яка застосовується
Не інженерний (стандартні програми)	Microsoft Office 2013-2020 (предпочтительно 2020); Adobe acrobat professional;
Документообіг	Microsoft office, Adobe Acrobat, Abby Fine Reader, Winrar
Планування	MS Office, Primavera P6 Professional, Adobe Reader, Skype
Облік витрат	1С, Microsoft office
Облік відвідувачів	1С: Отель
Інші	k-lite Codek Pack, Winrar ,7-zip, Nero 12, Auslogics BootSpeed, Foxit phantom, Lingvo, Kasperskiy Endpoint Security, Skype, Google Chrome. Irfan View, Total commander

З огляду на таблицю 2.3, можна сказати, що це основні програмні продукти, що використовуються на підприємстві ПрАТ «Тернопіль-готель».

Бухгалтерія веде свою роботу у програмі 1С: Бухгалтерія. Фахівці забезпечення готелю проводять облік запасів у програмному забезпеченні 1С: Підприємство 8 (Торгівля та склад). Однак ці програми, що застосовуються персоналом у ПрАТ «Тернопіль-готель», не вирішують повною мірою проблеми готелю.

Аналізуючи таблицю 2.3, можна виявити, що відсутні інформаційні системи та інформаційні технології автоматизованих систем управління готелем.

У процесі аналізу програмного забезпечення інформаційної системи ПрАТ «Тернопіль-готель» було виявлено такі недоліки:

- підприємством застосовується неліцензований програмний продукт MS Office, що тягне за собою порушення закону;

- підприємство має недостатній рівень захищеності інформації. Наприклад, в повному обсязі комп'ютери ПрАТ «Тернопіль-готель», які мають виходи до Internet мають антивірусний захист, що може призвести до витоку інформації;

- автоматизація обліку постояльців у готелі має серйозні недоробки;

- заселення, забезпечення проживання та організація виїзду клієнтів відбуваються із затримкою;

- отримання звітної інформації відбувається із запізненням;

- наявні інформаційні технології готелю не беруть до уваги реальний час.

Вони спираються на принцип нарахування сум за проживання на особовий рахунок постояльца, коли проведено нічний аудит (якщо постоялець значиться в готелі в момент аудиту, з його рахунку знімають суму, що дорівнює ціні добового проживання), тобто сума нараховується «за фактом».

Проаналізуємо технічне забезпечення інформаційної системи та інформаційних технологій ПрАТ «Тернопіль-готель» .

Одним з головних факторів гарної роботи готелю є правильна та точна передача інформації. Оперативність та достовірність інформації є пріоритетним фактором. Добра технічна оснащеність роботи співробітників сприяє достатній оперативності та точності інформації для ПрАТ «Тернопіль-готель». Під технічним забезпеченням інформаційної системи та інформаційних технологій розуміється спільність технічних засобів, які призначаються для роботи інформаційної системи, що складається з комп'ютерів, пристроїв збору, обробки та передачі інформації [12, с.222].

Персоналом ПрАТ «Тернопіль-готель» робота проводиться на ПК, готель має свою малу локальну мережу, доступ до Інтернету та електронну пошту. У роботі готелю використовуються сканери, принтери та факсимільний зв'язок. Фахівці готелю певних категорій ПрАТ «Тернопіль-готель» також мають робочі місця з автоматизацією, з персональним комп'ютером і принтером.

Отже, ми зробили висновок, що управління інноваційним розвитком організації можна назвати незадовільним, оскільки організація позбавлена плановості у впровадженні інновацій. Навіть інновації в організації, як правило,

були введені спонтанно і практично хаотично, і як правило ініціювалися випадково, а чи не навмисно керівництвом організації.

Для того щоб в умовах ринкової конкуренції ПрАТ «Тернопіль-готель» зберігало свої позиції автор роботи вважає за важливо звернути увагу керівництва підприємством на низький розвиток технічного забезпечення, та порекомендувати використання всіх інструментів інноваційного розвитку, у тому числі й інноваційні стратегії, інновації у сфері менеджменту тощо.

