

Національний університет водного господарства та природокористування
Навчально–науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та публічного врядування

**Пояснювальна записка
до дипломної роботи**

бакалавр
(освітньо–кваліфікаційний рівень)

на тему:

**Покращення електронного документообігу в готелі
«Melrose» в адміністративній службі**

Виконала: студентка 4 курсу, групи ІБАС–41
Спеціальності 029 «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»
Якимчук Олена Іванівна

Керівник: к.е.н., доцентка кафедри менеджменту
та публічного врядування
Маланчук Лариса Олексіївна

Рецензент: Цецик Ярослав Петрович

Рівне – 2025



Звіт подібності

метадані

Назва організації

National University of Water and Environmental Engineering

Заголовок

КР_Якимчук_спеціальність 029.docx

Автор

Науковий керівник / Експерт

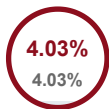
Якимчук Олена ІванівнаЯкимчук Олена Іванівна

підрозділ

National University of Water and Environmental Engineering

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



КП 1



КЦ

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

15543

Кількість слів

129980

Кількість символів

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв	Б	4
Інтервали	A→	0
Мікропробіли	␣	7
Білі знаки	␣	0
Парафрази (SmartMarks)	a	26

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Копір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Копір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	Електронна книга 28_02_2025 план.pdf 2/28/2025 National University of Water and Environmental Engineering (National University of Water and Environmental Engineering)	262 1.69 %
2	Магістерська робота.docx 12/10/2024 National University of Water and Environmental Engineering (National University of Water and Environmental Engineering)	60 0.39 %

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	6
1.1. Сутність та ключові характеристики електронного документообігу підприємства	6
1.2. Нормативно-правове регулювання електронного документообігу.....	12
1.3. Основні аспекти ефективності впровадження електронного документообігу в готельному підприємстві	18
Висновки до розділу 1.....	26
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ГОТЕЛІ «МЕЛПРОУЗ» В АДМІНІСТРАТИВНІЙ СЛУЖБІ	28
2.1. Загальна характеристика діяльності адміністративної служби в готелі «Мелпроуз»	28
2.2. Аналіз документообігу в адміністративній службі готелю «Мелпроуз».....	33
2.3. Аналіз недоліків системи електронного документообігу в адміністративній службі готелю «Мелпроуз».....	40
Висновки до розділу 2.....	44
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ГОТЕЛІ «МЕЛПРОУЗ» В АДМІНІСТРАТИВНІЙ СЛУЖБІ	46
3.1. Порівняльний аналіз популярних систем електронного документообігу для готелів	46
3.2. Переваги впровадження OPERA Cloud Property Management System для покращення електронного документообігу в готелі «Мелпроуз», зокрема в адміністративній службі	57
Висновки до розділу 3.....	65
ВИСНОВКИ.....	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	71
ДОДАТОК.....	77

ВСТУП

Актуальність теми. У контексті цифрової трансформації бізнес-процесів зростає значення ефективного управління документообігом, особливо в закладах сфери гостинності. Адміністративна діяльність готельних установ охоплює значний обсяг управлінських, кадрових, фінансових і організаційних документів, які щодня обробляються та зберігаються. Традиційний паперовий формат вже не відповідає сучасним вимогам, уповільнюючи прийняття рішень, ускладнюючи внутрішню комунікацію та підвищуючи ризики втрати чи дублювання даних. У таких умовах електронний документообіг стає ключовим інструментом удосконалення внутрішніх процесів, сприяє підвищенню керованості, прозорості процедур та інтеграції в єдине цифрове середовище.

Окремої уваги потребує електронна організація документообігу саме в адміністративній службі, яка виступає центром координації більшості внутрішніх і зовнішніх комунікацій у готельному підприємстві. Від ефективності роботи цієї ланки залежить загальна злагодженість між підрозділами, швидкість обробки клієнтських запитів, кадровий менеджмент, звітність і підтримка управлінських рішень. Проте в багатьох закладах гостинності ще спостерігається фрагментарність підходів до цифровізації: використовуються неінтегровані системи, відсутній єдиний цифровий простір, не забезпечено стандартизацію електронних форм і підписів. Це свідчить про актуальність цілеспрямованого дослідження шляхів оптимізації електронного документообігу саме в адміністративному сегменті готельного управління – як інструменту забезпечення ефективності, надійності та гнучкості в умовах сучасної ринкової динаміки.

Тематика електронного документообігу активно досліджується у працях вітчизняних науковців, що підтверджує її значущість у контексті цифрової трансформації управлінських процесів. Зокрема, сутність, функції та нормативні засади електронного документообігу були предметом аналізу в роботах таких дослідників, як І.О. Гриценко, О.Ю. Назаренко, С.В. Івашко, В.І. Бровко, Л.П.

Пашко, О.В. Корнієнко, Т.Ю. Ковальчук, Н.В. Сушко, О.М. Бахмач, І.Л. Ковальчук, І.В. Гребенюк, С.М. Глущенко, Т.В. Говорухіна, І.М. Мельниченко, В.В. Атаманчук, Л.О. Коваленко, Л.В. Журавльова, О.Р. Власова, В.О. Островська, С.В. Сороцький, Л.І. Дмитренко, Г.І. Козаченко, Т.В. Михайлова, С.Г. Савчук, І.В. Ключніченко. Їхні праці становлять теоретичне підґрунтя для осмислення проблематики сучасного електронного документообігу в контексті реформування інформаційного простору підприємств і державних установ.

Метою даної кваліфікаційної роботи є дослідження електронного документообігу в готелі в адміністративній службі. Для досягнення мети поставлено наступні *дослідницькі завдання*:

У процесі виконання дипломної роботи передбачається реалізація таких дослідницьких завдань:

- розкрити сутність та визначити ключові характеристики електронного документообігу на підприємствах сфери обслуговування;
- дослідити нормативно-правове забезпечення впровадження електронного документообігу в Україні;
- проаналізувати основні чинники ефективності впровадження електронного документообігу в готельному бізнесі;
- надати загальну характеристику діяльності адміністративної служби готелю «Мелроуз»;
- здійснити аналіз поточного стану документообігу в адміністративній службі готелю;
- виявити основні недоліки функціонування системи електронного документообігу в адміністративному сегменті готелю;
- провести порівняльний аналіз сучасних систем електронного документообігу, адаптованих до потреб готельної сфери;
- обґрунтувати доцільність впровадження OPERA Cloud Property Management System для удосконалення електронного документообігу в адміністративній службі готелю «Мелроуз».

Об'єктом кваліфікаційної роботи є процес покращення електронного документообігу в готелі в адміністративній службі

Предметом дослідження є документообіг в готелі «Melrose» в адміністративній службі.

В роботі були використані наступні методи наукових досліджень: бібліографічний метод, що полягав в аналізі джерел літератури; табличний і графічний методи, що полягали у використанні таблиць та графіків для узагальнення, ранжування та аналізу показників.

Інформаційною базою дослідження дипломної роботи є аналітичні та наукові статті у фахових виданнях, матеріали періодичних та Інтернет-видань, Закони України, Укази та розпорядження Президента України, Постанови та Рішення Верховної Ради України, Постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, накази державних установ, державні стандарти України з документознавства, інформаційних технологій тощо.

Структура кваліфікаційної роботи. Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури на 67 найменувань та додатку.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1. Сутність та ключові характеристики електронного документообігу підприємства

У науковій та нормативно-правовій літературі існує низка підходів до визначення сутності електронного документообігу, що відображає різну глибину його розуміння як інструмента управління, організаційного процесу або правового явища.

Законодавче визначення електронного документообігу міститься у Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг». У цьому нормативному акті електронний документообіг трактується як «сукупність процесів створення, оброблення, передавання, зберігання, використання і знищення електронних документів, що здійснюються з використанням інформаційно-комунікаційних систем» [1, с. 2]. Це визначення є фундаментальним і відображає технологічну та процесну природу СЕД, однак не охоплює повною мірою його управлінську функцію.

У навчальній літературі електронний документообіг розглядається як частина загальної системи документаційного забезпечення управління. Так, в одному з навчальних посібників зазначено, що електронний документообіг – це автоматизована система керування документами, що забезпечує їх формування, обробку, передачу, зберігання, реєстрацію та архівацію в цифровому форматі відповідно до нормативно встановлених вимог [30, с. 17]. У цьому підході наголос зроблено на повному життєвому циклі документа та його обробці як керованому процесі, що має бути стандартизованим і регламентованим.

Інший підхід відображено в роботах, присвячених правовому забезпеченню документообігу. Автор підкреслює, що електронний документообіг – це не лише технологічне рішення, а й правовий механізм, який

дозволяє організації документально підтверджувати факти діяльності, забезпечуючи юридичну силу електронних документів та їх відповідність стандартам автентичності й збереження [26, с. 117]. Цей підхід особливо важливий для організацій, які ведуть господарську діяльність у високоризикових або нормативно регульованих сферах.

Ширше трактування пропонується в працях, що розглядають електронний документообіг у контексті цифровізації управлінських процесів. У цьому контексті під електронним документообігом розуміють інтегровану інформаційну систему, що дозволяє підприємству координувати документоорієнтовану діяльність, забезпечуючи взаємодію між внутрішніми та зовнішніми суб'єктами, оптимізуючи обмін даними, а також формуючи прозоре й контрольоване середовище для збереження управлінських рішень [24, с. 102]. Такий підхід виводить СЕД за межі вузькотехнологічної площини і наближає його до інструментів стратегічного управління.

Крім того, у спеціалізованих публікаціях, присвячених застосуванню СЕД в установах та на підприємствах, акцент зроблено на функціональному та структурному аспектах. Зокрема, зазначається, що електронний документообіг є основою корпоративного інформаційного середовища, що передбачає модульну побудову системи, розподіл прав доступу, автоматизацію процесів та можливість інтеграції з іншими системами документообігу та управління [57, с. 33]. У цьому підході підкреслюється важливість архітектури системи як чинника її ефективності й масштабованості.

Узагальнюючи, можна зазначити, що сучасні підходи до визначення електронного документообігу підприємства варіюються від технологічного (як автоматизованого комплексу операцій) до управлінсько-правового (як інструменту реалізації функцій управління та підтвердження юридичних дій). Усі ці підходи разом формують багатогранну сутність СЕД – як складної, регламентованої та стратегічно важливої системи у структурі цифрової організації.

З урахуванням різнопланових підходів, електронний документообіг підприємства можна визначити як: інтегровану, нормативно регламентовану, автоматизовану систему управління документною інформацією, яка забезпечує повний життєвий цикл електронних документів – від їх створення до знищення – з фіксацією усіх процесів передачі, верифікації, зберігання та контролю доступу в єдиному цифровому середовищі. Така система поєднує технічні, організаційні, правові та комунікаційні механізми та є основою формування ефективного, прозорого і безпечного інформаційного простору сучасного підприємства, здатного гнучко реагувати на внутрішні й зовнішні виклики.

На рис. 1.1. представлено основні ключові аспекти електронного документообігу

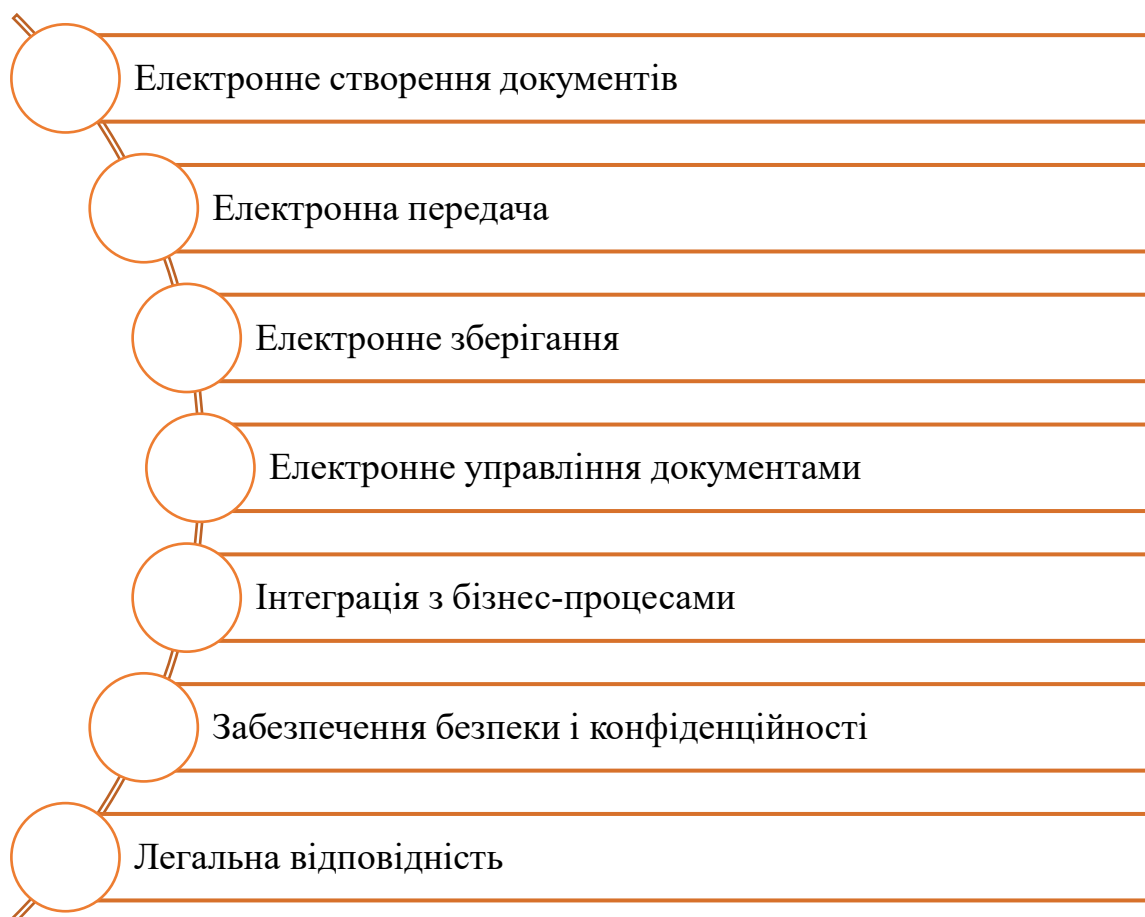


Рис. 1.1. Основні ключові аспекти електронного документообігу

Джерело: складено автором на основі [45]

Процес електронного створення документів є першим і базовим етапом життєвого циклу електронного документообігу, який передбачає формування цифрових документів відповідно до встановлених вимог щодо структури, реквізитів і змісту. У цьому контексті важливим є використання шаблонних форм, автозаповнення реквізитів, застосування метаданих і атрибутів класифікації, що суттєво прискорює роботу та забезпечує уніфікацію документації. Створення відбувається в електронному середовищі з можливістю миттєвої інтеграції таких документів у загальну інформаційну систему підприємства. Крім того, завдяки електронним засобам фіксуються технічні дані про створення документа (дата, автор, версія), що дозволяє надалі ефективно керувати обігом і внесенням змін. Цей етап забезпечує основу для безперервного цифрового документообігу в організації, знижує кількість помилок і підвищує якість даних [30, с. 23].

Передача електронних документів – це процес передачі цифрового контенту від одного користувача або підрозділу до іншого з дотриманням контролю, реєстрації й підтвердження доставки. Завдяки сучасним СЕД передача здійснюється через заздалегідь налаштовані маршрути, що ґрунтуються на логіці управлінських процесів, строках виконання, посадових обов'язках та затверджених правилах обробки інформації. Кожен документ у системі супроводжується автоматичним протоколюванням, яке дозволяє фіксувати всі дії користувачів – від читання до затвердження. Це мінімізує ризики несанкціонованого втручання, втрати або маніпуляцій із вмістом. Окрім того, система повідомлень і нагадувань значно підвищує оперативність взаємодії між співробітниками, що особливо важливо в умовах багатозмінного режиму роботи або децентралізованої структури підприємства [24, с. 101].

Електронне зберігання документів передбачає не лише їхнє розміщення у файлових сховищах, а й забезпечення їхнього захищеного довгострокового збереження з можливістю цілодобового доступу. У сучасних СЕД документи зберігаються в архітектурно структурованих каталогах, супроводжуються контрольними сумами, журналами змін, цифровими підписами та метаданими, що дозволяє забезпечити автентичність, цілісність і доступність інформації.

Такий підхід виключає втрати через технічні збої або втручання третіх осіб, а також забезпечує підготовку документів до передачі в архів або контролюючим органам. Електронне сховище є базовим компонентом цифрової інфраструктури підприємства, що підтримує швидкий пошук, доступ до попередніх версій та ефективну організацію управління знаннями [26, с. 117].

Під електронним управлінням документами розуміють реалізацію комплексу функцій щодо реєстрації, маршрутизації, контролю виконання, погодження, версифікації та архівування електронних документів із використанням програмно-апаратних засобів. Кожен документ проходить заздалегідь визначену логіку руху в межах організації, що може бути лінійною, паралельною або комбінованою. Усі дії користувачів фіксуються в журналі аудиту, що створює правовий і аналітичний слід для подальших перевірок або управлінських рішень. Системи також підтримують делегування повноважень, встановлення пріоритетів завдань та автоматичне надсилання нагадувань, що сприяє підвищенню ефективності внутрішньої комунікації. Електронне управління документацією спрямоване не лише на виконання рутинних операцій, а й на стратегічне управління інформаційними ресурсами [57, с. 65].

Сучасний електронний документообіг тісно пов'язаний із ключовими управлінськими та операційними процесами підприємства. Його ефективність значною мірою залежить від рівня інтеграції з CRM-системами, ERP-платформами, HR-модулями, системами управління проєктами, фінансовими сервісами тощо. Завдяки наскрізному зв'язку між документами та іншими об'єктами цифрової екосистеми відбувається автоматичне заповнення полів, зменшується кількість дубльованих дій, прискорюється ухвалення рішень. Крім того, інтеграція СЕД дозволяє будувати аналітику на основі документних подій, формувати звітність, оптимізовувати ресурси. Це забезпечує гнучкість управління та прозорість внутрішньої взаємодії між департаментами [24, с. 103].

Однією з ключових вимог до СЕД є забезпечення інформаційної безпеки, яка охоплює як технічний, так і організаційний рівень захисту. Усі документи мають бути захищені від несанкціонованого доступу, модифікацій, знищення або

копіювання, що досягається за рахунок систем авторизації, протоколювання, шифрування, використання кваліфікованого електронного підпису та багатоетапної ідентифікації. Крім того, у системі впроваджуються ролі доступу, контроль змін та аудит дій користувачів. Захист даних особливо важливий для готельного бізнесу, де обробляються персональні, фінансові та договірні дані клієнтів. Високий рівень конфіденційності не лише підвищує репутацію підприємства, але й дозволяє дотримуватись національних і міжнародних стандартів з кібербезпеки [3, с. 4].

