

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

04.02– МКР. 1968 “С” 2023.10.30. 016. ПЗ

ТЕПЛЮК КАРІНА ВАДИМІВНА

2024 р.

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

ННІ неперервної освіти і туризму

УДК 338.48

ПОГОДЖЕНО
Директор
ННІ неперервної освіти і туризму

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

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри готельно-
ресторанної справи та туризму

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

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Система онлайн-бронювання 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

_____ Каріна ТЕПЛЮК
(підпис)

КИЇВ – 2024

**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
ТЕПЛЮК КАРІНІ ВАДИМІВНІ**

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

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

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

Тема магістерської кваліфікаційної роботи: **«Система онлайн-бронювання 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 системи онлайн-бронювання готельних послуг у діяльність готельних підприємств.

Об'єкт дослідження – процес впровадження та використання системи онлайн-бронювання готельних послуг у діяльності міні-готелю «Затишок».

Предмет дослідження – теоретичні та практичні підходи до використання системи онлайн-бронювання готельних послуг.

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

Розділ 1. Теоретичні аспекти системи онлайн-бронювання готельних послуг

1.1. Сутність та значення системи онлайн-бронювання готельних послуг

1.2. Сучасні види систем онлайн-бронювання готельних послуг

1.3. Вимоги до функціональності системи онлайн-бронювання сучасного готелю

Розділ 2. Оцінювання системи онлайн-бронювання готельних послуг у міні-готелі «Затишок», м. Київ

2.1. Організаційно-економічна характеристика міні-готелю «Затишок», м. Київ

2.2. Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища міні-готелю «Затишок», м. Київ

2.3. Аналіз системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок», м. Київ

Розділ 3. Шляхи удосконалення системи онлайн-бронювання готельних послуг міні-готелю «Затишок», м. Київ

3.1. Пропозиції по удосконаленню системи онлайн-бронювання у міні-готелю «Затишок», м. Київ

3.2. Розрахунок економічної ефективності запропонованих заходів.

Дата видачі завдання: 15 листопада 2023 р.

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

_____ Олена МОСКВІЧОВА
(підпис)

**Завдання прийняв до виконання
здобувач**

_____ Каріна ТЕПЛЮК
(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

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 онлайн-бронювання готельних послуг у діяльність готельних підприємств.

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 системи онлайн-бронювання готельних послуг, узагальнено існуючі напрацювання та надано власне бачення формування стратегії удосконалення системи онлайн-бронювання готельних послуг.

Використовуючи загальноприйняті підходи, проведено аналіз та оцінка системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок», м. Київ. Досліджено пропозиції по удосконаленню системи онлайн-бронювання у міні-готелю «Затишок», м. Київ 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 магістерської
кваліфікаційної роботи

Олена МОСКВІЧОВА

_____ (підпис, дата)

Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Магістерська кваліфікаційна робота здобувача _____ **Теплюк К.В.**
(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

_____ (підпис)

Завідувач кафедри

Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

_____ (підпис)

)
« _____ » _____ 2024 р.

АНОТАЦІЯ

Теплюк К.В. «Система онлайн-бронювання 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. – 86 с.

Анотація. Розглянуто теоретичні засади дослідження системи онлайн-бронювання готельних послуг, а саме: розкрито сутність та значення системи онлайн-бронювання готельних послуг; розглянуто сучасні види систем онлайн-бронювання готельних послуг; визначено вимоги до функціональності системи онлайн-бронювання сучасного готелю; надано організаційно-економічну характеристику міні-готелю «Затишок», м. Київ; проведено аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища міні-готелю «Затишок», м. Київ; здійснено аналіз системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок», м. Київ; запропоновано пропозиції по удосконаленню системи онлайн-бронювання у міні-готелю «Затишок», м. Київ; розраховано економічну ефективність запропонованих заходів.

Ключові слова: готельне господарство, онлайн-бронювання, системи онлайн-бронювання, інновації, мобільні додатки, інтеграція, Booking.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	12
1.1. Сутність та значення системи онлайн-бронювання готельних послуг	12
1.2. Сучасні види систем онлайн-бронювання готельних послуг	20
1.3. Вимоги до функціональності системи онлайн-бронювання сучасного готелю	29
РОЗДІЛ 2. ОЦІНЮВАННЯ СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У МІНІ-ГОТЕЛІ «ЗАТИШОК», М. КИЇВ	36
2.1. Організаційно-економічна характеристика міні-готелю «Затишок», м. Київ	36
2.2. Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища міні-готелю «Затишок», м. Київ	45
2.3. Аналіз системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок», м. Київ	54
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ МІНІ-ГОТЕЛЮ «ЗАТИШОК», М. КИЇВ	63
3.1. Пропозиції по удосконаленню системи онлайн-бронювання у міні-готелю «Затишок», м. Київ	63
3.2. Розрахунок економічної ефективності запропонованих заходів	75
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	88
ДОДАТКИ	94

