

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

04.02– МКР. 1968 “С” 2023.10.30. 015. ПЗ

МЕЛЬНИК АНАСТАСІЯ ВАЛЕНТИНІВНА

2024 р.

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

ННІ неперервної освіти і туризму

УДК 338.48

ПОГОДЖЕНО
Директор
ННІ неперервної освіти і туризму

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри готельно-
ресторанної справи та туризму

_____ Іван
(підпис) **ГРИЦЕНКО**
« _____ » _____ 2024 р.

_____ Світлана
(підпис) **МЕЛЬНИЧЕКО**
« _____ » _____ 2024 р.

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОБСЛУГОВУВАННІ
СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ»**

Спеціальність **241 «Готельно-ресторанна справа»**

Освітня програма **«Готельно-ресторанний бізнес»**

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

Гарант освітньої програми
д. е. н, професор

_____ **Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО**
(підпис)

**Керівник магістерської
кваліфікаційної роботи**
к.е.н., доцент

_____ **Олена МОСКВІЧОВА**
(підпис)

Виконав

_____ **Анастасія МЕЛЬНИК**
(підпис)

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

ННІ неперервної освіти і туризму

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
д.е.н., професор _____ Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО
« ____ » _____ 2024 р.**

**ЗАВДАННЯ
ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
СТУДЕНТУ
МЕЛЬНИК АНАСТАСІЇ ВАЛЕНТИНІВНИ**

Спеціальність **241 «Готельно-ресторанна справа»**

Освітня програма **«Готельно-ресторанний бізнес»**

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

Тема магістерської кваліфікаційної роботи: **«Інформаційні технології в
обслуговуванні споживачів готельних послуг»**
затверджена наказом ректора НУБіП України від 30.10.2023 р. №1968 «С»

Термін подання завершеної роботи на кафедру 2024.10.20
рік, місяць, число

Вихідні дані до магістерської кваліфікаційної роботи: законодавчі та нормативні акти України, статистичні матеріали Державної служби статистики України, наукові праці зарубіжних та вітчизняних авторів, матеріали науково-практичних конференцій, результати діяльності підприємств індустрії гостинності.

Мета роботи – розроблення та обґрунтування теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо впровадження, використання та удосконалення інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг.

Об'єкт дослідження – процес впровадження та використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів ГРК «Фортеця Гетьман».

Предмет дослідження – теоретичні та практичні підходи до використання інформаційні технології в обслуговуванні споживачів готельних послуг.

Перелік завдань, які повинен виконати здобувач вищої освіти для досягнення поставленої мети:

Розділ 1. Теоретичні та практичні основи використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг

1.1. Готельні послуги в сучасному світі. Місце інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг

1.2. Міжнародний та вітчизняний досвід використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг

Розділ 2. Аналіз та використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг у готелі

2.1. Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ГРК “Фортеця Гетьмана”

2.2. Економічний аналіз ГРК “Фортеця Гетьмана”

2.3. Оцінка рівня використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг ГРК “Фортеця Гетьмана”

Розділ 3. Обґрунтування вибору інформаційних технологій для впровадження для обслуговування споживачів готельних послуг ГРК “Фортеця Гетьмана”.
економічне обґрунтування 64

3.1. Теоретичне обґрунтування вибору інформаційних технологій для впровадження для обслуговування споживачів готельних послуг готелю 64

3.2. Економічне обґрунтування запропонованих заходів впровадження інформаційних технологій.

Дата видачі завдання: 15 листопада 2023 р.

**Керівник магістерської
кваліфікаційної роботи
к.е.н., доцент**

_____ Олена МОСКВІЧОВА
(підпис)

**Завдання прийняв до виконання
здобувач**

_____ Анастасія МЕЛЬНИК
(підпис)

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ПІДГОТОВКИ ТА ЗАХИСТУ МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Етапи підготовки та захисту магістерської кваліфікаційної роботи	Термін виконання	Примітки (фактично виконано)
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи, підготовка завдання, складання плану, вступу, консультації з проведення дослідження	<i>1 листопада – 10 грудня 2023 р.</i>	виконано
2.	Підготовка першого розділу роботи	<i>11 грудня 2023 р.- 1 лютого 2024 р.</i>	виконано
3.	Підготовка другого розділу роботи	<i>2 лютого – 30 березня 2024 р.</i>	виконано
4.	Підготовка третього розділу роботи	<i>1 квітня – 30 травня 2024 р.</i>	виконано
5.	Підготовка тез за результатами виконаної роботи	<i>до 30 червня 2024 р.</i>	виконано
6.	Підготовка висновків, списку використаних джерел та додатків. Оформлення роботи відповідно до встановлених вимог, передача на перевірку керівникові	<i>до 1 вересня 2024 р.</i>	виконано
7.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника (консультанта)	<i>до 30 вересня 2024 р.</i>	виконано
8.	Перевірка роботи на академічний плагіат	<i>1-10 жовтня 2024 р.</i>	виконано
9.	Отримання відгуку керівника роботи	<i>11-15 жовтня 2024 р.</i>	виконано
10.	Отримання зовнішньої рецензії	<i>16-20 жовтня 2024 р.</i>	виконано
11.	Постерна презентація роботи	<i>21-25 жовтня 2024 р.</i>	виконано
12.	Подача роботи на кафедру	<i>16-30 жовтня 2024 р.</i>	виконано
13.	Підготовка доповіді і презентації.	<i>1-4 листопада 2024 р.</i>	виконано
14.	Допуск магістерської кваліфікаційної роботи до захисту завідувачем кафедри	<i>5 листопада 2024 р.</i>	виконано
15.	Захист роботи перед екзаменаційною комісією	<i>Відповідно до графіка</i>	виконано

12. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Здобувачка вищої освіти виконала магістерську кваліфікаційну роботу в повному обсязі згідно з виданим завданням та затвердженим графіком. Виконання роботи обумовлено необхідністю обґрунтування нових підходів до впровадження та використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг.

Під час виконання роботи студентка проявила відмінні теоретичні знання та практичні навички індустрії гостинності. Виконувала всі поставлені завдання та вчасно і точно реагувала на зауваження до змісту роботи.

Студенткою опрацьовано літературні джерела, критично проаналізовано теоретичні аспекти інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг, узагальнено існуючі напрацювання та надано власне бачення формування стратегії удосконалення інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг.

Використовуючи загальноприйняті підходи, проведено аналіз та оцінка рівня використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг ГРК «Фортеця Гетьмана». Обґрунтовано вибір інформаційних технологій для впровадження в обслуговування споживачів готельних послуг ГРК «Фортеця Гетьмана» та розраховано економічну ефективність запропонованих заходів. Рекомендації мають практичне значення і можуть бути впроваджені в діяльність готельних підприємств.

Магістерська кваліфікаційна робота виконана відповідно до вимог та рекомендується до захисту в ЕК.

Керівник випускної кваліфікаційної роботи

_____ (підпис, дата)

13. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота здобувача Мельник А.В.
(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

_____ (підпис) _____ (прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

_____ (підпис) _____ (прізвище, ініціали)

« ____ » _____ 2024 р.

АНОТАЦІЯ

Мельник А.В. «Інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг»: магістерська робота: спец. 241 «Готельно-ресторанна справа», НУБіП України, кафедра готельно-ресторанної справи та туризму, керівник О.С. Москвічова, к.е.н., доц. – Київ, 2024. – 80 с.

Анотація. Розглянуто теоретичні та практичні основи використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг, а саме місце готельних послуг в сучасному світі та інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг; міжнародний та вітчизняний досвід використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг. Проаналізовано діяльність ГРК “Фортеця Гетьмана” та використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг у готельно-ресторанному комплексі, що розглядається: проведений аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ГРК “Фортеця Гетьмана” та економічний аналіз; проведена оцінка рівня використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг ГРК “Фортеця Гетьмана”. Здійснено обґрунтування вибору інформаційних технологій для впровадження в обслуговування споживачів готельних послуг ГРК “Фортеця Гетьмана”, зокрема теоретичне та економічне обґрунтування вибору інформаційних технологій для впровадження в обслуговування споживачів готельних послуг готелю.

Ключові слова: готельне господарство, готельно-ресторанний комплекс, інформаційні технології, інновації, мобільні додатки.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОБСЛУГОВУВАННІ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	13
1.1. Готельні послуги в сучасному світі. Місце інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг	13
1.2. Міжнародний та вітчизняний досвід використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг	27
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОБСЛУГОВУВАННІ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРК “ФОРТЕЦЯ ГЕТЬМАНА”	41
2.1. Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ГРК “Фортеця Гетьмана”	41
2.2. Економічний аналіз ГРК “Фортеця Гетьмана”	51
2.3. Оцінка рівня використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг ГРК “Фортеця Гетьмана”	55
РОЗДІЛ 3. ОБГРУНТУВАННЯ ВИБОРУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ВПРОВАДЖЕННЯ В ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ГРК “ФОРТЕЦЯ ГЕТЬМАНА”	62
3.1. Теоретичне обґрунтування вибору інформаційних технологій для впровадження в обслуговування споживачів готельних послуг готелю	62
3.2. Економічне обґрунтування запропонованих заходів впровадження інформаційних технологій	68
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	80
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Сучасна світова готельна індустрія переживає значні трансформації, інтеграція ІТ у готельній сфері змінила традиційні бізнес-моделі, вплинувши на те, як надаються та споживаються послуги. Інформаційні технології стали незамінним інструментом в управлінні готелями, підвищуючи ефективність роботи, покращуючи досвід проживання гостей і надаючи конкурентні переваги для бізнесу. Оскільки туристи все більше покладаються на цифрові рішення для планування та бронювання своїх подорожей, важливість ІТ для задоволення очікувань клієнтів і оптимізації роботи готелів неможливо переоцінити.

Актуальність інформаційних технологій у готельній індустрії очевидна в різних аспектах управління готелем, від систем онлайн-бронювання до управління взаємовідносинами з клієнтами, оптимізації доходів, персоналізації послуг та інше. Впровадження ІТ-рішень дозволяє готелям оптимізувати внутрішні процеси, зменшити витрати та підвищити рівень задоволеності клієнтів, пропонуючи послуги, адаптовані до індивідуальних уподобань. Туристи тепер мають легкий доступ до інформації про готелі в реальному часі, до відгуків і порівнянь, що суттєво впливає на їхній вибір житла під час подорожі. Цифровий маркетинг, управління відгуками гостей і аналіз даних стали дуже важливими компонентами розуміння поведінки споживачів і сприяння розвитку бізнесу.

Автоматизація, штучний інтелект (ШІ) і аналіз даних все частіше використовуються для прогнозування вподобань клієнтів, керування бронюванням та оптимізації стратегій ціноутворення. Розумні технології, такі як безключний доступ, голосове керування номерами та персоналізовані розваги в номерах, стали стандартними очікуваннями в багатьох готелях, ще більше підкреслюючи роль технологій у покращенні досвіду від проживання гостей.

В Україні, як і в усьому світі, пандемія COVID-19 прискорила впровадження безконтактних технологій, оскільки серед туристів зросла занепокоєність щодо їхнього здоров'я та безпеки. Такі функції, як мобільна

реєстрація і виписки, безконтактні платежі та цифрові послуги консьєржа, стали як ніколи важливими, що підштовхнуло готелі до подальшої інтеграції ІТ у свою діяльність.

Інтеграція інформаційних технологій у готельній індустрії під час війни в Україні має актуальність, оскільки мільйони людей є переміщеними особами та шукають тимчасове житло, готелям з початку повномасштабного вторгнення довелося швидко адаптувати свою роботу для розміщення біженців і команд екстреного реагування. Цифрові платформи та системи онлайн-бронювання сприяли ефективному управлінню наявністю номерів, а комунікаційні технології дозволили готелям координувати роботу з гуманітарними організаціями для підтримки зусиль з надання допомоги під час екстрених ситуацій. Таким чином, інформаційні технології відіграли ключову роль у підвищенні здатності готельного сектору швидко й ефективно реагувати на обставини, що швидко змінюються, спричинені війною. До того ж готелі використовують засоби цифрового зв'язку, щоб інформувати гостей про протоколи безпеки, плани евакуації та поточні події. Мобільні програми, канали соціальних мереж і SMS-повідомлення стали життєво важливими інструментами для спілкування в режимі реального часу, допомагаючи готелям підтримувати надійний зв'язок зі своїми гостями.

Слід зауважити, що вивчення питання впровадження інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг займалася велика кількість вчених. Зокрема, вагомий науковий доробок у даній сфері здійснили: Бухаліс Д., К. Даніелсон, А.К. Д'яконова, Г.В. Довгаль, Р.О. Карпенко, І.М. Ковалевська, Н. Флінта, І.О. Чуєва та інші. У працях цих вчених досліджено особливості використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг, систем онлайн-бронювання, їх можливості, тенденції та тренди на ринку готельних послуг.

Гіпотеза дослідження. Впровадження сучасних інформаційних технологій у процес обслуговування споживачів готельних послуг покращить якість обслуговування, підвищить рівень задоволеності клієнтів та ефективність

операційної діяльності у готельних підприємствах.

Метою роботи - узагальнення теоретичних аспектів застосування інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг та розробка практичних рекомендацій щодо інтеграції інформаційних технологій для обслуговування споживачів готельних послуг.

Для досягнення поставленої мети визначено та вирішено наступні завдання:

- визначити місце інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг;
- розглянути міжнародний та вітчизняний досвід використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг;
- провести організаційно-економічний аналіз готелю;
- здійснити аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища готелю;
- оцінити рівень використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг готелю;
- надати пропозиції щодо впровадження інформаційних технологій в обслуговування споживачів готельних послуг готелю;
- навести економічне обґрунтування запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження – процес впровадження та використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг в ГРК “Фортеця Гетьмана”

Предмет дослідження – теоретичні та практичні підходи до використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг.

Теоретичну основу випускної кваліфікаційної роботи становлять наукові праці вітчизняних та іноземних вчених, у чийх дослідження розкрито питання системи онлайн-бронювання готельних послуг.

Інформаційну базу дослідження становлять офіційні статистичні дані Державної служби статистики України, звіти та внутрішні дані ГРК «Фортеця

Гетьман», які характеризують його діяльність у 2021-2023 рр., матеріали представлені у мережі Інтернет.

Методи досліджень:

- теоретичні – при визначенні різних підходів до використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг;
- порівняльного аналізу – при вивченні міжнародного та вітчизняного досвіду використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг;
- прийоми фінансового аналізу – при проведенні економічного аналізу результатів діяльності готелю;
- SWOT-аналіз та PEST-аналіз – при аналізі зовнішнього та внутрішнього середовища готелю;
- опитування – при оцінюванні рівня якості обслуговування в готелі;
- планування та прогнозування – при розробці комплексу заходів щодо впровадження інформаційних технологій в обслуговування споживачів готельних послуг готелю.

Наукова новизна одержаних результатів. За результатами проведеного дослідження у роботі:

1. Уперше проведено комплексний аналіз використання інформаційних технологій у діяльності готельно-ресторанного комплексу «Фортеця Гетьмана», зокрема оцінено їх вплив на задоволеність клієнтів та операційну ефективність.

2. Запропоновано нові практичні рекомендації щодо вибору та впровадження інформаційних технологій у процес обслуговування споживачів на основі специфіки діяльності ГРК «Фортеця Гетьмана».

3. Економічно обґрунтовано доцільність застосування сучасних цифрових інструментів для підвищення конкурентоспроможності готельного бізнесу.

Практичне значення одержаних результатів. Впровадження QR-кодів у роботу готелю дає практичні переваги як для гостей, так і для керівництва готелю, покращуючи загальний досвід перебування гостей і оптимізуючи ефективність обслуговування. Використання QR-кодів спрощує багато

процесів та надає гостям зручний доступ до інформації та послуг через їхні смартфони, що може значно підвищити рівень задоволеності клієнтів та оптимізувати роботу готелю.

Апробація результатів роботи і публікації. Результати дослідження апробовані на Міжнародній науково-практичній онлайн-конференції «Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти», яка відбулась 16-17 травня 2024 року у м. Київ. За результатами конференцій опубліковані тези доповіді: «Інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг».

Структура та обсяг роботи. Магістерська кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків і пропозицій, переліку посилань. Викладена на 80 сторінках комп'ютерного тексту, містить 5 таблиць, 17 рисунків та 2 додатки. Список літератури налічує 54 наукових джерела, у тому числі 43 іноземних.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОБСЛУГОВУВАННІ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Готельні послуги в сучасному світі. Місце інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг

Готельна індустрія є наріжним каменем глобального сектору подорожей і туризму, пропонуючи основні послуги, які задовольняють потреби мандрівників у всьому світі. Від туристів і ділових туристів до організаторів заходів і відпочиваючих, готелі пропонують широкий вибір місць для розміщення, зручностей і вражень, які роблять значний внесок у місцеву та світову економіку.

Готельна індустрія є значним роботодавцем, який забезпечує мільйони робочих місць у всьому світі, від перших працівників до керівних посад. У багатьох країнах готелі роблять значний внесок у національний ВВП. Із розвитком глобального бізнесу зростає попит на готелі і для ділових туристів. Готелі пропонують такі зручності, як конференц-зали, коворкінги та високошвидкісний інтернет для корпоративних потреб. Готелі часто служать центрами спілкування в громадах, де проводяться заходи, весілля та зустрічі. Вони також зберігають культурну спадщину, інтегруючи місцеві традиції, мистецтво та архітектуру у свої проекти та відіграють важливу роль у забезпеченні тимчасового житла для переміщених осіб під час стихійних лих або надзвичайних ситуацій [1].

У міру того, як подорожі по всьому світу збільшуються, завдяки відпочинку, бізнесу та подіям, готельна індустрія продовжує розширюватися. Пандемія COVID-19 підкреслила стійкість світової готельної індустрії. Незважаючи на значні труднощі, більшість готелів адаптувалися, забезпечивши карантин, переосмисливши протоколи безпеки та

диверсифікувавши свої послуги. Останніми роками галузь зазнала швидких трансформацій, спричинених і технологічним прогресом, зусиллями щодо сталого розвитку та зміною очікувань споживачів. Готельна індустрія постійно адаптується до технологічних інновацій, таких як системи онлайн-бронювання, мобільна реєстрація, персоналізований досвід гостей за допомогою AI та аналізу даних, та інше. Сучасні готелі також зосереджуються на сталому розвитку, впроваджуючи екологічно чисті методи, наприклад енергоефективні системи та зменшення витрат води [2].

У 2023 році світова готельна індустрія оцінювалася приблизно в \$1,1 трлн. Очікується, що вона продовжить зростати, а середньорічний сукупний темп зростання (CAGR) становитиме близько 5-7% протягом наступних кількох років, залежно від регіону та економічних умов. Після серйозних перебоїв, спричинених пандемією COVID-19, готельна індустрія переживає період відновлення. Очікується, що до 2025 року дохід світової індустрії перевищить \$1,4 трлн [3].

Станом на 2023 рік середній світовий показник заповнюваності готелів становив близько 66-68%. Цей показник сильно варіюється залежно від регіону та типу готелю. Розкішні готелі, як правило, мають нижчу заповнюваність, але вищі ціни на номери, тоді як бюджетні готелі та готелі середнього рівня зазвичай мають вищу заповнюваність. Рівень заповнюваності був вищим у регіонах із розвиненим внутрішнім туризмом або раннім відновленням після пандемії, таких як Північна Америка (67%) і Європа (72%), тоді як у регіонах, залежних від міжнародних мандрівників, таких як Південно-Східна Азія і деякі частини Близького Сходу, заповнюваність повільніше відновлювалася.

Станом на 2023 рік у світі налічувалося приблизно 187 000 готелів, що включали понад 17,5 млн номерів. Найбільші готельні мережі за кількістю об'єктів включають Marriott International (понад 8 000 об'єктів), Hilton Worldwide (понад 6 000 об'єктів) та InterContinental Hotels Group (близько 6 000 об'єктів) [4]. США є найбільшим готельним ринком, що налічує близько

90 000 об'єктів та понад 5,4 млн. номерів. Щорічний внесок у світову готельну індустрію становить близько 200 мільярдів доларів США.

Китай є другим за величиною ринком з більш ніж 3 мільйонами номерів і зростаючим внутрішнім туризмом, що робить його драйвером зростання світової готельної індустрії. Європа є домом для багатьох розкішних і середніх готелів, а такі міста, як Париж, Лондон і Барселона, є основними центрами міжнародного туризму.

Азійсько-Тихоокеанський регіон, особливо Південно-Східна Азія, переживає стрімке зростання, зумовлене збільшенням кількості мандрівників із середнього класу та розширенням туристичної інфраструктури.

Станом на 2023 рік середній світовий показник RevPAR (дохід на доступний номер) становив приблизно \$85-\$100. Цей показник може суттєво відрізнятись залежно від регіону та рівня готелю. США мали відносно високий показник RevPAR - близько \$100-\$120, причому розкішні готелі часто перевищували цей діапазон. Європейські готелі мали показник RevPAR в межах \$80-\$110, причому такі міста, як Лондон і Париж, знаходилися на вищому кінці шкали. В Азійсько-Тихоокеанському регіоні показник RevPAR становив близько \$60-\$80, зі значними відмінностями між міськими центрами та курортними містами.