Електронні документи повинні відповідати вимогам чинного законодавства щодо юридичної сили, автентичності, захисту, зберігання та пред'явлення. Закон України «Про електронні довірчі послуги» визначає правові основи застосування електронного підпису та електронної ідентифікації, що надає документам офіційного статусу. Наявність цифрового підпису, таймстемпів і зафіксованої історії змін забезпечує прийнятність документа в суді, під час перевірок, аудиту або укладення договорів. Системи СЕД також повинні відповідати галузевим нормативам, зокрема ДСТУ, ISO, та бути придатними до автоматичного формування регламентованої звітності. Високий рівень нормативної відповідності СЕД мінімізує юридичні ризики і забезпечує стабільність правових позицій підприємства [6, с. 7].

Таким чином, ключові аспекти електронного документообігу, зокрема електронне створення, передача, зберігання та управління документами, інтеграція з бізнес-процесами, забезпечення конфіденційності й легальна відповідність, формують цілісну систему, яка забезпечує ефективне функціонування підприємства в цифровому середовищі. Вони дозволяють не лише автоматизувати рутинні дії, а й підвищити прозорість, надійність і швидкість управлінських рішень, зменшуючи витрати та ризики. У сукупності ці характеристики трансформують документоорієнтовану діяльність підприємства в динамічну, керовану та нормативно врегульовану цифрову екосистему, яка відповідає вимогам сучасної правової, економічної та технологічної реальності.

1.2. Нормативно-правове регулювання електронного документообігу

У сучасних умовах цифрової трансформації організаційно-управлінської діяльності нормативно-правове регулювання електронного документообігу відіграє ключову роль у формуванні правових засад функціонування систем електронної взаємодії. Законодавча база визначає терміни, принципи, умови легітимності електронних документів, а також встановлює вимоги до їх створення, зберігання, обробки й захисту. У таблиці 1.1 узагальнено основні законодавчі акти, що регулюють порядок використання електронних документів в Україні, зокрема в частині їхньої юридичної сили, інформаційної безпеки та технічної сумісності.

Таблиця 1.1

Законодавча база використання електронних документів в Україні

№ з.п.	Закон України	Дата та номер	Характеристика
1	2	3	4
1.	«Про електронні документи та електронний документообіг»	від 22.05.2003 № 851–IV	Цей Закон визначає ключові організаційно–правові принципи використання електронних документів та проведення електронного документообігу [1].
2.	«Про інформацію»	від 02.10.1992 № 2657–XII	Цей Закон регулює процеси, пов’язані з створенням, збором, отриманням, зберіганням, використанням, поширенням, охороною та захистом інформації [2].
3.	«Про захист інформації в інформаційно–комунікаційних системах»	від 05.07.1994 № 80/94–ВР	Цей Закон визначає порядок взаємодії в галузі захисту інформації у сфері інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно–комунікаційних систем [3].
4.	«Про державну таємницю»	від 21.01.1994 № 3855–XII.	Цей Закон встановлює правила для регулювання відносин у суспільстві, пов’язаних з класифікацією інформації як державної таємниці, її засекречуванням, розсекречуванням матеріальних носіїв та захистом державної таємниці, спрямованим на забезпечення національної безпеки України [4].

1	2	3	4
5.	«Про електронні комунікації»	від 16.12.2020р. № 1089–IX	Цей Закон встановлює юридичні та організаційні засади державної політики в галузі електронних комунікацій та управління радіочастотним спектром. Крім того, він визначає права, обов'язки та відповідальність фізичних і юридичних осіб, що беруть участь у відповідній діяльності або користуються електронними комунікаційними послугами [5].
6.	«Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги»	від 05.10.2017 № 2155–VIII	Цей Закон встановлює правові та організаційні принципи електронної ідентифікації та надання електронних довірчих послуг. Визначаються права та обов'язки суб'єктів у відносинах, пов'язаних з електронною ідентифікацією та довірчими електронними послугами. Також встановлюється порядок здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства у цих сферах [6].
7.	«Про обов'язковий примірник документів»	від 09.04.1999 № 595–XIV	Цей Закон встановлює юридичні принципи функціонування системи обов'язкового примірника документів та регулює інформаційні відносини, що стосуються доповнення національного інформаційного фонду України [39].
8.	«Про Національний архівний фонд та архівні установи»	від 24.12.1993 № 3814–XII	Цей Закон встановлює норми, що стосуються створення, обліку, зберігання та використання Національного архівного фонду, а також інші ключові аспекти архівної справи [40].
9.	«Про електронну комерцію»	від 03.09.2015 № 675–VIII	Цей Закон визначає основні організаційно–правові принципи у сфері електронної комерції в Україні. Він встановлює правила здійснення електронних правочинів за допомогою інформаційно–комунікаційних систем та регламентує права і обов'язки учасників відносин у цій сфері [41].

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851–IV визначає фундаментальні принципи правового режиму електронних документів, закладаючи нормативну основу для розвитку цифрового документообігу в державному та приватному секторах. Він установлює, що електронний документ прирівнюється до паперового лише за наявності кваліфікованого електронного підпису, що гарантує його юридичну силу. Закон також передбачає основні вимоги до структури, формату, порядку обігу та зберігання електронних документів, зокрема визначає поняття

автентичності, цілісності та збереженості інформації, зафіксованої в електронній формі [1, с. 2].

У широкому розумінні цей закон є базовим інструментом правової легітимації цифрових комунікацій у сфері управління, бізнесу, освіти, охорони здоров'я та інших суспільних відносин. Він регулює питання міжвідомчої взаємодії, організації внутрішнього документообігу, а також відносини між суб'єктами господарювання в електронному середовищі. Окремо слід відзначити, що закон сприяє гармонізації національного законодавства з європейськими стандартами у сфері інформаційних технологій і цифрового врядування, закріплюючи інструменти інтеграції електронного документообігу в загальнодержавну систему інформаційних ресурсів [1, с. 2].

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851–IV визначає фундаментальні принципи правового режиму електронних документів, закладаючи нормативну основу для розвитку цифрового документообігу в державному та приватному секторах. Він установлює, що електронний документ прирівнюється до паперового лише за наявності кваліфікованого електронного підпису, що гарантує його юридичну силу. Закон також передбачає основні вимоги до структури, формату, порядку обігу та зберігання електронних документів, зокрема визначає поняття автентичності, цілісності та збереженості інформації, зафіксованої в електронній формі [1, с. 2].

У широкому розумінні цей закон є базовим інструментом правової легітимації цифрових комунікацій у сфері управління, бізнесу, освіти, охорони здоров'я та інших суспільних відносин. Він регулює питання міжвідомчої взаємодії, організації внутрішнього документообігу, а також відносини між суб'єктами господарювання в електронному середовищі. Окремо слід відзначити, що закон сприяє гармонізації національного законодавства з європейськими стандартами у сфері інформаційних технологій і цифрового врядування, закріплюючи інструменти інтеграції електронного документообігу в загальнодержавну систему інформаційних ресурсів [1, с. 2].

Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657–ХІІ є одним із ключових законодавчих актів, який закладає правові засади інформаційних відносин в Україні. Він визначає загальні принципи створення, збору, отримання, використання, зберігання, поширення, захисту та охорони інформації, а також встановлює основи функціонування інформаційної інфраструктури держави. У контексті електронного документообігу цей закон має важливе значення, оскільки регламентує не лише права та обов'язки суб'єктів інформаційних відносин, а й гарантії забезпечення доступу до інформації, її достовірності та правомірного використання [2, с. 1].

Закон також чітко визначає категорії інформації (публічна, конфіденційна, службова, з обмеженим доступом), що дозволяє чітко регламентувати рівні доступу до електронних документів та встановити необхідні вимоги до обробки кожного типу даних. Це, своєю чергою, створює правове підґрунтя для формування ефективної системи контролю інформаційних потоків у межах підприємства. Важливо, що в законі визначено права громадян і юридичних осіб на інформацію, зокрема в частині отримання відомостей, що обробляються за допомогою електронного документообігу, а також встановлено правові механізми захисту цих прав у випадку їх порушення [2, с. 1].

Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» відіграє фундаментальну роль у регулюванні взаємодії в інформаційному середовищі, особливо в контексті цифровізації управлінських процесів на підприємствах. Цей нормативний акт окреслює правові основи забезпечення безпеки інформації, яка обробляється в автоматизованих системах, і визначає понятійний апарат, що стосується конфіденційності, цілісності та доступності інформації. У межах електронного документообігу важливо, що закон визначає порядок реалізації заходів технічного та криптографічного захисту, регламентує права та обов'язки власників інформаційних ресурсів, а також накладає відповідальність за порушення режиму безпеки. Таким чином, нормативна база закону безпосередньо формує інституційне підґрунтя для

створення безпечного середовища функціонування електронного документообігу в межах підприємств різних сфер діяльності [3].

Окрім того, закон забезпечує юридичну визначеність щодо рівня захисту інформації залежно від її характеру та важливості, що є критично важливим для готельних підприємств, які працюють з персональними, платіжними, договірними та іншими чутливими даними. Зокрема, відповідно до закону, підприємства зобов'язані впроваджувати системи контролю доступу, процедури ідентифікації користувачів, а також засоби фіксації дій персоналу у системах документообігу. В умовах високої залежності від цифрових процесів і зростання кіберзагроз, дотримання положень цього закону стає не просто вимогою, а необхідною умовою забезпечення безперервності роботи підприємства, захисту його ділової репутації та уникнення юридичних ризиків. Відтак, Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» є ключовим елементом нормативної конструкції безпечного електронного документообігу [3].

Закон України «Про державну таємницю» визначає правові засади охорони інформації, яка становить державну таємницю, та механізми її класифікації, засекречування, розсекречування і збереження на матеріальних і цифрових носіях. У контексті електронного документообігу його значення полягає в тому, що він формує правила поводження з обмеженим обсягом даних, які передаються, обробляються та зберігаються в автоматизованому середовищі. Закон встановлює вимоги до організаційного забезпечення режиму секретності на підприємствах, включаючи регламенти щодо доступу персоналу, використання засобів шифрування та ведення електронних журналів обліку роботи з секретною документацією. Це дозволяє інтегрувати електронний документообіг навіть у сфери з високим рівнем інформаційної чутливості [4].

Закон України «Про електронні комунікації» від 16.12.2020 № 1089–ІХ регламентує основи функціонування сфери електронних комунікацій в Україні, зокрема визначає правовий статус провайдерів, користувачів, порядок надання послуг і управління радіочастотним спектром. У контексті електронного

документообігу цей закон забезпечує правову основу для передачі документів каналами електронного зв'язку, включно з питаннями технічної сумісності систем, стійкості до збоїв, гарантій збереження даних і контролю доступу до інформації в мережевому середовищі. Закон також регулює права суб'єктів господарювання на використання комунікаційних послуг у процесах автоматизованої обробки документів [5].

Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155–VIII установлює правові та організаційні механізми функціонування електронної ідентифікації, а також надання довірчих послуг (електронний підпис, печатка, часова мітка тощо). Закон має ключове значення для електронного документообігу, оскільки саме електронна ідентифікація забезпечує юридичну значимість і верифікацію особи при підписанні та обробці електронних документів. Він також визначає вимоги до провайдерів довірчих послуг, гарантує захист персональних даних і встановлює механізми контролю за надійністю цифрової ідентифікації [6].

Закон України «Про обов'язковий примірник документів» від 09.04.1999 № 595–XIV регламентує порядок формування та збереження обов'язкового примірника друкованих, електронних і аудіовізуальних документів у національному інформаційному фонді. У зв'язку з електронним документообігом закон відіграє роль у збереженні офіційної цифрової документації як частини державного інформаційного надбання, зокрема через обов'язкове передання електронних версій до відповідних архівних або інформаційних установ [39].

Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» від 24.12.1993 № 3814–XII визначає правові основи зберігання, обліку, використання й класифікації документів, що мають історичну або суспільну цінність. У межах електронного документообігу закон окреслює, які електронні документи підлягають зберігання в архівних установах, а також встановлює правила формування архівних справ в електронному вигляді. Це має важливе значення для підприємств, що прагнуть дотримуватися норм державної інформаційної політики [40].

Закон України «Про електронну комерцію» від 03.09.2015 № 675–VIII регулює правила здійснення електронних правочинів і юридичної фіксації взаємодії між суб'єктами господарювання в цифровому середовищі. Закон забезпечує легітимність укладення договорів у електронній формі, обігу комерційних документів і надання супровідних сервісів, що є невід'ємною частиною електронного документообігу на підприємствах, особливо в комерційному секторі, включаючи готельний бізнес [41].

Законодавче регулювання електронного документообігу в Україні охоплює цілий спектр правових актів, які забезпечують цілісну, логічно узгоджену та функціонально орієнтовану нормативну основу для цифрової трансформації управлінських процесів. Основоположні закони не лише визначають правовий статус електронного документа, але й регламентують порядок його створення, підписання, передачі, зберігання та архівування. Особливої уваги заслуговують аспекти безпеки, електронної ідентифікації, надійності каналів зв'язку та відповідності документів юридичним вимогам. Інтеграція норм, передбачених у законодавстві про інформацію, захист даних, комунікації та архівну справу, створює уніфіковане середовище, у якому підприємства можуть ефективно впроваджувати електронний документообіг, знижуючи ризики, підвищуючи ефективність і відповідність правовим стандартам. Така законодавча синергія виступає основою цифрової зрілості держави та стимулює розвиток сучасного, прозорого й безпечного інформаційного простору.

1.3. Основні аспекти ефективності впровадження електронного документообігу в готельному підприємстві

У сучасних умовах цифрової трансформації індустрії гостинності готельні підприємства дедалі частіше стикаються з необхідністю забезпечення високої швидкості обробки даних, узгодженості внутрішніх процесів і зменшення ризиків, пов'язаних із людським фактором. Електронний документообіг у цьому контексті розглядається не лише як технічне рішення для автоматизації рутинних

процедур, а як один із головних напрямів стратегічної модернізації управління. Завдяки йому формується нова якість організаційної взаємодії, де цифрові інструменти забезпечують безперебійний обмін інформацією між адміністративними, фінансовими та операційними підрозділами. Особливу цінність електронний документообіг набуває в ситуаціях, що потребують швидкого узгодження управлінських рішень або адаптації до змін у зовнішньому середовищі, зокрема під час кризових ситуацій або пікових навантажень. Його застосування дозволяє досягти не тільки внутрішньої ефективності, а й підвищити гнучкість організації в цілому, що критично важливо для збереження конкурентних позицій на ринку туристичних послуг.

Автоматизація адміністративних процедур у закладах розміщення, таких як готелі, санаторії та хостели, дозволяє значно скоротити час обробки запитів, мінімізувати ризики дублювання інформації та уникнути людських помилок, що часто виникають під час ручної обробки документів. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню ефективності функціонування всього підприємства та якості прийняття рішень. Відмова від паперових носіїв не лише економить фінансові ресурси, пов'язані з друком, архівуванням і зберіганням, але й формує екологічно відповідальний імідж підприємства, що дедалі частіше враховується клієнтами та партнерами при виборі постачальника послуг. До того ж, цифрові документи можуть інтегруватися з іншими бізнес-процесами, наприклад, з фінансовим обліком, CRM-системами, модулями управління персоналом, що забезпечує ще вищий рівень синхронізації операційної діяльності. Завдяки цьому персонал отримує змогу оперативно реагувати на зміни, своєчасно оновлювати інформацію, ефективніше планувати графіки обслуговування, ресурси та витрати.

Сучасні системи електронного документообігу, впроваджені у сфері готельного менеджменту, функціонують як комплексні цифрові платформи, які об'єднують усі управлінські, логістичні та облікові процеси в єдиний інформаційний контур. Вони забезпечують високий рівень прозорості в роботі персоналу, дозволяючи менеджерам контролювати перебіг документальних

процесів у режимі реального часу. У цьому середовищі кожен документ має унікальний цифровий ідентифікатор, фіксується його автор, дата створення, час останнього редагування та статус виконання. Це створює надійну правову основу для моніторингу діяльності та підвищення відповідальності співробітників. Завдяки автоматичним сповіщенням про зміни у статусі документів та системам доступу, налаштованим за ролями, досягається оптимальний баланс між прозорістю та безпекою. Додатково, можливість генерації статистичних звітів, аналітики документопотоків та перегляду історії змін дає змогу керівництву оперативно виявляти проблемні ділянки, запроваджувати коригувальні дії та підтримувати високий рівень сервісу на постійній основі.

З технічної точки зору, ключовою перевагою сучасних систем є використання хмарних технологій, що кардинально змінює підходи до зберігання, обробки та доступу до документації. Усі дані розміщуються в сертифікованих дата-центрах із підвищеним рівнем захисту, що забезпечує безперебійний доступ до них із будь-якої локації, у будь-який момент часу. Це особливо зручно для готельних мереж або об'єктів сезонного типу, де персонал або керівництво можуть працювати дистанційно. Відсутність потреби в фізичному зберіганні архівів звільняє робочий простір та усуває необхідність в утриманні окремих приміщень для зберігання. Системи мають розвинений функціонал – від автоматичного створення шаблонів і форм до глибокого пошуку за контентом документів або метаданими. Завдяки цьому співробітники можуть легко знайти потрібну інформацію навіть у великих масивах документів, що значно скорочує час виконання завдань. Крім того, можливість підключення електронного цифрового підпису забезпечує юридичну чинність цифрових документів і дає змогу повноцінно вести облік без використання паперу.

Отже, запровадження електронного документообігу в діяльність готельних підприємств має не лише функціональне, але й стратегічне значення. Його використання забезпечує системну цифрову модернізацію, яка охоплює всі рівні управління – від операційного до стратегічного. Цифрові системи сприяють зміцненню внутрішньої організаційної дисципліни, удосконаленню процедур

управління ризиками, покращенню обміну інформацією між департаментами, а також зниженню часу реагування на змінні зовнішні умови. У довгостроковій перспективі це формує сприятливі умови для інноваційного розвитку підприємства, підвищує якість управління та сприяє зміцненню позицій на ринку. Крім того, зростає довіра з боку клієнтів і партнерів, які все більше цінують прозорість, точність і швидкість обслуговування. Застосування електронного документообігу в готельному секторі є не просто кроком у бік технологічного оновлення, а засобом трансформації організації в адаптивну, відкриту та конкурентоспроможну бізнес-структуру в умовах нової цифрової економіки.

