

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ**  
**КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**  
**БАКАЛАВРА**  
**НА ТЕМУ:**  
**«СУЧАСНІ АВТОМАТИЗОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ**  
**УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ ПІДПРИЄМСТВОМ»**  
**ЗА МАТЕРІАЛАМИ ГОТЕЛЮ «MELIA PUROSANI HOTEL**  
**YOGYAKARTA»**

**Виконала: здобувачка 4 курсу, ГРС-21**  
**спеціальність 241 «Готельно-ресторанна**  
**справа»**

Карнасенко Д. С.  
прізвище, ініціали

**Керівник:**  
Захарова С. Г., к. деж. упр., доцент

—

прізвище, ініціали, науковий ступінь, вчене звання

**м. Дніпро 2025**

## Анотація

Карнасенко Д.С СУЧАСНІ АВТОМАТИЗОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ ПІДПРИЄМСТВОМ

Об'єкт дослідження: сучасні автоматизовані системи управління готельно-ресторанним підприємством

Предмет дослідження: готель «Melia Purosani Hotel Yogyakarta»

Мета роботи: дослідження та впровадження сучасних автоматизованих інформаційних систем управління в діяльність готельно-ресторанних підприємств. Сутність й переваги цифрової трансформації в індустрії гостинності, зокрема підвищення ефективності управління, покращення якості обслуговування клієнтів та оптимізація внутрішніх бізнес-процесів.

Проаналізовано функціональні можливості програмного забезпечення, що найчастіше використовується в міжнародній практиці, зокрема таких систем, як Opera PMS.

Структура та обсяг роботи: Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 55 сторінок, з них 2 таблиць, 8 рисунків, 39 джерел у списку використаних літератур

## Summary

Karnasenko D.S. MODERN AUTOMATED INFORMATION MANAGEMENT SYSTEMS IN HOTEL AND RESTAURANT ENTERPRISES

Object of the research: modern automated management systems in hotel and restaurant enterprises

Subject of the research: *Melia Purosani Hotel Yogyakarta*

Purpose of the research: to study and implement modern automated information management systems in the operation of hotel and restaurant enterprises. The essence and advantages of digital transformation in the hospitality industry are explored, in particular the improvement of management efficiency, enhancement of customer service quality, and optimization of internal business processes.

The thesis analyzes the functional capabilities of software solutions most commonly used in international practice, particularly systems such as Opera PMS. The results of the research can be used by managers of hospitality enterprises as well as IT specialists involved in the implementation of information technologies to enhance business competitiveness.

Structure and scope of work: The thesis consists of an introduction, three chapters, conclusions, a list of sources used and appendices. The total volume of the work is 55 pages, including 2 tables, 8 figures, 39 sources in the list of references.

## Зміст

<b>ВСТУП .....</b>	<b>8</b>
<b>РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНИХ АВТОМАТИЗОВАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ ПІДПРИЄМСТВОМ .....</b>	<b>12</b>
1.1. Поняття й класифікація інформаційних систем управління .....	12
1.2. Еволюція та тенденції розвитку автоматизованих систем в готельно-ресторанному бізнесі .....	18
1.3. Основні функції сучасних інформаційних систем управління .....	22
<b>РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ MELIA PUROSANI HOTEL YOGYAKARTA .....</b>	<b>28</b>
2.1 Загальна характеристика готельного підприємства «Melia Purosani Hotel Yogyakarta» .....	28
2.2 Системи управління готельним підприємством та огляд нових ІТ нововведень готелю .....	35
2.3 Аналіз ефективності впровадження інформаційних систем .....	39
<b>РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ НА ПРИКЛАДІ «MELIA PUROSANI HOTEL YOGYAKARTA».....</b>	<b>41</b>
3.1. Виявлені проблеми та недоліки в поточній системі управління .....	41
3.2. Пропозиції щодо впровадження додаткових інноваційних рішень..	44
3.3. Очікувані результати від удосконалення системи .....	47
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>49</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>	<b>51</b>