Пандемія мала руйнівний вплив на готельну індустрію у 2020 році: заповнюваність готелів у світі знизилася до 40%, а доходи впали на 50-60%. Велика кількість готелів тимчасово або назавжди закрилися, особливо незалежні та невеликі заклади. Починаючи з 2021 року, галузь вийшла на шлях відновлення, особливо помітним був сплеск внутрішніх подорожей. У 2022-2023 роках подорожі з метою відпочинку стали основним рушієм відновлення, особливо в Північній Америці та Європі. Ділові поїздки та міжнародний туризм відновлювалися повільніше, але набирають обертів у 2023-2024 роках [5].

Ринок елітних готелів становить близько 5-7% від загальної кількості готелів, але генерує непропорційно більшу частку доходів завдяки високим цінам на номери, додатковим послугам і допоміжним потокам доходів, таким

як вишукані ресторани та оздоровчі послуги. Бюджетні та економ-готелі популярні серед мандрівників, які шукають економію, і становлять значну частину обсягу готельної індустрії, особливо на ринках, що розвиваються. Цей сегмент також зростає завдяки економним мандрівникам під час економічної нестабільності. Готельна індустрія стрімко впроваджує технології, щоб покращити досвід гостей, зменшити витрати та підвищити ефективність. Близько 80-90% бронювань зараз здійснюються онлайн через веб-сайти готелів, ОТА (онлайн туристичні агенції), такі як Booking.com та Expedia, або інші платформи. Готельна індустрія є трудомісткою і є великим роботодавцем у всьому світі, де прямо чи опосередковано працює понад 100 мільйонів людей.

Готельна індустрія в Україні виявилася стійкою, демонструючи ознаки відновлення на тлі складних умов. Станом на 2023 рік у країні працювало 2 017 готелів, кількість яких помітно зросла. Незважаючи на війну, що триває, внутрішній туризм був ключовим драйвером, а також потреба в розміщенні внутрішньо переміщених осіб та переміщених підприємств. У деяких областях, таких як Львівська, Івано-Франківська та Закарпатська, рівень заповнюваності готелів сягає 60-70%.

Готельні мережі, такі як Ribas Hotels, Optima Hotels та Premier Hotels & Resorts, розширюються, причому Optima лідирує з 64 готелями. Міжнародні готельні бренди також зростають в Україні, серед яких помітними гравцями є Accor і Radisson. Серед помітних відкриттів останніх років - Best Western Plus Market Square у Львові у 2022 році, що свідчить про повільний, але стійкий інтерес з боку світових брендів.

Відновлення туризму у 2023 році було помітним: 13 регіонів перевищили свої довоєнні надходження від туристичного збору. Це підкреслює потенціал для майбутнього зростання, особливо після закінчення війни, коли очікується значне збільшення кількості туристів. Однак, щоб задовольнити очікуваний післявоєнний попит, необхідно збільшити кількість готельних номерів щонайменше на 30-40% [6].

Готельні послуги охоплюють широкий спектр пропозицій, спрямованих

на покращення перебування гостей і задоволення потреб різних типів мандрівників. Ці послуги можуть відрізнятися залежно від типу готелю, але зазвичай вони зосереджені на комфорті, зручності та гостинності.

Готелі пропонують різні категорії номерів, наприклад стандартні номери та номери люкс, кожен з яких відповідає різним уподобанням і бюджетам. Щоденне прибирання, застеляння ліжок і поповнення зручностей (засобів для гігієни, рушників тощо) необхідні для підтримки комфорту гостей. У багатьох готелях доступне обслуговування в номерах, що дозволяє гостям замовляти їжу та напої прямо в номер.

У багатьох готелях є заклади харчування, починаючи від звичайних кав'ярень і закінчуючи вишуканими ресторанами, де пропонують різноманітні страви. У деяких готелях є бари, де гості можуть насолодитися коктейлями, винами та іншими напоями. Сніданок "шведський стіл" - стандартна послуга, особливо в готелях середнього класу та розкішних готелях, яка пропонує широкий вибір продуктів для сніданку для гостей, іноді включених у вартість номера. Готелі також часто пропонують кейтеринг для таких заходів, як весілля, конференції та приватні вечірки.

Працівники стійки реєстрації обслуговують гостей при реєстрації заїзду та виїзду та вирішують загальні запитання, надають інформацію про зручності готелю та місцеві визначні пам'ятки. Розкішні готелі зазвичай пропонують послуги консьєржа, щоб допомогти гостям із бронюванням ресторану, бронюванням квитків, організацією подорожей та іншими індивідуальними запитаннями. Швейцари допомагають гостям з багажем і часто супроводжують їх до номерів, особливо в закладах вищого рівня.

У багатьох готелях є приміщення для корпоративних заходів, зустрічей і конференцій із аудіовізуальним обладнанням і можливістю харчування. Діловим мандрівникам часто потрібен доступ до комп'ютерів, принтерів та інших пов'язаних з офісом послуг, які надаються у спеціально відведених бізнес-центрах у готелі. Швидке та надійне підключення до Інтернету є стандартним очікуванням у більшості готелів, особливо для ділових мандрівників.

Не мало готелів пропонують фітнес-зали на території, басейни як криті, так і відкриті, готелі вищого класу надають спа-послуги, зокрема масажі, сауни, парні та косметичні процедури. Деякі курортні готелі пропонують тенісні корти, поля для гольфу, водні види спорту та екскурсії. До того ж пропонують послуги трансферу до/з аеропортів або місцевих визначних пам'яток, як частину свого пакету гостинності. Доступні послуги паркування автомобілів, а деякі готелі для зручності гостей співпрацюють з компаніями з прокату автомобілів.

Готелі забезпечують цілодобову охорону, включаючи відеоспостереження, безпечний доступ із картками-ключами, а іноді й персонал служби безпеки на місці. Гості можуть використовувати сейфи в номерах або сейфи на стійці реєстрації для зберігання цінностей. Готелі обладнані пожежною сигналізацією, спринклерами та планами евакуації для забезпечення безпеки гостей у надзвичайних ситуаціях. Деякі готелі обслуговують гостей, які подорожують із домашніми тваринами, пропонуючи номери, де дозволено проживання з домашніми тваринами, спеціальні зручності та послуги, як догляд або вигул домашніх тварин. Більшість готелів пропонують послуги пральні та хімчистки для гостей, особливо корисні для тривалих зупинок або ділових мандрівників.

Роль інформаційних технологій (ІТ) в обслуговуванні клієнтів готелів докорінно змінила індустрію гостинності по всьому світу. ІТ стали невід'ємною частиною готельної діяльності, змінивши способи управління відносинами з гостями, оптимізації операцій та підвищення рівня задоволеності клієнтів. У сучасному світі, де споживачі очікують зручності та персоналізації, ІТ змінили те, як готелі взаємодіють з гостями, керують операціями та залишаються конкурентоспроможними на динамічному ринку. ІТ відіграють важливу роль у підвищенні ефективності, зручності та загальної якості готельних послуг - від систем бронювання до персоналізованого обслуговування гостей. Оскільки туристи все більше прагнуть безперебійної цифрової взаємодії, готелі повинні використовувати передові технології, щоб

відповідати зростаючим очікуванням. Ці технології дозволяють готелям автоматизувати рутинні завдання, дозволяючи персоналу зосередитися на наданні найвищого рівня обслуговування клієнтів.

1. Системи онлайн-бронювання та резервування. Одним з найпомітніших способів впливу ІТ на готельний сервіс є платформи онлайн-бронювання. Традиційні методи бронювання номерів по телефону або через туристичних агентів були значною мірою замінені системами онлайн-бронювання. Ці системи дозволяють гостям бронювати номери безпосередньо через веб-сайти готелів або сторонні платформи представлені на рисунку 1.1. Це забезпечує зручність для гостей і підвищує рівень заповнюваності готелів завдяки кращій видимості та доступності. Системи онлайн-бронювання також пропонують можливості динамічного ціноутворення, коли ціни на номери змінюються залежно від попиту, наявності вільних місць та конкуренції. Це дозволяє готелям максимізувати дохід і надає клієнтам найбільш конкурентоспроможні ціни в режимі реального часу.



Рис.1.1. Популярні сторонні платформи онлайн-бронювання

Крім того, інтегровані системи бронювання забезпечують безперервне оновлення інформації про наявність вільних номерів і дозволяють клієнтам

налаштовувати свої бронювання, наприклад, додавати послуги або робити особливі запити.

2. Системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM). ІТ дає змогу готелям покращити досвід та лояльність гостей за допомогою систем управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM). CRM-системи збирають і аналізують дані про клієнтів, включаючи вподобання, попередні перебування та відгуки, що дозволяє готелям персоналізувати послуги для гостей, які повертаються. Наприклад, якщо гість раніше просив гіпоалергенні подушки або певний тип номера, ця інформація може бути збережена в CRM для подальшого використання. CRM-системи також дозволяють готелям адаптувати рекламні акції та комунікації, сприяючи зміцненню відносин з клієнтами та збільшенню кількості повторних бронювань. Основні модулі готельної системи CRM розглянемо на рисунку 1.2.



Рис. 1.2. Основні модулі готельної системи CRM

Розуміючи вподобання гостей, готелі можуть створювати цільові маркетингові кампанії та пропонувати індивідуальні пакети послуг, підвищуючи рівень задоволеності клієнтів і збільшуючи доходи. CRM системи також

допомагають в управлінні скаргами, оперативному вирішенні проблем клієнтів і забезпеченні більш плавного та персоналізованого обслуговування гостей.

3. Системи управління готелем. Системи управління готелем (Property Management Systems, PMS) відіграють важливу роль в ефективному наданні готельних послуг. Ці системи керують ключовими операційними функціями, такими як розподіл номерів, прибирання, виставлення рахунків та процеси реєстрації заїзду/виїзду. PMS інтегрується з іншими системами, такими як точки продажу, розваги в номері та сторонні сервіси, забезпечуючи єдиний досвід як для персоналу, так і для клієнтів, це можна побачити на рисунку 1.3.

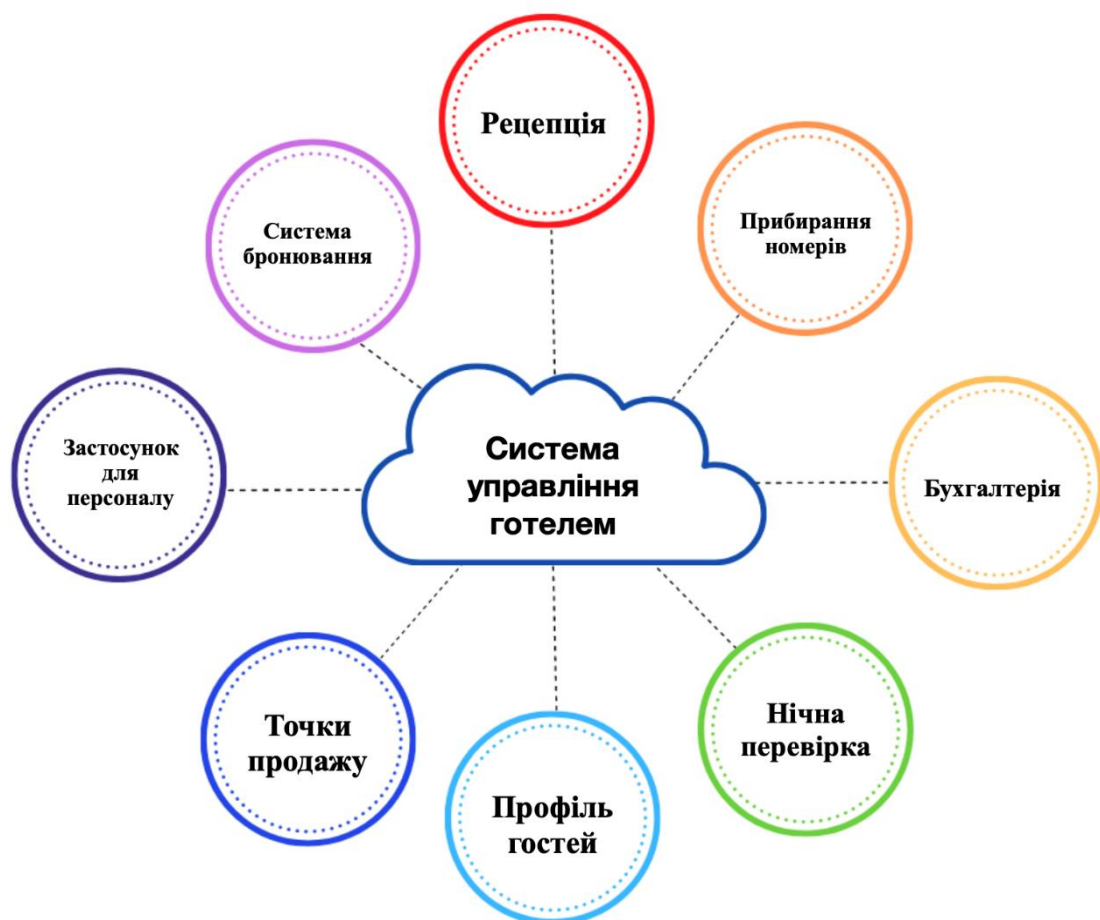


Рис.1.3. Схема системи управління готелем

Автоматизуючи рутинні завдання, такі як реєстрація заїзду та виїзду, PMS скорочує час очікування і зменшує кількість людських помилок, покращуючи клієнтський досвід. Багато готелів зараз пропонують стійки самообслуговування або мобільні додатки, де гості можуть зареєструватися, вибрати номер і навіть

розблокувати двері за допомогою смартфона. Це прискорює процес, зменшує фізичний контакт і пропонує гостям більшу гнучкість.

4. Мобільні технології та технології самообслуговування. Мобільні технології стали ключовим компонентом сучасного готельного сервісу, оскільки вони дозволяють клієнтам взаємодіяти з готельними послугами більш ефективно і комфортно. Сьогодні готелі пропонують мобільні додатки, які дозволяють гостям бронювати столики в ресторані, замовляти обслуговування номерів або просити про прибирання - і все це зі своїх мобільних пристроїв.

Готелі також пропонують мобільні ключі від номерів, де гості можуть використовувати свої смартфони для розблокування номерів, що ще більше спрощує процес реєстрації та підвищує безпеку. Безключний доступ до готельних послуг через веб-додаток має вигляд зображений на рисунку 1.4.

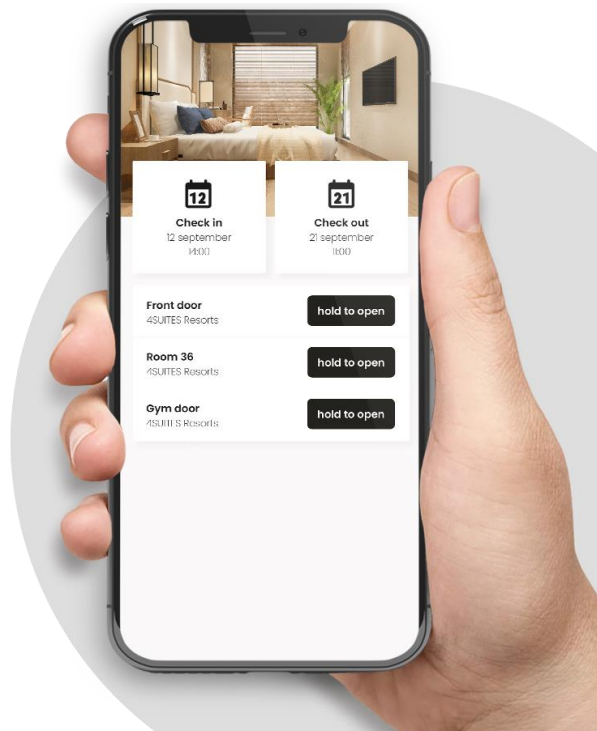


Рис.1.4. Вигляд безключного доступу до готельних послуг через веб-додаток

Самообслуговування та мобільні реєстрації стають все більш поширеними в готелях. Ці технології зменшують залежність від персоналу на

стійці реєстрації, спрощують операції та підвищують зручність для клієнтів.

5. Технології та розваги в номерах. Сучасні готелі все частіше використовують передові технології в номерах, щоб покращити досвід гостей. Від смарт-телевізорів до голосових асистентів, гості можуть легко отримати доступ до різноманітних розваг і керувати налаштуваннями номера. Деякі з готелів надають персоналізовані рекомендації щодо контенту на телевізорах у номерах або дозволяють гостям транслювати власний контент зі своїх пристроїв.

Розумні номери, обладнані спеціальними пристроями, дозволяють гостям керувати освітленням, температурою і навіть шторами за допомогою смартфона або голосових команд. Ці системи призначені для створення більш комфортного та персоналізованого перебування, а також для підвищення енергоефективності, функції можна розглянути на рисунку 1.5.

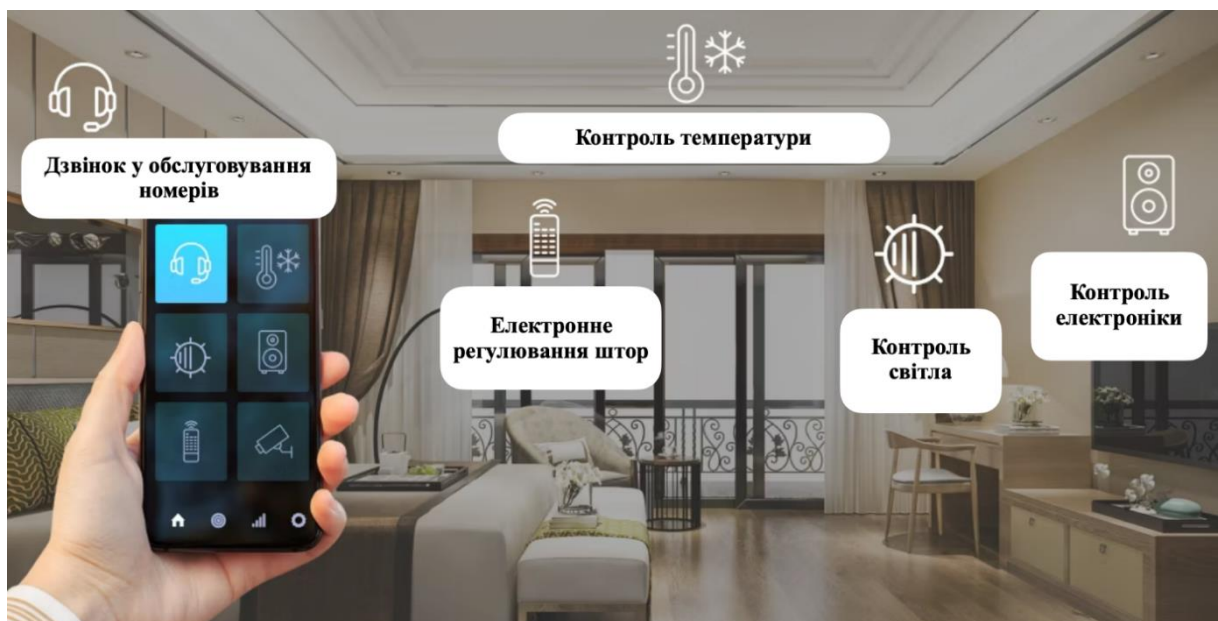


Рис.1.5. Системи розумних номерів

Гості можуть підключити свої смартфони або планшети для перегляду фільмів, прослуховування музики або навіть роботи над презентаціями, використовуючи мережу Wi-Fi готелю. Ці цифрові зручності задовольняють потреби як звичайних туристів, так і ділових туристів, покращуючи загальне враження від перебування в готелі.

6. Спілкування з гостями та надання послуг. Спілкування між гостями та персоналом готелю трансформувалося завдяки ІТ. Додатки для обміну повідомленнями, чат-боти та віртуальні асистенти зі штучним інтелектом стали звичним явищем у багатьох готелях, що дозволяє спілкуватися в режимі реального часу 24/7. Наприклад, гість може скористатися додатком для обміну повідомленнями, щоб попросити додаткові рушники або отримати рекомендації щодо ресторану, не піднімаючи слухавку.

Готелі все частіше використовують чат-боти та віртуальних асистентів на основі штучного інтелекту для автоматизації взаємодії з клієнтами. Ці системи штучного інтелекту здатні надавати персоналізовані відповіді на запити гостей, пропонувати рекомендації і навіть обробляти бронювання, при цьому навчаючись на попередніх взаємодіях для покращення майбутніх відповідей. Це не лише підвищує задоволеність клієнтів, але й зменшує навантаження на персонал готелю, дозволяючи йому зосередитися на більш складних потребах гостей. Приклад спілкування з чат-ботом готелю на рисунку 1.6.