## **РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ НА ОСНОВІ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПРАТ «ТЕРНОПІЛЬ-ГОТЕЛЬ»**

### **3.1 Впровадження інформаційних технологій у роботу ПрАТ «Тернопіль-готель»**

Важливу роль у розвитку підприємства ПрАТ «Тернопіль-готель» грає впровадження інформаційних технологій. Завдяки застосуванню інформаційних технологій на підприємстві ПрАТ «Тернопіль-готель» можна досягти таких результатів: провести оптимізацію планів працівників; прискориться вироблення рішень; колективом можна швидко маневрувати тощо.

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

Малий та середній бізнес не часто використовує системи автоматизації документообігу та діловодства. Однак існує чимало програм, які є ключовими, за допомогою них можна об'єднати бази даних з обліку, планування та оцінки роботи підприємства. Такою програмою є комплекс «1С: Готель», який є «хмарним» сервісом, який застосовує сучасні технології. За допомогою нього весь персонал готелю може вести спільну роботу, якщо вони підключені до системи.

За рахунок інформаційних технологій, що впроваджуються в роботу ПрАТ «Тернопіль-готель», збільшиться ефективність автоматизації різних процесів діяльності, організується спільна робота відділів готелю між собою за допомогою функцій ведення проектів, завдань, обговорень, обміну файлами, підписання договорів та актів за допомогою електронного цифрового підпису.



Завдяки програмі «1С: Готель» перед персоналом готелю ПрАТ «Тернопіль-готель» можна поставити завдання та здійснити контроль за їх виконанням. До основних характеристик програми відноситься простота, зрозумілість та ефективність інтерфейсу користувачів, доступність роботи персоналу та партнерів готелю. За допомогою програмної системи можна ставити завдання та терміни для персоналу, і в майбутньому провести їх оцінку та мотивацію.

За допомогою програмного комплексу «1С: Готель» можна:

- автоматизувати облік постояльців у готелі;
- заселити, забезпечити проживання та організацію виїзду клієнтів;
- спланувати проживання;
- отримати звітну інформацію.

За допомогою програмного комплексу «1С: Готель» можна виконати такі функції:

- організувати броню місць у готелі та проводити роботу з цією бронєю;
- організувати заселення постояльців;
- надавати обслуговуючі послуги мешканцям, у тому числі додаткові послуги;
- проводити облік виїзду та організувати його;
- брати до уваги стоянку автотранспорту постояльців;
- вести архів клієнтів, які постійно приїжджають;
- вести архів, клієнтів, які проживають у готелі;
- вести довідник послуг готелю;
- компонувати, роздруковувати та архівувати рахунки за послуги та поселення;
- організовувати підтримку з переїзду, термінового виїзду або збільшення днів перебування;
- формувати звіти за будь-який період;
- організувати видачу довідкової інформації про місця у готелі у графічному форматі;

– організувати видачу довідкової інформації про наявні поточні броні, які проживають, виїжджають, борги по послугах.

– організувати підбір номера для постояльців за певними критеріями: термін проживання, тип номерів, кількість місць, стать;

- враховувати постояльців, які проживають за безготівковим розрахунком;

– враховувати зроблені зауваження та пропозиції, зроблені постояльцями;

– роздруковувати анкети іноземних громадян для передачі в міграційну службу.

Завдяки системі можна в реальному часі дізнатися про стан справ організації. Проведемо порівняльний аналіз програмного комплексу "1С: Готель" зі схожими системами та обґрунтуємо вибір (таблиця 3.1):

Таблиця 3.1 - Порівняльна таблиця популярних програм

Назва програми	Доступність	Кількість користувачів	Наявність документів для друку	«Хмарний» сервіс, програма для ПК	Ціна за рік (грн)
1С: Готель	Так	Без обмежень	Клієнтам, керівникам, менеджерам	Ні	7120
«Простий бізнес»	Ні	Від 5 і більше в залежності від тарифів	Всім, є офлайн версія	Ні	28476
«Готель»	Так	Від 1	Клієнтам, співробітникам	Ні	14250
OPERA Enterprise Solution	Так	Від 1	Менеджерам, клієнтам	Ні	12170
Wrike	Так	До 5 осіб –для безкоштовного пакета	Співробітникам	Так	17700