На рис.1.2 представлено основні аспекти ефективності впровадження електронного документообігу.

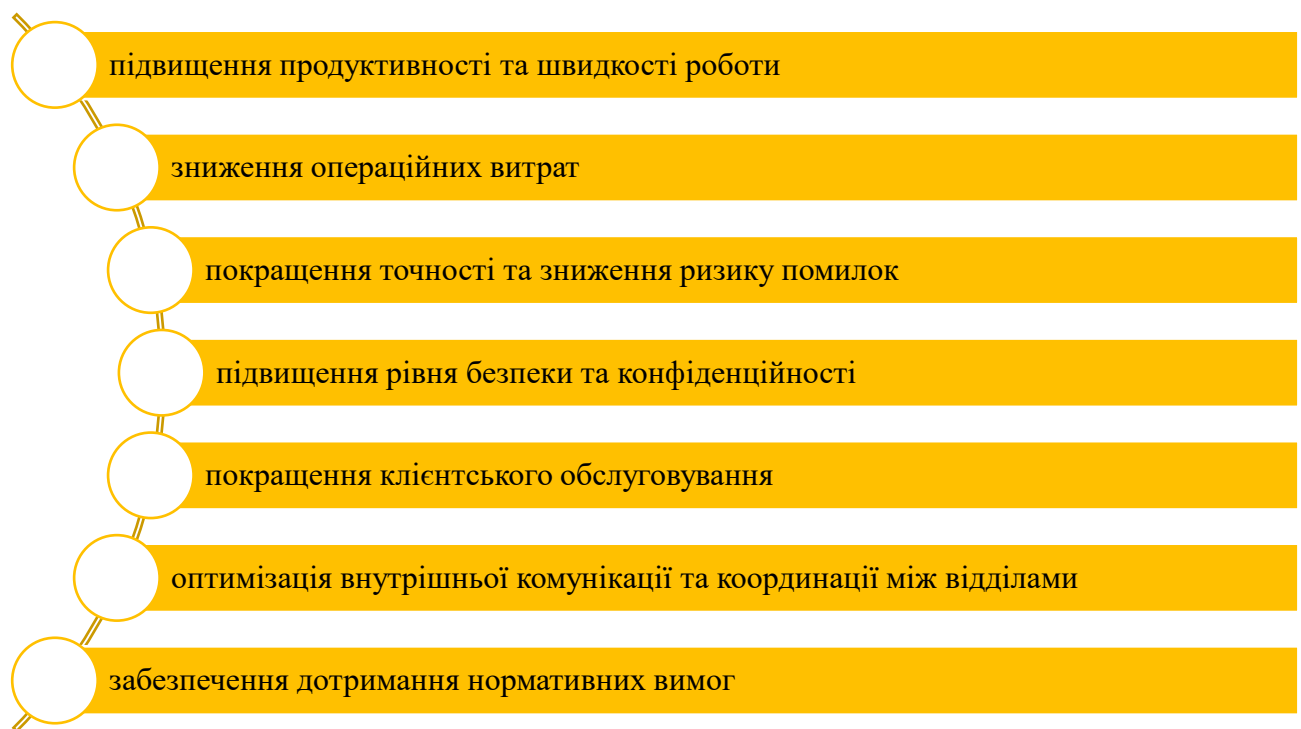


Рис.1.2. Основні аспекти ефективності впровадження електронного документообігу в готельному підприємстві

Джерело: складено автором на основі [14,3,5]

Впровадження електронного документообігу в готельному секторі значною мірою сприяє підвищенню загальної продуктивності операційної діяльності.

Завдяки автоматизації типових процесів – реєстрації документів, погодження внутрішніх розпоряджень, формування звітів та архівування – усувається потреба в ручному опрацюванні значного обсягу документації. Це дозволяє персоналу зосередитись на виконанні ключових функціональних обов'язків, що безпосередньо впливають на якість обслуговування клієнтів. Системи електронного документообігу здатні забезпечити швидкий доступ до інформації, мінімізуючи час очікування на відповідь або рішення [30, с. 29].

Крім того, завдяки централізованому контролю над усіма етапами документообігу забезпечується точність дотримання строків, своєчасність виконання завдань і висока оперативність управлінських дій. Сучасні рішення в цій галузі, зокрема хмарні СЕД-платформи, дозволяють інтегрувати інструменти електронного підпису, автоматичного нагадування та генерації шаблонів, що істотно скорочує обсяг рутинної роботи. Усе це веде до підвищення індивідуальної продуктивності працівників, що в сукупності трансформується у загальне зростання ефективності готельного підприємства [31, с. 52].

Одним з основних економічних ефектів впровадження електронного документообігу є суттєве зниження поточних витрат на забезпечення документообігу. Це стосується, зокрема, скорочення витрат на папір, друк, копіювання, фізичне зберігання архівів, а також на оплату праці персоналу, який залучений до обслуговування паперових процесів. Електронна система дозволяє виключити дублювання операцій та оптимізувати логістику руху документів у межах підприємства [28, с. 27].

У середньостроковій перспективі економія витрат проявляється також у зниженні потреби в оренді додаткових площ для архівних приміщень, скороченні вартості утилізації паперових носіїв, зменшенні витрат на поштове пересилання та підвищенні енергетичної ефективності офісу. За рахунок інтеграції електронного документообігу з бухгалтерськими та фінансовими модулями можливо уникнути зайвих накладних витрат, забезпечуючи прозору фінансову звітність і зменшення ризиків податкових санкцій [27, с. 32].

Ручне опрацювання великого масиву документів часто супроводжується помилками через людський фактор: неправильне введення даних, втрата або пошкодження документів, порушення логіки обробки. Електронний документообіг дозволяє автоматизувати ці операції, зменшуючи частку ручного втручання та впроваджуючи системи перевірки достовірності даних. Це забезпечує високу точність і цілісність інформації на всіх етапах документообігу [26, с. 117].

Крім того, системи ведення електронного документообігу дозволяють встановлювати логічні правила перевірки, валідації й контролю за змістом і формою документів. Вбудовані інструменти фільтрації та пошуку помилок у реальному часі дають змогу уникнути багатьох проблем до моменту затвердження документа. Це знижує адміністративне навантаження на керівників, підвищує надійність інформаційного середовища та забезпечує сталість бізнес-процесів [24, с. 103].

У цифровому середовищі безпека інформації є ключовим аспектом стабільного функціонування будь-якої організації, зокрема в готельній сфері, де обробляються персональні дані клієнтів, фінансові звіти, внутрішні розпорядження. Системи електронного документообігу передбачають розмежування прав доступу, шифрування передавання даних, журналювання дій користувачів, що істотно підвищує рівень конфіденційності [6, с. 7].

Завдяки впровадженню електронного підпису, автентифікації на базі надійних цифрових сертифікатів і хмарного зберігання даних у захищених дата-центрах, гарантується цілісність і автентичність електронних документів. Також з'являється можливість відстеження всіх змін у документах, що дає змогу швидко реагувати на загрози або порушення. Таким чином, СЕД стає інструментом реалізації політики інформаційної безпеки у відповідності до сучасних міжнародних і національних стандартів [3, с. 4].

Одним із найвагоміших результатів цифрової трансформації документообігу в готельному бізнесі є істотне покращення рівня клієнтського сервісу. Упровадження електронних систем дозволяє не лише швидко

реєструвати та обробляти запити клієнтів, а й створювати персоналізовані інформаційні продукти, наприклад, рахунки, підтвердження бронювань, анкети оцінювання сервісу. Автоматизовані процедури зменшують час очікування, прискорюють відповіді на звернення та створюють ефект безперервного обслуговування, навіть у позаробочий час. Цифрові інтерфейси – від онлайн-реєстрації до електронних кабінетів – підвищують комфорт користувача і зменшують навантаження на працівників ресепшн та адміністрації [37, с. 2].

Крім того, інтеграція СЕД із CRM-системами готелю дозволяє централізовано зберігати всю історію взаємодії з кожним гостем, що формує підґрунтя для побудови лояльності та індивідуального підходу. Працівники можуть швидко отримати доступ до необхідних даних, уникнувши ситуацій повторного заповнення анкет або втрати важливої інформації про побажання клієнта. Такий рівень організації процесів зміцнює довіру, створює позитивний імідж підприємства та підвищує ймовірність повторних візитів. У підсумку, електронний документообіг не лише покращує управління, а й стає невіддільною частиною клієнтоцентричної стратегії готелю [16, с. 113].

Застосування СЕД у межах готельного підприємства сприяє суттєвій оптимізації внутрішніх комунікаційних потоків. Раніше процес узгодження розпорядчих, кадрових чи фінансових документів потребував особистого підпису кількох посадових осіб, що ускладнювало взаємодію між службами. Сучасні цифрові рішення усувають ці бар'єри, впроваджуючи послідовну маршрутизацію, електронну черговість і системи автоматичного погодження, що значно пришвидшує координацію управлінських дій між департаментами. Завдяки централізованій базі документів забезпечується єдиний інформаційний простір для всіх учасників процесу [18, с. 69].

Також варто зазначити, що автоматизація повідомлень, сповіщень і нагадувань сприяє своєчасному реагуванню на зміни або появу нових завдань. Це особливо важливо в умовах багаторівневої організаційної структури готелів, де персонал працює у змінному режимі або розподілений між різними локаціями. Використання цифрових каналів комунікації дозволяє уникнути втрат

інформації, посилює відповідальність співробітників і забезпечує постійний контроль за виконанням доручень. Отже, СЕД виступає не лише технічним інструментом, а й елементом управлінської культури, що формує прозорість та узгодженість дій [10, с. 147].

Електронний документообіг суттєво полегшує дотримання вимог чинного законодавства у сфері документообігу, зокрема щодо зберігання, автентичності, цілісності та захисту даних. Автоматизовані СЕД-системи інтегрують норми ДСТУ 4163:2003, вимоги закону «Про електронні документи та електронний документообіг», а також положення, що стосуються обліку персональних даних і архівної справи. Завдяки структурованому підходу до заповнення, реєстрації та архівації електронних документів підприємство може у разі перевірки без труднощів продемонструвати повну відповідність нормативам, а також уникнути юридичних санкцій [1, с. 2].

Окрему увагу слід приділити питанню юридичної сили електронних документів. Завдяки застосуванню електронного цифрового підпису відповідно до закону «Про електронні довірчі послуги», документи, створені в СЕД, визнаються офіційними і можуть бути використані в суді, при поданні звітності до державних органів або для укладення угод з контрагентами. Наявність журналів аудиту, міток часу та протоколів змін створює правове підґрунтя для доказовості кожного етапу обробки документа. Це формує не лише юридичну захищеність підприємства, а й високу репутаційну довіру серед партнерів [6, с. 4].

Таким чином, упровадження електронного документообігу в діяльність готельного підприємства не може розглядатися виключно як впровадження чергового цифрового інструменту – це глибока стратегічна трансформація, що охоплює всі рівні управління, організаційної структури та взаємодії із зовнішніми стейкхолдерами. Вона сприяє переходу від фрагментованих, малоефективних і паперово-залежних процесів до інтегрованого цифрового середовища, в якому обробка інформації відбувається швидко, безпомилково й прозоро. Таке середовище забезпечує гнучкість і адаптивність підприємства до

змін зовнішнього середовища, сприяє скороченню витрат і підвищенню відповідальності персоналу завдяки централізованому контролю, автоматизованому обліку дій та прозорості виконання завдань.

Застосування електронного документообігу дозволяє готелям вибудовувати конкурентну перевагу не лише за рахунок оптимізації витрат, а й через забезпечення високої якості клієнтського обслуговування, дотримання стандартів інформаційної безпеки, точності прийняття рішень та юридичної захищеності процесів. Це також відкриває нові горизонти для стратегічного розвитку, зокрема шляхом інтеграції з іншими цифровими системами (CRM, PMS, ERP), розвитку аналітики й прогнозування, підвищення рівня персоналізованого сервісу та формування репутаційної капіталізації підприємства. Отже, електронний документообіг є важливим чинником формування сучасної організаційної культури готельного бізнесу, який здатен забезпечити його стійкість, інноваційність і відповідність очікуванням ринку [16, с. 113].

Висновки до розділу 1

Отже, розгляд сутності та ключових характеристик електронного документообігу дозволяє дійти висновку, що СЕД є багатофункціональною системою, яка охоплює повний життєвий цикл документа – від створення до знищення – в єдиному цифровому середовищі з високим рівнем автоматизації, інтеграції та контролю. Її функціонування базується на принципах оперативності, прозорості, безпеки, правової легітимності та відповідності внутрішнім і зовнішнім регламентам. Електронний документообіг не лише спрощує управлінські процеси, а й трансформує підходи до організації роботи підприємства, забезпечуючи гнучкість, ефективність і стратегічну сталість в умовах цифрової економіки.

Законодавче регулювання електронного документообігу в Україні охоплює цілий спектр правових актів, які забезпечують цілісну, логічно узгоджену та функціонально орієнтовану нормативну основу для цифрової трансформації управлінських процесів. Основоположні закони не лише визначають правовий статус електронного документа, але й регламентують порядок його створення, підписання, передачі, зберігання та архівування. Особливої уваги заслуговують аспекти безпеки, електронної ідентифікації, надійності каналів зв'язку та відповідності документів юридичним вимогам. Інтеграція норм, передбачених у законодавстві про інформацію, захист даних, комунікації та архівну справу, створює уніфіковане середовище, у якому підприємства можуть ефективно впроваджувати електронний документообіг, знижуючи ризики, підвищуючи ефективність і відповідність правовим стандартам. Така законодавча синергія виступає основою цифрової зрілості держави та стимулює розвиток сучасного, прозорого й безпечного інформаційного простору.

Підвищення продуктивності та швидкості роботи є одним із найвагоміших ефектів упровадження електронного документообігу в готельному підприємстві, оскільки воно безпосередньо впливає на загальну ефективність управлінських і сервісних процесів. За рахунок автоматизації рутинних операцій – таких як створення, реєстрація, погодження та зберігання документів – значно скорочується час їх обробки, усуваються дублювання дій та мінімізується вплив людського фактора. Системи електронного документообігу забезпечують високий рівень доступності інформації для всіх залучених співробітників, що дозволяє швидко ухвалювати рішення, забезпечуючи безперервність бізнес-процесів навіть у пікові години навантаження. Водночас впровадження шаблонів, автоматизованих маршрутів погодження та нагадувань дозволяє не лише зекономити час, але й уникнути порушення внутрішніх регламентів. Таким чином, СЕД трансформує характер управлінської взаємодії в готелі, забезпечуючи не просто прискорення ділового документообігу, а й формуючи нову організаційну культуру, засновану на цифровій дисципліні.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ГОТЕЛІ «МЕЛПРОУЗ» В АДМІНІСТРАТИВНІЙ СЛУЖБІ

2.1. Загальна характеристика діяльності адміністративної служби в готелі «Мелпроуз»

Готель «Мелпроуз» є сучасним представником приватного готельного бізнесу, зареєстрованим як товариство з обмеженою відповідальністю та діє на підставі чинного законодавства України у сфері надання готельних і супутніх послуг. Готель функціонує на ринку з 2014 року та зарекомендував себе як заклад, орієнтований на поєднання комфорту, високої якості обслуговування й організаційної стабільності. Завдяки вдалому розташуванню в центральній частині міста Рівне, наявності сучасної матеріально-технічної бази та персоналу з високим рівнем підготовки, готель користується попитом як серед ділових клієнтів, так і серед туристів.

Організаційна структура готелю включає сім ключових функціональних підрозділів: службу рецепції, ресторанний комплекс, адміністративну службу, господарський відділ (службу прибирання), технічну службу, бухгалтерію та відділ маркетингу. Кожен із цих підрозділів виконує специфічні завдання відповідно до свого профілю діяльності, однак усі вони функціонують у межах єдиної системи управління, що передбачає вертикальну ієрархію, в якій провідна координаційна роль належить адміністративній службі. Ця структура забезпечує ефективний розподіл відповідальності, підвищує оперативність прийняття рішень і сприяє узгодженості між усіма складовими готельного комплексу. Наявність 34 номерів різних категорій комфортності, укомплектованих згідно з міжнародними готельними стандартами, а також постійний розвиток додаткових сервісів дозволяють готелю підтримувати стабільно високий рівень завантаженості номерного фонду та демонструвати позитивну динаміку клієнтських відгуків і повторних візитів.

В табл.2.1. представлено загальну інформацію про готель.

Таблиця 2.1

Загальна інформація про діяльність готелю «Мелроуз»

Показник	Значення
Назва готелю	Готель «Мелроуз»
ЄДРПОУ	39284571
Форма юридичної особи	Товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ)
Організаційно-правовий статус	Приватне підприємство у сфері надання послуг
Дата державної реєстрації	14 березня 2014 року
Кількість номерів	34
Адреса	м. Рівне, вул. Княгині Ольги, 6
Контактна інформація	Тел.: +38 (0362) 63-64-65; Email: info@melrose-hotel.com
Кількість структурних підрозділів	7 (рецепція, ресторан, адміністрація, прибирання, техобслуговування, бухгалтерія, маркетинг)
Стратегічна мета готелю	Підвищення якості обслуговування через діджиталізацію процесів і впровадження інноваційних технологій управління

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Адміністративна служба в структурі готелю «Мелроуз» виконує роль центральної ланки внутрішнього управління. Її основною функцією є забезпечення безперервної організації роботи всіх підрозділів шляхом обробки, координації та фіксації внутрішніх і зовнішніх документів, розпоряджень, заяв, графіків, звітів та іншої управлінської інформації. У практичному вимірі адміністративна служба є тим організаційним центром, через який проходять основні канали управлінського впливу: від комунікації з керівництвом до виконання рішень у виробничому середовищі.

До сфери відповідальності адміністративної служби належать такі напрямки, як: оформлення та супровід внутрішніх наказів і розпоряджень, контроль за дотриманням термінів виконання завдань, ведення внутрішнього діловодства, обробка кореспонденції, координація кадрових документів, облік персоналу, взаємодія з контролюючими органами, формування внутрішніх звітів і зведень. Особлива увага приділяється створенню чітких регламентів документообігу, підтриманню актуальності даних та уніфікації процедур, що дозволяє забезпечити адміністративну прозорість і відповідність внутрішнім стандартам готелю.