ВСТУП

Пандемія COVID-19 у 2020 р. дала поштовх до розвитку цифрових технологій у сфері готельно-ресторанного господарства, а відкрите військове вторгнення у 2022 р. активізувало даний процес. В умовах криз та біфуркацій на перший план виходить можливість надання клієнтам дистанційного обслуговування. Закладам готельного господарства практично не можливо це забезпечити, оскільки послуги щодо проживання споживаються безпосередньо на місці. Однак окремі процеси можна повністю автоматизувати та забезпечити онлайн-комунікацією, зокрема в частині бронювання. Для цього існує велика кількість сучасних як індивідуальних, так і масових систем, використання яких надає змогу забезпечувати можливість онлайн-бронювання.

Для більшості великих закладів готельних господарств системи онлайн-бронювання є звичною справою. Вони давно усвідомили ефективність та значення таких систем. Водночас кардинально інша ситуація з невеликими закладами готельного господарства, які відчувають хронічний дефіцит фінансових ресурсів та намагають економити на будь-яких заходах. Однак сучасні тенденції вимагають від закладів готельного господарства удосконалювати свої бізнес процеси, формувати ефективну систему онлайн-бронювання. Саме зазначеним визначається актуальність обраної теми.

Слід зауважити, що вивчення питання систем онлайн-бронювання 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 систем онлайн-бронювання, їх можливості, тенденції та тренди на ринку готельних послуг. Проте у працях цих вчених акцентовано увагу здебільшого

на великих готелях, тоді як не до кінця дослідженим залишається питання організації системи онлайн-бронювання на малих закладах готельного господарства.

Гіпотеза дослідження. Впровадження сучасних систем онлайн-бронювання готельних послуг сприяє підвищенню ефективності обслуговування клієнтів, зростанню рівня їхньої задоволеності та збільшенню доходів готелів.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є розроблення та обґрунтування теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо впровадження, використання та удосконалення системи онлайн-бронювання готельних послуг у діяльність готельних підприємств.

- У межах даної мети поставлено до виконання такі завдання: –
- розкрити сутність системи онлайн-бронювання готельних послуг;
 - розглянути сучасні види систем онлайн-бронювання готельних послуг; – визначити вимоги до функціональності системи онлайн-бронювання сучасного готелю;
 - надати організаційно-економічну характеристику міні-готелю «Затишок», м. Київ;
 - провести аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища міні-готелю «Затишок», м. Київ;
 - здійснити аналіз системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок», м. Київ;
 - запропонувати пропозиції по удосконаленню системи онлайн-бронювання у міні-готелю «Затишок», м. Київ;
 - розрахувати економічну ефективність запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження є процес впровадження та використання системи онлайн-бронювання готельних послуг у діяльності міні-готелю «Затишок».

Предмет дослідження є теоретичні та практичні підходи до використання системи онлайн-бронювання готельних послуг.

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

Інформаційну базу дослідження становлять офіційні статистичні дані Державної служби статистики України, звіти та внутрішні дані міні-готелю «Затишок», які характеризують його діяльність у 2021-2023 рр., матеріали представлені у мережі Інтернет.

Методичною основою випускної кваліфікаційної роботи є комплекс загальнонаукових і спеціальних методів: теоретичного узагальнення, історичний, порівняльного аналізу, індукції та дедукції, аналізу та синтезу, розрахунково-аналітичні методи, опитування та інтерв'ю, планування та прогнозування, графічні та табличні, наукового припущення тощо.

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

- уточнено сутність поняття «системи онлайн-бронювання» та класифікацію сучасним системам онлайн-бронювання готельних послуг;
- визначено історичні етапи становлення та розвитку систем онлайн-бронювання готельних послуг;
- запропоновано анкету для оцінювання системи онлайн-бронювання у закладі готельних послуг.

Практичне значення одержаних результатів. Отримані результати дослідження мають практичне значення, яке полягає у розробці конкретних заходів щодо впровадження системи онлайн-бронювання у діяльність міні-готелю «Затишок» з урахування особливостей його діяльності. Також у роботі наведено розрахунок економічного ефекту від запропонованих заходів, що

підтверджує економічну доцільність їх впровадження у практичну діяльність міні-готелю «Затишок» та інших закладів готельного господарства.