Згідно з таблицею 3.1 найдешевшими є програми «Готель», «1С: Готель», OPERA Enterprise Solution. Однак програми Готель та OPERA Enterprise Solution

розраховані лише на одного співробітника. На підприємство ж ПрАТ «Тернопіль-готель» програми потребує відділ продажу, бухгалтерія та відділ кадрів.

Найоптимальнішим варіантом залишається програма «1С: Готель», що має порівняно не високу ціну і доступність без обмежень.

У програмі є весь необхідний інструментарій:

- «хмарне» сховище, завдяки якому можна зберігати документи, обмежувати доступ до папок, шукати файли за найменуванням та синхронізувати з робочим комп'ютером;
- спеціальний поштовий сервіс, що інтегрується з корпоративною поштою;
- шаблони для побудови сайтів;
- таблиці з обліку договорів, таблиці контактів, аналіз графіка продажу;
- телефонія.

Ця програма на відміну подібних програм оптимізує робочі процеси всередині організації, враховує рівень продажів.

Після попереднього ознайомлення з продуктом настає найвідповідальніший момент — впровадження програми, що відбувається у кілька етапів (рисунок 3.1).

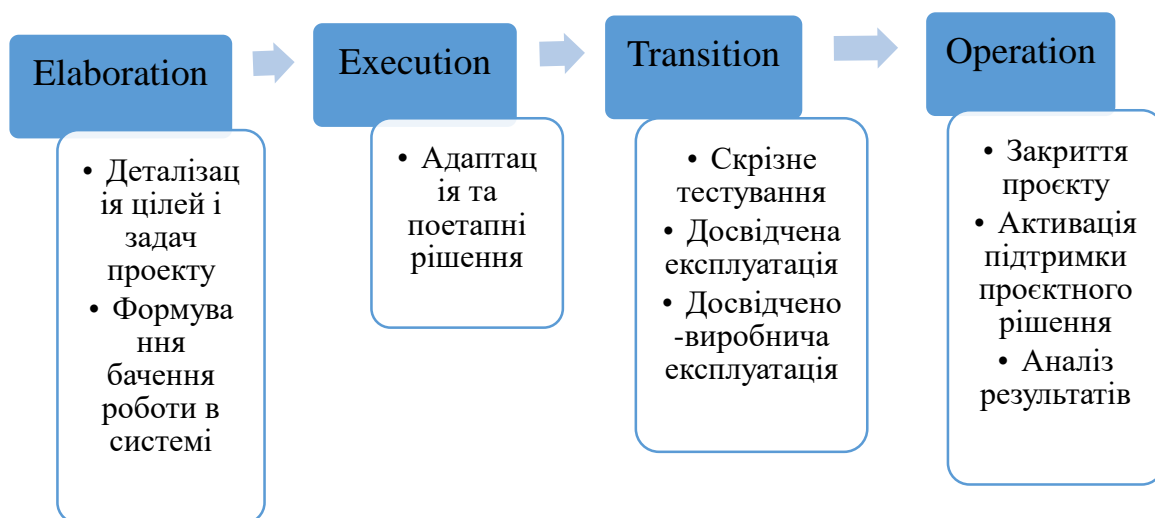


Рисунок 3.1 - Етапи впровадження системи «1С: Готель» у ПрАТ «Тернопіль-готель»

Розробимо графік впровадження системи "ІС: Готель" у ПрАТ «Тернопіль-готель» (таблиця 3.2).