У функціональному аспекті адміністративна служба також виступає інструментом контролю за якістю управлінських рішень, оскільки саме вона формує архів рішень, веде облік погоджень, підписів, змін і офіційних відповідей. Таким чином, ця служба забезпечує не лише оформлення процесів, а й їхню легітимацію в межах внутрішньої політики підприємства. З огляду на це, адміністративна служба готелю «Мелроуз» не є допоміжною, а стратегічно важливою одиницею, яка формує управлінську сталість, узгодженість дій між підрозділами та забезпечує належний рівень організаційної дисципліни.

В табл.2.2. функції адміністративної служби готелю «Мелроуз».

Таблиця 2.2

Функції адміністративної служби готелю «Мелроуз»

Напрямок діяльності	Зміст функції	Управлінське значення
Документообіг і діловодство	Реєстрація, облік, погодження, зберігання та контроль виконання службових документів (накази, акти, листи, заяви, протоколи)	Забезпечення впорядкованості управлінських процесів, збереження юридичної значущості рішень
Внутрішні комунікації	Організація офіційного обміну інформацією між підрозділами готелю, підтримка внутрішніх зв'язків	Підтримка злагодженої роботи персоналу, швидка передача управлінських рішень
Контроль і координація завдань	Моніторинг виконання розпоряджень, погодження документів, звірка термінів і відповідальності	Підвищення виконавчої дисципліни, запобігання організаційним збоям
Кадровий супровід	Оформлення особових справ, ведення табелів, організація прийому, звільнення, переміщення персоналу	Формування кадрової політики, ведення кадрового обліку, відповідність трудовому законодавству
Організаційна логістика	Підготовка графіків, планів, внутрішніх нарад, супровід керівних процесів, обслуговування адміністративної документації	Забезпечення системності й ритмічності в діяльності всього готелю
Архівна справа та облік	Створення, зберігання та систематизація архівів управлінської документації, ведення реєстрів	Збереження інформаційної спадкоємності, можливість перевірки управлінських дій у ретроспективі
Взаємодія з зовнішніми структурами	Комунікація з державними органами, підрядниками, юридичний супровід офіційної документації	Дотримання нормативних вимог, підвищення правової захищеності готелю

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Представлена таблиця функцій адміністративної служби готелю «Мелроуз» демонструє структуровану багаторівневу модель організації внутрішніх управлінських процесів, у межах якої кожен напрямок діяльності відіграє системну роль у забезпеченні стабільності та ефективності функціонування підприємства. Основні функціональні напрями служби відображають міждисциплінарну природу адміністративної роботи, що охоплює елементи діловодства, управлінського контролю, кадрового менеджменту, логістики, правового супроводу та стратегічної комунікації. Кожен блок функцій є не лише окремим видом діяльності, а й важливою ланкою єдиної інформаційно-управлінської системи готелю.

Одним із ключових напрямів є ведення внутрішнього документообігу та діловодства, яке включає реєстрацію, облік, погодження, зберігання та контроль виконання розпорядчих і службових документів. Ця функція забезпечує не лише технічне оформлення рішень, але й їх легітимізацію в рамках організаційної моделі готелю. Завдяки структурованому підходу до обігу документів адміністративна служба гарантує дотримання регламентів, швидке реагування на зміни, а також формує доказову базу для внутрішнього контролю й зовнішніх перевірок.

Не менш важливою є функція управління внутрішніми комунікаціями, яка передбачає організацію офіційного обміну інформацією між підрозділами. Адміністративна служба виступає центральним інформаційним вузлом, що забезпечує чітку маршрутизацію управлінських сигналів: від рішень керівництва до виконавських підрозділів. Наявність упорядкованих каналів комунікації забезпечує злагоджену роботу персоналу, оперативність дій і мінімізацію організаційних збоїв. Особливо актуально це в умовах сезонного навантаження, коли комунікаційна щільність суттєво зростає.

Контроль та координація виконання завдань є ще одним критичним напрямом роботи, який виходить за межі технічного адміністрування. Йдеться про моніторинг дотримання строків, фіксацію стану виконання документів, зворотний зв'язок щодо результатів і оперативне втручання у разі виявлення

порушень. Ця функція забезпечує збереження керованості в динамічному середовищі готельного бізнесу, сприяє дотриманню стандартів, підвищує виконавську дисципліну та створює передумови для ефективної реалізації управлінських рішень.

Функція кадрового супроводу охоплює комплекс операцій, пов'язаних з оформленням, зберіганням та веденням особових справ працівників, табельним обліком, організацією прийому та звільнення персоналу, а також супроводом процесів внутрішніх переміщень. Адміністративна служба в цьому контексті є провідником між трудовим законодавством, внутрішніми політиками підприємства та фактичним становищем персоналу. Злагоджена кадрова документація формує підґрунтя для прозорого управління людськими ресурсами, організації навчання, атестацій, преміювання та розвитку персоналу.

Організаційна логістика – ще один вагомий аспект роботи адміністративної служби, який полягає в плануванні внутрішніх нарад, підготовці робочих графіків, узгодженні службових зустрічей, забезпеченні технічного супроводу управлінських процесів. Це створює ритмічність роботи всього готелю, дає змогу уникати конфліктів між службами, підвищує оперативність рішень. Вона виступає тим «невидимим механізмом», що поєднує розрізнені елементи в єдиний керований процес.

Надзвичайно важливим напрямом є архівна справа та ведення внутрішніх реєстрів, що включає збереження, систематизацію, структурування та контроль за доступом до службової документації. Завдяки належному архівному супроводу адміністративна служба забезпечує документальну спадкоємність, можливість відновлення управлінських рішень у ретроспективі, а також швидке реагування на запити перевіряльних структур чи вищого керівництва.

Нарешті, взаємодія з зовнішніми структурами – ще одна стратегічно важлива функція. Вона включає координацію контактів із державними органами, постачальниками, підрядниками, юристами, а також офіційний супровід зовнішньої документації, подання звітності, відповіді на запити тощо. У цьому контексті адміністративна служба є обличчям готелю у правовому й

комунікаційному середовищі, забезпечуючи правову безпеку, нормативну відповідність і формальну прозорість діяльності закладу.

Таким чином, сукупність функцій адміністративної служби готелю «Мелроуз» охоплює як операційний, так і стратегічний рівень управління. Її діяльність є багатовекторною, інтеграційною за змістом і системною за формою реалізації, що дозволяє забезпечити належну ефективність, підконтрольність та передбачуваність управлінських рішень у межах всього готельного комплексу.

2.2. Аналіз документообігу в адміністративній службі готелю «Мелроуз»

Документообіг є однією з ключових сфер діяльності адміністративної служби, оскільки саме через документи реалізуються управлінські рішення, фіксуються операційні події, підтримується внутрішня дисципліна та забезпечується юридична визначеність дій. У структурі готелю «Мелроуз» документообіг охоплює як внутрішню, так і зовнішню комунікацію, а також регулює кадрові, фінансові, організаційні та адміністративно-господарські процеси. Ефективність документообігу прямо впливає на якість управлінської діяльності, швидкість ухвалення рішень, контроль за виконанням завдань та дотриманням нормативно-правових вимог.

Для адміністративної служби готелю характерним є обіг документів різних типів: розпорядчих (накази, доручення), звітних (щоденні, місячні, квартальні звіти), організаційних (графіки, протоколи, плани), кадрових (заяви, накази про прийняття/звільнення, особові справи), а також зовнішніх – пов'язаних із контрагентами, постачальниками, органами контролю тощо. Організація документообігу відбувається за уніфікованою процедурою, що забезпечує рух кожного документа через визначену послідовність етапів: створення, реєстрація, погодження, виконання, контроль, зберігання.

В табл. 2.3. представлено етапи руху документів в адміністративній службі готелю «Мелроуз».

Таблиця 2.3

Етапи руху документів в адміністративній службі готелю «Мелроуз»

№ етапу	Назва етапу	Опис процесу	Результат етапу
Етап 1	Створення або надходження	Документ створюється внутрішньо або надходить із зовнішнього джерела. Визначається його тип, ініціатор, мета й попередній виконавець.	Початок документообігу, встановлення напрямку руху документа.
Етап 2	Реєстрація та первинна обробка	Внесення документа до журналу або електронної бази. Перевірка на правильність оформлення, наявність підписів, резолюцій, додатків тощо.	Документ отримує офіційний статус, фіксується в системі, визначається маршрут подальшої обробки.
Етап 3	Погодження, виконання, контроль	Документ передається для візування та реалізації. Здійснюється контроль за строками виконання та фіксація статусу.	Документ виконано або погоджено; здійснено контроль за його реалізацією.
Етап 4	Архівування та збереження	Завершений документ передається до архіву (фізичного чи електронного). Визначається термін зберігання, обмеження доступу, створюється електронна копія.	Документ збережено у відповідності до стандартів, доступний для подальшого використання та перевірок.

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Рух документів в адміністративній службі готелю «Мелроуз» є не випадковим або ситуативним процесом, а чітко регламентованою послідовністю дій, кожен з етапів якої має свою логіку, функціональне навантаження та вплив на загальну ефективність управлінської системи. Таблиця демонструє структуру документального обігу, що забезпечує як внутрішню організаційну сталість, так і відповідність нормативно-правовим вимогам щодо обробки, обліку та зберігання інформації.

Перший етап – створення або надходження документа – визначає початок життєвого циклу документа. В адміністративній службі, яка є інформаційним вузлом готелю, саме на цьому етапі встановлюється природа документа (внутрішній чи зовнішній), його цільове призначення та подальша траєкторія

руху. Важливо, що документи не залишаються вільно циркулюючими – кожен отримує відповідального ініціатора та передбачений маршрут.

На другому етапі – реєстрації та первинної обробки – документ проходить процедуру офіційного включення до системи управління: його вносять до журналів або електронної бази, здійснюється перевірка на повноту, правильність оформлення та відповідність стандарту. Саме тут адміністративна служба виконує роль фільтра, запобігаючи потраплянню до системи неоформлених, недоречних або дубльованих документів.

Третій етап – погодження, виконання та контроль – є центральним з точки зору управлінського змісту. Документ набуває легітимності, отримує погодження від керівництва, а його зміст починає реалізовуватись через відповідні виконавчі підрозділи. Контроль за виконанням, що здійснюється адміністративною службою, є критично важливим: без належного моніторингу завдання можуть бути виконані із затримкою або втратити актуальність.

Останній етап – архівування та збереження – забезпечує документальну спадкоємність та інформаційну безпеку. Правильне архівування (як у фізичному, так і цифровому вигляді) є основою для правового захисту готелю, формування звітності, проведення внутрішніх аудитів або повторного аналізу управлінських рішень. Також це створює інформаційне середовище, де кожен документ легко знайти, перевірити, відновити або використати повторно.

Таким чином, кожен із етапів у таблиці є складовою частиною інтегрованої системи управління, де документ виступає не лише носієм інформації, а інструментом комунікації, контролю, легітимації та збереження знань.

Висвітлена в таблиці модель руху документів в адміністративній службі готелю «Мелроуз» демонструє високий ступінь впорядкованості, структурності та функціональної цілісності управлінського процесу. Завдяки чітко визначеним етапам документообіг набуває системного характеру, що дозволяє уникати помилок, дублювань, втрат документів та неузгоджених дій. Такий підхід формує інформаційно надійну базу для ухвалення рішень, забезпечує прозорість та підзвітність у внутрішній діяльності, а також підвищує рівень довіри до

організаційної культури готелю як усередині колективу, так і серед зовнішніх партнерів.

Організація ефективного документообігу в адміністративній службі готелю передбачає не лише чітку регламентацію процедур обробки документів, а й постійний моніторинг динаміки документообігового навантаження. Саме кількісно-якісний аналіз дозволяє виявити зміни у структурі управлінських процесів, визначити вузькі місця, оптимізувати розподіл ресурсів і приймати обґрунтовані управлінські рішення щодо цифровізації або реорганізації окремих функцій. У межах даного розділу проаналізовано показники документообігу адміністративної служби готелю «Мелроуз» за останні три роки – з 2022 по 2024 рік. Табл.2.4. узагальнює ключові типи документів, які систематично опрацьовуються службою.

Таблиця 2.4

Динаміка кількісних показників документообігу адміністративної служби готелю «Мелроуз» за типами документів у 2022–2024 роках

Тип документа	Роки			Динаміка (абсолютна) +,-		Динаміка (відносна)%	
	2022	2023	2024	2023/2022	2024/2023	2023/2022	2024/2023
Накази з адміністративних питань	330	510	433	180	-77	54,55	-15,10
Вхідна зовнішня кореспонденція	320	375	398	55	23	17,19	6,13
Вихідна зовнішня кореспонденція	298	346	384	48	38	16,11	10,98
Кадрові документи (заяви, накази)	278	430	560	152	130	54,68	30,23
Протоколи нарад, службових зустрічей	42	58	74	16	16	38,10	27,59
Внутрішні службові записки	210	244	263	34	19	16,19	7,79
Звіти (щомісячні, квартальні)	36	39	41	3	2	8,33	5,13
Акти виконаних робіт	27	35	38	8	3	29,63	8,57
Усього документів	1541	2037	2191	496	154	32,19	7,56

На рис.2.1. представлено динаміку кількості документів адміністративної служби готелю «Мелроуз».

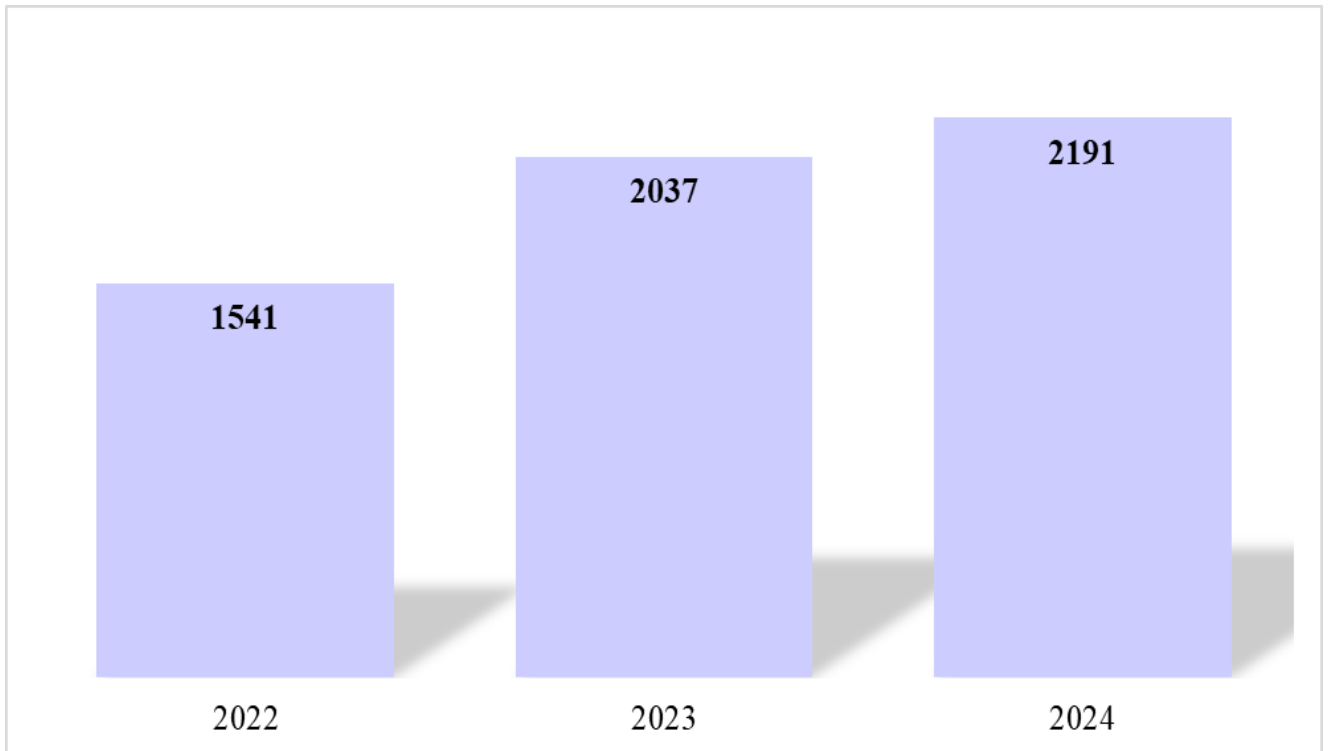


Рис.2.1. Динаміка кількості документів адміністративної служби готелю «Мелроуз» за 2022-2024 роки, шт.

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Аналіз свідчить, що загальна кількість документів, які обробляє адміністративна служба готелю, зростає протягом досліджуваного періоду: з 1541 документа у 2022 році до 2037 у 2024 році. Абсолютне зростання за три роки становить 496 одиниць, що свідчить про посилення навантаження на адміністративний підрозділ і зростання масштабів управлінської діяльності готелю. При цьому відносне зростання у 2023 році становило 32,79%, а в 2024-му порівняно з 2023-м – 7,75%, що вказує на певне стабілізаційне вирівнювання темпу нарощування документообігу.

Одним із найбільш динамічних типів документів є накази з адміністративних питань. У 2023 році їхня кількість зросла на 180 одиниць (або на 54,55%) порівняно з 2022 роком, що, ймовірно, пов'язано з активізацією регламентної діяльності та внутрішньої нормотворчості. Однак у 2024 році

спостерігається спад на 15,10% (–77 документів), що може бути зумовлено консолідацією внутрішньої структури та зменшенням потреби в оперативних управлінських наказах завдяки стабілізації процедур.

На рис.2.2. представлено структуру документів в 2024 році в адміністративній службі готелю «Мелроуз».