Апробація результатів роботи і публікації. Результати дослідження апробовані на двох міжнародних конференціях: Міжнародній науково-практичній онлайн-конференції «Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти», яка відбулась 16-17 травня 2024 року у м. Київ та Міжнародній науково практичній конференції «Фінансово-економічні, соціальні та правові аспекти розвитку регіонів: загрози та виклики», яка відбулась 24 травня 2024 р. у м. Чернівці. За результатами конференцій опубліковані тези доповіді: «Системи онлайн бронювання готельних послуг» та «Інвестиційне забезпечення інноваційного розвитку готельних підприємств в Україні в воєнний період».

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається з вступу, 3 розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи складає 112 сторінок.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність та значення системи онлайн-бронювання готельних послуг

Сучасні клієнти готельних послуг є вибагливими, які вимагають швидкості, зручності та доступності у процесі свого обслуговування. Однією з ключових аспектів, що задовольняє їхні потреби у закладах готельного господарства, є наявність системи онлайн-бронювання. Ці системи стають все більш популярними завдяки сучасним тенденціям цифровізації, розвитку штучного інтелекту та ІТ-індустрії в цілому. Крім того, пандемія COVID-19 та повномасштабна війна в Україні підкреслюють важливість надання можливості клієнтам у онлайн-бронювання, дистанційній взаємодії з обраним готелем [9].

Онлайн-бронювання готельних послуг дозволяє клієнтам зручно та ефективно забронювати вільні номери з будь-якого місця у декілька кліків за допомогою смартфона чи іншого цифрового гаджета. Також системи онлайн-бронювання надають клієнтам доступ до широкого вибору інформації, можливості перегляду відгуків та способів оплати, що робить процес бронювання більш прозорим і простим.

Системи онлайн-бронювання готельних послуг є головним феноменом сучасної сфери гостинності, які зробили процес вибору та резервування житла більш доступним, зручним і прозорим для споживачів по всьому світу. Історія появи та розвитку цих систем прямо пов'язана з комп'ютеризацією, виникненням та поширенням мережі інтернету.

Досліджуючи історію виникнення систем онлайн-бронювання

готельних послуг варто відзначити, що відправною точкою стали 50-ті та 60ті роки минулого століття. У той час почали з'являтися перші системи для бронювання авіаквитків, що запустило старт широкомасштабних досліджень та робіт по розвитку цих систем й розширення їх дії на заклади готельної індустрії.

Масове впровадження систем онлайн бронювання у сферу готельного бізнесу розпочалося на початку 90-х років, трохи пізніше – у туристичних компаніях, коли інтернет став широко доступним для користувачів [20]. У цей же період почали з'являтися глобальні системи онлайн-бронювання, такі як Expedia та Booking.com. Це був значний крок уперед, оскільки клієнти отримали змогу самостійно шукати, порівнювати й бронювати готелі в режимі реального часу з будь-якого часового поясу [17].

З початку 2000-х років розвиток мобільних технологій і поширення смартфонів значно розширили доступність систем онлайн-бронювання. З'явилися мобільні додатки, що зробило процес бронювання ще зручнішим і доступнішим у будь-який час і в будь-якому місці. Сучасні системи онлайн-бронювання інтегруються з іншими цифровими платформами, такими як соціальні мережі та системи управління клієнтськими відносинами (CRM), що дозволяє ще краще задовольняти потреби клієнтів і підвищувати ефективність управління готельними послугами.

Вивчаючи історію виникнення та розвитку систем онлайн-бронювання готельних послуг, схематично виділимо ключові періоди на рис. 1.1

Історія розвитку та виникнення систем онлайн-бронювання готельних послуг демонструє поступову еволюцію від перших комп'ютерних систем бронювання в 1960-х роках до сучасних багатофункціональних платформ. Розвиток систем онлайн-бронювання не зупиняється. Сучасним трендом є інтеграція штучного інтелекту, який значно покращує користувацький досвід, забезпечує персоналізацію пропозицій і пришвидшує процеси бронювання.

Штучний інтелект дозволяє аналізувати великі обсяги даних, передбачати потреби клієнтів, оптимізувати ціноутворення та надавати рекомендації в режимі реального часу. Ці технології відкривають нові можливості для індустрії гостинності, роблячи процес бронювання ще більш зручним, ефективним і орієнтованим на користувача [43].