Таблиця 3.2 – Графік впровадження системи «ІС: Готель» у ПрАТ «Тернопіль-готель»

Назва завдання	Початок робіт	Закінчення робіт
1. Підготовка до впровадження	01.06.2023	10.06.2023
1.1 Деталізація цілей і завдань проєкту	01.06.2023	05.06.2023
1.2 Формування бачення роботи в системі	06.06.2023	10.06.2023
2. Придбання і первісні впровадження	11.06.2023	13.06.2023
2.1 Адаптація і поетапні рішення	11.06.2023	13.06.2023
3. Реалізація необхідного функціонала	14.06.2023	23.06.2023
3.1 Скрізне тестування	14.06.2023	16.06.2023
3.2 Досвідчена експлуатація	18.06.2023	20.06.2023
3.3 Досвідчено-виробнича експлуатація	21.06.2023	23.06.2023
4. Функціонування	25.06.2023	30.06.2023
4.1 Закриття проєкту	25.06.2023	30.06.2023
4.2 Активація підтримки проєктного рішення	25.06.2023	30.06.2023
4.3 Аналіз результатів	25.06.2023	30.06.2023

Як видно з таблиці 3.2 використання програми буде здійснювати протягом місяця. Згідно з етапами та графіком робіт у процесі впровадження підприємство проведе деталізацію цілей та завдань програми та за підсумками впровадження буде проведено аналіз результатів роботи програми [20, с.174].

### 3.2 Економічна ефективність запропонованих заходів

Узагальнюючи проблеми управління підприємством ПрАТ «Тернопіль-готель», наведемо розрахунок економічної ефективності та окупності.

При впровадженні системи, питання її вартості одна із основних. 70% витрат на програму відноситься до впровадження системи в роботу підприємства (сюди відносяться витрати на інтеграцію з наявними програмами, навчання

співробітників, покупка серверів або модернізація програмного забезпечення, у разі потреби тощо) і лише 30% відноситься до вартості самої програми (ліцензії, підключення і т. д.). Проведемо розрахунок економічної ефективності системи «1С: Готель».

У таблиці 3.3 наведено вартість проектування та впровадження системи на підприємство.

Таблиця 3.3 - Вартість проектування та впровадження системи «1С: Готель»

Показник	Ціна
Вартість ПЗ, грн	7120
Вартість установки на налаштування ПЗ, грн	13000
Внесення даних в базу ПЗ, грн	14880
Всього	35000

Витрати на впровадження системи ПрАТ «Тернопіль-готель» окупаються у термін від 1 до 2 місяців. Розрахунок проводитиметься на 6 співробітників.

Економічний ефект від впровадження системи досягається за рахунок зниження таких витрат:

Зниження витрат на канцелярські товари

У разі впровадження системи «1С: Готель» значно знизяться витрати на канцелярські товари, у тому числі й папір. Порахуємо витрати та вигоди: (таблиця 3.4.)

Таблиця 3.4 - Зниження витрат на канцелярські товари

Кількість співробітників, які використовують ПЗ	6
Місячні витрати на папір на 1 співробітника (1 пачка), грн	1500
Місячні витрати на ручки на 1 співробітника (5шт. на 1 співробітника), грн	1500
Місячні витрати на папки на 1 співробітника (10 папок на 1 співробітника), грн	1800
Місячна економія, грн	4800
Річна економія, грн	57600

Проведемо розрахунок економії з допомогою зростання продуктивності праці співробітника.

Якщо співробітником за економії і-виду з допомогою інформаційної програми виробиться економія  $T_i$ , годин, то зростання продуктивність праці  $P_i$  (в %) можна визначити за такою формулою (3.1):

$$P_j = \left( \frac{\Delta T_j}{F_j - \Delta T_j} \right) \times 100 \quad (3.1)$$

де  $F_j$  - час, який запланував співробітник до виконання роботи  $j$ -виду до введення програми (год.) (таблиця 3.5).