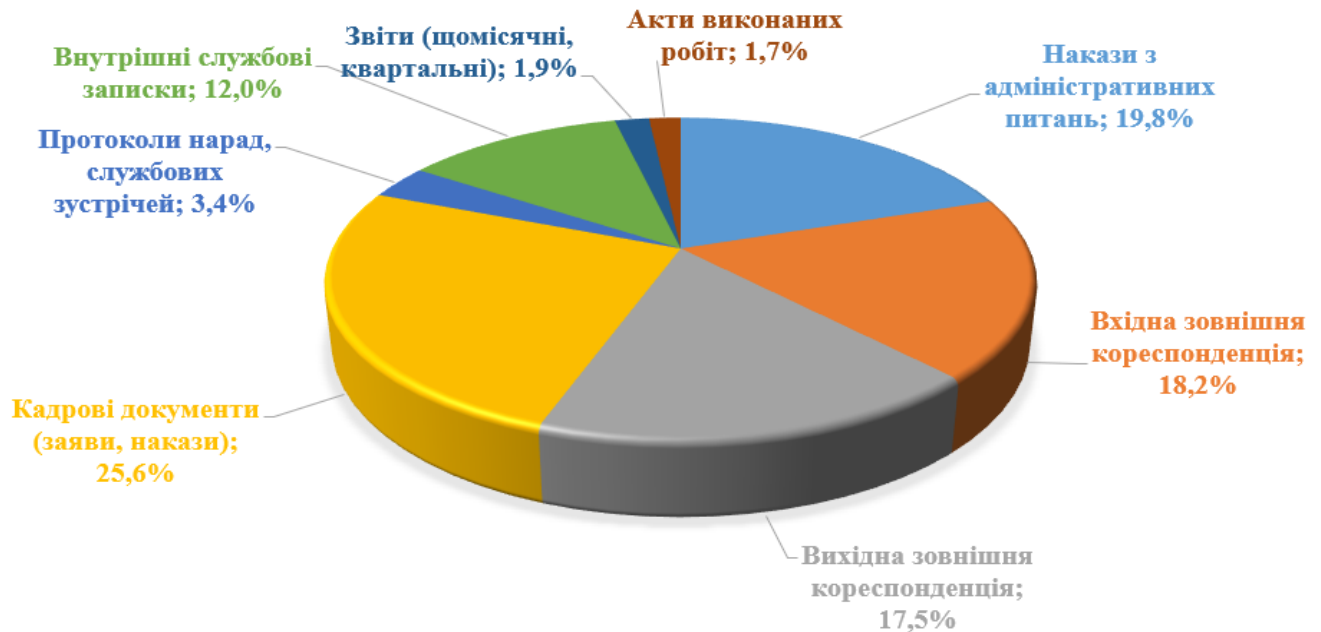


Рис.2.2. Структура документів в 2024 році в адміністративній службі готелю «Мелроуз»,%

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Кругова діаграма дає змогу наочно визначити структуру документообігу адміністративної служби готелю «Мелроуз» та виявити домінантні категорії управлінських документів. Найбільше навантаження припадає на кадрову документацію, зовнішню кореспонденцію та накази з адміністративних питань, що вказує на стратегічну вагу організаційно-штатних процесів, міжсуб'єктної комунікації та регламентного адміністрування. Водночас активізація протоколів і службових записок засвідчує зростання внутрішньої узгодженості та колегіальності в прийнятті рішень. Такий розподіл документів свідчить про збалансований характер управлінської діяльності служби, що охоплює як зовнішній, так і внутрішній контури інформаційної взаємодії.

Згідно з візуалізованими даними, зовнішня вхідна кореспонденція посідає одне з провідних місць у структурі документообігу адміністративної служби готелю «Мелроуз», охоплюючи 18,2% загального обсягу опрацьованих документів. За аналізований період (2022–2024 рр.) її обсяг збільшився на 78 одиниць, що становить 24,38% приросту. Така динаміка вказує на зростання ролі міжорганізаційної взаємодії, включно з отриманням запитів, повідомлень від контрагентів, державних інституцій, а також розширенням клієнтських комунікацій. Систематичне зростання цього сегмента документообігу свідчить про посилення зовнішньої комунікаційної активності та потребу в оперативній обробці зовнішніх документів.

Схожі тенденції спостерігаються у сфері вихідної зовнішньої кореспонденції, питома вага якої становить 17,5%. У 2024 році цей тип документів досяг обсягу в 384 одиниці, що на 28,86% більше, ніж у 2022 році. Це свідчить про активну позицію адміністративної служби у комунікації із зовнішнім середовищем, про зростання кількості супровідних листів, відповідей, офіційних повідомлень, що генеруються готелем у межах його партнерських і правових зобов'язань. Такий розвиток документообігу вказує на посилення управлінської прозорості, підзвітності та професійної культури ведення ділової переписки.

Серед усіх категорій документів найбільшу частку займає кадрова документація – 25,6%, що вказує на суттєве кадрове навантаження на адміністративну службу. Протягом двох років спостерігається приріст на 32% (з 125 до 165 одиниць), що відображає зростання кількості заяв, наказів про прийом, переведення чи звільнення персоналу. Ця тенденція підтверджує підвищену динаміку персонал-менеджменту, кадрових змін і нормативного супроводу трудових відносин, що потребує розвиненої кадрової аналітики й точного дотримання законодавчих норм.

Категорія протоколів нарад та службових зустрічей, хоча й займає лише 3,4% у структурі документообігу, демонструє найбільше відносне зростання – +76,2%. Такий показник свідчить про зростання значущості колегіального

обговорення управлінських питань, зміцнення комунікаційної культури в межах внутрішньої організації, що є маркером стратегічної зрілості управлінських рішень і структурованості процесів ухвалення рішень. Це також вказує на активацію документованої фіксації управлінських подій, що підвищує прозорість адміністративних процесів.

Не менш важливою є категорія внутрішніх службових записок, яка становить 12% загального обсягу документообігу. Приріст у 25,2% (на 53 одиниці) вказує на активну внутрішню взаємодію між підрозділами, фіксацію оперативних доручень, технічних повідомлень і поточної координації. Така тенденція підтверджує, що адміністративна служба активно використовується як комунікаційний хаб, що об'єднує всі структурні компоненти готелю в єдину інформаційну систему.

Натомість щомісячні та квартальні звіти (1,9%) і акти виконаних робіт (1,7%) демонструють стабільно невисоку частку в загальній структурі. Їхній обсяг зростає повільно, що зумовлено усталеними періодичними графіками звітності й обмеженістю варіативних показників. Це свідчить про завершальний характер цих документів у контексті адміністративного циклу – вони відображають результат, а не перебіг управлінських процесів.

2.3. Аналіз недоліків системи електронного документообігу в адміністративній службі готелю «Мелроуз»

На момент дослідження адміністративна служба готелю «Мелроуз» використовує локальну електронну систему документообігу, яка забезпечує базовий рівень реєстрації, обробки та архівування управлінських документів. Дана система була впроваджена кілька років тому як внутрішнє рішення, адаптоване під операційні потреби готельного менеджменту. Водночас вона не забезпечує належного рівня автоматизації, інтеграції з іншими підрозділами, а також не відповідає сучасним вимогам безпеки, мобільності та масштабованості.

У межах аналітичного аналізу виявлено, що поточне програмне забезпечення, хоча й виконує базові функції електронного діловодства, не забезпечує повноцінної цифровізації документообігу. Така ситуація зумовлює численні обмеження в управлінській діяльності, що проявляються у вигляді дублювання процесів, відсутності наскрізного контролю, а також складнощів в інтеграції з іншими готельними системами. Для обґрунтування потреби в переході до сучасної хмарної CRM-системи, як передбачено у третьому розділі дослідження, у таблиці нижче представлено характеристику діючого ПЗ.

В табл.2.5. представлено основні характеристики електронної системи документообігу HotelDocs Lite, що використовується в адміністративній службі готелю «Мелроуз»

Таблиця 2.5

Основні характеристики електронної системи документообігу HotelDocs Lite, що використовується в адміністративній службі готелю «Мелроуз»

Критерій	Характеристика HotelDocs Lite
Тип системи	Локальна, настільна система документообігу (встановлена на окремих ПК без інтеграції в хмару)
Рік впровадження	2016
Функціональні можливості	Реєстрація, збереження та пошук документів; ручне введення даних; ведення архіву у форматі PDF
Обмеження системи	Відсутність мобільного доступу, неможливість інтеграції з PMS, ручна маршрутизація документів
Безпека та резервне копіювання	Локальне збереження даних; обмежене резервне копіювання вручну
Кількість користувачів	До 5 одночасних користувачів, без підтримки багатoproфільного доступу
Можливості аналітики та звітності	Відсутні або реалізовані у вигляді простих таблиць; звіти формуються вручну
Рівень автоматизації	Низький – переважає ручна обробка, паперові дублікати
Загальна оцінка ефективності	Обмежено функціональна, морально застаріла, не відповідає вимогам сучасного готельного управління

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Описана в таблиці 2.5 система HotelDocs Lite, яка наразі використовується в адміністративній службі готелю «Мелроуз», є прикладом локального рішення з обмеженим функціоналом, що не відповідає сучасним викликам цифрової трансформації у сфері готельного менеджменту. Впроваджена ще у 2016 році, ця

система забезпечує лише базовий рівень обліку документів, не охоплюючи важливі аспекти автоматизації, аналітики, інтеграції й безпеки.

За своїм типом HotelDocs Lite є настільною системою, яка функціонує на окремих робочих станціях без хмарного доступу. Це означає, що будь-яка взаємодія з документами можлива лише з конкретного комп'ютера, що унеможливорює оперативну комунікацію між структурними підрозділами готелю, особливо в умовах багатозмінного режиму роботи або просторового розташування відділів. Відсутність віддаленого доступу обмежує гнучкість адміністрування та гальмує процес ухвалення рішень, особливо у періоди пікового навантаження або необхідності швидкої реакції на позаштатні ситуації.

Функціональні можливості системи вкрай обмежені. Вона дозволяє лише фіксувати документи, здійснювати їх пошук та архівування у форматі PDF, що не забезпечує повного життєвого циклу документа. Наприклад, не передбачена підтримка автоматизованого погодження, системного контролю за строками виконання, формування метаданих чи електронного підпису. Це спричиняє необхідність постійного дублювання інформації вручну, призводить до затримок, помилок і нераціонального використання людських ресурсів.

Особливо критичним є рівень інформаційної безпеки. Оскільки система не підтримує автоматичне резервне копіювання в захищених дата-центрах, існує висока ймовірність втрати інформації у разі збоїв або технічних зламів. Збереження даних здійснюється локально, що суперечить сучасним стандартам збереження критичної інформації в готельно-туристичній сфері, де конфіденційність і швидкий доступ до документів мають принципове значення.

Також слід звернути увагу на обмежену кількість користувачів (до 5 одночасно), відсутність гнучкої системи прав доступу та неспроможність до масштабування. Це створює додаткові бар'єри при спробах інтегрувати документообіг з іншими готельними модулями – наприклад, фронт-офісними або бухгалтерськими платформами. Таке фрагментоване середовище ускладнює роботу персоналу, знижує прозорість управлінських процесів і перешкоджає створенню єдиної цифрової інфраструктури готелю.

Загальна оцінка ефективності HotelDocs Lite вказує на її моральну та технологічну застарілість. Незважаючи на те, що система виконує окремі базові функції, її подальше використання без оновлення або заміни не дозволяє досягти сучасного рівня управлінської ефективності, необхідного для готелю, який орієнтується на високу якість сервісу та стандарти цифрового обслуговування. Саме тому в наступному розділі дослідження аргументовано пропонується перехід до інтегрованої хмарної системи OPERA Cloud PMS, що забезпечує комплексну цифрову трансформацію документообігу в готельному середовищі.

На рис. 2.3. представлено ключові недоліки системи електронного документообігу HotelDocs Lite.

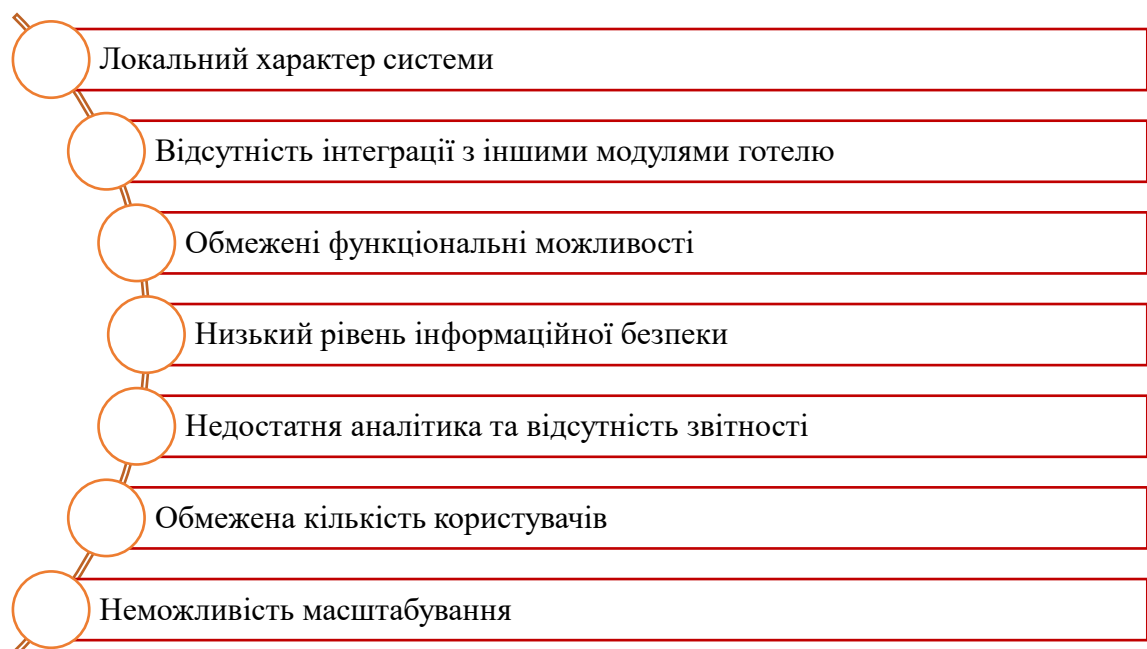


Рис.2.3 Ключові недоліки системи електронного документообігу
HotelDocs Lite

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Проаналізовані недоліки системи HotelDocs Lite засвідчують її обмежену відповідність сучасним управлінським викликам, які постають перед адміністративною службою готельного комплексу. Локальний характер роботи, технічна ізолюваність від інших функціональних модулів та низький рівень автоматизації значно знижують оперативність управлінських рішень і призводять

до дублювання інформаційних потоків. Особливо критичним є низький рівень інформаційної безпеки, відсутність резервного копіювання, а також нездатність системи масштабуватись і адаптуватись до зростаючих потреб готелю. Виявлена неспроможність забезпечити комплексну аналітику, звітність і підтримку багатокористувацького середовища суттєво обмежує потенціал адміністративної служби в аспекті цифрової трансформації. Таким чином, наявні технічні характеристики HotelDocs Lite не відповідають сучасним стандартам готельного документообігу й потребують концептуального оновлення.

Висновки до розділу 2

Узагальнюючи викладене, можна стверджувати, що адміністративна служба готелю «Мелроуз» виконує центральну координаційну, інформаційно-логістичну та забезпечувальну функцію в загальній структурі внутрішнього управління закладом. Вона формує організаційний каркас для реалізації управлінських рішень, забезпечує цілісність і безперервність обігу документації, контроль виконавської дисципліни, супровід кадрових процедур, внутрішню комунікацію, дотримання нормативних регламентів і правову узгодженість діяльності всіх підрозділів. Її операційна ефективність прямо впливає на стабільність функціонування готелю, ритмічність внутрішніх процесів і якість управлінської реакції на зовнішні виклики. Діяльність адміністративної служби має системний, багатоаспектний характер і охоплює як поточні, так і стратегічні управлінські завдання, що робить її незамінним інструментом забезпечення конкурентоспроможності, адаптивності та організаційної цілісності готелю в сучасному середовищі.

Проведений аналіз документообігу в адміністративній службі готелю «Мелроуз» засвідчив стійку динаміку зростання обсягів управлінської документації протягом 2022–2024 років, що свідчить про підвищення активності управлінських процесів, розширення функціональних повноважень служби та ускладнення внутрішньої організаційної взаємодії. Зростання кількості вхідної

та вихідної кореспонденції, наказів, кадрових документів, протоколів та внутрішніх службових записок є підтвердженням збільшення адміністративного навантаження, яке потребує належної координації та оперативності. Виявлена структура документообігу демонструє домінування нормативно-розпорядчих та комунікаційно-контрольних документів, що вказує на регламентований характер управлінських рішень та необхідність систематизації процедур. Така тенденція створює підґрунтя для подальшого вдосконалення документаційної політики готелю, орієнтованої на ефективність, прозорість і сталість адміністративної діяльності.

У ході проведеного аналізу встановлено, що діюча система електронного документообігу HotelDocs Lite в адміністративній службі готелю «Мелроуз» характеризується низьким рівнем функціональності, відсутністю інтеграції з іншими інформаційними модулями, обмеженою масштабованістю та недостатнім рівнем інформаційної безпеки. Суттєві прогалини у підтримці автоматизованих процесів, звітності та мобільного доступу значно ускладнюють реалізацію сучасних управлінських завдань і стримують розвиток цифрової інфраструктури готелю. Виявлені недоліки обґрунтовують потребу в переході до більш інноваційних, комплексних і хмарно орієнтованих рішень, які забезпечують інтеграцію, адаптивність і високий рівень ефективності управління документопотоками в умовах готельного сервісу.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ГОТЕЛІ «МЕЛПРОУЗ» В АДМІНІСТРАТИВНІЙ СЛУЖБІ

3.1. Порівняльний аналіз популярних систем електронного документообігу для готелів

У сучасних умовах цифрової трансформації сфери гостинності електронний документообіг посідає важливе місце в структурі управлінських, операційних і фінансових процесів готельних підприємств. Забезпечення оперативного обміну даними між адміністративними відділами, технічна підтримка внутрішніх бізнес-процесів, юридична фіксація ділових транзакцій, організація обліку та архівації документів – усе це формує підґрунтя для підвищення ефективності менеджменту в готельному секторі.

Електронні системи документообігу (СЕД) дозволяють автоматизувати обробку договорів, рахунків, актів, бронювань, кадрів та фінансової звітності. Особливої актуальності такі системи набувають у контексті багатофункціональності готельних комплексів, де одночасно діють служби рецепції, обслуговування номерів, логістики, постачання, фінансового контролю, маркетингу та кадрів. У цьому контексті важливим стає вибір такої СЕД, яка б не лише відповідала загальним вимогам документообігу, а й інтегрувалася з готельною PMS-системою, підтримувала національне законодавство та відповідала вимогам безпеки персональних і фінансових даних.

У зв'язку з цим доцільним є проведення порівняльного аналізу п'яти поширених систем електронного документообігу, які можуть застосовуватись у готельному бізнесі. Вибрані системи охоплюють як міжнародні галузеві рішення, так і вітчизняні цифрові платформи, що дозволяє об'єктивно оцінити їх функціональні можливості, переваги та обмеження з огляду на специфіку готельної справи.

В табл.3.1. подано порівняльний аналіз систем електронного документообігу для готелів.