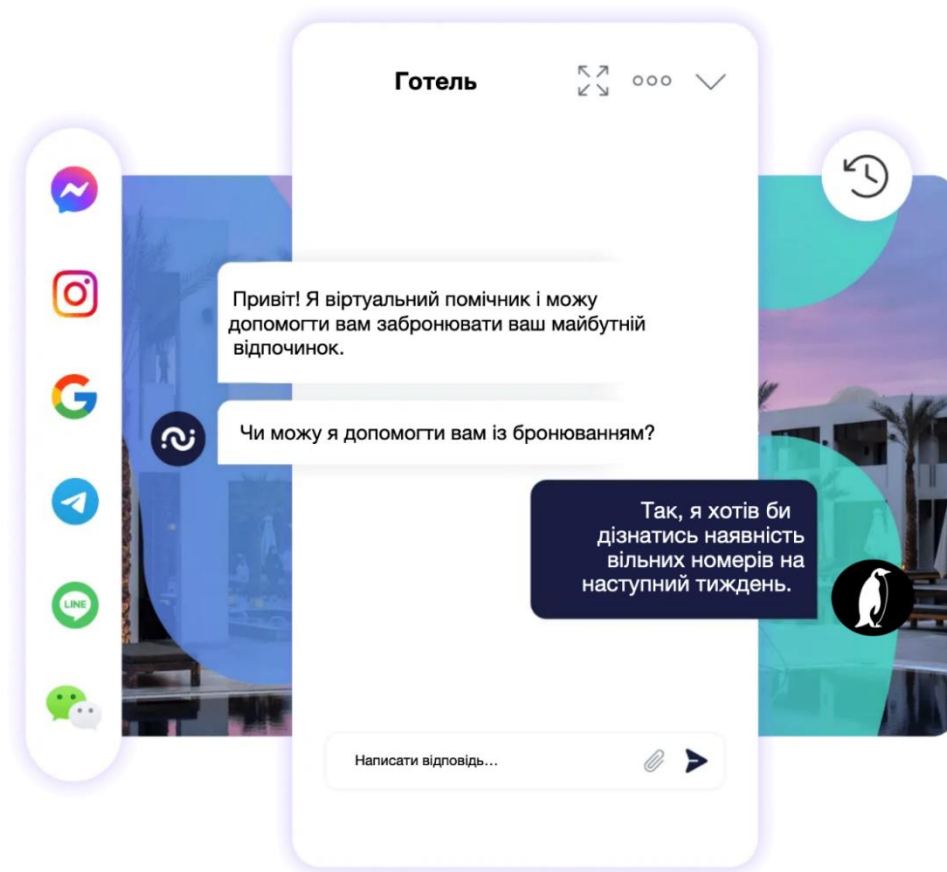


Рис.1.6. Спілкування з чат-ботом готелю

Соціальні мережі також стали важливою комунікаційною платформою для готелів. Багато гостей тепер вважають за краще взаємодіяти з готелями через соціальні мережі, щоб поставити запитання, поскаржитися або поділитися позитивним досвідом. Сторінка готелю 11 Mirrors Design Hotel в соціальній мережі Instagram зображена на рисунку 1.7. [7].

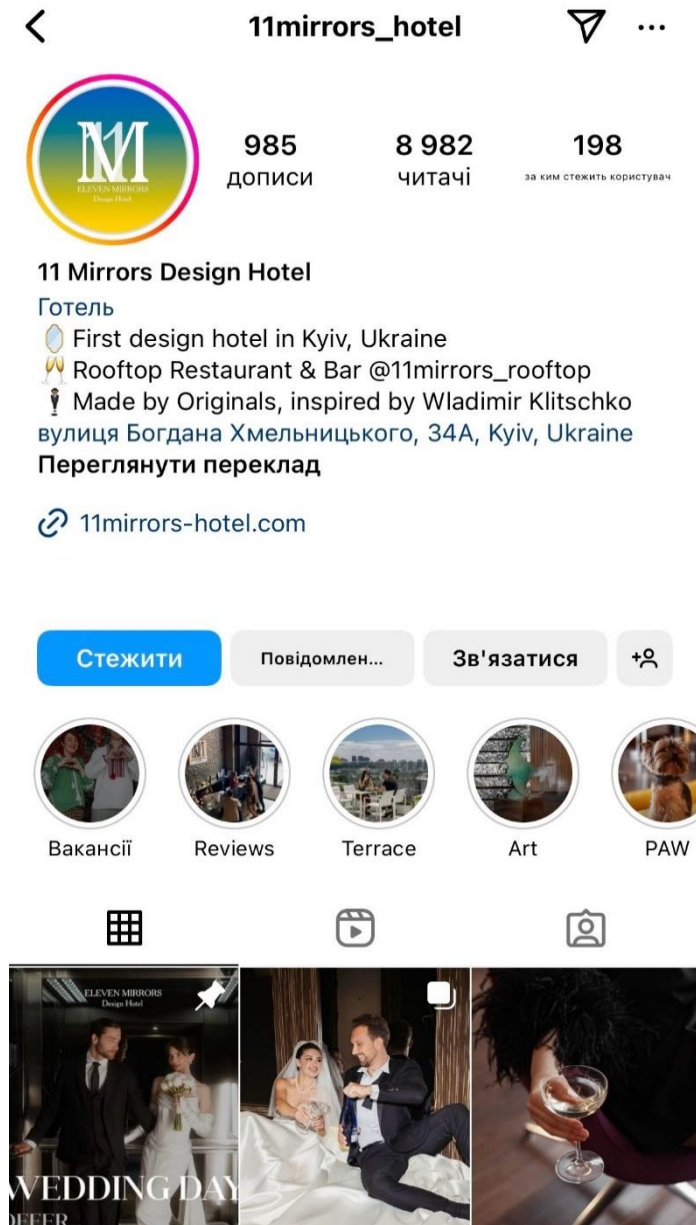


Рис.1.7. Сторінка готелю 11 Mirrors Design Hotel в соціальній мережі Instagram.

Готелі, які активно керують своєю присутністю в соціальних мережах, можуть взаємодіяти з гостями в режимі реального часу, швидко вирішуючи

проблеми і сприяючи розвитку позитивних відносин.

7. Кібербезпека та конфіденційність даних. У зв'язку зі зростаючою залежністю від цифрових послуг, готелі повинні приділяти пріоритетну увагу кібербезпеці для захисту даних гостей. ІТ відіграють вирішальну роль у захисті особистої інформації, наприклад, платіжних реквізитів, завдяки впровадженню захищених мереж, шифруванню та протоколам захисту даних. Багато готелів прийняли Стандарт безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) для забезпечення безпеки транзакцій з кредитними картками та даних клієнтів. ІТ-відділи повинні регулярно оновлювати системи безпеки, щоб запобігти порушенням і забезпечити обробку даних клієнтів відповідно до вимог законодавства, зокрема Загального регламенту про захист даних (GDPR) в Європі [8].

8. Віртуальна і доповнена реальність. Віртуальна реальність (VR) і доповнена реальність (AR) - це нові технології, які готелі починають впроваджувати для покращення взаємодії з клієнтами та обслуговування. Їх можна використовувати в маркетингових заходах, дозволяючи потенційним гостям здійснювати віртуальні тури готельними номерами та зручностями ще до того, як вони зроблять бронювання.

Цей захоплюючий досвід дає гостям краще уявлення про готель і може вплинути на їхнє рішення про бронювання. Деякі готелі пропонують додатки з підтримкою AR, які гості можуть використовувати для взаємодії з навколишнім середовищем. Наприклад, навівши смартфон на певну ділянку готелю, гості можуть отримати інформацію про найближчі ресторани, готельні послуги або історичні факти про будівлю, як це виглядає можна побачити на рис. 1.8.

Доповнену реальність також можна використовувати в конференц-залах або приміщеннях для проведення заходів для відображення інформації в реальному часі або доповнення презентацій інтерактивними елементами.

У епоху цифрових технологій готелі повинні використовувати передові ІТ-рішення, щоб залишатися конкурентоспроможними. Очікування клієнтів перемістилися в бік цифрового досвіду, і гості прагнуть зручності,

персоналізації та миттєвого доступу до інформації. Крім того, із зростанням онлайн-оглядів і впливу соціальних мереж готелям потрібні надійні ІТ-системи для моніторингу та реагування на відгуки клієнтів у режимі реального часу.

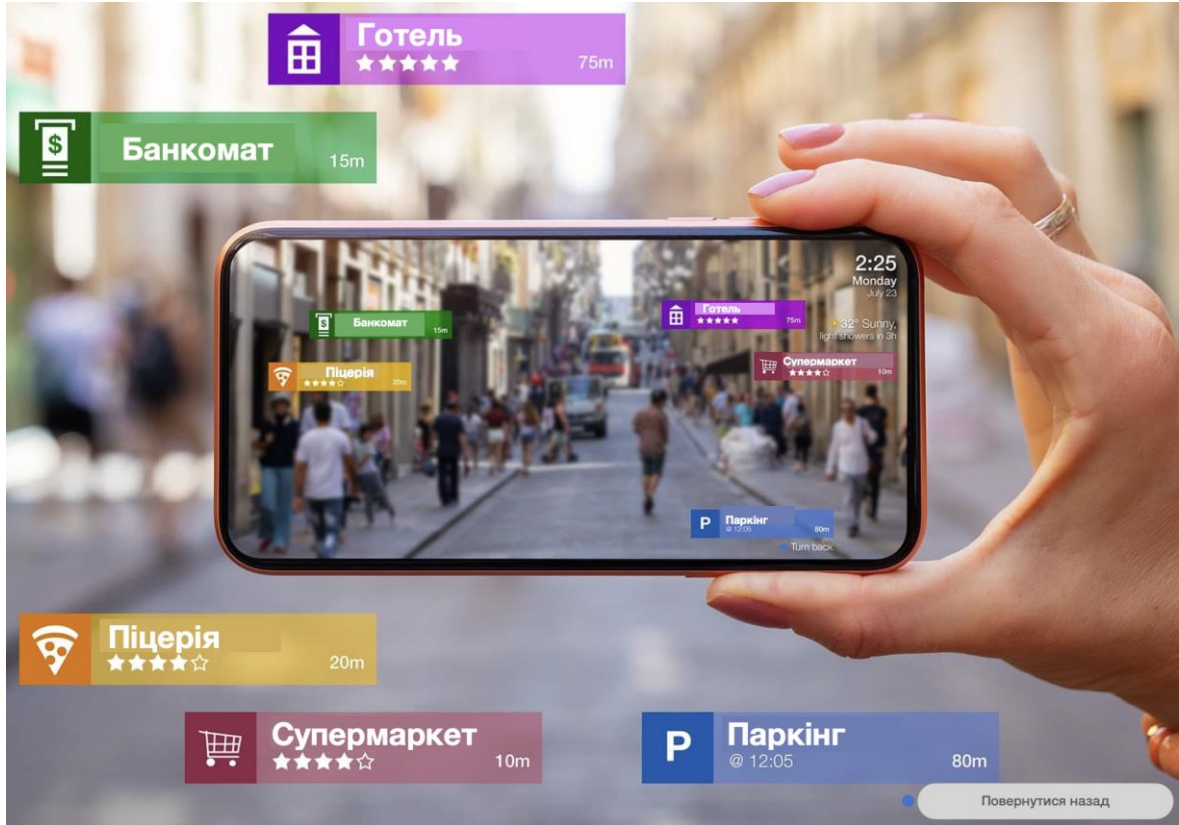


Рис.1.8. Система доповненої реальності.

Незважаючи на значну роль ІТ у готельній індустрії, завжди існує потреба в постійному вдосконаленні, щоб відповідати змінним очікуванням гостей і вирішувати нові виклики. Одним із напрямків, які потребують вдосконалення, є інтеграція штучного інтелекту (ШІ) та автоматизації для прогнозованих гостьових послуг і стратегій динамічного ціноутворення [9].

1.2. Міжнародний та вітчизняний досвід використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг

Впровадження та постійне вдосконалення інформаційних технологій мають важливе значення для того, щоб готелі могли надавати гостям чудовий

досвід, забезпечувати ефективність роботи та залишатися конкурентоспроможними на цифровому ринку [10]. Об'єднані Арабські Емірати (ОАЕ), зокрема Дубаї, відомі тим, що використовують одні з найпередовіших технологій у своїх готельних послугах. Розкішні готелі, такі як Burj Al Arab [11] і Atlantis The Palm [12], лідирують у застосуванні передових технологій, щоб покращити враження гостей. Такі готелі пропонують чат-ботів і віртуальних помічників на основі штучного інтелекту, які допомагають гостям із бронюванням, запитами та обслуговуванням клієнтів у режимі реального часу. Готелі в Дубаї оснащені технологією розумних номерів, що дозволяє гостям керувати налаштуваннями номерів (освітлення, температура та розважальні системи) за допомогою смартфонів або голосових команд [13].

Деякі готелі використовують роботів для надання послуг консьєржа, доставки речей у номери або навіть прибирання [14]. Для посилення безпеки та швидшої реєстрації деякі готелі запровадили технологію розпізнавання обличчя, що дозволяє гостям зареєструватися без фізичної взаємодії. Також готельні послуги ОАЕ пропонують мобільні додатки для онлайн-бронювання, запитів на обслуговування номерів і безконтактних платежів, що підвищує зручність і безпеку гостей. Прагнення Дубая використовувати передові технології в готельній індустрії робить його одним із провідних напрямків для футуристичних і технологічних гостинних послуг [15,16,17]. Загалом готельна індустрія в ОАЕ зробила загальний внесок у ВВП країни у розмірі 42,3 мільярда доларів, або 12,1% [18].

Крім ОАЕ, лідерами з використання сучасних технологій в готельному обслуговуванні є ще кілька країн. Японія є лідером роботизованої гостинності. Готелі у Японії впровадили технологію розумної кімнати, що дозволяє гостям контролювати такі функції номерів, як освітлення, температура та розваги, за допомогою додатків або голосових помічників. У деяких готелях, наприклад у знаменитому Henn-na Hotel, працюють роботи, які займаються реєстрацією, переносять багаж і прибирають номери. Системи ШІ також широко

використовуються для персоналізації гостей. Були зроблені спроби щодо антропоморфних якостей сервісних роботів, надаючи їм більш схожий на людину вигляд [19, 20, 21].

В готелях Сінгапуру дозволяють гостям використовувати свої смартфони, щоб розблокувати двері номерів і отримати доступ до інших готельних послуг через мобільні додатки. Також готелі Сінгапуру використовують системи штучного інтелекту, щоб пропонувати персоналізовані послуги, наприклад індивідуальні рекомендації ресторанів або персоналізовані маршрути на основі вподобань гостей. Зосереджуючись на екологічній діяльності, готелі Сінгапуру використовують технології для зменшення споживання енергії, моніторингу споживання води та ефективного поводження з відходами [22].

Багато розкішних і мережевих готелів у таких містах, як Нью-Йорк, Лас-Вегас і Сан-Франциско, використовують технологію розумних номерів, де гості можуть контролювати різні аспекти свого перебування за допомогою голосових систем. Готелі США все частіше використовують послуги консьєржа та чат-боти на основі штучного інтелекту для відповідей на запити, обробки бронювань і надання персоналізованих рекомендацій. Деякі готелі пропонують віртуальну реальність (VR) і доповнену реальність (AR), щоб допомогти гостям дослідити зручності готелю або спланувати свою діяльність в околицях.

Південна Корея є однією з перших країн, яка запровадила технологію 5G у готелях, що забезпечує надшвидке підключення та реагування на потреби гостей у реальному часі. Подібно до Японії, деякі південнокорейські готелі використовують роботів для таких завдань, як транспортування багажу, доставка його в номер і виконання обов'язків консьєржа. Готелі в таких містах, як Сеул, пропонують віртуальних помічників на основі штучного інтелекту, які надають персоналізовані послуги, відповідають на запитання гостей і дають рекомендації щодо місцевих пам'яток.

Фінські готелі інтегрують передові енергоефективні системи та використовують технологію для моніторингу споживання енергії та

оптимізації опалення, охолодження та освітлення. Використовують безконтактні технології, зокрема мобільну реєстрацію заїзду/виїзду, цифрові ключі та системи безготівкової оплати.

Кожна з цих країн демонструє унікальні підходи до використання сучасних технологій у сфері готельного бізнесу, що допомагає їм випереджати світові тенденції, одночасно підвищуючи задоволеність гостей та ефективність роботи. Ці та інші сучасні готелі користуються багатьма програмами та системами. Однією з популярних є RoomRaccoon - це комплексне програмне забезпечення для управління готелями, призначене для спрощення роботи незалежних готелів, хостелів і орендованих місць для відпочинку. RoomRaccoon об'єднує всі ці функції в єдину платформу, що дозволяє персоналу готелю автоматизувати багато своїх щоденних завдань, від керування бронюванням до координації прибирання. Інтуїтивно зрозумілий дизайн системи означає, що користувачі можуть легко орієнтуватися та використовувати її функції без тривалого навчання. Вигляд програми можна побачити на рисунку 1.9. [23].

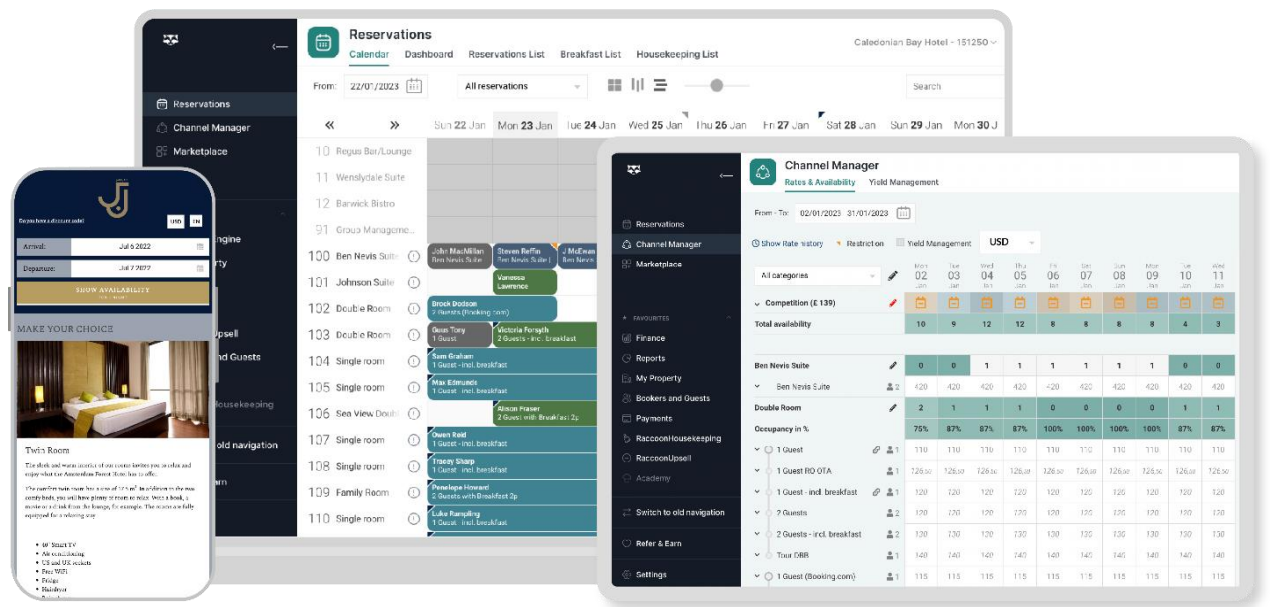


Рис.1.9. RoomRaccoon's Hotel Reservation Software.

Ключові характеристики:

- система централізує всі операції, дозволяючи персоналу готелю

ефективно керувати бронюваннями, профілями гостей і виставляти рахунки.

- розподіляє та керує цінами на номери на кількох платформах бронювання (наприклад, Booking.com і Expedia), забезпечуючи постійне оновлення наявності та цін.
- полегшує пряме бронювання через веб-сайт готелю, зменшуючи залежність від сторонніх платформ і уникаючи комісії.
- пропонує безпечну обробку онлайн-платежів, допомагаючи легко керувати фінансовими транзакціями.
- функція RaccoonRev дозволяє готелям аналізувати ціни та заповнюваність конкурентів, допомагаючи їм оптимізувати свою цінову стратегію.
- модуль RaccoonHousekeeping дозволяє готелям ефективно керувати прибиранням і контролювати стан номерів у режимі реального часу.
- RoomRaccoon містить опції для обміну SMS-повідомленнями та маркетингу електронною поштою, що забезпечує цільове спілкування та кращу взаємодію з гостями.
- зручний інтерфейс для створення професійно виглядаючого веб-сайту готелю без навичок кодування, укомплектований настроюваними шаблонами.
- надає персоналу мобільний доступ для керування бронюваннями та спілкування з гостями на ходу.

Для безключного доступу сучасні світові готелі використовують системи ASSA ABLOY Global Solutions та OpenKey. Перше в свою чергу пропонує передові рішення для безпеки готелів, зокрема через системи електронних замків VingCard. Їх основною особливістю є технологія мобільного доступу, яка дозволяє входити в номер без ключа за допомогою смартфона гостя. Ця система використовує Bluetooth Low Energy (BLE) для зв'язку із замками VingCard RFID, дозволяючи гостям відмикати двері за допомогою своїх мобільних пристроїв без використання традиційних ключів чи карток. Процес зазвичай передбачає завантаження програми, отримання

цифрового ключа під час реєстрації, а потім використання смартфона для доступу до номеру, тримаючи його біля замка [24].