Таблиця 3.5-Таблиця робіт користувачів

Вид робіт	До автоматизації, хв, $F_j$	Економія часу, хв $\Delta T$	Підвищення продуктивності праці, $P_i$ , %
Введення інформації	40	20	100
Виконання розрахунків	5	4	400
Підготовка і друк звітів	30	15	100
Аналіз і вибірка даних	44	10	300
Всього	119	49	900

Економію, яка зі збільшенням продуктивності праці співробітника  $P$  представимо формулою (3.2):

$$\Delta P = Z_n \times \sum_i \frac{P_i}{100} \quad (3.2)$$

де  $Z_n$  – середньорічна оплата праці співробітника;

$P_i$ -кількість співробітників

Витрати з різних видів працюючих визначаємо за формулою (3.3):

$$z = n_i * Z_i \left( 1 + \frac{A_c}{100} \right) * \left( 1 + \frac{A_n}{100} \right) \quad (3.3)$$

де  $n_i$  – кількість осіб 1-го виду пов'язаних із виконанням робіт;

$Z_i$  – середньорічна оплата праці співробітника;

$A_c$  - відсоток відрахувань на соціальне страхування

$A_n$  – середній відсоток премій за рік

Розрахуємо витрати на одного співробітника, вважаючи, що оклад одного співробітника складе 30000 грн

$$Z = 6 * 30000 * \left(1 + \frac{8}{100}\right) \left(1 + \frac{3}{100}\right) = 200232, \text{ грн}$$

Зниження витрат за рахунок збільшення продуктивності праці співробітника складе :

$$P = 200232 * 9 = 1\,802\,088, \text{ грн}$$

Виходячи з викладеного та отриманих економічних показників, порахуємо вартість впровадження системи «1С: Готель» (таблиця 3.6):

Таблиця 3.6 - Зниження витрат за підприємство (грн.)

	За місяць	За рік
Канцелярські товари	4800	57600
Продуктивності праці	1 802 088	21625056
Разом	1806888	21682656

Як видно з таблиці 3.6, витрати після застосування системи знизяться на 21682656 грн. Враховуючи, що компанія витратить на купівлю та встановлення ПЗ 35 000 гривень, то ефективність від впровадження складе:

$$21682656 - 35000 = 21647656 \text{ грн}$$

Обґрунтувати економічну ефективність та доцільність у процесі впровадження інформаційної складової можна скороченням втрат часу на прийняття управлінського рішення та підвищенням ступеня своєчасності інформаційного забезпечення. Розраховується як додатковий прибуток від заходів мінус витрати на реалізацію. Ефект виявляється у абсолютних величинах. Отриманий ефект поділяємо на прибуток підприємства звітного періоду :

$$21647656 / 49000 = 4,41 \%$$

Тобто дуже актуальною є необхідність впровадження «ІС: Готель» для постійного аналізу, оцінки управління організацією.

Розрахунок ефективності застосування є зразковим і орієнтований лише на дану запропоновану суму програмного продукту.

Впровадження «ІС: Готель» допоможе ПрАТ «Тернопіль-готель» виявити «слабкі» місця у побудові бізнес-процесів, виключити дублювання функцій, оптимізувати роботу, підвищити ефективність всіх процесів та збільшити в результаті прибуток за рахунок постійних витрат.

Впровадження «ІС: Готель» дозволить ефективніше працювати з клієнтами та партнерами, автоматизувати процеси оформлення заявок, створення пакету документів тощо. В результаті з тим же обсягом роботи, що і раніше успішно може справлятися менше співробітників. І навіть зі збільшенням обсягів обслуговування додаткові робочі місця створювати не доведеться.

Таким чином, можна зробити висновок, що «ІС: Готель» принесе прибуток ПрАТ «Тернопіль-готель» за рахунок збільшення обсягів продажу та завдяки зниженню витрат компанії.



## ВИСНОВКИ

Власники підприємств регулярно проводять аналіз ефективності роботи їхнього бізнесу. Наскільки ефективно функціонує бізнес можна оцінити за допомогою різних показників. Обробка даних є тривалим та трудомістким процесом. Завдяки сучасним інформаційним системам можна розрахувати показники за короткий термін. Використання систем, завдяки яким можна керувати документообігом, корпоративною інформацією стало зручно використовуватися в організаціях.