Таблиця 3.1

Порівняльний аналіз систем електронного документообігу для готелів

Система	Короткий опис	Перевага
OPERA Cloud PMS	Хмарна система керування готелем від Oracle з вбудованим документообігом, інтеграцією з CRM, модулями бронювання, фінансами та звітністю.	Повна адаптація до готельної сфери, багатомовний інтерфейс, глибока інтеграція між модулями
Vchasno	Українська хмарна платформа для електронного документообігу, підписання КЕП, обміну актами, рахунками й договорами. Частково адаптується до готельного бізнесу через API.	Простота використання, швидке впровадження, повна відповідність українському законодавству
IT-Enterprise (ДокМенеджер)	Потужна система корпоративного рівня з можливістю налаштування всіх процесів документообігу та інтеграції з обліковими системами.	Глибока кастомізація, підтримка складних бізнес-процесів, інтеграція з ERP
BAS Документообіг	Локальне рішення для автоматизації діловодства, що інтегрується з BAS/1C. Може використовуватись у готелях, які вже працюють з BAS.	Повна інтеграція з BAS, підтримка обліку договорів, актів, КЕП
Zoho WorkDrive / Docs	Міжнародна хмарна система з фокусом на спільну роботу з документами, без глибокої адаптації до українських вимог і КЕП.	Доступність, простий інтерфейс, хороша мобільність і хмарне зберігання

Джерело: складено автором на основі [63-67]

OPERA Cloud Property Management System (PMS) є одним із провідних рішень у сфері готельного бізнесу, розробленим компанією Oracle спеціально для управління діяльністю готельних підприємств на різних рівнях – від бутик-готелів до міжнародних готельних мереж. Ця система забезпечує централізоване керування усіма ключовими аспектами готельної діяльності, включно з бронюваннями, реєстрацією гостей, виставленням рахунків, контролем номерного фонду, управлінням доходами, аналітикою, CRM та електронним документообігом. Хмарна архітектура рішення дозволяє персоналу мати доступ до даних у режимі реального часу з будь-якої локації, що є надзвичайно важливим у сучасному середовищі динамічного обслуговування клієнтів [63].

Однією з ключових переваг OPERA Cloud є її тісна інтеграція між різними модулями – фінансовим, адміністративним, операційним і аналітичним. Завдяки цьому документообіг у межах системи не потребує додаткового дублювання або зовнішнього погодження, що суттєво підвищує продуктивність персоналу. Наприклад, акти про надання послуг, рахунки-фактури та внутрішні службові звіти можуть формуватись автоматично на основі інформації з модулів бронювання та обслуговування номерів. Це дозволяє готелям забезпечити прозорість і простежуваність фінансових потоків без залучення сторонніх сервісів [63].

З точки зору електронного документообігу, OPERA Cloud підтримує обробку ключових документів, таких як підтвердження бронювання, реєстраційні картки, рахунки клієнтів, а також внутрішні операційні документи, пов'язані з логістикою, прибиранням, ремонтами тощо. Водночас система дозволяє персоналізувати шаблони документів, встановлювати рівні доступу до них, контролювати історію змін і створювати внутрішні звіти для керівництва. Це сприяє зменшенню кількості паперових носіїв і впровадженню безпаперових технологій у готельній практиці [63].

Однак, незважаючи на високу функціональність, система OPERA Cloud має певні обмеження з погляду локалізації для українського ринку. Наприклад, вона не підтримує кваліфікований електронний підпис (КЕП) відповідно до українського законодавства і не забезпечує автоматичну інтеграцію з державними реєстрами, такими як Дія чи Є-реєстр. Це створює потребу в додаткових інтеграціях або використанні паралельних систем для юридично значимого документообігу, що може ускладнювати адміністративні процеси в умовах суворої регуляторної політики [63].

Ще однією важливою характеристикою OPERA Cloud є її гнучкість масштабування та адаптивність для великих готельних мереж. Система забезпечує мультивалютну підтримку, ведення кількох об'єктів одночасно, централізовану базу даних і централізований документообіг. Це особливо актуально для міжнародних операторів, які керують десятками готелів у різних

юрисдикціях. Водночас високий поріг входу – як технічний, так і фінансовий – робить OPERA менш доступною для малих готелів і приватних садиб [63].

Загалом OPERA Cloud PMS є потужним і багатофункціональним інструментом для управління готельною діяльністю з інтегрованим електронним документообігом. Його використання доцільне для готелів середнього та великого масштабу, які працюють із великою кількістю клієнтів і мають потребу в централізованому, цифровому управлінні операціями. Проте для українських користувачів необхідно враховувати особливості нормативного поля, зокрема щодо електронного підпису, податкової звітності та документообігу з державними органами [63].

Платформа Vchasno – це українське хмарне рішення для обміну, підписання, зберігання та управління електронними документами, яке активно використовується підприємствами малого й середнього бізнесу, а також державними установами. Система повністю відповідає вимогам українського законодавства щодо електронного документообігу, зокрема підтримує кваліфікований електронний підпис (КЕП), що є критично важливим для юридичної сили документів у межах договірної роботи, звітності та регуляторної відповідності. Для готельної галузі це відкриває можливості автоматизованої взаємодії з контрагентами – постачальниками, туристичними агентами, сервісними організаціями – без потреби в паперових носіях і фізичному контакті [64].

Функціонал платформи включає обмін договорами, актами, рахунками, податковими документами та внутрішніми службовими файлами. У контексті готельного підприємства це дозволяє оптимізувати такі процеси, як підписання контрактів на обслуговування номерного фонду (клінінг, пральня, ремонтні служби), закупівлю витратних матеріалів, укладання договорів із транспортними компаніями чи кейтеринг-постачальниками. Крім того, за допомогою Vchasno можна організувати централізований документообіг із бухгалтерією, HR-відділом, юридичною службою, що важливо для середніх і великих готелів, де

функціональна розподіленість значно ускладнює традиційне управління документацією [64].

Однією з ключових переваг Vchasno є її зручний, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, який не потребує спеціальної підготовки для персоналу. Система дозволяє налаштовувати шаблони документів, фіксувати маршрут їх погодження, контролювати статуси перегляду й підписання, а також вести журнал змін. Для готельного менеджменту це означає, що адміністратори, менеджери з постачання чи керівники підрозділів можуть ефективно обробляти документи навіть без глибоких знань ІТ. До того ж, мобільна версія платформи дозволяє керівникам переглядати й підписувати документи у відрядженнях, з інших локацій, що підвищує мобільність управління [64].

Vchasno також забезпечує інтеграцію з обліковими системами (наприклад, BAS/1C, М.Е.Дос), що дозволяє автоматизувати обмін первинними бухгалтерськими документами. У готельному середовищі, де часто ведеться паралельний облік по підрозділах – адміністративному, ресторанному, технічному, – така інтеграція дозволяє швидко формувати акти, рахунки, звітні документи без ручного дублювання інформації. Це не лише економить час, а й знижує ймовірність помилок і втрати даних [64].

Проте система має й обмеження: вона не є профільною для готелів і не містить типових модулів для внутрішнього документообігу номерного фонду, управління гостями чи операцій з розміщення. Тобто її основна сила – у зовнішньому документообігу з юридичними особами. Для покриття внутрішніх потреб готелю у документації щодо гостей, прибирання, техобслуговування чи скарг персоналу доведеться використовувати додаткові засоби або інтегрувати Vchasno з PMS-системою, що можливе лише частково. Крім того, у системі обмежені можливості з формування аналітичних звітів для керівництва, які могли б автоматично об'єднувати дані з різних типів документів [64].

Незважаючи на вищезгадані обмеження, Vchasno є доцільним вибором для готелів, які прагнуть автоматизувати договірну, фінансову й податкову взаємодію з контрагентами в Україні. Її простота, відповідність національним стандартам,

підтримка КЕП і доступність для малого та середнього бізнесу роблять платформу вигідною альтернативою дорогим комплексним ERP-рішенням. Особливо актуально її впровадження для регіональних готелів, які не мають великих IT-відділів, але прагнуть до цифрової зрілості в управлінні [64].

Система IT-Enterprise, а саме її модуль ДокМенеджер, є комплексним рішенням для електронного документообігу корпоративного рівня, що входить до складу потужної ERP-платформи українського виробництва. Вона орієнтована на середні та великі підприємства з розгалуженою структурою управління і складними бізнес-процесами. У готельному секторі, особливо в мережеских готелях чи великих рекреаційних комплексах, які мають кілька локацій, численні підрозділи й значні обсяги документації, застосування такої СЕД дозволяє створити централізовану, регламентовану систему управління документообігом, включаючи автоматизоване погодження, контроль виконання, цифрову архівацію та інтеграцію з бухгалтерськими й фінансовими модулями [65].

ДокМенеджер підтримує широкий спектр типів документів: від первинної бухгалтерської документації (рахунки, акти, податкові накладні) до внутрішніх службових документів (накази, заяви, доповідні записки). Це особливо важливо для готелів, де щоденно генеруються десятки документів у відділах реєстрації, обслуговування номерів, ресторану, маркетингу, закупівель, кадрової служби та адміністративного управління. В системі реалізована функція шаблонізації, що дозволяє створювати типові форми для повторюваних процесів (наприклад, заявки на технічне обслуговування чи внутрішні переміщення ресурсів). Крім того, система підтримує електронний підпис, що забезпечує юридичну значимість документів відповідно до законодавства України [65].

Однією з найсильніших сторін ДокМенеджера є можливість побудови гнучких маршрутів погодження документів з урахуванням ролей, ієрархії управління, підрозділів та територіальних структур. У великих готельних структурах, де рішення ухвалюються не централізовано, а з участю кількох відповідальних осіб (наприклад, фінансового директора, керівника служби постачання, директора комплексу), така функція дозволяє уникнути затримок і

несанкціонованих дій. Система також забезпечує автоматичні нагадування про строки виконання, що критично важливо в умовах високої ротації персоналу та сезонного навантаження в готельному бізнесі [65].

Водночас важливо відзначити, що впровадження ДокМенеджера вимагає високого рівня підготовки ІТ-команди, ретельного аналізу бізнес-процесів і значного часу на адаптацію. Для готелів, які не мають у своєму розпорядженні потужного ІТ-відділу або не готові до складної цифрової трансформації, це може стати бар'єром. Крім того, система є досить дорогою як у впровадженні, так і в супроводі, що обмежує її доступність для невеликих готельних об'єктів. Вона не є коробковим рішенням із «швидким стартом», а передбачає проєктну реалізацію з індивідуальними налаштуваннями [65].

З точки зору масштабованості та аналітики, ДокМенеджер має значні переваги. Система дозволяє не лише зберігати документи, а й формувати звітність, візуалізувати маршрути документообігу, визначати точки затримки й «вузькі місця». Це забезпечує управлінську прозорість і дозволяє керівництву оперативно приймати рішення щодо оптимізації процесів. Зокрема, готелі можуть отримувати регулярні звіти щодо динаміки обробки заявок, договірної дисципліни, кількості повернень документів, що важливо для стратегічного управління й підвищення ефективності операційної діяльності [65].

Отже, IT-Enterprise (ДокМенеджер) є раціональним вибором для великих готельних підприємств, що мають складну організаційну структуру, значні обсяги документообігу та потребу в інтеграції з іншими системами (облік, фінанси, персонал). Ця система не лише забезпечує юридично значимий обіг документів, а й виступає інструментом управлінського контролю й стратегічної координації. Водночас, її ефективне застосування передбачає високі витрати на впровадження, навчання та технічну підтримку, що потребує відповідного ресурсу та управлінської готовності [65].

Система BAS Документообіг належить до сімейства програмних продуктів лінійки «BAS» (Business Automation Software), яка є наступником широко розповсюджених систем 1С в Україні. Це потужне рішення для автоматизації

внутрішнього й зовнішнього документообігу, що розроблено відповідно до українського законодавства та адаптоване для широкого кола підприємств, зокрема готельних закладів, які активно використовують інструменти BAS для обліку, звітності, управління персоналом та взаємодії з державними органами. Система функціонує як клієнт-серверне рішення, забезпечуючи стабільну інтеграцію з іншими модулями BAS, що створює єдине інформаційне середовище для управління підприємством [66].

BAS Документообіг підтримує створення, реєстрацію, погодження, зберігання та контроль виконання всіх типів управлінських, кадрових, господарських та фінансових документів. У готельному контексті це особливо важливо для ведення поточної операційної діяльності: облік заявок на техобслуговування номерів, службові записки між відділами, реєстрація договорів із підрядниками, управління наказами, положеннями та протоколами. Система дозволяє створювати шаблони для типових процесів, реалізовує електронне погодження документів та фіксує всі зміни – що виводить управління документообігом на принципово новий рівень [66].

Особливо привабливою для готельного бізнесу є глибока інтеграція BAS Документообігу з іншими продуктами лінійки BAS: зокрема, BAS Бухгалтерія, BAS Управління підприємством, BAS Зарплата і кадри. Завдяки цьому готель може сформувати єдину інформаційну екосистему, у якій документи не просто створюються, а одразу потрапляють у бухгалтерський і фінансовий облік. Наприклад, після затвердження акту виконаних робіт система автоматично формує проведення у фінансовому модулі; або ж при підписанні наказу про преміювання співробітника ця інформація синхронізується з кадровим обліком. Така взаємодія мінімізує дублювання інформації, підвищує точність обліку та дозволяє оперативно реагувати на управлінські зміни [66].

Серед функціональних переваг варто виділити механізм маршрутизації документів – систему, яка дозволяє будувати як прості, так і складні багаторівневі маршрути узгодження. Це дозволяє забезпечити дотримання процедурних вимог на всіх етапах підписання документів. Наприклад, погодження договору на

обслуговування може проходити автоматично через юриста, фінансового директора та керівника готелю – із фіксацією часу, статусу та підпису кожного з них. Крім того, BAS Документообіг дозволяє вести електронний архів з повнотекстовим пошуком, що особливо корисно в умовах великого обсягу документів у багатофункціональних готелях [66].

Водночас система має низку обмежень, пов'язаних насамперед із її локальністю: на відміну від хмарних рішень, BAS Документообіг не надає доступу до даних з будь-якої точки світу без встановленого клієнта. Це може ускладнювати роботу для мобільних менеджерів або власників, які часто перебувають у роз'їздах. Крім того, впровадження системи потребує глибокої інтеграції з існуючими бізнес-процесами підприємства, а також ретельного навчання персоналу. Незважаючи на простоту інтерфейсу для досвідчених користувачів BAS, для новачків він може здатись перевантаженим, особливо без адаптованої ролі користувача чи кастомізованого робочого середовища [66].

Загалом BAS Документообіг – це ефективне рішення для готелів, які вже працюють з продуктами BAS і прагнуть інтегрувати документообіг у єдину систему управління. Його сильні сторони – надійність, масштабованість, адаптація до українського законодавства та повна інтеграція з іншими модулями. Водночас для невеликих готелів або готелів із гнучкою структурою, де потрібен мобільний доступ або хмарні технології, система може виявитися менш зручною. Тому її впровадження найбільш доцільне у великих чи корпоративно структурованих закладах готельної сфери [66].

Zoho WorkDrive – це хмарна платформа для зберігання, спільного використання та організації документів, розроблена в межах екосистеми Zoho Corporation. Система орієнтована переважно на командну взаємодію, проєктне управління та обмін файлами в реальному часі, а не на традиційний юридично значимий документообіг. Тим не менш, для готельних підприємств, які прагнуть впровадити цифрові практики в управління внутрішніми процесами – такими як обмін інструкціями, внутрішніми положеннями, графіками роботи чи

медіаматеріалами для маркетингу – Zoho WorkDrive може стати ефективним рішенням, що легко впроваджується і має низький поріг входу [67].

Головною перевагою системи є простота й зручність у роботі з документами. Платформа дозволяє створювати логічну структуру папок за відділами, проектами, функціональними напрямками – наприклад, «Адміністрація», «Клінінг», «Ресторан», «Маркетинг», «HR» – що є надзвичайно актуальним для готелів зі структурованою внутрішньою організацією. Рольова модель доступу дозволяє обмежувати або розширювати права на читання, редагування, перегляд історії документів. Це дає змогу ефективно управляти командною взаємодією між службами, а також контролювати, хто і коли вносив зміни в документ [67].

Zoho WorkDrive має функціонал для створення та редагування документів безпосередньо в системі, що полегшує обробку оперативної інформації – наприклад, оновлення розкладу конференц-залів, описів номерів, специфікацій меню тощо. Крім того, готелі можуть використовувати Zoho як середовище для централізованого зберігання візуальних матеріалів (бренд-буків, фотогалерей, презентацій), що є необхідним у маркетингових активностях. Інтеграція з іншими продуктами Zoho (CRM, Projects, People) відкриває додаткові можливості – наприклад, зберігання договорів із клієнтами, планів заходів чи листів комунікації з партнерами в єдиному середовищі [67].

Однак з позиції класичного електронного документообігу, що передбачає юридичну значимість, Zoho WorkDrive має суттєві обмеження. Платформа не підтримує український КЕП, не має вбудованих механізмів маршрутизації документів чи реєстрації вхідної/вихідної кореспонденції. Це означає, що готель не зможе використовувати WorkDrive для формального погодження договорів, актів, заяв чи іншої документації, що підлягає контролю або перевіркам. Фактично, система є інструментом для неформального, внутрішнього обміну інформацією, а не для повноцінного діловодства [67].

Водночас доступність (від \$4/користувача на місяць), мультиплатформність (мобільні додатки, доступ із браузера), можливість

співпраці у форматі реального часу, розширене сховище та гнучкість налаштувань роблять Zoho WorkDrive привабливою для малих готелів, хостелів, апарт-готелів і гостьових будинків, де документообіг не є централізованим, але є потреба в сучасній цифровій інфраструктурі для обміну файлами. Особливо доцільне використання WorkDrive у межах відділу маркетингу або обслуговування подій (event management), де зручний обмін матеріалами відіграє важливу роль у командній роботі [67].

У підсумку Zoho WorkDrive не є повноцінною СЕД, але може ефективно доповнити інші системи, що відповідають юридичним вимогам, виконуючи роль інфраструктурної платформи для зберігання, швидкої взаємодії та внутрішньої цифрової комунікації. Для готелів, які шукають недороге й просте рішення для обміну й структурування внутрішньої документації без потреби в електронному підписі – Zoho є практичним інструментом, особливо у поєднанні з іншими хмарними сервісами Zoho або сторонніми ERP/CRM-системами [67].