Лінійка продуктів VingCard включає кілька моделей із різними функціями. Наприклад, VingCard Essence інтегрує зчитувач RFID у самі двері для мінімалістичного вигляду, тоді як модель Allure має витончену зовнішню панель, яка відображає інформацію про кімнату та дозволяє гостям керувати такими функціями, як «Не турбувати» або «Прибрати кімнату» налаштування зсередини кімнати. Ці системи можна легко оновити, щоб додати можливості мобільного доступу, пропонуючи готелям сучасний і безконтактний досвід для гостей. Крім того, програмне забезпечення Visionline від ASSA ABLOY підключає замки до централізованої платформи, що дозволяє відстежувати стан замків у реальному часі та віддалене керування, що ще більше підвищує безпеку та ефективність роботи [25].

OpenKey - це ще одна система доступу без ключа, яку використовують готелі, вона дозволяє гостям готелю використовувати свої смартфони як ключі від номерів, усуваючи потребу у традиційних пластикових картках-ключач. Гості завантажують програму OpenKey, реєструють свою інформацію та отримують цифровий ключ, пов'язаний із своїм бронюванням. Додаток також використовує технологію Bluetooth для зв'язку з інтелектуальним замком готельного номера, надаючи безпечний доступ без необхідності відвідувати гостей стійку реєстрації. Цифровий ключ є унікальним для кожного перебування та закінчується після виписки, що забезпечує безпеку.

Платформа також пропонує такі функції, як дистанційна реєстрація, доступ до зручностей готелю та варіанти мобільного виписування. Для персоналу готелю система OpenKey інтегрується з системами управління готелем і надає інструменти для керування розсилкою мобільних ключів, доступом до номерів і обслуговуванням гостей [26].

В готельних номерах використовують асистентів з голосовою активацією, такі як Amazon Alexa. Використовуючи пристрої Echo, такі як Echo Dot або Echo Show, гості можуть взаємодіяти з Alexa, щоб керувати

різними функціями кімнати, включаючи освітлення, термостати та розваги, або робити запити, як-от відтворення музики, встановлення будильників і перевірка погоди. Система також допомагає гостям знайти інформацію про готельні послуги, такі як години роботи басейну, або спростити такі послуги, як замовлення обслуговування номерів і бронювання ресторану. Персонал готелю може налаштовувати відповіді Alexa відповідно до унікальних пропозицій закладу, а система інтегрується з існуючими платформами управління готелем і обслуговування гостей, дозволяючи Alexa допомагати маршрутизувати та ефективно керувати запитами гостей. Для готелів Alexa пропонує такі функції, як динамічне перемикання мов і вбудований захист конфіденційності, щоб запевнити гостей, що їхня взаємодія не записується та не зберігається [27].

Crestron і Control4 є популярними системами, які використовуються в готелях для автоматизації та контролю номерів гостей. Crestron пропонує системи з можливістю налаштування, які дозволяють готелям керувати та контролювати різні аспекти кімнатного середовища, такі як освітлення, опалення, вентиляція, кондиціонування, аудіо/відео та навіть автоматичні штори. Гості можуть налаштувати параметри кімнати одним дотиком. Можливості інтеграції Crestron поширюються на управління всієї будівлі, дозволяючи заощаджувати енергію та спрощувати роботу за допомогою таких функцій, як інтелектуальне освітлення та моніторинг якості повітря [28].

Control4 в свою чергу надає аналогічне інтегроване рішення, але наголошує на простоті використання та адаптованості для різних бюджетів. Його система може керувати кімнатним освітленням, термостатами, розважальними пристроями та навіть розумними замками. Гнучкість платформи Control4 дозволяє використовувати функцію BYOD, за допомогою якої гості можуть підключати свої особисті пристрої до системи готелю для потокової передачі або керування. Як і Crestron, він пропонує централізовану систему керування та може інтегруватися з більш широкими рішеннями автоматизації будівель [29].

Asksuite використовується, як чат-бот і комунікаційна платформа на основі штучного інтелекту, розроблена спеціально для готелів. Чат-бот Asksuite зі штучним інтелектом може обробляти запити на бронювання, перевіряти наявність номерів і надавати порівняння цін між тарифами прямого бронювання готелю та онлайн-туристичними агентствами. Він інтегрований із системою управління готелю (PMS), що дозволяє оновлювати інформацію у режимі реального часу та безперервно підтверджувати бронювання. Підтримує кілька каналів обміну повідомленнями, наприклад веб-сайт готелю, WhatsApp, Facebook Messenger тощо. Система визначає потенційних високоцінних гостей, аналізуючи їх поведінку та взаємодію з чат-ботом. Він також надає персоналізовані пропозиції щодо номерів і можливості оновлення, що допомагає підвищити коефіцієнт конверсії бронювань. Коли чат-бот виявляє складні запити, які потребують втручання людини, він безперешкодно передає розмову персоналу готелю, забезпечуючи стабільну роботу для гостей [30].

Zingle від Medallia - це ще одна платформа для зв'язку з гостями, розроблена для оптимізації роботи готелю та покращення досвіду гостей за допомогою обміну повідомленнями в режимі реального часу. Дозволяє персоналу готелю спілкуватися з гостями через їхні улюблені канали, такі як SMS, обмін повідомленнями в програмі, веб-чат і соціальні медіа-платформи, такі як WhatsApp. Система підтримує понад 100 мов, що забезпечує безперервну взаємодію з гостями незалежно від мовних бар'єрів.

Платформа включає такі функції, як автоматизовані робочі процеси, де завдання та запити на обслуговування можуть запускатися та відстежуватися протягом усього перебування гостя. Він також підтримує продаж додаткових послуг, дозволяючи рекламувати SPA-послуги, ресторан та інші зручності за допомогою персоналізованих кампаній, які надсилаються безпосередньо гостям. Крім того, Zingle інтегрує збір відгуків у процес комунікації, дозволяючи готелям збирати статистику під час перебування та швидко діяти для вирішення будь-яких проблем, підвищуючи задоволеність та лояльність гостей [31].

TrustYou та ReviewPro - це системи, які використовуються в готелях для ефективного керування відгуками гостей та онлайн-репутацією. TrustYou - це комплексна платформа, яка дозволяє готелям збирати, аналізувати та відповідати на відгуки гостей із багатьох джерел, наприклад онлайн-оглядів та опитувань. Він об'єднує дані в єдину інформаційну панель, де відгуки можна розбити за понад 180 категоріями, включаючи чистоту та якість обслуговування. TrustYou використовує аналіз настроїв гостей для виявлення тенденцій і областей для покращення та надає такі функції, як показники впливу, щоб відстежувати продуктивність за ключовими показниками. Він також підтримує відповіді на відгуки на основі штучного інтелекту, допомагаючи готелям швидко реагувати та підвищувати задоволеність гостей. Система добре інтегрується з іншими інструментами управління готелем і CRM, сприяючи бездоганному процесу управління зворотним зв'язком [32].

ReviewPro зосереджується на покращенні досвіду відвідувачів за допомогою подібних методів узагальнення відгуків і проведення опитувань. Він пропонує інструменти для аналізу настроїв гостей і порівняння продуктивності з конкурентами. ReviewPro також має можливості спілкування з гостями, за допомогою повідомлень до, під час і після їх перебування.

Система оплати номерів на основі NFC (Near Field Communication) для готелів дозволяє гостям здійснювати платежі та отримувати доступ до послуг за допомогою пристроїв із підтримкою NFC, таких як смартфони, розумні годинники або картки NFC. Пристрій або картку пов'язано з обліковим записом гостя та способом оплати (наприклад, кредитною картою чи цифровим гаманцем), що дозволяє оплачувати номер та інші витрати. Система NFC інтегрована з системою управління готелю (PMS), що дозволяє гостям оплачувати послуги (наприклад, ресторани, спа-центр або обслуговування номерів), доторкаючись своїм пристроєм до зчитувача NFC. Він також може служити цифровим ключем від кімнати, дозволяючи гостям розблокувати двері своєї кімнати, просто торкнувшись своїм NFC-пристроєм або картою дверного замка. NFC використовує зашифрований зв'язок, забезпечуючи

безпечну передачу даних. Коли гість ініціює платіж або доступ до кімнати, зчитувач NFC і пристрій автентифікують транзакцію, мінімізуючи ризики несанкціонованого доступу або шахрайства з оплатою. Усі витрати, оплачені через систему NFC, автоматично додаються на рахунок гостя в номері. Гості можуть переглядати свої витрати в режимі реального часу за допомогою готельного додатку або через телевізор у номері. Під час виїзду накопичені витрати можна швидко врегулювати за допомогою пов'язаного способу оплати. Ця система спрощує процеси оплати, покращує зручність для гостей і покращує загальний досвід перебування, об'єднуючи доступ до номерів, оплату та інші готельні послуги в єдине, просте у використанні рішення.

HotSOS від Amadeus - це система оптимізації обслуговування, яка використовується в готелях по всьому світу для оптимізації та покращення роботи. Він автоматизує робочі процеси, відстежує завдання та покращує зв'язок між відділами, дозволяючи персоналу оперативно реагувати на потреби гостей. Платформа пропонує інформаційні панелі в реальному часі для моніторингу завдань, таких як прибирання, технічне обслуговування та перевірка номерів, що допомагає зменшити кількість скарг гостей і підвищити ефективність обслуговування. HotSOS також включає такі функції, як планування профілактичного обслуговування, що забезпечує регулярне обслуговування обладнання, щоб уникнути поломок [33].

Duetto - це хмарна система управління доходами для готелів, яка допомагає оптимізувати ціни, прогнози та звітність для максимізації прибутку. Він використовує різноманітні функції та модулі, призначені для покращення стратегії доходів готелю. На відміну від традиційних систем управління доходами, які спираються на статичні рівні ціноутворення, Duetto дозволяє готелям динамічно коригувати ціни на номери для різних сегментів клієнтів, каналів і дат. Ця гнучкість допомагає готелям отримувати більший прибуток, не обмежуючи ціни попередньо визначеними категоріями. Система автоматизує багато завдань, пов'язаних з управлінням доходами, наприклад створення щоденних і щотижневих звітів, створення прогнозів і коригування

ставок на основі поточних ринкових тенденцій. Він використовує штучний інтелект для покращення процесу прийняття рішень шляхом аналізу шаблонів даних і надання корисної інформації. Готелі можуть використовувати дані в реальному часі з різних систем, щоб більш ефективно приймати рішення щодо доходів. Duetto ключає такі інструменти, як GameChanger для стратегії доходів, ScoreBoard для розширених звітів і прогнозів і BlockBuster для керування груповими бронюваннями та співпраці між відділами продажів і доходів. До того ж система може підтримувати великі портфоліо готелів, забезпечуючи централізоване керування кількома об'єктами. Він надає такі функції, як спільні календарі попиту та гнучке групування портфоліо для кращої координації.

Revinatе - це комплексна платформа для залучення гостей, розроблена спеціально для індустрії гостинності. Вона зосереджена на покращенні досвіду гостей, залученні прямих доходів і підвищенні онлайн-репутації готелів за допомогою різноманітних інтегрованих рішень. Основою пропозицій Revinatе є платформа даних про гостей, яка об'єднує інформацію про гостей із різних джерел, таких як системи управління готелем (PMS), системи торгових точок і платформи лояльності. Ця платформа використовує вдосконалене машинне навчання для створення єдиного комплексного профілю для кожного гостя, що дозволяє готелям краще розуміти своїх гостей і персоналізувати свої маркетингові зусилля. Revinatе пропонує інструменти для збору та аналізу відгуків гостей за допомогою опитувань і онлайн-оглядів. Це дає змогу готелям керувати своєю репутацією, відповідаючи на відгуки з понад 100 платформ, включаючи Google і TripAdvisor, усе з однієї інформаційної панелі. Готелі також можуть налаштувати опитування для збору конкретних відгуків, що допомагає покращити якість обслуговування та задоволеність гостей. Система також надає надійні інструменти звітності, які допомагають готелям вимірювати ефективність їхніх кампаній із зворотним зв'язком, таким чином дозволяючи їм постійно вдосконалювати свої стратегії та покращувати загальну ефективність [34].

В Україні готельна індустрія все більше інтегрує сучасні інформаційні технології, щоб покращити послуги та відповідати зростаючим очікуванням туристів з усього світу. Хоча Україна не настільки просунута, як деякі країни, такі як ОАЕ чи Японія, Україна досягла значних успіхів у впровадженні цифрових рішень у готельному обслуговуванні. Українські готелі широко використовують глобальні туристичні онлайн-агентства, такі як Booking.com та Airbnb, для керування бронюванням. Це спрощує процес бронювання для міжнародних гостей і пропонує зручний спосіб порівняти послуги. Велика кількість готелів України вдосконалили свої веб-сайти, пропонуючи пряме онлайн-бронювання. Інтегровані системи забезпечують доступність у реальному часі, оновлення цін і безпечні платіжні шлюзи [35].

Готелі все частіше використовують ІТ-системи для збору та керування інформацією про гостей, що дозволяє краще керувати взаємовідносинами з клієнтами. Це допомагає готелям персоналізувати послуги, пропонувати програми лояльності та створювати бездоганний досвід перебування для гостей. Деякі готелі у великих містах почали пропонувати мобільну реєстрацію заїзду та виїзду. Гости можуть використовувати смартфони для реєстрації в своїх номерах, скорочуючи час очікування та підвищуючи зручність, особливо для ділових туристів. Висококласні готелі починають експериментувати з цифровими ключами та розумними засобами керування номерами, це дозволяє гостям розблокувати номери за допомогою смартфона та регулювати параметри кімнат, як-от освітлення та температуру, за допомогою мобільних додатків. Більшість готелів пропонують безкоштовний Wi-Fi як стандартну послугу, а деякі висококласні готелі пропонують розширені функції підключення для конференцій і заходів [36].

Україна є лідером у безготівкових розрахунках, і це стосується сфери гостинності. Більшість готелів інтегрували рішення для безконтактної оплати, що дозволяє гостям оплачувати кредитними картками та мобільними платіжними програмами. Готелі покращують умови для гостей, автоматизуючи процеси виставлення рахунків, забезпечуючи безперебійну

оплату під час виїзду або під час процесу бронювання [37].

Українські готелі використовують соціальні медіа-платформи, такі як Instagram, Facebook і YouTube, щоб взаємодіяти з потенційними гостями, просувати спеціальні пропозиції та ділитися відгуками клієнтів. Це підвищує їх видимість як для місцевих, так і для іноземних туристів.

Використання ІТ в українській готельній індустрії зростає через потребу конкурувати на глобальному ринку. Незважаючи на те, що рівень впровадження технологій може відрізнятися залежно від регіону та типу готелю, адже у таких великих містах, як Київ, Львів та Одеса, ширше впроваджуються сучасні ІТ-рішення, менші міста та сільські райони все ще відстають у плані інтеграції технологій, український сектор гостинності перебуває на позитивній траєкторії модернізації. Інтеграція передових систем бронювання, мобільних послуг, цифрового маркетингу та безготівкових платежів допомагає готелям підвищити рівень задоволеності гостей і оптимізувати роботу.

Війна, що триває, суттєво вплинула на готельний бізнес в Україні після російського вторгнення у 2022 році. Конфлікт призвів до величезних проблем для індустрії гостинності, але він також продемонстрував стійкість і адаптивність у багатьох відношеннях. Через війну, закриття повітряного простору та попередження про небезпечні подорожі міжнародний туризм в Україну різко скоротився. У таких містах, як Київ, Одеса, Львів і Харків, колись популярні туристичні напрямки, кількість відвідувачів значно скоротилася. Велика кількість готелів були змушені закритись або тимчасово перепрофілювати свої приміщення для розміщення біженців, переміщених осіб або військовослужбовців, особливо в регіонах, які знаходяться під загрозою, або поблизу лінії фронту. Багато співробітників готелів втекли з країни або приєдналися до армії, що призвело до значної нестачі персоналу у готелях. Руйнування інфраструктури, наприклад електростанцій, спричинило дефіцит електроенергії та води. Багатьом готелям довелося адаптуватися, використовуючи резервні генератори або обмежуючи послуги. Операційні

витрати зросли через зростання цін на паливо, продукти харчування та основні засоби. Крім того, готелі в зонах конфлікту стикаються з витратами, пов'язаними з відновленням пошкоджень від обстрілів [38, 39, 40].

Готельна індустрія в Україні продемонструвала стійкість, адаптувавшись до потреб туристів, переміщених осіб, гуманітарних працівників і військових. Залучення клієнтів через процеси ІТ позитивно впливає на зростання доходів готелів загалом і моделюючи витрати на ці процеси, можна досягти запланованого доходу. Тому в Україні, в умовах обмеженого споживчого попиту, діджиталізація відносин зі споживачами сприятиме підвищенню ефективності бізнес-процесів та формуванню основи для післявоєнного відродження цієї сфери.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ТА ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОБСЛУГОВУВАННІ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРК “ФОРТЕЦЯ ГЕТЬМАНА”

2.1. Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ГРК “Фортеця Гетьмана”

Готельно-ресторанний комплекс (ГРК) «Фортеця Гетьмана», що знаходиться за адресою: Київська область, с. Гатне, вул. Інститутська, 103 знаходиться у приватній власності та зареєстроване як товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ). Здійснює свою діяльність ТОВ «ГРК «Фортеця Гетьмана» з врахуванням та дотриманням чинного вітчизняного законодавства, зокрема: Конституції України, Цивільного, Податкового, Господарського кодексів України, а також інших нормативно-правових актів, що регулюють підприємницьку діяльність, у т. ч. у сфері туристичного та ресторанного бізнесу.

Основним видом діяльності ресторану ТОВ «ГРК «Фортеця Гетьмана» є надання послуг проживання та громадського харчування. Кухня ресторану буде до вподоби усім, незалежно від вікового діапазону. ГРК "Фортеця Гетьмана" пропонує гостям широкий спектр послуг, які створюють комфортні умови для проживання та відпочинку. Відвідувачі можуть розраховувати на високий рівень сервісу та затишну атмосферу, у поєднанні з автентичним українським стилем.

ТОВ «Фортеця Гетьмана» оформлена у вигляді справжньої козацької фортеці. В оформленні використовуються елементи національного українського стилю: дерев'яні зруби, кам'яні стіни, ручний розпис стель, автентичний декор. Інтер'єр поєднує традиційні мотиви з розкішними деталями, що створює затишок і неповторну атмосферу. Кожен номер стилізований під покої історичних героїв 15-20 століть, які залишили свій слід

в історії України. Готель пропонує 27 номерів, кожен з яких оформлений у своєму неповторному стилі з численними елементами ручної роботи. Усі номери оснащені сучасною технікою та всім необхідним для зручного перебування. Кожен гість має можливість вибрати номер, що найкраще відповідає його смакам, до того ж у вартість номерів входить сніданок. Прейскурант готельних номерів можна розглянути в Додатку А.

Стандартні номери готелю є одномісні, двомісні та тримісні, оснащені дані номери усім необхідним для комфортного проживання зручностями, такими як Wi-Fi, телевізор, холодильник, шафа для одягу, кондиціонер, фен, зручні ліжка, робочі місця та інше.

Сімейний номер - окрім двоспального ліжка, оснащений трьома додатковими двоярусними ліжками. Таких номер розрахований на багатодітну родину та займає більшу площу, ніж стандартні номери.

Напівлюкси - номери з покращеними умовами, з додатковими послугами та простором для більшого комфорту. Такі номери мають додаткові меблі для відпочинку та читання.

Люкс та делюкс - варіанти номерів для тих, хто бажає особливого комфорту. Ці номери мають окремі зони для відпочинку та сну, а також розкішне оформлення і більш ексклюзивні послуги.

Дворівневий люкс - найбільш розкішний номер готелю, який ідеально підходить для довготривалого перебування або урочистих подій. Він включає окрему спальню та вітальню, займає площу у 70 кв.м., надаючи гостям максимальну незалежність та комфорт.

Окрім стандартних послуг проживання, готель пропонує різноманітні додаткові можливості для зручності та розваг:

- Цілодобова стійка реєстрації гостей;
- Індивідуальна реєстрація заїзду/виїзду;
- Проживання з тваринами дозволено (за додаткову оплату);
- Обслуговування номерів;
- Сніданок у номер (за запитом);

- Сімейні номери;
- Номер для молодят;
- Місця для куріння;
- Куріння в приміщенні заборонено;
- Дитяче ліжечко (за запитом);
- Дитяче меню (за запитом);
- Дитяча кімната;
- Послуги ресторану;
- Літня тераса;
- Пральня (за додаткову оплату);
- Прасування одягу (за додаткову оплату);
- Ксерокопіювання;
- Чайник в номері (за запитом);
- Професійне щоденне прибирання;
- Регулярна заміна постільної білизни та рушників (раз на три дні);
- Додаткова постільна білизна та рушники (за додаткову оплату);
- Безкоштовний Wi-Fi;
- Бескоштовна автопарковка;
- Електрозарядна станція для авто;
- Лазня на дровах (за додаткову оплату);
- Тренажерна зала.

«Фортеця Гетьмана» вирізняється увагою до деталей та гостинністю. Українська тематика інтер'єру, традиційні мотиви та відчуття історичної автентичності роблять цей готель особливим місцем для відпочинку, де можна відчувати себе частиною української культурної спадщини, не жертвуючи сучасними зручностями.