Можна розглядати інформаційні технології в ролі інтерфейсу до основних інформаційних ресурсів та своєрідним інтегруючим початком, проте за нинішніх умов організації не схиляються ставити високу оцінку їм у роботі менеджменту підприємства.

Проте ефективність використання сучасних технологій призводить до прийняття рішення про впровадження їх у підприємство. У організацій, що мають різні цілі та стратегії, є один із ключових факторів успіху, що являє собою розвинені інформаційні системи та інформаційні технології корпоративного управління. Застосовувані системи та технології більшою мірою є субстанцією успішного бізнесу.

У роботі проведено аналіз інформаційних систем технологій управління ПрАТ «Тернопіль-готель». Завдяки аналізу було виявлено недоліки та було проведено розробку проекту щодо підвищення ефективності роботи організації завдяки впровадженню інформаційних систем та інформаційних технологій.

До недоліків інформаційної системи ПрАТ «Тернопіль-готель», описаних у роботі, були віднесені:

- підприємство застосовує неліцензований програмний продукт MS Office, що є протизаконним;
- організація має невисокий рівень захисту інформації. Наприклад, не всі комп'ютери, підключені до інтернету в ПрАТ «Тернопіль-готель», мають антивірусні програми. Програма, запропонована для ПрАТ «Тернопіль-готель»

дозволить ефективно провести автоматизацію головних бізнес-процесів, об'єднати діяльність між відділами за допомогою опцій щодо впровадження спільних проектів, завдань, обговорень, обміну файлами, підписання договорів та актів, які застосовують електронний підпис. Для ПрАТ «Тернопіль-готель» було запропоновано використання системи «1С: Готель».

Проведено розрахунки економічної ефективності, в процесі яких було виявлено доцільність впровадження та ефект через додатковий прибуток ПрАТ «Тернопіль-готель».

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарств: навч. посібник. 2-ге вид. К.: Центр учбової літератури, 2012. – 242 с.
2. Болтянська Н. І., Маніта І. Ю., Подашевська О. Проблеми і перспективи розвитку інформаційних технологій в сільському господарстві. *Праці Таврійського державного агротехнологічного університету*. 2020. Вип. 20. Т.4 : Технічні науки. С. 175–185.
3. Верескун М. В., Гусєва О. Ю., Ляшов Д. В. Розвиток інформаційних технологій як фактор трансформації методології управління підприємствами. *Ефективна економіка*. 2015. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4618>
4. Виноградська А. Технологія комерційного підприємництва: Навчальний посібник/ Алла Виноградська,; М-во освіти і науки України, Київ. економ. ін-т менеджм. (екомен). — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 778 с.
5. Гаврилов В.П. Інформаційні системи та технології в туризмі: навч. посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с.
6. Гастинщиков В. Узагальнення міжнародного досвіду при визначенні шляхів входження України у світовий інформаційний простір. *Вісник Книжкової палати*. 2010. № 12. С. 31-35.
7. Гусєва О. Ю., Легомінова С. В. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2018. № 1 (23). С. 33–39.
8. Данил'ян В. О. Інформаційне суспільство та перспективи його розвитку в Україні (соціальнофілософський аналіз): монографія. Х. Право. 2008. 184 с.
9. Заяць В.М. Роль інформаційних технологій у формуванні стратегічного мислення менеджера. *Актуальні проблеми економіки*. 2009. № 6 (96). С. 280-288.

10. Інформаційні технології та інновації в економіці, управлінні проектами і програмами : монографія / за заг. ред В. О. Тімофєєва, І. В. Чумаченко. Харків : ХНУРЕ, 2016. 402 с.

11. Клімушин П.С., Орлов О.В., Серенок А.О. Інформаційні системи та технології в економіці. Х.: Вид-во ХарІ НАДУ «Магістр», 2011. 448 с.

12. Король С. Я. Управління інформаційною базою управління готелем *Економіка і підприємництво: стан та перспективи*. — К., 2003. — С.220–224.

13. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – К,: ЦУЛ, 2004. – 272 с.

14. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник для студ. вузів/ Лідія Нечаюк, Наталія Телеш,; Центр навчальної літ., М-во освіти і науки України, Київський нац. ун-т культури і мистецтв. — К.: Центр навчальної літератури, 2003. — 346 с.

15. Новак В. О., Симоненко Ю. Г., Луцький М. Г. Інформатизація як конкурентна перевага підприємства. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2007. № 2. С. 36–40.

16. Новицький А. М. Феномен «інформаційного суспільства» як об'єкт наукового дослідження. *Інформація і право*. 2011. № 1. С. 25-29.

17. Офіційний сайт ПрАТ «Тернопіль-готель» URL: <http://www.hotelternopil.com/services.html>

18. Пестова О. А., Бензарь А. С. Інформація як фактор виробництва та інструмент інновацій в управлінні підприємством. *Нобелівський вісник*. 2019. № 1 (12). С. 95–102.

19. Погорелов С. М. Особливості застосування інформаційних технологій в менеджменті та економіці. *Вісник Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки)*. 2018. № 19 (1295). С. 151–155.

20. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1994. №31. – Ст. 286.

21. Про Програму інтеграції України до Європейського Союзу: Указ Президента № 1072/2000 від 14.09.2000 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1072/2000>

22. Програма «Електронна Україна». Київ: Комітет держкомзв'язку та інформатизації України, 2000. – 26 с.

23. Роглев Х. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник / Христо Роглев,; Київський ун-т туризму, економіки і права. — К.: Кондор, 2005. — 405 с.

24. Струтинська І. В. Інформаційні технології організації бізнесу – імператив інноваційного розвитку бізнес-структур. *Галицький економічний вісник*. 2018. Т. 55. № 2. С. 40–49.

25. Терещенко Л. О., Сніжко О. С. Інформаційні технології в управлінні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2011. № 12. С. 28–31.

26. Томашевський О.М., Цегелик Г.Г., Вітер М.Б., Дубук В.І. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів. К.: ЦУЛ, 2012. 296 с.

27. Шайгородський Ю. Поняття «трансформація» як інструмент аналізу соціальних змін. URL: [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/pome/shajhorodsky.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/pome/shajhorodsky.pdf)

28. Швець М. Я. Україна на шляху до інформаційного суспільства. *Правова інформатика*. 2011. №1. С. 90-99

29. Янчук Т. В. Значення механізму впровадження інформаційних технологій у господарській діяльності підприємств. *Економіка і організація управління*. 2016. № 4 (24). С. 269–277.

Таблиця А.1 Відомості про підприємство Приватне акціонерне товариство "Тернопіль-готель"

Відомості про підприємство	
Код за ЄДРПОУ:	14038383
Повне найменування:	Приватне акціонерне товариство "Тернопіль-готель"
Скорочене найменування (згідно Статуту):	ПрАТ "Тернопіль-готель"
Юридична адреса:	вул.Замкова, 14 Тернопіль
Керівник:	голова правління - Головка Станіслав Миколайович
Код території за КОАТУУ:	61000
Регіон:	Тернопільська область
Депозитарна установа, що обслуговує емітента:	ТОВ "Розрахунково-кліринго консалтингова компанія "АВС-РЕЄСТР"
Депозитарій, що обслуговує емітента:	Національний депозитарій України
Статутний капітал (грн.):	1460727.00
Державна реєстрація	
Дата реєстрації:	04.08.1997
Орган:	Виконавчий комітет Тернопільської міської ради
Вид економічної діяльності	
Код за КВЕД:	55.10.
Найменування:	Діяльність готелів
Контактна інформація	
Телефон:	0352 430051
Факс:	0352 430051
E-mail:	holovkoternopil@gmail.com
Філії, представництва підприємства:	відсутні
Цінні папери (ЦП)	
Код ISIN:	UA 4000108336
Вид ЦП:	Акції іменні прості
Номінальна вартість (грн.):	0.25
Кількість ЦП (шт.):	5842908
Обсяг випуску (грн.):	1460727.00

Організаційна структура Приватного акціонерного товариства "Тернопіль-готель"