Проведений порівняльний аналіз систем електронного документообігу, релевантних для готельного сектору, засвідчив наявність суттєвих відмінностей між платформами за рівнем функціональної адаптації, масштабованості, відповідності законодавству та інтеграційними можливостями. Системи корпоративного рівня, такі як OPERA Cloud PMS [63] та IT-Enterprise (ДокМенеджер) [65], демонструють високу ефективність у забезпеченні комплексного управління всіма аспектами готельної діяльності, включаючи документообіг, проте вимагають значних ресурсів для впровадження й супроводу. Водночас продукти, адаптовані під українське нормативне поле – Vchasno [64] і BAS Документообіг [66], – забезпечують юридично значимий обмін документами з контрагентами та внутрішню адміністративну підтримку, що особливо важливо для середніх готельних підприємств. У свою чергу, Zoho WorkDrive [67], незважаючи на відсутність функцій КЕП і реєстрації офіційної кореспонденції, виявився ефективним інструментом для внутрішньої організації командної роботи та цифрового зберігання, що може бути корисним для невеликих або гнучких готельних структур. Отже, вибір СЕД має ґрунтуватися

на поєднанні стратегічних цілей готелю, організаційної структури, рівня цифрової зрілості та наявних ресурсів.

3.2. Переваги впровадження OPERA Cloud Property Management System для покращення електронного документообігу в готелі «Мелроуз», зокрема в адміністративній службі

Управління адміністративними процесами в готельному бізнесі вимагає не лише високої точності, оперативності й координації між різними структурними підрозділами, а й здатності швидко адаптуватися до динамічних змін операційного середовища. Особливо актуальним це стає в умовах постійного зростання обсягів документації, розгалуженої внутрішньої комунікації та підвищених вимог до інтеграції адміністративної служби з фронт-офісними (рецепція, служба бронювання) та бек-офісними (бухгалтерія, HR, постачання) модулями. Оперативне й безпомилкове оформлення актів, службових записок, наказів, звітів і заяв потребує не лише технічної підтримки, а й побудови зручної та прозорої системи обліку і контролю за всіма етапами роботи з документами.

У цьому контексті впровадження OPERA Cloud Property Management System як цифрової платформи управління готелем відкриває нові функціональні горизонти для оптимізації електронного документообігу, насамперед у межах адміністративної служби. Завдяки модульному підходу, система дозволяє інтегрувати документообіг безпосередньо в управлінські та фінансові процеси готелю, забезпечуючи автоматичну генерацію, реєстрацію та зберігання документів, а також контроль за їхнім рухом у межах структурного підрозділу. Такий підхід дає змогу не лише зменшити навантаження на персонал, а й підвищити точність управлінських рішень за рахунок оперативного доступу до актуальних цифрових даних.

Для готелю «Мелроуз», який функціонує в умовах постійного навантаження на адміністративний персонал, OPERA Cloud PMS може стати ключовим інструментом централізованого управління поточними процесами,

забезпечуючи швидкий доступ до документів, автоматизацію повторюваних операцій, зменшення кількості помилок і покращення взаємодії між службами. Особливо важливою перевагою є інтеграція документообігу з іншими модулями системи – бронюванням, фінансами, клієнтською базою – що сприяє комплексному та прозорому управлінню внутрішніми потоками інформації.

В табл. 3.2. представлено переваги впровадження OPERA Cloud PMS в адміністративній службі готелю «Мелроуз».

Таблиця 3.2

Переваги впровадження OPERA Cloud PMS в адміністративній службі
готелю «Мелроуз»

Сфера застосування	Конкретна перевага	Очікуваний ефект для адміністративної служби
Централізоване управління документацією	Усі вхідні, вихідні та внутрішні документи зберігаються в єдиній цифровій системі	Скорочення часу на пошук та обробку документів; швидке реагування на запити керівництва
Автоматизація стандартних процесів	Формування типових документів (заяв, наказів, актів) за шаблонами	Зменшення навантаження на персонал, зниження ймовірності помилок
Інтеграція з модулями фінансів і бронювання	Дані автоматично підтягуються в супровідні документи (рахунки, акти, підтвердження)	Підвищення точності фінансових і договірних документів
Рольовий доступ і контроль змін	Обмеження прав доступу до документів залежно від посади	Підвищення інформаційної безпеки та підзвітності
Хмарна архітектура	Доступ до системи з будь-якого пристрою, зокрема під час відряджень	Гнучкість і мобільність адміністративного управління
Аналітика документообігу	Автоматичне формування звітів щодо обробки, затримок, обсягів документів	Можливість оцінки навантаження на працівників і оптимізації процесів

Джерело: складено автором на основі аналізу системи [63]

В умовах динамічного функціонування сучасного готельного підприємства адміністративна служба виконує координаційну, облікову, архівну й комунікаційну функції. Вона обробляє великий обсяг внутрішньої й зовнішньої документації – від листування з постачальниками та контрагентами до щоденних внутрішніх наказів, протоколів, розпоряджень, доповідних та службових записок, актів обстеження, переміщення майна тощо. У традиційній моделі

документообіг часто розпорошений між різними каналами – паперовими архівами, електронною поштою, Excel-документами та зовнішніми сервісами. Це призводить до дублювання, затримок, складності у відстеженні документа на різних етапах. Впровадження OPERA Cloud PMS дозволяє повністю централізувати документообіг в єдиній цифровій системі, забезпечуючи доступ до повного реєстру документів у хронологічному, тематичному або процедурному розрізі. В адміністраторів з'являється можливість легко і швидко знаходити потрібну інформацію, не втрачаючи часу на пошук в архівах або запити до колег. Крім того, централізація дозволяє уніфікувати підходи до оформлення, реєстрації та контролю за виконанням документів, що суттєво підвищує ефективність усіх управлінських процесів.

Щоденна робота адміністративної служби нерозривно пов'язана з виконанням великої кількості повторюваних, рутинних операцій: складання актів про надання послуг, погодження внутрішніх наказів, оформлення заяв, протоколів службових нарад, контроль строків розгляду звернень, а також складання стандартних супровідних листів. Більшість цих процесів не змінюються з часом, однак потребують уваги, точності та дотримання формальних вимог, що значно навантажує персонал. OPERA Cloud PMS дозволяє автоматизувати ці процедури за рахунок шаблонізації документів, інтегрованих форм, систем автозаповнення та попередньо визначених маршрутів погодження. Це дає змогу значно прискорити адміністративний обіг, зменшити кількість технічних помилок та забезпечити відповідність стандартам готелю. Автоматизація також дозволяє легко адаптувати шаблони до нових регламентів, не потребуючи повного переформатування процесів. Для адміністративної служби *готелю «Мелроуз»*, де динаміка операцій надзвичайно висока, особливо в туристичний сезон, впровадження автоматизованих процесів означає якісне вивільнення часу персоналу для виконання контрольних, комунікаційних і стратегічних завдань, замість витрат на технічні операції.

Однією з ключових переваг OPERA Cloud PMS є її модульна інтеграція: система функціонує як єдине середовище, у якому об'єднані фронт-офісні, бек-

офісні та адміністративні функції. Це означає, що створення документів не відбувається «вручну» – вся необхідна інформація автоматично підтягується з відповідних модулів. Наприклад, під час формування акта надання послуг система автоматично включає дані про бронювання, тривалість перебування гостя, вартість, додаткові сервіси, ПДВ та інші фінансові параметри. У такий спосіб виключається ризик помилки, пов'язаної з некоректним копіюванням чи людським фактором. Для адміністративної служби це не лише економія часу, а й гарантія точності у фінансових документах, які, у свою чергу, формують підґрунтя для бухгалтерського обліку, фінансового планування, звітності та аудиту. Інтеграція з модулем бронювання дозволяє адміністрації миттєво перевіряти статус номеру, пов'язані із ним транзакції, запити гостей, що також забезпечує прозорість операцій у реальному часі. У підсумку адміністрація отримує цілісну картину функціонування готелю, що підвищує якість управлінських рішень.

Одним із фундаментальних принципів сучасного електронного управління є диференціація прав доступу до інформації залежно від посадових повноважень. В OPERA Cloud PMS реалізована гнучка система ролей і прав, що дозволяє налаштувати індивідуальний рівень доступу для кожного співробітника або групи. Наприклад, менеджер служби обслуговування може мати дозвіл на перегляд та завантаження певної категорії документів, але не на їх редагування або підписання. Керівник адміністрації має ширші повноваження, включно з погодженням внутрішніх наказів або стратегічних розпоряджень. Такий підхід забезпечує інформаційну безпеку, запобігає несанкціонованим діям і зловживанням, знижує ризики витоку або підміни важливих документів. Крім того, кожна дія в системі фіксується в журналі активності, що дозволяє швидко відстежити, хто, коли і що змінював. Це надзвичайно важливо для адміністративної служби, яка відповідає за дотримання процедур, внутрішню дисципліну документообігу та формування правового архіву. Контроль змін також сприяє прозорості внутрішньої комунікації та підвищенню довіри між відділами.

OPERA Cloud PMS є повністю хмарною платформою, що базується на інфраструктурі Oracle. Це означає, що готель не потребує локального розгортання серверів, придбання ліцензій на фізичне обладнання або витрат на технічне обслуговування IT-інфраструктури. Всі оновлення, збереження даних, захист і технічна підтримка відбуваються автоматично через хмарний центр. З погляду адміністративної служби, це забезпечує надзвичайно високу мобільність і доступність. Керівники можуть отримати доступ до документів, погоджень, звітів, незалежно від їхнього місцезнаходження – з офісу, дому, під час відряджень чи у вихідні. Така можливість особливо цінна в умовах непередбачуваних ситуацій або коли потрібно швидко ухвалити рішення поза межами готелю. Хмарна архітектура також сприяє збереженню даних навіть у разі форс-мажору – збоїв електромережі, кібератак або фізичного пошкодження техніки, що забезпечує безперервність документообігу та стійкість бізнес-процесів адміністрації.

Інформаційна аналітика в OPERA Cloud PMS не обмежується лише підрахунком кількості документів чи простими графіками. Система дозволяє будувати динамічні аналітичні модулі на основі реального стану документообігу: виявляти документи, що потребують термінового погодження, аналізувати затримки в проходженні маршрутів, оцінювати рівень навантаження на конкретних співробітників, візуалізувати обсяг роботи адміністративної служби за період. Для керівництва готелю така інформація є підґрунтям для ухвалення рішень щодо оптимізації процесів, перерозподілу функціонального навантаження, удосконалення організаційної структури. Аналітичні дані також можуть використовуватися для мотивації персоналу, формування KPI, управління якістю обслуговування. Крім того, наявність структурованої звітності спрощує підготовку до перевірок, аудитів, подання внутрішньої статистики, що знижує адміністративне навантаження в пікові періоди.

В табл.3.3. представлено управлінські кроки впровадження OPERA Cloud PMS у готелі «Мелроуз».

Таблиця 3.3

Управлінські кроки впровадження OPERA Cloud PMS у готелі «Мелроуз»

Етап	Назва управлінського кроку	Зміст управлінського рішення	Відповідальні підрозділи/особи	Очікуваний результат
1	Попередній аудит і оцінка готовності	Проведення аналізу IT-інфраструктури, рівня цифрової зрілості адміністративної служби та наявних процедур документообігу	Адміністративна служба, IT-відділ, керівництво	Визначення сильних і слабких місць; формування технічного завдання
2	Прийняття управлінського рішення про впровадження	Обґрунтоване затвердження переходу до OPERA Cloud PMS на основі результатів аудиту, витрат і вигод	Директор готелю, фінансовий директор	Офіційне рішення про впровадження; формалізація проєкту
3	Формування робочої групи	Створення кросфункціональної групи (адміністрація, IT, бухгалтерія) для супроводу процесу впровадження	Керівник готелю, служба персоналу	Визначені відповідальні особи, зони відповідальності, графік
4	Технічна підготовка та налаштування	Підключення до хмарної інфраструктури, адаптація налаштувань до специфіки готелю, створення шаблонів документів	IT-відділ, провайдер OPERA Cloud, адміністратор системи	Система адаптована під внутрішні потреби готелю
5	Навчання персоналу	Проведення поетапного навчання адміністраторів, менеджерів, технічного персоналу щодо роботи з системою	Навчальний координатор, провайдер системи	Підготовлений персонал, готовий до роботи в новому середовищі
6	Пілотне тестування	Запуск системи на обмеженому сегменті адміністративної служби для перевірки коректності налаштувань	Робоча група, IT-підтримка	Виявлені помилки, доопрацьовані процеси, перевірено зручність
7	Повномасштабне впровадження	Включення всіх адміністративних функцій у систему, запуск у робочому режимі	Усі підрозділи, контрольна група	Завершене впровадження, перехід до системного використання
8	Моніторинг та оптимізація	Регулярний аналіз ефективності роботи, корекція шаблонів, оновлення регламентів	Адміністрація, IT-відділ, аналітик	Підвищення продуктивності, удосконалення процесів, стабільна робота

Джерело: складено автором

Успішне впровадження цифрової системи OPERA Cloud PMS у готельному середовищі потребує не лише технічної інсталяції та підключення до хмарної інфраструктури, а передусім – чітко спланованої управлінської стратегії, що охоплює всі етапи трансформації адміністративних процесів. Першим кроком на цьому шляху є попередній аудит цифрової зрілості підприємства. На цьому етапі важливо не лише оцінити технічну інфраструктуру готелю, а й проаналізувати готовність адміністративної служби до переходу на цифрове середовище, ідентифікувати слабкі місця в існуючому документообігу, наявні неформалізовані процедури, дублювання функцій та перевантаження персоналу. Такий аудит дозволяє сформувати об'єктивну картину поточного стану та закласти основу для подальшої раціоналізації процесів.

Другим управлінським кроком є прийняття офіційного рішення про впровадження OPERA Cloud PMS. Це передбачає обговорення результатів попереднього аудиту на рівні вищого керівництва готелю, з урахуванням потенційних витрат, очікуваної економії ресурсів, ризиків і прогнозованого ефекту. Прийняття рішення повинно бути формалізоване у вигляді наказу або внутрішнього розпорядчого документа, що надає підставу для подальших дій та закріплює стратегічну важливість цифрової трансформації в системі управління закладом.

Після цього доцільним є формування міжфункціональної робочої групи, яка супроводжуватиме процес впровадження на всіх його етапах. До складу такої групи мають увійти представники адміністративної служби, IT-відділу, бухгалтерії, служби персоналу, а також координатор впровадження від керівництва готелю. Головним завданням цієї групи є розробка покрокового плану дій, календаря впровадження, координація між відділами, збір зворотного зв'язку та контроль за дотриманням етапів реалізації.

Наступний етап – це технічна підготовка, яка включає налаштування системи відповідно до специфіки готелю «Мелроуз», адаптацію структури OPERA Cloud до внутрішньої організації документообігу, створення шаблонів типових документів, визначення ролей користувачів, маршрутизації погодження

та алгоритмів контролю. У межах цього кроку відбувається тісна взаємодія із зовнішнім технічним провайдером та системним адміністратором, а також здійснюється перевірка стабільності з'єднання, надійності збереження даних і відповідності технічним стандартам безпеки.

Одним із ключових елементів є навчання персоналу – не лише формальне, а функціонально орієнтоване. Навчання має бути адаптованим до посадових обов'язків працівників: для адміністраторів – акцент на роботу з внутрішніми маршрутами, шаблонами та затвердженнями; для керівників – на моніторинг, аналітику, контроль виконання; для технічного персоналу – на діагностику помилок і технічну підтримку. Якісне навчання забезпечує не просто ознайомлення з інтерфейсом, а реальну готовність працювати в новому цифровому середовищі без зниження продуктивності.

Після завершення навчання запускається пілотне тестування системи – обмежений за масштабом запуск, зазвичай у межах одного або кількох підрозділів. Цей етап дає змогу виявити технічні або організаційні недоліки, оцінити зручність інтерфейсу, адаптацію шаблонів до реальних сценаріїв роботи, перевірити коректність маршрутів погодження, а також зібрати зворотний зв'язок від кінцевих користувачів. За результатами тестування вносяться необхідні корективи до налаштувань, після чого система вводиться в повноцінну експлуатацію.

Завершальним, але не менш важливим етапом є постійний моніторинг ефективності роботи системи. Він передбачає регулярний аналіз аналітичних звітів, оцінку навантаження на працівників, перегляд KPI для адміністративної служби, виявлення проблем у динаміці документообігу. За результатами цього моніторингу можуть прийматись рішення про оновлення шаблонів, зміну маршрутів погодження, додавання нових типів документів або впровадження додаткових модулів OPERA Cloud. Таким чином, впровадження не завершується технічним запуском, а переходить у фазу постійного розвитку та вдосконалення системи як інструменту управління.

Отже, запропонована послідовність управлінських кроків демонструє, що впровадження OPERA Cloud PMS у готелі «Мелроуз» є не одномоментною технічною дією, а стратегічно керованим процесом, що потребує чіткої структуризації на всіх рівнях управління. Формалізація кожного етапу – від аудиту до моніторингу – дозволяє зменшити ризики організаційних збоїв, оптимізувати ресурсні витрати та забезпечити високу адаптивність персоналу до нового цифрового середовища. Крім того, така поетапна модель сприяє створенню контрольованої та прозорої системи електронного документообігу, що, в умовах зростаючих вимог до швидкості обслуговування й інформаційної безпеки, є критично важливою для адміністративної служби готелю. У цілому впровадження OPERA Cloud PMS за логікою управлінських кроків підвищує рівень інституційної готовності закладу до цифрової трансформації та сталого розвитку.

Висновки до розділу 3

Здійснено порівняльну характеристику п'яти актуальних систем електронного документообігу – OPERA Cloud PMS, Vchasno, IT-Enterprise (ДокМенеджер), BAS Документообіг та Zoho WorkDrive – з позиції їхньої придатності до впровадження в готельному середовищі. Встановлено, що OPERA Cloud PMS є найповніше адаптованим рішенням для міжнародних готельних мереж, тоді як IT-Enterprise орієнтований на корпоративні комплекси з розгалуженою структурою. Платформи Vchasno і BAS більш ефективні для середніх готелів, оскільки відповідають українському нормативному полю та потребам діловодства. Zoho WorkDrive, у свою чергу, може використовуватись як допоміжне середовище для внутрішньої цифрової взаємодії та спільної роботи з документами. Таким чином, кожна з систем має свої переваги та обмеження, а доцільність їх використання визначається масштабом, цифровою готовністю та специфікою організації готельного підприємства.