Основна місія ГРК «Фортеця Гетьмана» полягає у наданні жителям та гостям міста високоякісних послуг у сфері гостинності, включаючи комфортне проживання та смачні ресторанный страви за доступними цінами.

Завдяки швидкому та професійному обслуговуванню комплекс прагне максимально задовольнити потреби клієнтів і забезпечити довгостроковий розвиток готельно-ресторанного бізнесу. ГРК «Фортеця Гетьмана» намагається постійно удосконалюватися та покращувати усі внутрішні процеси. Стимулює до всебічного розвитку готельного комплексу ГРК «Фортеця Гетьмана» конкуренція, яка на ринку значна. Серед головних конкурентів слід виділити такі заклади:

- готельно-ресторанний комплекс «Стара Вежа»;
- заміський готельно-ресторанний комплекс «Княжий Двір»;
- готельно-ресторанний комплекс «Aquatius».

Додаткових перешкод у розвитку та функціонуванні ГРК «Фортеця Гетьмана» завдала повномасштабна війна та пов'язані з нею наслідки, а також пандемія Covid-19, внаслідок яких суттєво підвищилася інфляція, ускладнився процес постачання багатьох продуктів, зменшення кількості туристів, виникла демографічна криза, існує високий рівень невизначеності та не прогнозованості подальшого розвитку. Безпосередньо готельно-ресторанний комплекс «Фортеця Гетьмана» зміг пристосуватися до змін.

Виробничі можливості ГРК «Фортеця Гетьмана» характеризуються здатністю надавати широкий спектр послуг у сфері гостинності, однак у діяльності комплексу спостерігаються деякі труднощі. На даний час у використовується значна кількість зношеного обладнання, яке не працює на повну потужність. Виробничі процеси також не повністю автоматизовані, що створює певні труднощі в діяльності саме ресторану даного комплексу, в умовах війни інвестування в модернізацію сприймається як надмірно ризиковане. Відсутність сильної діджиталізації готелю даного комплексу є свідомим рішенням керівництва, що спрямоване на збереження автентичної атмосфери часів Гетьманщини.

Організація технологічного процесу в ГРК «Фортеця Гетьмана» відображає особливості функціонування комплексного підприємства, яке поєднує готельні та ресторани послуги. Основна особливість такого

підприємства полягає в необхідності гармонійної взаємодії між двома напрямками діяльності: готельним сервісом та ресторанним обслуговуванням. Це вимагає від підприємства не лише чіткого планування технологічних процесів з приготування та подачі страв, а й ефективної координації всіх аспектів, пов'язаних з обслуговуванням гостей у готелі.

Ресторанний сектор забезпечує виробництво кулінарної продукції та її реалізацію як через ресторани зали, так і через обслуговування номерів готелю. Окрім цього, ресторан має виконувати функції організації банкетів, спеціальних заходів і сніданків для гостей готелю. Це накладає додаткові вимоги до швидкості та якості обслуговування, адже важливо забезпечити високий рівень зручності для гостей.

Відвідуваність ГРК «Фортеця Гетьмана» у різний час дня, дні тижня та місяця є нестабільною і часто непередбачуваною, особливо у воєнний час, що створює додаткові труднощі для працівників виробничої сфери. Це ускладнює чітке планування постачання сировини та виготовлення напівфабрикатів. Така непередбачуваність вимагає гнучкого підходу до управління запасами та оперативного реагування на зміну попиту, щоб забезпечити безперервність процесу приготування страв і підтримувати високу якість обслуговування.

Усе це вимагає гнучкого планування робочих змін, забезпечення оперативного управління ресурсами та ефективної комунікації між відділами. У процесі приготування страв для ресторану та обслуговування номерів важливо суворо дотримуватися правил санітарного режиму, а також підтримувати високі стандарти якості всіх страв. Контроль за якістю продукції є критично важливим, оскільки від цього залежить репутація комплексу та задоволеність гостей. Високі вимоги до якості обслуговування стосуються не лише ресторанної сфери, а й усього комплексу, щоб забезпечити відвідувачам максимальний комфорт і позитивні враження під час перебування в готелі.

Організаційний процес у ГРК «Фортеця Гетьмана» включає основні, допоміжні та обслуговуючі процеси, які забезпечують ефективне функціонування готельно-ресторанного комплексу. До допоміжних процесів

належать ті, що сприяють виконанню основних операцій, зокрема контроль за технічним та естетичним станом приміщень, їх обслуговування та своєчасний ремонт. Це забезпечує комфортне перебування для гостей і дозволяє підтримувати високий рівень сервісу, необхідний для успішної діяльності усього комплексу. Структуру організації забезпечення послугами у ГРК «Фортеця Гетьмана» можемо розглянути на рисунку 2.1.



Рис. 2.1. Структура організації забезпечення послугами у ГРК «Фортеця Гетьмана»

Ефективна організація послуг у готельно-ресторанному комплексі ГРК «Фортеця Гетьмана» забезпечує раціональне використання ресурсів та сприяє розвитку партнерських взаємовідносин із клієнтами і партнерами. У ГРК «Фортеця Гетьмана» застосовується індивідуальне обслуговування кожного клієнта. Закуси, страви й деякі напої готують за індивідуальними замовленнями, які приймають офіціанти. У залі ресторану ТОВ «ГРК

«Фортеця Гетьмана» використовують спеціалізоване обладнання, фірмовий посуд, оригінальні столові набори, інвентар, столову білизну. Практикується подавання холодних закусок у посудині з льодом, а гарячих закусок – у барвисто оформлених жаровнях, що підігрівають на деревному вугіллі. У таблиці 2.1. наведено результати проведеного SWOT-аналіз у даного готельно-ресторанного комплексу.

Таблиця 2.1. SWOT-аналіз ГРК «Фортеця Гетьмана»

Зовнішнє середовище	
<i>Можливості</i>	<i>Загрози</i>
Використання сучасних технологій в готельній справі	Високі темпи інфляції
Розвиток ресторанної галузі	Посилення військових дій
Налагодження вигідних партнерських відносин з постачальниками	Зростання тиску конкурентів на ринку
Підвищення професіоналізму працівників	Підвищення цін у постачальників
	Негативні демографічні зміни
	Зміна потреб та смаків потенційних споживачів
	Зменшення платоспроможності споживачів
	Високий рівень корупції та невиправданого тиску на бізнес
Внутрішнє середовище	
<i>Сильні сторони</i>	<i>Слабкі сторони</i>
Сприятливе географічне розташування	Залежність від постачальників
Компетентні працівники	Вузький асортимент продукції у порівнянні з конкурентами
Ефективний менеджмент	Обмеження в застосуванні технологій задля збереження тематики ГРК
Традиції високої якості обслуговування та гостинності	Низька активність в існуючих соціальних мережах
Ефективна політика стимулювання продажів	
Наявність постійних клієнтів	
Висока репутація та імідж ресторану в місті	
Привабливий та цікавий дизайн	

За результатами проведеного SWOT-аналізу було виявлено, що на сучасному етапі розвитку ресторан ГРК «Фортеця Гетьмана» застосовує стратегію обмеженого зростання. Це зумовлено великою кількістю загроз у зовнішньому середовищі, які потрібно враховувати, щоб зберегти конкурентні

переваги та позиції на ринку. Крім того, компанії необхідно працювати над усуненням своїх слабких сторін, щоб не втратити лідерські позиції. Зокрема, одним із основних недоліків комплексу є низька активність у соціальних мережах, що робить його менш конкурентоспроможним у порівнянні з основними суперниками.

Кадрова політика керівництва орієнтована на дружню та майже сімейну атмосферу. Такий підхід дозволяє легко залучати додаткових працівників для одноденних заходів, а також забезпечує впевненість у постійному персоналі. У компанії регулярно проводять оцінювання працівників, неформальні розмови, навчання та реалізують програму кар'єрного зростання, що позитивно впливає на робочі взаємини в команді. Стиль керівництва в компанії можна охарактеризувати як демократичний. Директор ресторану відкритий до спілкування з підлеглими, даючи можливість кожному висловлювати свої думки та пропозиції. Рішення зазвичай ухвалюються колегіально, на основі спільної думки.

У колективі панує неформальна атмосфера, що цілком задовольняє працівників. Усі можуть вільно спілкуватися з директором, керівництвом чи адміністрацією, обговорювати питання або звертатися за порадою. Водночас директор користується великою повагою серед співробітників. Якщо працівник не виконує свої обов'язки належним чином або запізнюється на роботу, можуть застосовуватися дисциплінарні заходи, після з'ясування всіх обставин, що є особливо важливим у теперішніх умовах життя в країні.

Важливо також розглянути організаційну структуру ресторану ГРК «Фортеця Гетьмана», яку представлено на рисунку 2.2.

З наведеної організаційної структури бачимо, що головним органом управління є директор, який відповідає за розвиток компанії, напрями діяльності, представленні у зовнішньому середовищі, налагодження контактів з пресою та місцевими органами влади.

За фінансову та облікову політику компанії відповідає головний бухгалтер, який має вищу економічну освіту. Він виконує роль радника

директора з економічних питань та відповідає за облік, своєчасне і достовірне відображення фінансових і статистичних даних, а також їх подання до державних органів влади.

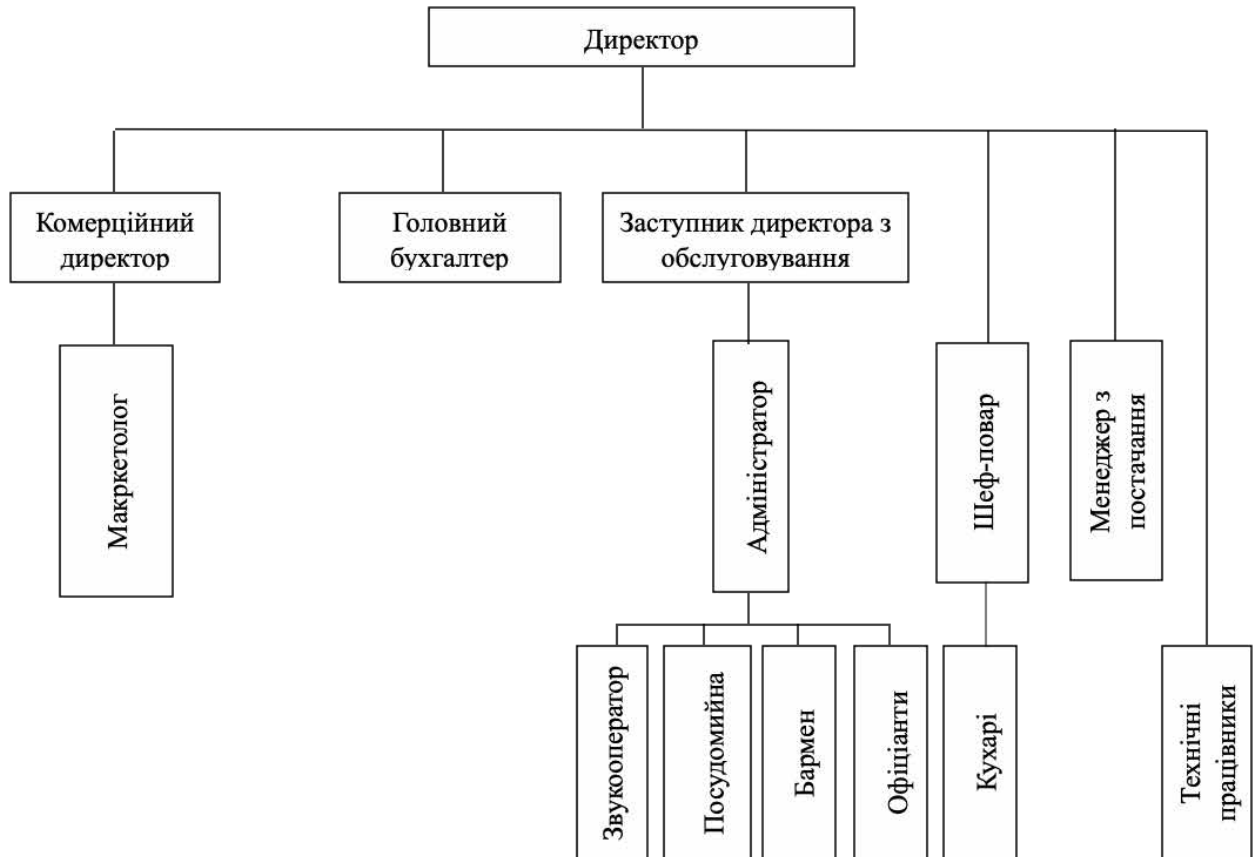


Рис. 2.2. Організаційна структура готельно-ресторанному комплексу ТОВ «Фортеця Гетьмана»

За маркетингову складову бізнесу відповідає комерційний директор, підпорядкований якому маркетолог. Разом вони розробляють комплекс заходів для залучення нових груп клієнтів, формування бренду ресторану, підвищення лояльності споживачів та реалізації багатьох інших ініціатив.

За поточну роботу комплексу відповідає заступник директора з обслуговування разом з адміністратором. Вони керують персоналом, який знаходиться на своїх робочих місцях в залежності від подій та сценаріїв заходів. Адміністратор у компанії відіграє дуже важливу роль, контролюючи всі процеси та відповідає за контроль якості.

Менеджер з постачання стежить за наявністю необхідних засобів для

здійснення безперервної їх діяльності, маючи зворотній зв'язок від колег. Зокрема, постійний контакт менеджер з постачання підтримує з шеф-кухарем та адміністратором, з якими розробляються плани постачання окремих продуктів, які є основними інгредієнтами для приготування їжі.

За процес приготування їжі у ресторані відповідає шеф-кухар та штатні кухарі. Саме від їх ефективної роботи та якісного приготування їжі залежить в значній мірі задоволеність клієнтів.

Технічні працівники у комплексі відповідають за стан приміщення, своєчасне прибирання, провітрювання приміщень тощо.

Слід наголосити, що для кожного працівника діє посадова інструкція, відповідно до якої вони здійснюють свою роботу. У трудовому колективі розвинена корпоративна культура, яка проголошує підтримку один одного, сумлінне виконання трудових обов'язків, чесність по відношенню до колег та клієнтів.

Головними постачальниками інформації у ГРК «Фортеця Гетьмана» є маркетолог, який проводить маркетингове дослідження, опитування клієнтів, досліджує стан ринку, очікування, макроекономічні прогнози тощо. У доступному та зручному для сприйняття форматі ця інформація передається на верхню ланку керівництва, яке надалі приймає відповідні рішення. Також одними з каналів надходження інформації є прості розмови працівників. Вони також стежать за тенденціями, спілкуються постійно з клієнтами, дізнаються про їх думку тощо.

Таким чином, на даний час готельно-ресторанний комплекс укомплектовано кваліфікованими кадрами. Організаційна структура управління ГРК «Фортеця Гетьмана» є лінійно-функціональною, виконавчим органом управління є директор. Компанія є фінансово самостійним суб'єктом господарювання та розвивається переважно завдяки власним фінансовим ресурсам. Керівництво постійно вкладає у підтримку та оновлення матеріально-технічної бази, закупівлі необхідної техніки для комплексу тощо.

2.2. Економічний аналіз ГРК «Фортеця Гетьмана»

Економічний і фінансовий стан є одним із ключових показників успішності бізнесу. Метою кожного підприємства є максимізація прибутку. Від фінансово-економічного стану компанії залежить її стійкість на ринку, а також можливості для розвитку та розширення. Фінансовий стан визначає доступність ресурсів для подальшого зростання, відкриває нові можливості та перспективи.

Одним із основних індикаторів ефективності діяльності підприємства є показники рентабельності. Вони відіграють важливу роль у відображенні процесу формування прибутків та доходів. Під час аналізу діяльності компанії показники рентабельності використовують як інструмент для розробки інвестиційної стратегії та визначення цінової політики. Вони надають більш комплексну характеристику результатів діяльності, ніж чистий прибуток, оскільки відображають взаємозв'язок між використаними ресурсами та отриманими результатами. Розраховані показники рентабельності ГРК «Фортеця Гетьмана» за 2021-2023 рр. надані у табл. 2.2.

Таблиця 2.2. Показники рентабельності готельно-ресторанного комплексу «Фортеця Гетьмана» за 2021-2023 рр.

Показник	Нормативне значення	Рік			Відхилення 2023 року	
		2021	2022	2023	2021	2022
Рентабельність активів, %	>0 збільшення	25.83	4.23	45.23	19.43	6.34
Рентабельність власного капіталу, %	>0 збільшення	50.13	9.37	113.58	2.93	1.99
Рентабельність діяльності, %	>0 збільшення	6.15	0.96	11.85	5.73	2.33

Згідно з даними таблиці 2.2., у 2021 році рентабельність активів ресторану становила 10,33%. Однак у 2022 році цей показник зменшився до 6,77% через негативні наслідки повномасштабного вторгнення росії, що

спричинило зниження продажів і зростання витрат. Водночас, у 2023 році рентабельність активів підвищилася до 18,09%, що на 11,32% більше, ніж у 2022 році. Це зростання було викликане відновленням економічної активності та звільненням Київської області від окупаційних військ, що позитивно позначилося на фінансових результатах.

Рентабельність власного капіталу у 2021 році склала 20,05%, а в 2022 році знизилася до 9,37% через зменшення інвестицій і нестабільність бізнес-середовища. У 2023 році цей показник значно збільшився до 50,13%, що на 40,76 % більше порівняно з попереднім роком. Це зростання стало результатом успішної діяльності в складних умовах, що дало перевагу над конкурентами.

Рентабельність діяльності в 2023 році також зросла до 11,85%, що на 8% перевищує показник 2022 року. Така позитивна динаміка свідчить про успішну адаптацію ресторану до нових ринкових умов і ефективного відновлення після військових дій.

Аналіз фінансових показників демонструє значні зміни в роботі ГРК «Фортеця Гетьмана». Попри виклики війни у 2022 р., в 2023 р. спостерігається суттєве покращення всіх показників, що підтверджує ефективність управлінських рішень та здатність бізнесу адаптуватися до нових умов.

Основні техніко-економічні показники діяльності ГРК «Фортеця Гетьмана» за 2021-2023 рр. наведено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3. Основні техніко-економічні показники діяльності ГРК «Фортеця Гетьмана» за 2021-2023 рр.

Показники	Звітні роки			Відхилення 2023 року			
	2021	2022	2023	від 2021		від 2022	
				тис. грн.	темп росту, %	тис. грн.	темп росту, %
1	2	3	4	5	6	7	8
Обсяг реалізованої продукції	7690,75	1240,1	18776,5	11085,3	244,14	-6450,2	16,12

Продовження таблиці 2.3

1	2	3	4	5	6	7	8
Собівартість реалізованої продукції	1586,25	336,075	4995,25	3409,6	314,91	-1250,7	21,19
Прибуток від реалізації	6104,5	904,025	13781,25	7676,75	225,76	-5200,4	14,81
Чистий прибуток	189,0	47,8	890,5	701,5	471,16	-141,2	25,29

Аналізуючи дані таблиці 3.2, можна дійти висновку, що фінансові показники ГРК «Фортеця Гетьмана» значно змінилися протягом 2021-2023 років. Загальна тенденція показує різке зростання обсягів продажів, прибутку та чистого прибутку у 2023 році після суттєвого падіння в 2022 році, спричиненого повномасштабним вторгненням та складною економічною ситуацією.

Чистий прибуток підприємства за цей період також зазнав значних коливань. У 2021 році він складав 189 тис. грн, але в 2022 році через військові дії та значні обмеження в роботі чистий прибуток знизився до 48,75 тис. грн, що на 141,2 тис. грн менше порівняно з 2021 роком, становлячи лише 25,29% від попереднього року. Це зниження було прямим наслідком економічного спаду, зменшення попиту та ускладнених умов ведення бізнесу під час війни.

У 2023 році відбулося суттєве зростання чистого прибутку, який досяг 890,5 тис. грн, що на 701,5 тис. грн більше, ніж у 2021 році. Це свідчить про приріст на 471,16%. Таке різке зростання стало можливим завдяки відновленню економічної активності, адаптації підприємства до нових умов та ефективній реалізації стратегії відновлення після наслідків війни.

Після аналізу структури та динаміки активів ГРК «Фортеця Гетьмана» розглянемо джерела формування фінансових ресурсів надані у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4. Структура та динаміка джерел формування фінансових ресурсів ГРК «Фортеця Гетьмана» за 2021-2023 рр., тис. грн.

Джерела фінансових ресурсів	Звітні роки						Відхилення 2023 року			
	2021 р.		2022 р.		2023 р.		від 2021 р.		від 2022 р.	
	тис. грн.	частка, %	тис. грн.	частка, %	тис. грн.	частка, %	тис. грн.	темп росту, %	тис. грн.	темп росту, %
Власний капітал	1037	66,05	606	37,15	2405,5	41,72	1368	231,97	890,5	158,78
Поточні зобов'язання	533	33,95	1025,1	62,85	3360,5	58,28	2827	630,49	797,75	131,13
Баланс	1570	100	1631	100	5766,0	100	4196	367,26	1688	141

Згідно з даними таблиці 3.4, можна зробити висновок, що у 2021 році власний капітал складав 414,8 тис. грн, що дорівнювало 66,05% загального балансу. Протягом аналізованого періоду спостерігалось стійке зростання цього показника, і у 2023 році він досягнув 962,2 тис. грн. Це означає збільшення на 547,4 тис. грн, або на 231,97% порівняно з 2021 роком. У порівнянні з 2022 роком, коли власний капітал був 606 тис. грн, у 2023 році він зріс на 356,2 тис. грн, що становить 158,78%. Таке збільшення свідчить про ефективніше використання власних фінансових ресурсів.

Також поточні зобов'язання показали значне зростання. У 2021 році вони становили 213,2 тис. грн (33,95% від загального балансу), а у 2023 році цей показник зріс до 1344,2 тис. грн, що на 1131 тис. грн більше порівняно з 2021 роком (темп зростання – 630,49%). У порівнянні з 2022 роком, коли поточні зобов'язання були 1025,1 тис. грн, приріст склав 319,1 тис. грн, що відповідає темпу зростання 131,13%.

Аналіз фінансового стану показує, що загальний баланс збільшився з 628 тис. грн у 2021 році до 2306,4 тис. грн у 2023 році, що на 1678,4 тис. грн більше

(темп зростання 367,26%). У порівнянні з 2022 роком баланс зріс на 675,3 тис. грн (темп зростання – 141%). Це вказує на суттєве збільшення активів і фінансових можливостей підприємства, а також на покращення його ринкових позицій. Однак, керівництву слід більше уваги приділяти стабільності фінансового стану, оскільки позитивні результати 2023 року можуть бути пов'язані не стільки з успішним розвитком і інвестиціями, скільки з впливом зовнішніх факторів, таких як повномасштабне вторгнення та деокупація.

2.3. Оцінка рівня використання інформаційних технологій в обслуговуванні споживачів готельних послуг ГРК «Фортеця Гетьмана»

Використання ІТ у готельних послугах є важливим елементом для покращення сервісу, ефективності управління та загального досвіду гостей. У ГРК «Фортеця Гетьмана» впроваджені різні технології для оптимізації готельної діяльності та надання зручностей відвідувачам.

На кухні ресторану представлено різноманітні технології, яка зменшують ручні операції, але як зазначалось раніше потребують оновлення. Вище керівництво перебуває в контакт з кухнею та стежить за станом обладнання, завжди оновлює техніку за потреби та швидко реагує в критичних ситуаціях, але не інвестує в новітні рішення, через ризики.

У якості основних технологій, які використовує верхівка менеджменту є комп'ютери, ноутбуки, органайзери, планшети. Головний бухгалтер працює з програмою MASTER - це програмні продукти для автоматизації бухгалтерського та податкового обліку, організації кадрової роботи, управління заробітною платою, електронного документообігу. Бухгалтерія має повний функціонал всіх ділянок обліку:

- Каса: операції з грошовими коштами та їх еквівалентами, інтеграція з системою «Клієнт-Банк».
- Купівлі та продаж: облік розрахунків із замовниками та постачальниками.

- Склад: документи обліку, інвентаризація, залишки на складі.
- Податковий облік: ведення податкового обліку відповідно до Податкового кодексу України.
- Операції: закриття рахунків в кінці року та кварталу.
- Кадри: особові картки, структура та штатний розклад.
- Зарплата: таблиць обліку робочого часу, фонди робочого часу, розрахунок відпусток, лікарняних, відряджень.
- Звітність: всі стандартні аналітичні форми бухгалтерської звітності; автоматичне формування фінансової звітності.
- Довідники: загальносистемні, користувацькі довідники.
- Адміністрування: налаштування інтерфейсу, управління доступом, обслуговування інформаційної бази.

Платформа спроектована таким чином, аби перехід з інших рішень відбувся якомога комфортніше, тому має алгоритми перенесення баз даних, методологію автоматичного завантаження первинних документів і баз та можливість індивідуального налаштування за допомогою інструментальних засобів розвитку. Вигляд платформи MASTER: Бухгалтерія для ведення бухгалтерського обліку надано на рисунку 2.3. [41].

The screenshot displays the MASTER accounting software interface. The main window is titled "Реєстр документів | Рахунки на оплату покупцям | з 01.03.2023 по 31.03.2023". It shows a list of documents with columns for status, date, and amount. Below this, there is a "Рядки" (Rows) table with columns for code, name, quantity, price, and sum. The table contains one row of data for "Послуги з встановлення металевих дверей 2" with a quantity of 9.00000 and a sum of 9,000.00. On the right side, there is a "Календарні плани" (Calendar plans) section showing a plan for 05.03.2023 with a sum of 9000.00. At the bottom right, there is a "Проводки" (Ledger) section with columns for date, analysis, and amount.

Код ТМЦ	Ім'я	Кількість	ОД.ВМ	Ціна без ПДВ	Сума без ПДВ	ПДВ	з ПДВ	Рахунок	Ана
2000000000000002	Послуги з встановлення металевих дверей 2	9.00000	шт	1 000.00000	9 000.00		9 000.00	3612	
		9.00000			9 000.00		9 000.00		

Рис.2.3. Платформа MASTER: Бухгалтерія

До того ж, програмні продукти MASTER є надійною вітчизняною альтернативою російській 1С, завдяки багатооб'єктності продукту та ведення обліку багатьох юридичних осіб, можливості самостійного внесення змін у налаштування. Форматами використання даних продуктів є разове придбання продукту, або помісячний платіж за використання. В цій програмі достатній навчальний матеріал для самостійного вивчення системи, програмний продукт має інтуїтивно-зрозумілий інтерфейс, зі зручною ієрархією, розташуванням елементів, зручними кнопками навігації. Є необмежена кількість аналітик для аналітичного обліку, завдяки додаванню аналітик, не потрібно доповнювати план рахунків додатковими субрахунками. Достатнім є використання стандартних рахунків, які йдуть у довіднику у типовому програмному продукті. І як результат : компанія працює з тим переліком аналітик, який є зручним або потрібним [42].

Також в ГРК використовується «Checkbox.Каса» - це програмне касове рішення, яке широко використовується в Україні та пропонує альтернативу традиційним фізичним касовим апаратам. Розроблений, щоб допомогти підприємствам оцифрувати фінансові процеси, він напряду інтегрується з податковими органами України, спрощуючи звітність [43]. Програма працює з різними пристроями, від смартфонів до ПК, і інтегрується з понад 100 системами автоматизації, що робить його універсальним для різних бізнес-налаштувань. Усуває потребу у фізичному апаратному забезпеченні касового апарату, може працювати без підключення до Інтернету, зберігаючи дані локально та синхронізуючи після відновлення з'єднання. Має автоматизоване звітування, що в свою чергу спрощує закриття змін і генерацію необхідних фінансових звітів, надсилаючи дані квитанцій безпосередньо до податкових органів. Checkbox.Каса здобув популярність завдяки своїй гнучкості, простоті використання та відповідності фіскальним вимогам. Вигляд програмного РРО (ПРРО) в браузері Checkbox можна на рисунку 2.4.

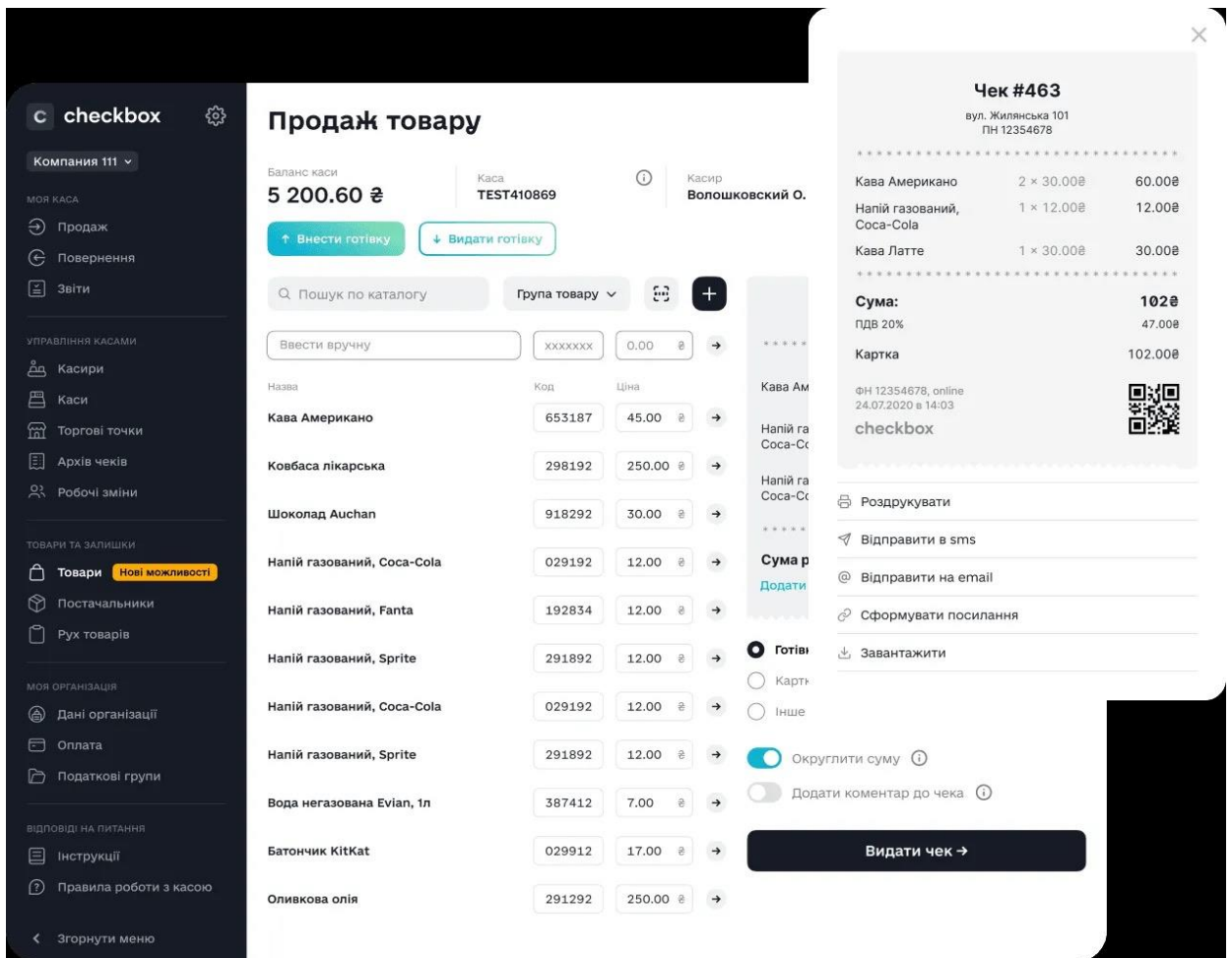


Рис. 2.4. Програмний РРО (ПРРО) в браузері Checkbox

Програма М.Е.ДОС в ГРК “Фортеця Гетьмана” використовується для полегшення електронного документообігу та дотримання нормативних вимог. Він пропонує комплексне рішення для автоматизації бізнес-процесів, насамперед зосереджене на електронній звітності та обміні документами. Ця система особливо корисна для роботи з податковими документами, відомостями про заробітну плату, рахунками-фактурами та іншими видами ділової документації, що забезпечує ефективну взаємодію з податковими органами та партнерами. Модулі програми також можна інтегрувати з різними системами бухгалтерського обліку [44].

Ресторан ГРК “Фортеця Гетьмана” використовує систему xPOS, що спрямована на оптимізацію операцій, підвищення ефективності та покращення обслуговування клієнтів. Ключові особливості системи xPOS, це управління замовленнями та продажами, система дозволяє безперешкодно

керувати всім процесом продажу, починаючи від прийому замовлень і закінчуючи їх пересиланням на кухню, обробкою платежів і створенням чеків. Система підтримує різні режими обслуговування, включаючи обіди, винос і доставку, що робить її дуже зручною для ресторану. Функція «Кухонний монітор» відображає етапи підготовки замовлення в режимі реального часу, допомагаючи персоналу кухні та сервера ефективно координувати роботу.

Система надає докладні звіти про різні бізнес-показники, такі як “щасливі години”, чайові та середній розмір чека. Рішення xPOS є модульним, що дозволяє ресторану починати з базового пакету та розширювати функціональні можливості додатковими модулями за потреби, такими як управління запасами та маркетингові інструменти. Загалом, xPOS розроблено для підвищення ефективності роботи ресторану, одночасно підтримуючи зростання за рахунок прийняття рішень на основі даних і гнучких функцій керування клієнтами [45].

Керівництво завжди спілкується з працівниками та вивчає їх потреби, і швидко на них реагує. ГРК “Фортеця Гетьмана” використовує системи онлайн-бронювання, які дозволяють гостям легко зарезервувати номери через офіційний сайт або агрегатори бронювань, наприклад, Booking.com, що можна побачити на рисунку 2.5. Це полегшує процес для клієнтів і зменшує навантаження на адміністрацію готелю.

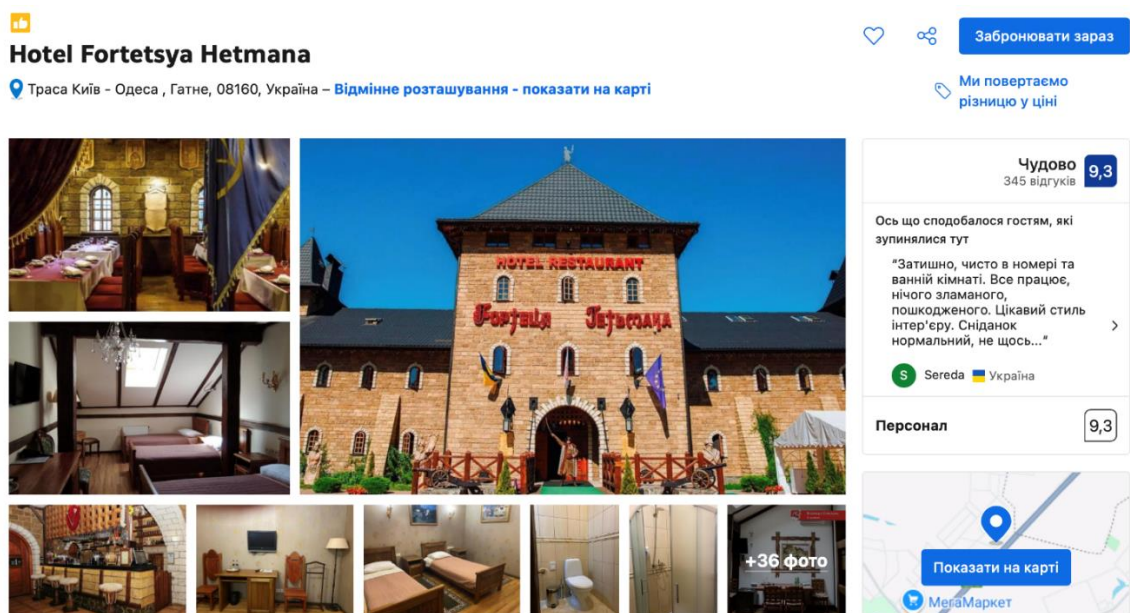


Рис.2.5. Сторінка ГРК “Фортеця Гетьмана” на платформі Booking.com

Використовується система управління номерним фондом, яка допомагає автоматизувати управління номерами, планування прибирання, реєстрацію гостей і управління розрахунками. Ці системи дозволяють адміністрації ефективніше контролювати всі операції в готелі:

- Стежити за наявністю та статусом номерів.
- Оптимізувати розподіл персоналу для прибирання і обслуговування.
- Вести облік витрат на додаткові послуги, такі як баня, ресторан або оренда окремих залів.

Для покращення відносин із клієнтами готель використовує системи управління відносинами з клієнтами (CRM). Це дозволяє персоналізувати обслуговування, пропонувати спеціальні знижки або бонуси постійним клієнтам. Також допомагає збирати дані про гостей для подальшого аналізу їхніх уподобань і потреб, автоматичне надсилання спеціальних пропозицій або привітань на свята, запам'ятовування індивідуальних запитів гостей для повторного візиту.

У готелі швидкий та стабільний Wi-Fi для комфортного перебування гостей, як у номерах, так і на території комплексу, забезпечуючи безперебійний доступ до мережі.

- Смарт-ТВ у номерах дозволяє гостям користуватися потоковими сервісами (Netflix, YouTube) або підключати свої пристрої до телевізора для перегляду контенту.

Для забезпечення безпеки на території готелю використовуються:

- Системи відеоспостереження для моніторингу громадських зон і підвищення безпеки гостей.
- Контроль в режимі реального часу за коридорами, дозволяє адміністрації оперативно відслідковувати, хто входив у номер та коли у разі потреби.

Обмежувальним фактором при впровадженні інновацій виступають ризики через військовий стан в країні. Вище керівництво щорічно відраховує

5% з отриманого чистого прибутку на підтримку ЗСУ, що є важливим та соціально відповідальним вчинком та наближає перемогу. Звісно, що при стабілізації ситуації відбудеться придбання нових технологій, модернізації існуючих, які б змогли значно підвищити продуктивність праці, оптимізувати внутрішні бізнес-процеси.

Інформаційні технології відіграють важливу роль у підвищенні ефективності управління готелем і забезпеченні максимального комфорту для гостей, але щоб стати дійсно передовою та технологічною компанією потрібно ще багато над чим працювати та удосконалювати свою діяльність і в соціальних мережах та враховувати сучасні реалії. Лише комплексний підхід до розвитку в усіх аспектах бізнесу дозволить йому успішно функціонувати, залишитись конкурентно спроможним та збільшити прибуток.

РОЗДІЛ 3

ОБГРУНТУВАННЯ ВИБОРУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ВПРОВАДЖЕННЯ В ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ГРК «ФОРТЕЦЯ ГЕТЬМАНА»

3.1. Теоретичне обґрунтування вибору інформаційних технологій для впровадження в обслуговування споживачів готельних послуг готелю

Існує широкий спектр інформаційних цифрових технологій, які дозволяють отримувати доступ, передавати, зберігати та змінювати дані через мережі. Інтернет, електронна пошта, веб-сайт, Wi-Fi, системи бронювання, SMS для сповіщень та рекламних акцій, обладнання (тобто комп'ютери, смартфони, планшети), програмне забезпечення, таке як планування ресурсів підприємства, комп'ютерні системи бронювання, глобальні системи розподілу, системи управління відносинами з клієнтами, системи управління готелем, мобільні додатки, а також платформи соціальних мереж є деякими прикладами ІТ-інструментів, які широко впроваджені у всій готельній індустрії [46].

Головна привабливість готельно-ресторанного комплексу «Фортеця Гетьмана» полягає в його автентичній атмосфері, в інтер'єрі і архітектурі середньовічного замку, що створюється за допомогою традиційних матеріалів та декору. Тому інтеграція сучасних технологій, таких як інтелектуальні пристрої або футуристична інфраструктура, порушує атмосферу та погіршує враження, якого гості прагнуть, обираючи таке місце для розташування. Мета - занурити відвідувачів в історичне та культурне середовище, а новітні технології можуть підірвати цю автентичність. Гості, які вирішили зупинитися в такому готелі, часто прагнуть отримати більш захоплюючий досвід «повернення до основ». Вони в більшості віддають перевагу чарівності та унікальності обстановки над зручністю сучасних технологій.

Архітектура та матеріали, які використовуються в ГРК «Фортеця Гетьмана» не достатньо сприяють встановленню передових технологій. Наприклад, товсті кам'яні стіни та традиційні дерев'яні балки заважатимуть

бездротовим сигналам, ускладнюючи встановлення багатьох інтелектуальних систем. Модернізація таких структур може також вимагати змін, які погіршують загальну естетику та функцію історичного дизайну.

Хоча новітні технології можуть запропонувати зручність і ефективність, все ж прагнення зберегти історичну автентичність, нормативні обмеження і міркування щодо витрат, особливо у часи повномасштабного вторгнення з великими ризиками для інвестицій, переважають уявні переваги. Через невизначеність щодо тривалості та наслідків війни готелю важко виправдати значні витрати на технології, оскільки немає гарантії швидкого чи стабільного прибутку. Під час війни адміністрація готелю надає перевагу іншим терміновим потребам над модернізацією технологій, таким як заходи безпеки, технічне обслуговування фізичних приміщень і надання базових послуг переміщеним особам. Можливість втрати цінного обладнання через інциденти, пов'язані з війною, відлякує готель від значних інвестицій у передову IT-інфраструктуру. Готель віддає перевагу використовувати наявні кошти для критичних потреб, а не витратити кошти на дорогу технологію, яка безпосередньо не вирішує нагальних проблем. Під час конфлікту увага часто зосереджується на реалізації економічно ефективних і гнучких рішень, які можуть задовольнити нагальні потреби та адаптуватися до обставин, що швидко змінюються. Тому для готельно-ресторанного комплексу “Фортеця Гетьмана” було запропоновано інформаційні технології та варіанти їх впровадження, що не тільки пропонують зручність для споживачів і готелю, а й не зіпсують його концепцію та мають низький економічний вплив на бюджет готелю.