Узагальнюючи результати проведеного аналізу, можна стверджувати, що впровадження OPERA Cloud Property Management System у готелі «Мелроуз» становить не лише технічну інновацію, а й стратегічно обґрунтований крок у напрямі цифрової трансформації управлінських процесів. Особливої актуальності система набуває в межах адміністративної служби, де забезпечує централізацію документообігу, автоматизацію типових процедур, підвищення точності фінансової та управлінської документації, контроль за виконанням завдань і прозорість внутрішніх процесів. Хмарна архітектура, гнучке налаштування доступу, інтеграція з модулями фінансів і бронювання створюють передумови для підвищення ефективності прийняття рішень, скорочення витрат часу й ресурсів, а також забезпечення стабільного інформаційного середовища в умовах зростаючих вимог до якості сервісу й управлінської звітності.

ВИСНОВКИ

Отже, розгляд сутності та ключових характеристик електронного документообігу дозволяє дійти висновку, що СЕД є багатофункціональною системою, яка охоплює повний життєвий цикл документа – від створення до знищення – в єдиному цифровому середовищі з високим рівнем автоматизації, інтеграції та контролю. Її функціонування базується на принципах оперативності, прозорості, безпеки, правової легітимності та відповідності внутрішнім і зовнішнім регламентам. Електронний документообіг не лише спрощує управлінські процеси, а й трансформує підходи до організації роботи підприємства, забезпечуючи гнучкість, ефективність і стратегічну сталість в умовах цифрової економіки.

Законодавче регулювання електронного документообігу в Україні охоплює цілий спектр правових актів, які забезпечують цілісну, логічно узгоджену та функціонально орієнтовану нормативну основу для цифрової трансформації управлінських процесів. Основоположні закони не лише визначають правовий статус електронного документа, але й регламентують порядок його створення, підписання, передачі, зберігання та архівування. Особливої уваги заслуговують аспекти безпеки, електронної ідентифікації, надійності каналів зв'язку та відповідності документів юридичним вимогам. Інтеграція норм, передбачених у законодавстві про інформацію, захист даних, комунікації та архівну справу, створює уніфіковане середовище, у якому підприємства можуть ефективно впроваджувати електронний документообіг, знижуючи ризики, підвищуючи ефективність і відповідність правовим стандартам. Така законодавча синергія виступає основою цифрової зрілості держави та стимулює розвиток сучасного, прозорого й безпечного інформаційного простору.

Підвищення продуктивності та швидкості роботи є одним із найвагоміших ефектів упровадження електронного документообігу в готельному підприємстві, оскільки воно безпосередньо впливає на загальну ефективність управлінських і сервісних процесів. За рахунок автоматизації рутинних операцій – таких як

створення, реєстрація, погодження та зберігання документів – значно скорочується час їх обробки, усуваються дублювання дій та мінімізується вплив людського фактора. Системи електронного документообігу забезпечують високий рівень доступності інформації для всіх залучених співробітників, що дозволяє швидко ухвалювати рішення, забезпечуючи безперервність бізнес-процесів навіть у пікові години навантаження. Водночас впровадження шаблонів, автоматизованих маршрутів погодження та нагадувань дозволяє не лише зекономити час, але й уникнути порушення внутрішніх регламентів. Таким чином, СЕД трансформує характер управлінської взаємодії в готелі, забезпечуючи не просто прискорення ділового документообігу, а й формуючи нову організаційну культуру, засновану на цифровій дисципліні.

Узагальнюючи викладене, можна стверджувати, що адміністративна служба готелю «Мелроуз» виконує центральну координаційну, інформаційно-логістичну та забезпечувальну функцію в загальній структурі внутрішнього управління закладом. Вона формує організаційний каркас для реалізації управлінських рішень, забезпечує цілісність і безперервність обігу документації, контроль виконавської дисципліни, супровід кадрових процедур, внутрішню комунікацію, дотримання нормативних регламентів і правову узгодженість діяльності всіх підрозділів. Її операційна ефективність прямо впливає на стабільність функціонування готелю, ритмічність внутрішніх процесів і якість управлінської реакції на зовнішні виклики. Діяльність адміністративної служби має системний, багатоаспектний характер і охоплює як поточні, так і стратегічні управлінські завдання, що робить її незамінним інструментом забезпечення конкурентоспроможності, адаптивності та організаційної цілісності готелю в сучасному середовищі.

Проведений аналіз документообігу в адміністративній службі готелю «Мелроуз» засвідчив стійку динаміку зростання обсягів управлінської документації протягом 2022–2024 років, що свідчить про підвищення активності управлінських процесів, розширення функціональних повноважень служби та ускладнення внутрішньої організаційної взаємодії. Зростання кількості вхідної

та вихідної кореспонденції, наказів, кадрових документів, протоколів та внутрішніх службових записок є підтвердженням збільшення адміністративного навантаження, яке потребує належної координації та оперативності. Виявлена структура документообігу демонструє домінування нормативно-розпорядчих та комунікаційно-контрольних документів, що вказує на регламентований характер управлінських рішень та необхідність систематизації процедур. Така тенденція створює підґрунтя для подальшого вдосконалення документаційної політики готелю, орієнтованої на ефективність, прозорість і сталість адміністративної діяльності.

У ході проведеного аналізу встановлено, що діюча система електронного документообігу HotelDocs Lite в адміністративній службі готелю «Мелроуз» характеризується низьким рівнем функціональності, відсутністю інтеграції з іншими інформаційними модулями, обмеженою масштабованістю та недостатнім рівнем інформаційної безпеки. Суттєві прогалини у підтримці автоматизованих процесів, звітності та мобільного доступу значно ускладнюють реалізацію сучасних управлінських завдань і стримують розвиток цифрової інфраструктури готелю. Виявлені недоліки обґрунтовують потребу в переході до більш інноваційних, комплексних і хмарно орієнтованих рішень, які забезпечують інтеграцію, адаптивність і високий рівень ефективності управління документопотоками в умовах готельного сервісу.

Здійснено порівняльну характеристику п'яти актуальних систем електронного документообігу – OPERA Cloud PMS, Vchasno, IT-Enterprise (ДокМенеджер), BAS Документообіг та Zoho WorkDrive – з позиції їхньої придатності до впровадження в готельному середовищі. Встановлено, що OPERA Cloud PMS є найповніше адаптованим рішенням для міжнародних готельних мереж, тоді як IT-Enterprise орієнтований на корпоративні комплекси з розгалуженою структурою. Платформи Vchasno і BAS більш ефективні для середніх готелів, оскільки відповідають українському нормативному полю та потребам діловодства. Zoho WorkDrive, у свою чергу, може використовуватись як допоміжне середовище для внутрішньої цифрової взаємодії та спільної роботи з

документами. Таким чином, кожна з систем має свої переваги та обмеження, а доцільність їх використання визначається масштабом, цифровою готовністю та специфікою організації готельного підприємства.

Узагальнюючи результати проведеного аналізу, можна стверджувати, що впровадження OPERA Cloud Property Management System у готелі «Мелроуз» становить не лише технічну інновацію, а й стратегічно обґрунтований крок у напрямі цифрової трансформації управлінських процесів. Особливої актуальності система набуває в межах адміністративної служби, де забезпечує централізацію документообігу, автоматизацію типових процедур, підвищення точності фінансової та управлінської документації, контроль за виконанням завдань і прозорість внутрішніх процесів. Хмарна архітектура, гнучке налаштування доступу, інтеграція з модулями фінансів і бронювання створюють передумови для підвищення ефективності прийняття рішень, скорочення витрат часу й ресурсів, а також забезпечення стабільного інформаційного середовища в умовах зростаючих вимог до якості сервісу й управлінської звітності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» № 851–IV від 22.05.2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/851-15> (дата звернення: 10.05.2025).
2. Закон України «Про інформацію» № 2657–XII від 02.10.1992. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2657-12> (дата звернення: 10.05.2025).
3. Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» № 80/94–ВР від 05.07.1994. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/80/94-вр> (дата звернення: 10.05.2025).
4. Закон України «Про державну таємницю» № 3855–XII від 21.01.1994. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3855-12> (дата звернення: 10.05.2025).
5. Закон України «Про електронні комунікації» № 1089–IX від 16.12.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1089-20> (дата звернення: 10.05.2025).
6. Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» № 2155–VIII від 05.10.2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2155-19> (дата звернення: 10.05.2025).
7. Закон України «Про обов’язковий примірник документів» № 595–XIV від 09.04.1999. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/595-14> (дата звернення: 10.05.2025).
8. Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» № 3814–XII від 24.12.1993. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3814-12> (дата звернення: 10.05.2025).
9. Закон України «Про електронну комерцію» № 675–VIII від 03.09.2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/675-19> (дата звернення: 10.05.2025).
10. Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорія та інновації: зб. матеріалів II Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 24–25 березня 2016 р. Дніпропетровськ: ПП Середняк Т. К., 2016. 526 с.

11. Асєєв Г.Г. Управління сучасним документообігом: теорія, структура, методи. Вісник Книжкової палати. 2004. № 4. С. 26–29.
12. Бочуля Т., Бехверхий К. Обслуговування облікової інформації: архіви, база даних, системи великих обсягів даних (Big data). Бух. облік і аудит. 2014. № 8. С. 29–37.
13. Варламова Л. Н. Новий стандарт у сфері діловодства. Секретар–референт. 2007. №6. с. 164.
14. Вороная Н.Р., Уваров О.Ю. Зберігання документів на підприємстві. Податки та бухгалтерський облік. Спеціальний випуск 2007. №9. С.4–111.
15. Гоголюк Н.Г., Казімірова І.А. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини К.: Довіра, 2007. 687 с.
16. Гончарова Н. Документаційне забезпечення менеджменту: Навчальний посібник. М–во освіти і науки України, Київський нац. ун–т культури і мистецтв К.: Центр навчальної літератури, 2006. 259 с.
17. Гордієнко. К.Д. Діловодство в роботі секретаря. Практичний посібник. К.: КНТ, 2006. 280 с.
18. Дудар З.В., Самофалов Л.Д. Ревенчук І.А Діловодство з використанням комп'ютерної техніки: Навч.посіб. Х. Компанія СМІТ, 2009 330с.
19. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій: навч.–метод. посіб.; Рівнен. держ. гуманітар. ун–т. Рівне : 2016. 116 с.
20. Електронний документообіг: сучасні тенденції та проблеми провадження URL:
http://www.rusnauka.com/34_VPEK_2012/Philologia/7_121024.doc.htm (дата звернення: 10.05.2025)
21. Жигалов В. Т., Шимановська Л.М. Основи менеджменту і управлінської діяльності. К. : Вища шк., 2015. 223 с.
22. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності в умовах інформатизації: організаційно–правові питання теорії і практики. За ред. Р. Калюжного та В. Шамрая. К. 2002. 296 с.

23. Кірсанова М.В., Аксьонов Ю.М. Курс діловодства: Документальне забезпечення управління: Навчальний посібник 2 вид. М.: ИНФРА–М. 2006. 339 с.
24. Кисельова А. Сучасні системи електронного документообігу: архітектура архівного модуля. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Київ, 2013. Вип. 36. –С. 98–113.
25. Ковтанюк Ю. Сучасні завдання електронного документознавства в Україні. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського. НАН України, Нац. б–ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б–к України Київ, 2012. Вип. 34. С. 29–37.
26. Корнева Т. В. Правове та організаційне забезпечення електронного документообігу при переміщенні товарів. Часопис Київ. ун–ту права. 2013. № 3. С. 116–119.
27. Крутова А. Електронний документообіг на підприємствах електронної комерції. Економіст. 2011. № 3. С. 31–35.
28. Кручініна Т. Переваги й недоліки електронного документообігу. Секретарь–референт. 2014. № 10. С. 26–31.
29. Кузнєцова Т.В. Лихачов М.Т., Райхцаум А.Л. Документи і діловодство. Справ. Посібник. М.: Економіка. 2007. 271 с.
30. Матвієнко О.В. Основи організації електронного документообігу: навч. пос. К. : Центр учбової літератури, 2008. 112 с.
31. Малащенко А. О. Електронне діловодство: монографія. Нац. акад. наук України, Ін–т кібернетики ім. В. М. Глушкова. К. : Наукова думка, 2013. 138 с.
32. Мартинюк Т. Організація та проведення нарад засобами систем електронного документообігу. Довід. секретаря та офіс–менеджера. 2014. № 6. С. 41–42.
33. Міщенко А.П. Стратегічне управління. Навчальний посібник. К: «Центр навчальної літератури», 2011. 285 с.

34. Модель системи документообігу корпоративного документообігу ВНЗ URL: http://www.vmurol.com.ua/index.php?idd=us_publication&group=4&us_publication=491. (дата звернення: 10.05.2025)
35. Назаренко, А Автоматизация документооборота мифы и заблуждения. Довід. секретаря та офіс–менеджера. 2012. № 10. С. 73–78.
36. Основи паблік рилейшнз: навч. посіб. для студентів спец. 053 «Психологія» та 281 «Публічне управління та адміністрування». О. Г. Романовський, Н. В. Середа, Є. В. Воробйова; Нац. техн. ун–т «Харків. політехн. ін–т». Харків : НТУ «ХПІ», 2018. 173 с.
37. Онучк В. (2023) Електронний документ: де використовується і як з ним працювати? ВчасноЕДО URL: <https://vchasno.ua/elektronnyi-dokument/> (дата звернення: 18.10.2024).
38. Паламарчук Л. Підготовка електронних документів до передачі в архів установи. Секретарь–референт. 2013. № 12. –С. 11–16.
39. Паламарчук Л. Проблеми зберігання документів з кадрових питань в електронній формі. Секретарь–референт. 2013. № 10. С. 8–16.
40. Пелехата О. Управління документними комунікаціями за допомогою мережних технологій. Вісн. Кн. палати. 2012. № 3. С. 29–31.
41. Писаренко В. П. Класифікація та складові електронних документів. Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Харків, 2012. Вип. 2. С. 101–105.
42. Плешакова–Боровинська М. Системи електронного документообігу в діяльності. Вісн. Кн. палати. 2012. № 7. С. 35–38.
43. Порівняльний огляд систем електронного документообігу, Книги та статті, Різне, статті URL: <http://easy-code.com.ua/2012/08/porivnyalniy-oglyad-sistem-elektronnogo-dokumentoobigu-knigi-ta-statti-rizne-statti/>. (дата звернення: 10.05.2025)
44. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. Статті та повідомлення, 2013. С. 396.

45. Структура та компоненти системи електронного документообігу
URL: <http://nauch.com.ua/geografiya/20401/index.html?page=2> . (дата звернення: 10.05.2025)
46. Скібіцька Л. І. Діловодство: навч. посіб. для студ. ВНЗ 2–ге вид. К.: Кондор, 2012. 219 с
47. Сучасний електронний документообіг URL: <http://uchenik-ua.com/akts/851/index.html>. (дата звернення: 10.05.2025)
48. Сутність функціональних стратегій в процесі реалізації стратегічних змін URL: <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=707207>. (дата звернення: 10.05.2025)
49. Системи електронного документообігу змін URL: http://b-o.com/book_367_glava_53_12.2._Системи_елек?.html(дата звернення: 10.05.2025).
50. Структура та компоненти системи електронного документообігу
URL: <http://nauch.com.ua/geografiya/20401/index.html?page=2> (дата звернення: 10.05.2025)
51. Сучасний електронний документообіг URL: <http://uchenik-ua.com/akts/851/index.html>. (дата звернення: 10.05.2025)
52. Тітенко Л.А. Діловодство з використанням комп'ютерної техніки: навч. посіб. Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». К. : КНЕУ, 2014. 345 с.
53. Ткачук Г.І. Постова С.А. Використання електронної системи документообігу у ВНЗ Магістратура в умовах євроінтеграційних процесів вищої школи. Житомир: ЖДУ, 2014. С. 254.
54. Удосконалення корпоративних інформаційних систем URL: <http://ukrbukva.net/page,8,69376-Sovershenstvovanie-korporativnyh-informacionnyh-sistem.html>
55. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів: ДСТУ 4163–2003: Стандарт: Наукове видання. К.: Держспоживстандарт України, 2003.23 с.

56. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. К. : Довіра, 2015. 623 с.
57. Федусенко О. В., Доманецька І.М, Красовська Г.М. Проектування систем електронного документообігу: навч. посіб. для студ., які навч. за напрямом підгот. 6.050101 «Комп'ютерні науки». Київ. нац. ун-т буд-ва і архітектури. Київ : КНУБА, 2017. 287 с.
58. Хоменко М. О. Грабарь О.Г. Посібник з діловодства: навч. посіб. 2-е вид., випр. і доп. К. : Генеза, 2013. 103 с.
59. Черненко, О. І. Документаційне забезпечення управління: навч. посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ, 2019. 280 с.
60. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Підручник. Вид. 2-ге, доп. і переробл. К.: Атіка, 2004. 592 с.
61. Шеремета А. Ю. Первинні документи та документообіг на підприємстві. Секретарь–референт. 2004. № 10. С. 20–23
62. Шпірко А.Р., Прокопенко А.А. Впровадження та ефективне використання електронного документообігу й електронного підпису в Україні: проблеми, нові можливості, шляхи розвитку. Вісник НБУ. 2005. № 3. С. 36–41.
63. OPERA Cloud PMS – URL: <https://www.oracle.com/industries/hospitality/opera-property-management-cloud/> (дата звернення: 10.05.2025)/
64. Vchasno – URL: <https://vchasno.ua/> (дата звернення: 10.05.2025)/
65. IT-Enterprise (ДокМенеджер) – URL: <https://www.it-enterprise.com/solutions/document-management> (дата звернення: 10.05.2025)/
66. BAS Документообіг – URL: <https://bas-soft.eu/product/bas-dokumentooobig/> (дата звернення: 10.05.2025)/
67. Zoho WorkDrive – URL: <https://www.zoho.com/workdrive/> (дата звернення: 10.05.2025).

АПРОБАЦІЇ

Маланчук Л. О., Якимчук О.І.	ЕФЕКТИВНІСТЬ ДОКУМЕНТООБІГУ ПІДПРИЄМСТВАХ	В	ЕЛЕКТРОННОГО ГОТЕЛЬНИХ	441
---------------------------------	---	---	---------------------------	-----

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО
ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту

**ДЕТЕРМІНАНТИ СОЦІАЛЬНО-
ЕКОНОМІЧНОГО ВІДНОВЛЕННЯ
ДЕРЖАВИ, РЕГІОНІВ ТА СУБ'ЄКТІВ
ГОСПОДАРЮВАННЯ**

ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ

*II Міжнародної науково-практичної
конференції
присвяченої 20-річчю кафедри фінансів та
економічної безпеки Національного
університету водного господарства
та природокористування*



**15 листопада 2024 р.
м. Рівне, Україна**