QR-код (англ. Quick Response code) - це двовимірний штрих-код, який можна сканувати за допомогою смартфона або пристрою зчитування QR-кодів для швидкого доступу до інформації. Він складається з чорних квадратів, розташованих на білому фоні, у яких кодуються такі дані, як посилання на веб-сайти, текст або інший цифровий вміст, який можна отримати миттєво після сканування. У багатьох сучасних готелях QR-коди все частіше використовуються в номерах, щоб спростити та покращити обслуговування номерів.

Як працюють QR-коди для обслуговування номерів:

- QR-коди зазвичай відображаються в меню обслуговування номерів, на стійці адміністратора, на тумбочках або на друкованих картках у кімнаті. Гості просто сканують код за допомогою своїх смартфонів адже більшість пристроїв тепер мають вбудовані QR-сканери в камери.
- після сканування QR-код направляє гостя на онлайн-платформу чи в додаток, де вони можуть переглянути меню обслуговування номерів готелю. Меню часто інтерактивне, що дозволяє гостям переглядати різні варіанти, зокрема страви ресторану, напої бару та спеціальні пропозиції, до того ж кількома мовами.
- онлайн-платформа зазвичай дозволяє гостям налаштувати свої замовлення, наприклад, додаткові начинки, особливі інструкції, алергії у стравах, що забезпечує більш точний зв'язок з кухнею.
- після вибору бажаних послуг гості можуть оформити замовлення безпосередньо через ту саму платформу, без необхідності дзвонити в службу обслуговування номерів. Система також може пропонувати варіанти планування замовлень на певний час або додавання додаткових послуг.
- багато систем інтегрують варіанти оплати, що дозволяє гостям одразу оплачувати своє замовлення за допомогою кредитних карток, мобільних гаманців або стягувати вартість з рахунку свого номера.

Вигляд QR-коду на стійці реєстрації готелю можна побачити на рис. 3.1.



Рис.3.1. Вигляд QR-коду на стійці реєстрації готелю

QR-коди стали широко поширеним інструментом для покращення обслуговування гостей у готелях по всьому світу. Їх використання швидко розширилося, зокрема через пандемію COVID-19, яка прискорила потребу в безконтактних рішеннях у сфері гостинності. Готелі у всьому світі використовують QR-коди для безконтактної реєстрації заїзду та виїзду. Це скорочує час очікування на стійці реєстрації та мінімізує фізичний контакт, задовольняючи вподобання гостей для більш безпечного та спрощеного досвіду. Готелі все частіше використовують QR-коди як цифрові ключі для доступу до номерів. Після завершення процесу реєстрації гості отримують QR-код на своїх смартфонах, який можна відсканувати біля дверей, щоб розблокувати свої номери. Це усуває потребу у традиційних картах-ключачах, які можна втратити, розмагнітити або потребувати заміни, а також покращує безпеку, можна розглянути такий QR-код на рисунку 3.2.



Рис.3.2. QR-коди як цифровий ключ

QR-коди, розміщені в номерах, дозволяють гостям легко отримати доступ до різноманітних цифрових послуг. Багато готельних ресторанів і барів прийняли меню з QR-кодом як альтернативу традиційним друкованим меню.

Ця практика набула широкого поширення під час пандемії, оскільки мінімізує спільні контактні поверхні. Гості можуть відсканувати QR-код, щоб переглянути меню, зробити замовлення та, у деяких випадках, навіть оплатити рахунки, і все це зі своїх смартфонів.

У готелях, де проводяться конференції, заходи чи весілля, QR-коди використовуються, щоб надати відвідувачам розклад подій, карти місць проведення та оновлення. Це допомагає оптимізувати комунікацію та гарантує, що гості матимуть усю необхідну інформацію під рукою, не покладаючись на друковані матеріали.

QR-коди використовуються, щоб спонукати гостей залишати відгуки про своє перебування. Готелі розміщують QR-коди в різних місцях, наприклад, на стійках реєстрації, у номерах або на обідніх столах, пов'язуючи їх із онлайн-опитуваннями чи платформами для відгуків. Завдяки цьому готелям легше збирати відгуки та покращувати свої послуги на основі відгуків гостей, це можна розглянути на рисунку 3.3.



Рис. 3.3. QR-коди для відгуків

У всьому світі QR-коди використовуються для передачі інформації про здоров'я та безпеку гостям. У готелях відображаються QR-коди, які посилаються на цифровий вміст, як-от протоколи прибирання, процедури

надзвичайних ситуацій або місця тестування на COVID-19 та інше. Це гарантує, що гості будуть інформовані у зручний і доступний спосіб, особливо такий спосіб інформування актуальний в Україні після повномасштабного вторгнення в країну, на таких платформах можуть зазначатися місця для укриття та інформація щодо першої медичної допомоги постраждалим .

До того ж у деяких готелях QR-коди в номерах дозволяють гостям швидко повідомити про проблеми з обслуговуванням або запросити послуги з прибирання. Сканування коду спрямовує гостей до цифрової форми, де вони можуть указати свої запити, які потім автоматично надсилаються у відповідний відділ для виконання.

Деякі відомі світові готелі, які використовують QR-коди:

- Marriott International - об'єкти Marriott по всьому світу використовують QR-коди для мобільних реєстрацій, цифрових меню та просування винагород Marriott Bonvoy [50].
- Готелі Hilton [51] - компанія Hilton запровадила безконтактну реєстрацію заїзду та доступ до номерів через свою систему Digital Key, яка інтегрує технологію QR-кодів у багатьох своїх місцях.
- Готелі Accor [52] - готелі Accor запровадили QR-коди для харчування в номері, обслуговування номерів і доступу до інформації для багатьох брендів, таких як Sofitel і Novotel.

Отже, адаптація інформаційних технологій в обслуговуванні клієнтів ГРК «Фортеця Гетьмана» є важливим питанням, яке стоїть перед керівництвом закладу, тому що необхідно поєднати сучасність і автентичний історичний стиль готельно-ресторанного комплексу. Встановлено, що інтеграція сучасних технологій повинна відповідати особливостям архітектури і концепції закладу, уникати порушення історичної атмосфери, а також залишатися економічно виправданою. Зокрема, рекомендовано використання таких рішень, як QR-коди, які забезпечують гнучке та безконтактне обслуговування без значних витрат і впливу на інтер'єр. Такий підхід сприяє збереженню культурної автентичності закладу, покращенню якості обслуговування та підвищенню задоволеності клієнтів навіть в умовах складного економічного середовища.

3.2. Економічне обґрунтування запропонованих заходів впровадження інформаційних технологій

Впровадження системи QR-кодів для обслуговування готельних номерів ГРК «Фортеця Гетьмана» дає кілька економічних переваг, які можуть позитивно вплинути на роботу та прибутковість готелю.

В першу чергу QR-коди усувають потребу в друкованих меню і брошурах, що зменшує поточні витрати на папір, чорнило та повторний друк, коли потрібні оновлення. Це призводить до значної довгострокової економії, особливо при частому оновленні меню та рекламних матеріалів.

Автоматизація замовлень обслуговування номерів за допомогою системи QR-кодів зменшує потребу персоналу обробляти телефонні дзвінки та обробляти замовлення вручну. Це дозволяє готелям оптимізувати кількість персоналу, потенційно зменшуючи витрати на оплату праці або перерозподіл персоналу на виконання завдань, які більше стикаються з клієнтами або виконують додаткові завдання.

Система QR-кодів можливо розробити для сприяння підвищенню продажів у ГРК «Фортеця Гетьмана», пропонуючи додаткові одиниці товару при замовленні у ресторані, такі як напої, гарніри чи десерти. Це може спонукати гостей витратити більше грошей на замовлення. Система також може виділяти спеціальні акції або сезонні страви, що сприяє збільшенню продажів.

До того ж, завдяки автоматизації процесу обслуговування номерів замовлення передаватимуться безпосередньо на кухню без потенційних затримок або непорозумінь, пов'язаних із замовленнями по телефону. Інтеграція варіантів оплати в платформу QR-коду спростить процес виставлення рахунків, скорочуючи час, необхідний персоналу для обробки платежів або керування оплатою за номер. Це прискорює обіг замовлень і мінімізує ризик помилок в оплаті.

Легкість доступу до меню та розміщення замовлення за допомогою QR-коду покращує загальний досвід відвідувачів. Задоволені гості, швидше за все,

частіше замовлятимуть обслуговування номерів, залишатимуть позитивні відгуки та повертатимуться для наступного перебування, покращуючи репутацію готелю та рівень заповнюваності. У свою чергу, більша заповнюваність означає більший загальний дохід.

Системи QR-кодів мають високу масштабованість і можуть бути легко розширені, щоб включити додаткові послуги (наприклад, запити на прибирання чи бронювання ГРК «Фортеця Гетьмана») без необхідності серйозних змін інфраструктури. Ця гнучкість дозволить готелю постійно впроваджувати інновації та пропонувати більше послуг на одній і тій самій платформі, збільшуючи можливості отримання прибутку, зберігаючи при цьому низькі операційні витрати.

Впровадження системи QR-кодів для обслуговування номерів у готелі «Фортеця Гетьмана» вимагає ретельного планування та координації в кількох сферах. Нижче наведено основні компоненти та етапи налаштування цієї системи:

1. Цифрова інфраструктура. Центральною частиною системи є онлайн-платформа, де гості можуть отримати доступ до меню обслуговування номерів і зробити замовлення. Це може бути окремий розділ веб-сайту готелю або додаток. Він повинен містити такі функції:

- відображення меню обслуговування номерів, включаючи описи, ціни та параметри налаштування (наприклад дієтичні переваги, додатки до страв, тощо)
- платформа повинна підтримувати кілька мов, щоб задовольнити іноземних гостей
- мати безперебійний процес, коли гості можуть вибирати товари, налаштовувати замовлення та надсилати їх на кухню чи команду обслуговування
- можливість приймати онлайн-платежі за допомогою кредитних карток, мобільних гаманців або стягувати плату з рахунку кімнати.
- надійний Wi-Fi необхідний, щоб гості могли легко сканувати QR-коди та отримати доступ до платформи

- мати зручний для мобільних пристроїв інтерфейс, оскільки більшість гостей використовуватимуть смартфони для сканування QR-кодів, меню потрібно оптимізувати для мобільних пристроїв. Це означає простий інтуїтивно зрозумілий дизайн, яким легко керувати навіть на невеликих екранах.

2. Генерація QR-коду. Для кожної кімнати чи секції готелю знадобляться унікальні QR-коди, які посилаються безпосередньо на меню обслуговування номерів або форму замовлення. Їх можна створити за допомогою онлайн-інструментів або спеціалізованого програмного забезпечення.

3. Фізичне розміщення QR-коду.

- QR-коди слід розміщувати у видних і легкодоступних місцях у кімнатах. Найчастіше розміщують на приліжкових тумбах або столах.
- QR-коди мають бути розроблені відповідно до естетики готелю та надруковані на міцних матеріалах, щоб витримувати зношування.

4. Бекенд інтеграція. Для ефективної обробки замовлень систему необхідно підключити до команди кухні готелю та служби обслуговування номерів. Для цього потрібна система, яка сповіщає персонал про розміщення нових замовлень, в ідеалі з детальною інформацією про кімнату, елементи замовлення та будь-які спеціальні запити. Сповіднення (через SMS або внутрішні програми) про надходження нових замовлень і, можливо, оновлення в режимі реального часу щодо статусу замовлення (наприклад, «виконується» або «доставлено»).

5. Платіжна система. Для можливості гостям оплатити відразу після замовлення обслуговування номерів, знадобиться безпечний платіжний шлюз, інтегрований у платформу замовлення. Цей шлюз має приймати кредитні картки, мобільні способи оплати та, можливо, міжнародні валюти. Як альтернатива, система повинна дозволяти гостям стягувати плату за замовлення зі свого номера.

6. Безпека та конфіденційність даних. Платформа, яка використовується для замовлень і платежів має бути безпечна, із шифруванням для захисту даних гостей, особливо платіжної інформації. При обслуговуванні іноземних гостей, важливо, щоб система відповідала місцевим і міжнародним нормам

конфіденційності даних, таким як GDPR.

7. Маркетинг і спілкування з гостями. У номерах повинні бути чіткі інструкції, щоб пояснити, як сканувати QR-код, отримати доступ до меню та зробити замовлення. Це може бути так само просто, як маленька картка поруч із QR-кодом із покроковим посібником. Після розміщення замовлення система може включити опцію для гостей, щоб залишити відгук про обслуговування, їжу або їхні загальні враження. Це допомагатиме готелю покращити свої послуги та швидко вирішити будь-які проблеми.

Впровадження системи QR-кодів для обслуговування номерів в готелі ГРК «Фортеця Гетьмана» передбачає кілька складових витрат, включаючи програмне забезпечення, обладнання та поточне обслуговування. Загальна остаточна вартість може значно відрізнятись залежно від складності системи та конкретних вимог закладу. Нижче наведено детальний розподіл потенційних витрат, пов'язаних із цим впровадженням:

1. Програмне забезпечення для створення та керування QR-кодом. Базові генератори QR-кодів можна використати безкоштовно, але послуги динамічного QR-коду з функціями відстеження та оновлення в реальному часі зазвичай варіюються від 10 до 50 доларів США на місяць (близько 410–2050 грн/місяць). Орієнтовно від 4920 до 24600 грн/рік, в залежності від обраної послуги.

2. Розробка платформи розміщення меню та замовлення. Розробка спеціальної веб- або мобільної платформи для керування замовленнями обслуговування номерів буде однією з найбільших витрат. В Україні вартість веб-розробки коливається, тому орієнтовна вартість буде в середньому дорівнювати від 50 000 до 200 000 грн на розробку платформи.

Наймання професійних дизайнерів для створення інтуїтивно зрозумілого та візуально привабливого інтерфейсу меню, оптимізованого для мобільних пристроїв коштує від 10 000 до 50 000 грн.

Крім того, можливо використати готову платформу замовлення обслуговування номерів, яка містить QR-коди. Зазвичай вартість підписки становить від 2 000-10 000 гривень на місяць. Вартість на рік від 24 000 до 120

000 грн/рік за стороннє рішення.

3. Апаратне забезпечення (планшети або комп'ютери для персоналу). В ГРК “Фортеця Гетьмана” персонал має та використовує планшети та комп'ютери для роботи у готелі, на кухні присутні принтери для друку замовлень, естімейт для даного готелю (5-10 пристроїв) при необхідності додаткові підходящі базові планшети коштують від 5000 до 10 000 грн.

4. Високошвидкісний Інтернет та інфраструктура Wi-Fi. В готелі вже є інфраструктура Wi-Fi, додаткових витрат може не бути. Однак, якщо керівництво вирішить, що потрібне оновлення, вартість може становити від 2000 до 20 000 грн за потужніші маршрутизатори та покращення мережі. Додаткові точки доступу для забезпечення надійного покриття Wi-Fi на всій території готелю для полегшення безперешкодного доступу для гостей коштують від 2000 до 10000 грн. За точку.

Щомісячна плата за інтернет-послуги залежить від реобраного провайдера, але в середньому коштують від 300 до 1500 грн/місяць або від 3600 до 18 000 грн/рік.

5. Вивіски та витрати на друк. Розробка та друк довговічних табличок із QR-кодом для кімнат і місць загального користування. Вартість дизайну та друку різна, але може коливатися від 20 до 100 грн за знак. Для готелю “Фортеця Гетьмана” на 26 номерів: від 500 до 2500 грн за якісну вивіску, включаючи додаткові вивіски для місць загального користування.

6. Технічне обслуговування та оновлення програмного забезпечення. Для регулярних оновлень, усунення несправностей і оновлення вмісту платформи меню може знадобитися постійна технічна підтримка. Контракти на технічне обслуговування програмного забезпечення можуть становити від 5 000 до 20 000 грн/місяць залежно від складності системи та постачальника послуг.

7. Інтегрована система замовлення та оплати. Ліцензування існуючого програмного забезпечення для керування обслуговуванням номерів або розробка індивідуального рішення, яке інтегрується з кухнею готелю та системою виставлення рахунків вартує від 20 000 до 100 000 грн. А інтеграція

безпечних платіжних шлюзів (наприклад, Visa, MasterCard, мобільні гаманці) для полегшення безперебійних транзакцій від 10 000 до 30 000.

8. Безпека даних і відповідність. Впровадження надійних заходів безпеки для захисту даних гостей і забезпечення дотримання правил захисту даних коштує від 10 000 до 50 000 грн (разово) та від 2 000 до 10 000 грн/місяць.

9. Навчання персоналу та налагодження робочого процесу. Програми навчання, проведення тренінгів для персоналу за для ефективного використання нової системи, створення посібників, відповідей на поширені запитання та посібників із підтримки для допомоги персоналу та гостям у використанні системи QR-кодів, все разом з документацією та допоміжними матеріалами коштуватиме від 7 000 до 30 000 гривень.

10. Маркетинг і спілкування з гостями та механізм зворотного зв'язку. Створення та розповсюдження матеріалів, які пояснюють гостям, як користуватися системою QR-кодів та маркетинг нової системи обслуговування номерів із QR-кодом через внутрішні рекламні акції, електронні листи та соціальні мережі разом дорівнює 6 000 – 25 000 гривень. Інтеграція модуля зворотного зв'язку в систему QR-кодів для ефективного збору та аналізу відгуків гостей коштуватиме від 5 000 до 15 000 гривень.

Загальну середню вартість впровадження системи QR-кодів для обслуговування номерів в готелі ГРК “Фортеця Гетьмана” можна розглянути у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1. Загальна середня вартість впровадження системи QR-кодів для обслуговування номерів в готелі ГРК “Фортеця Гетьмана”

Послуга	Орієнтовна вартість (грн)
1	2
Створення та керування QR-кодом	14 760 (початкова)
Розробка платформи	125 000 (початкова)
Інтеграція замовлення та оплати	80 000 (початкова)
Покращення Інтернету та Wi-Fi	27 800 (початкова)
Вивіски та витрати на друк	46 800 (початкова)
Дизайн меню	30 000 (початкова)

Продовження таблиці 3.1

1	2
Навчання персоналу	20 500 (початкова)
Обладнання та пристрої	40 000 (початкова)
Постійне технічне обслуговування та підтримка	12 500 на місяць
Безпека даних і відповідність	30 000 (початкова) + 6 000 на місяць
Маркетинг і спілкування з гостями та механізм зворотного зв'язку	15 500 + 10 000 (початкова)
Загальна початкова вартість впровадження	438 360
Поточні щомісячні витрати	18 500

Надані витрати є приблизними на 2024 рік в Україні і можуть змінюватися залежно від складності обраної системи та конкретних вимог до налаштування. Також ціни можуть коливатися залежно від вибору постачальників програмного забезпечення та якості послуг. Початкові витрати охоплюють налаштування, розробку та закупівлю апаратного забезпечення, тоді як поточні витрати включають обслуговування, підтримку та оновлення.

В Україні, де триваюча війна представляє значні виклики для готельного бізнесу, є альтернатива у виборі готової платформи для обслуговування номерів із QR-кодами замість розробки індивідуальної платформи, адже з огляду на підрахунки вартості, розробка власної платформи обслуговування номерів є дорогим і трудомістким процесом. Під час війни готель вже зіткнувся з фінансовими обмеженнями через зниження туризму та операційні проблеми. Готові платформи мають нижчу початкову вартість, мінімальну плату за встановлення та ціноутворення на основі підписки, що робить їх більш бюджетним варіантом. До того ж у такій кризовій ситуації, як війна, час має важливе значення і створення нової платформи з нуля може зайняти місяці або навіть більше. Готову платформу можна швидко розгорнути, що дозволить готелю практично негайно запровадити систему обслуговування номерів на основі QR-коду.

Готові платформи добре перевірені наявними користувачами та підтверджені надійністю. Постачальники постійно випускають оновлення,

виправляють помилки та додають нові функції, гарантуючи, що система залишається функціональною та актуальною. Багато готових платформ пропонують інтеграцію з іншими системами управління готелем, такими як системи управління нерухомістю (PMS), платіжні шлюзи та інструменти зворотного зв'язку з гостями. Ця інтеграція сприяє плавній роботі, обміну даними та безперебійній роботі гостей. Під час війни підтримувати ІТ-інфраструктуру може бути складно. Готові платформи постачаються зі спеціалізованими групами підтримки, які надають технічну допомогу, що особливо цінно, якщо місцевий ІТ-персонал обмежений або недоступний. Для систем, створених на замовлення, технічне обслуговування повністю лягатиме на готель, що потенційно може призвести до перебоїв у обслуговуванні, якщо виникнуть проблеми.

Використання готової платформи дозволить готелю зосередитися на основних видах діяльності, таких як покращення обслуговування гостей і адаптація до ситуації, а не вкладати час і ресурси в розробку програмного забезпечення. Однією з найпопулярніших таких платформ в Україні є Choice QR, якою під час війни користуються багато ресторанів та готелів [53].

Choice QR - це платформа, розроблена українськими підприємцями, покликана допомогти ресторанам, готелям і готельному бізнесу оцифрувати свої послуги та оптимізувати роботу. Платформа надає комплексне рішення для обслуговування номерів і управління ресторанами за допомогою QR-кодів. Використовуючи QR-коди, гості можуть отримати доступ до онлайн-меню, розміщувати замовлення та здійснювати платежі безпосередньо зі своїх смартфонів. Платформа Choice QR пропонує різні тарифні плани для готелів і ресторанів України для оцифрування своїх послуг, їх можна розглянути у Додатку Б [54]. Для готелю ГРК «Фортеця Гетьмана» найкращим вибором буде використання стандартного плану послуг в який входить:

- QR онлайн-меню та розширене налаштування;
- Сайт закладу;
- Відгуки від гостей;

- Оплата замовлення за QR-кодом біля столу;
- Підтримка багатомовного меню (ручний переклад);
- Власні рекламні та промо-банери;
- Доставка та замовлення на виніс;
- Застосунок Business Choice для прийому та обробки замовлень (iOS, Android);
- Онлайн та офлайн платежі (Visa, MasterCard, Apple Pay, Google Pay);
- Чайові для всіх типів замовлень;
- Виклик офіціанта;
- Безконтактне замовлення до столу та Room service для готелів;
- Супровід власного менеджера;
- Маркетингові налаштування;
- Інтеграція з POS-системою Poster.

Для готелів в Україні, особливо під час війни, що триває, впровадження Choice QR є більш вигідним, ніж розробка спеціальної платформи, адже це пропонує готове рішення, яке включає інтеграцію з платіжними системами, автоматичний переклад меню на кілька мов і підключення до POS-систем. До того ж при необхідності можливо придбати у компанії готові та налаштовані планшети для персоналу. Таким чином використання даної платформи коштуватиме готелю 980 гривень на місяць за стандартний пакет послуг, в який входять всі потрібні функціонали для якісного обслуговування гостей в ГРК "Фортеця Гетьмана". Впровадження Choice QR допоможе швидко підвищити ефективність обслуговування, знизити операційні витрати та адаптуватися до мінливих умов з мінімальними інвестиціями в ІТ-ресурси. Крім того, це усуває витрати, пов'язані з підтримкою та оновленням спеціальної платформи, що робить його практичним вибором для готелю, що перебуває у невизначених обставинах.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Інтеграція інформаційних технологій (ІТ) у готельну індустрію докорінно змінила спосіб надання та споживання послуг, сприяючи значному прогресу в операційній ефективності, задоволеності гостей та розвитку бізнесу. У цій дипломній роботі було досліджено ключову роль ІТ у обслуговуванні споживачів готельних послуг, досліджено їх різноманітні застосування, переваги та проблеми. Завдяки застосуванню цифрових інструментів готелі розширили свою здатність відповідати мінливим очікуванням клієнтів, оптимізувати процеси управління та адаптуватися до динаміки ринку.

Інформаційні технології є не просто додатковим доповненням, а необхідністю для готелів, які прагнуть залишатися конкурентоспроможними у світі, що стрімко цифровізується. Від платформ онлайн-бронювання та мобільних додатків до систем управління та рішень для безконтактного обслуговування, ІТ стали центральними для кожного аспекту діяльності готелю.

Важливість ІТ була ще більше підкреслена під час криз, таких як пандемія COVID-19 і війна в Україні, коли цифрові інструменти допомогли готелям підтримувати безперервність і адаптуватися до нових вимог охорони здоров'я, безпеки та логістики. Безконтактні технології, віртуальні послуги та комунікаційні платформи в реальному часі стали необхідними для забезпечення безпеки та зручності гостей при мінімізації фізичної взаємодії. Ця адаптивність демонструє стійкість готельної галузі за підтримки надійних ІТ-рішень.

Незважаючи на значні переваги, впровадження ІТ у готельній індустрії також представляє проблеми. Проблеми, пов'язані з безпекою даних, системною інтеграцією, навчанням персоналу та необхідністю постійного оновлення, створюють перешкоди, які необхідно вирішити. Однак ці проблеми можна пом'якшити шляхом ретельного планування, інвестицій у кібербезпеку, постійного розвитку персоналу та співпраці з постачальниками технологій. Потенціал для майбутніх технологічних досягнень, таких як

штучний інтелект та інше, пропонує ще більше можливостей для покращення готельних послуг.

Впровадження системи QR-кодів для обслуговування номерів в українських готелях може значно покращити враження від відпочинку гостей, оптимізувати роботу та потенційно збільшити дохід готелю. Хоча початкові інвестиції можуть становити приблизно 438 360 тис. гривень на 2024 рік, а поточні щомісячні витрати становитимуть 18 500 тис. гривень, вигоди з точки зору ефективності, економії коштів і задоволеності гостей переважитимуть ці витрати. Впровадження системи QR-кодів для обслуговування номерів вимагає поєднання технологій, навчання персоналу та продуманого дизайну. Гарантуючи, що система проста у використанні для гостей, добре інтегрована в кухню ресторану готелю та платіжні системи, а також підтримується надійним Інтернетом, готель зможе підвищити ефективність своїх операцій з обслуговування номерів, підвищити задоволеність гостей і скоротити витрати з часом.

Як альтернатива, готелю пропонується використання готової платформи Choice QR, що в свою чергу надає практичне, рентабельне та більш економне рішення для ГРК «Фортеця Гетьмана» під час війни в Україні. Це забезпечить надійне обслуговування, зменшить операційне навантаження та дозволить готелю швидше реагувати на виклики, спричинені триваючою війною без ризикованих фінансових вкладень в порівнянні з розробкою власної платформи.

Перелік рекомендацій для готелю ГРК «Фортеця Гетьмана» для впровадження технології QR-кодів для обслуговування номерів:

- Оцініть конкретні вимоги готелю, включаючи кількість номерів, демографічний склад гостей та існуючу інфраструктуру.
- Зверніться до багатьох постачальників програмного забезпечення, обладнання та послуг розробки, щоб порівняти ціни та пропоновані послуги.
- Розгляньте пілотне впровадження системи QR-кодів у кількох кімнатах або на одному поверсі, щоб оцінити її ефективність і зібрати відгуки перед повномасштабним впровадженням.
- Інвестуйте у високоякісний дизайн меню та переконайтеся, що

система інтуїтивно зрозуміла для гостей, підвищуючи загальну задоволеність і рівень адаптації.

- Виділіть достатні ресурси для комплексного навчання персоналу, щоб забезпечити безперебійну роботу та мінімізувати збої під час перехідного періоду.
- Переконайтеся, що заходи безпеки даних є надійними, щоб захистити інформацію гостей і відповідати місцевим нормам захисту даних.

Загалом, інтеграція інформаційних технологій у обслуговування споживачів готельних послуг є трансформаційною силою, яка змінює ландшафт гостинності, роблячи його більш ефективним, орієнтованим на гостя та стійким. Готелі, які використовують ІТ, мають кращі можливості адаптуватися до змін у поведінці споживачів, оптимізувати свою роботу та надавати чудові послуги. Оскільки цифрові інновації продовжують розвиватися, майбутнє готельної індустрії, ймовірно, побачить ще більш нові рішення, які ще більше підвищать рівень обслуговування гостей, оптимізують управління та підтримають стале зростання. Інтеграція QR-кодів у систему обслуговування гостей готелю забезпечує практичні переваги за рахунок підвищення зручності, підвищення ефективності обслуговування, зниження витрат і підтримки безконтактного середовища. Ця технологія не тільки відповідає очікуванням сучасних гостей щодо цифрових послуг, але й дозволяє готелям працювати ефективніше та стабільніше. Ретельне планування, вибір постачальника та поетапне впровадження можуть допомогти знизити витрати та забезпечити успішну інтеграцію системи QR-кодів у діяльність готелю ГРК «Фортеця Гетьмана».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Sunny Sun, Patrick Lee, Rob Law. Impact of cultural values on technology acceptance and technology readiness. *International Journal of Hospitality Management*, Volume 77, January 2019, Pages 89-96. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.06.017>.
2. Dimitrios Buhalis, Rosanna Leung. Smart hospitality—Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, Volume 71, April 2018, Pages 41-50. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011>.
3. Hotel industry worldwide - statistics & facts [official website] URL: <https://www.statista.com/topics/1102/hotels/#topicOverview> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
4. Hospitality industry statistics to have on your radar 2024. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry-statistics> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
5. TrustYou Q3 2023 Global Hospitality Statistics. URL: <https://www.trustyou.com/blog/research/global-hospitality-statistics-2023/>
6. Ukraine set to build 45 new hotels by 2026. URL: <https://english.nv.ua/business/the-new-hotels-to-be-build-in-ukraine-in-the-next-2-years-50455583.html> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
7. 11 Mirrors Design Hotel. [official site]. URL: https://www.instagram.com/11mirrors_hotel/ (дата звернення: жовтень 2024 р.).
8. What is GDPR, the EU's new data protection law? URL: <https://gdpr.eu/what-is-gdpr/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
9. Santiago Melián-González, Jacques Bulchand-Gidumal. A model that connects information technology and hotel performance. *Tourism Management* Volume 53, April 2016, Pages 30-37. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.005>.

10. Bilgihan A., Okumus F., “Khal” Nusair K., Joon-Wuk Kwun D. Information technology applications and competitive advantage in hotel companies, *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, Vol. 2 No. 2, pp. 139-153. <https://doi.org/10.1108/17579881111154245> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
11. Hotel Jumeirah Burj Al Arab [official website]. URL: <https://www.jumeirah.com> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
12. Hotel Atlantis The Palm [official website]. URL: <https://www.okku.com/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
13. Mouzaek, E., Marzouqi A.A., Alaali N., Salloum S. A., Aburayya A., Suson R. An Empirical Investigation of the Impact of Service Quality Dimensions on Guests Satisfaction: A Case Study of Dubai Hotels. *The Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, (2021), pp. 1186–1199. DOI: 10.47750/cibg.2021.27.03.160.
14. Kichan Nam, Christopher S. Dutt, Prakash Chathoth, Abdelkader Daghfous, M. Sajid Khan. The adoption of artificial intelligence and robotics in the hotel industry: prospects and challenges. *Electronic Markets*, Volume 31, pages 553–574, (2021).
15. Saad Ali Musallam Abdulla1, Gamal S. A. Khalifa, Abuelhassan E. Abuelhassan, Badruddin Bin Nordin, Abhijit Ghosh, Amiya Bhaumik. Advancement of Destination Service Quality Management Technology in Tourism industry. *JOURNAL OF CRITICAL REVIEWS VOL 7, ISSUE 11, 2020*. URL: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/82705926/197-1595580615-libre.pdf> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
16. Alzoubi H. M., Vij M., Vij A., Hanaysha J. R. What leads guests to satisfaction and loyalty in UAE five-star hotels? Ahp analysis to service quality dimensions. *enlightening tourism. A Pathmaking Journal*, (2021), 102-135. <https://doi.org/10.33776/et.v1i1.5056>.
17. Mohammed T. Nuseira, Ahmad Aljumah. Digital Marketing Adoption Influenced by Relative Advantage and Competitive Industry: A UAE Tourism Case

Study. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, Volume 11, Issue 2, 2020. URL: https://ijicc.net/images/vol11iss2/11247_Nuseir_2020_E_R.pdf (дата звернення: жовтень 2024 р.).

18. Albaity M, Melhem SB. Novelty Seeking, Image, and Loyalty – The mediating Role of Satisfaction and Moderating Role of Length of Stay: International Tourists“ Perspective. *Tour. Manag. Perspect.* 2019;23:30–37.

19. João Reis, Nuno Melão, Juliana Salvadorinho, Bárbara Soares, Ana Roset. Service robots in the hospitality industry: The case of Henn-na hotel, Japan. *Technology in Society*, Volume 63, November 2020, 101423. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101423>.

20. Pilar Talón-Ballester, Lydia González-Serrano, Cristina Soguero-Ruiz, Sergio Muñoz-Romero, José Luis Rojo-Álvarez. Using big data from Customer Relationship Management information systems to determine the client profile in the hotel sector. *Tourism Management*, Volume 68, October 2018, Pages 187-197. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.03.017>.

21. Laura Fuentes-Moraleda, Patricia Díaz-Pérez, Alicia Orea-Giner, Ana Muñoz- Mazón, Teresa Villacé-Molinero. Interaction between hotel service robots and humans: A hotel-specific Service Robot Acceptance Model. *Tourism Management Perspectives*, Volume 36, October 2020, 100751. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100751>.

22. Xiao Hu, Tianyu Ying, Brent Lovelock, Sarah Mager. Sustainable water demand management in the hotel sector: a policy network analysis of Singapore. *Journal of Sustainable Tourism*, Volume 27, 2019 Issue 11. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1652621>.

23. RoomRaccoon’s Hotel Reservation Software [official website]. URL: <https://roomraccoon.co.uk/reviews/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

24. VingCard [official website]. URL: <https://www.vingcard.com/en> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

25. ASSA ABLOY Global Solutions [official website]. URL:

- <https://www.assaabloyglobalsolutions.com/en> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
26. OpenKey - Hospitality's Leading Digital Key [official website]. URL: <https://www.openkey.co/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
27. Amazon Alexa [official website]. URL: <https://alexa.amazon.com/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
28. Crestron [official website]. URL: <https://www.crestron.com/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
29. Control4 [official website]. URL: <https://www.control4.com/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
30. Asksuite [official website]. URL: <https://asksuite.com/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
31. Zingle від Medallia [official website]. URL: <https://www.medallia.com/products/concierge/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
32. TrustYou [official website]. URL: <https://www.trusty.com/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
- 33 Amadeus. HotSOS [official website]. URL: <https://www.amadeus-hospitality.com/service-optimization-software/hotsos-housekeeping/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
34. Revinate [official website]. URL: <https://www.revinate.com/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
35. Margaryta Boiko, Mariia Kulyk, Svitlana Bondar, Liudmyla Romanchuk, Tetiana Lositska. Consumer engagement in the conditions of business digitization: A case study of the hotel industry in Ukraine. Problems and Perspectives in Management (2023), 21(3), 113-124. DOI:10.21511/ppm.21(3).2023.09.
36. Zhalinska I.V. Current approaches to hotel service quality management: their development and state in Ukraine. Zhytomyr Polytechnic State University (2022). URL: <http://eztuir.ztu.edu.ua/123456789/8047> (дата звернення: жовтень 2024 р.).
37. Pidgirna Valentyna, Filipchuk Natalia. Development of the tourist services

market in Ukraine under conditions of transformation changes. *GeoJournal of Tourism & Geosites* (2020), Vol 30, Issue 2, pp. 794. DOI: 10.30892/gtg.302spl03-507.

38. Impact of Russia's invasion of Ukraine . URL: <https://hotelsmag.com/news/impact-of-russias-invasion-of-ukraine/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

39. War in Ukraine: aftershocks for travel and hospitality. URL: <https://servicedapartmentnews.com/features/russia-ukraine-aftershocks-travel-hospitality/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

40. На початку війни готельний бізнес України обвалився на 90%. Чи є надія на відновлення. URL: <https://forbes.ua/company/na-pochatku-viyni-gotelniy-biznes-ukraini-obvalivsyia-na-90-chi-e-nadiya-na-vidnovlennya-14102022-9033> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

41. MASTER: Бухгалтерія - платформа для ведення бухгалтерського й управлінського обліку. URL: <https://www.antonpiskun.pro/masterbuhgalteriya-platforma-dlya-vedennya-buhgalterskogo-j-upravlinskogo-obliku/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

42. Програмний продукт для автоматизації бухгалтерського обліку MASTER. URL: https://masterbuh.com/?utm_medium=cpc&utm_source=google&utm_campaign=Search_Brand_Master&utm_term=master (дата звернення: жовтень 2024 р.).

43. Checkbox.Каса [official website]. <https://checkbox.ua/checkbox-kasa/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

44. М.Е.Дос [official website]. <https://medoc.ua/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

45. xPOS [official website]. <https://xpos.ua/ua/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

46. Imane Ezzaouia, Jacques Bulchand-Gidumal. Factors influencing the adoption of information technology in the hotel industry. An analysis in a developing country. *Tourism Management Perspectives*, Volume 34, April 2020. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100675>.

47. Pageloot. Генератор QR-кодів Google Review. URL: <https://pageloot.com/uk/google-review-qr-code-generator/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

48. QR Codes in Hotels for a better customer experience. URL: <https://qrplanet.com/blog/article/hotel-qr-code> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

49. QR Code: Lösungen für Restaurants, Bars und Hotels. URL: <https://plaszke-consulting.com/2020/07/qr-code-loesungen-fuer-restaurants-bars-und-hotels.html> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

50. Marriott Bonvoy [official website]. URL: <https://www.marriott.com/default.mi> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

51. Hilton Kyiv [official website]. URL: <https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

52. Accor [official website]. URL: <https://all.accor.com/a/en.html> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

53. Choice [official website]. URL: <https://choiceqr.com/uk/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

54. Тарифи Choice QR. URL: <https://choiceqr.com/uk/pricing/> (дата звернення: жовтень 2024 р.).

ДОДАТКИ

Додаток А

№	Назва покоїв	Категорія	Розміщення	Вартість (сніданок включено)
200	Гетьмана М.Ханенка	Стандарт 1-місний	Single	1380,00
201	Графині С. Потоцької	Стандарт двомісний	Double	1800,00
202	Гетьмана П.Дорошенка	Стандарт двомісний	Double	1800,00
203	Гетьмана М.Потоцького	Стандарт двомісний	Double	1800,00
204	Гетьмана П.Орлика	Стандарт двомісний	Twin	1800,00
205	Гетьмана Я.Собесьького	Стандарт двомісний	Double	1800,00
206	Гетьмана К.Розумовського	Стандарт двомісний	Twin	1800,00
207	Гетьмана І.Мазепи	Стандарт двомісний	Twin	1800,00
208	Гетьмана П.Сагайдачного	Стандарт двомісний	Twin	1800,00
209	Полковника М.Галагана	Стандарт двомісний	Twin	1800,00
211	Покої Сотника	Стандарт 1-місний	Single	1380,00
214	Короля Польщі Владислава IV	Напівлюкс	Double	2100,00
215	Покої Хана Гірея	Напівлюкс	Double	2100,00
216	Князя Святослава	Делюкс	Double	2640,00
218	Покої Гетманші	Люкс	Double	3300,00
220	Покої Султана Сулеймана	Делюкс	Double	2640,00
300	Гетьмана М.Дорошенка	Стандарт 1-місний	Single	1380,00
301	Гетьмана І.Скоропадського	Стандарт двомісний	Twin	1800,00
302	Гетьмана Д.Многогрішного	Стандарт двомісний	Twin	1800,00
303	Гетьмана І.Виговського	Стандарт тримісний	Tripl	2750,00
304	Гетьмана Б.Хмельницького	Люкс дворівневий	Double	4000,00
305	Гетьмана Д.Апостола	Стандарт тримісний	Tripl	2750,00
306	Запорозьких козаків	“Сімейний” 7-місний	Family	4250,00
307	Гетьмана П.Тетері	Стандарт двомісний	Twin	1800,00

308	Задунайських козаків	“Сімейний” 6-місний	Family	4250,00
309	Гетьмана А.Брюховецького	Стандарт двомісний	Twin	1800,00
310	Донських козаків	Економ 7-місний	MBR	850/місце

Додаток Б

Послуга що входить у вартість	Тариф та вартість			
	<i>Basic</i> 350 грн/місяць	<i>Standart</i> 980 грн/місяць	<i>Smart</i> 1575 грн/місяць	<i>Pro</i> 2450 грн/місяць
QR онлайн-меню та розширене налаштування	+	+	+	+
Сайт	+	+	+	+
Відгуки від гостей	+	+	+	+
Оплата замовлення за QR-кодом	+	+	+	+
Підтримка багатомовного меню (ручний переклад)	+	+	+	+
Власні рекламні та промо-банери	+	+	+	+
Доставка та замовлення на виніс	-	+	+	+
Застосунок Business Choice для прийому та обробки замовлень (iOS, Android)	-	+	+	+
Онлайн та офлайн платежі (Visa, MasterCard, Apple Pay, Google Pay)	-	+	+	+
Чайові для всіх типів замовлень	-	+	+	+
Виклик офіціанта	-	+	+	+
Безконтактне замовлення Room service для готелів	-	+	+	+
Супровід власного менеджера	-	+	+	+
Маркетингові налаштування	-	+	+	+

Інтеграція з POS-системою Poster	-	+	+	+
Інтеграція з маркетплейсам и Glovo та Bolt	-	-	+	+
Розширена аналітика (по замовленням власна доставка, самовивіз, Glovo, Bolt)	-	-	+	+
Інтеграція з Glovo On Demand	-	-	+	+
Інтеграція з службою таксі Uklon	-	-	+	+
База клієнтів	-	-	+	+
Бронювання столу онлайн / Бронювання столів через Google	-	-	+	+
Система лояльності	-	-	+	+
Можливість підключення власного домену	-	-	+	+
Інтеграція з POS системами (Sygve (iiko), R-keeper, Profit, Servio та інші). Синхронізація меню, замовлень, оплат	-	-	-	+
Об'єднання закладів мережі на одній сторінці	-	-	-	+
Автоматичний переклад меню (99 мов)	-	-	-	+
Додаток для вашого ресторану	-	-	-	+
Налаштування функціоналу	499 грн	499 грн	999 грн	999 грн