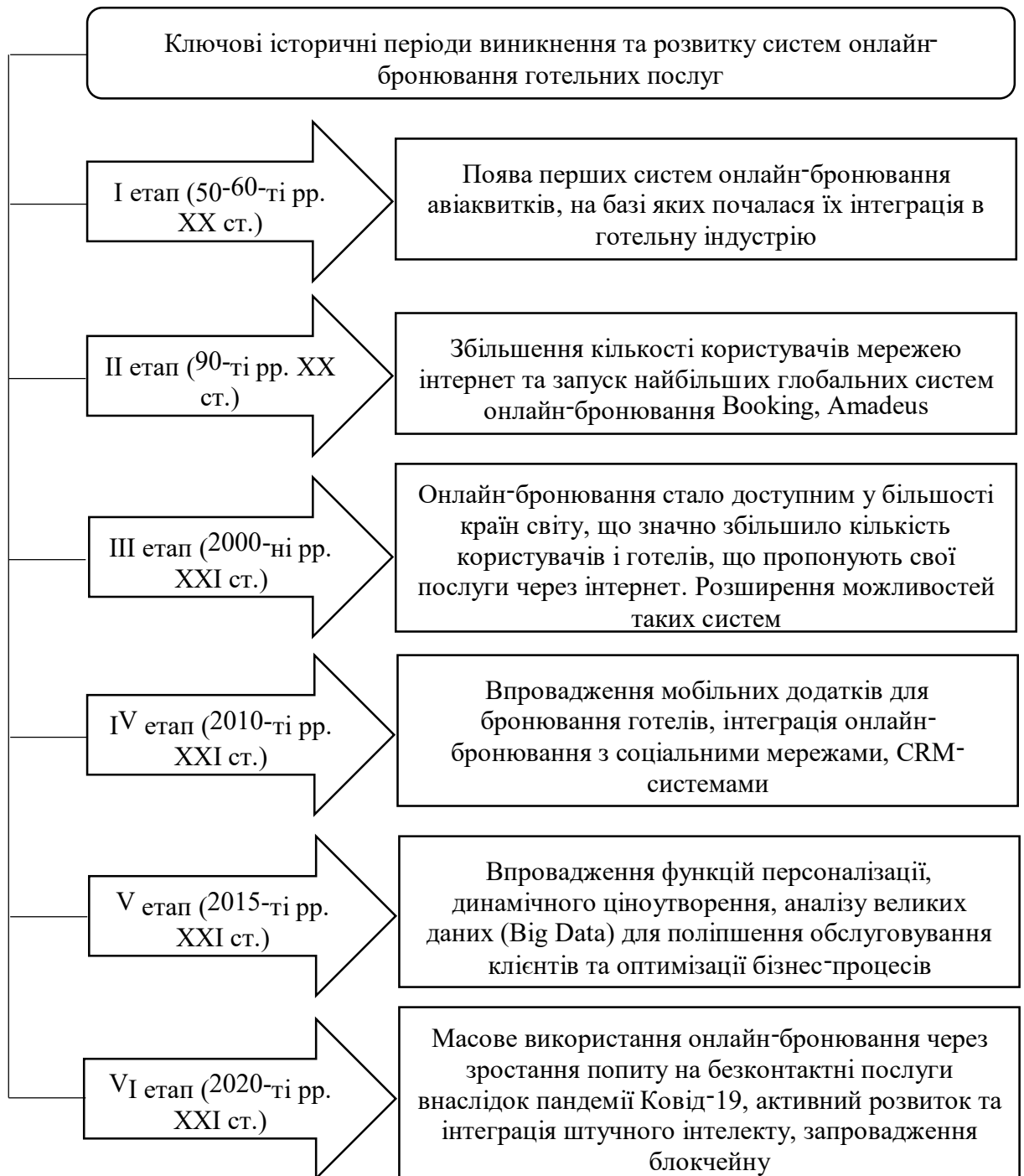


Рис. 1.1. Ключові історичні періоди виникнення та розвитку систем онлайн-бронювання готельних послуг

Джерело: побудовано автором на основі [17-18, 43]

Процес розвитку систем онлайн-бронювання готельних послуг активно триває, постійно ведуться роботи по їх удосконаленні відповідно до досягнень науки та техніки. Можна спрогнозувати, що надалі їх розвиток відбуватиметься у частині інтеграції з іншим програмним забезпеченням закладів гостинності, розширення спектра послуг, які зможе сучасний споживач в одній системі забронювати тощо [18].

Варто зазначити, що питання систем онлайн-бронювання привертають увагу великої кількості вчених. У науковій фаховій літературі активно ведуться дослідження щодо можливостей систем онлайн-бронювання готельних послуг, напрямків їх удосконалення та визначення їх сутності. Огляд наукової літератури дозволив виділити декілька аспектів трактування поняття «системи онлайн-бронювання» (рис. 1.2).

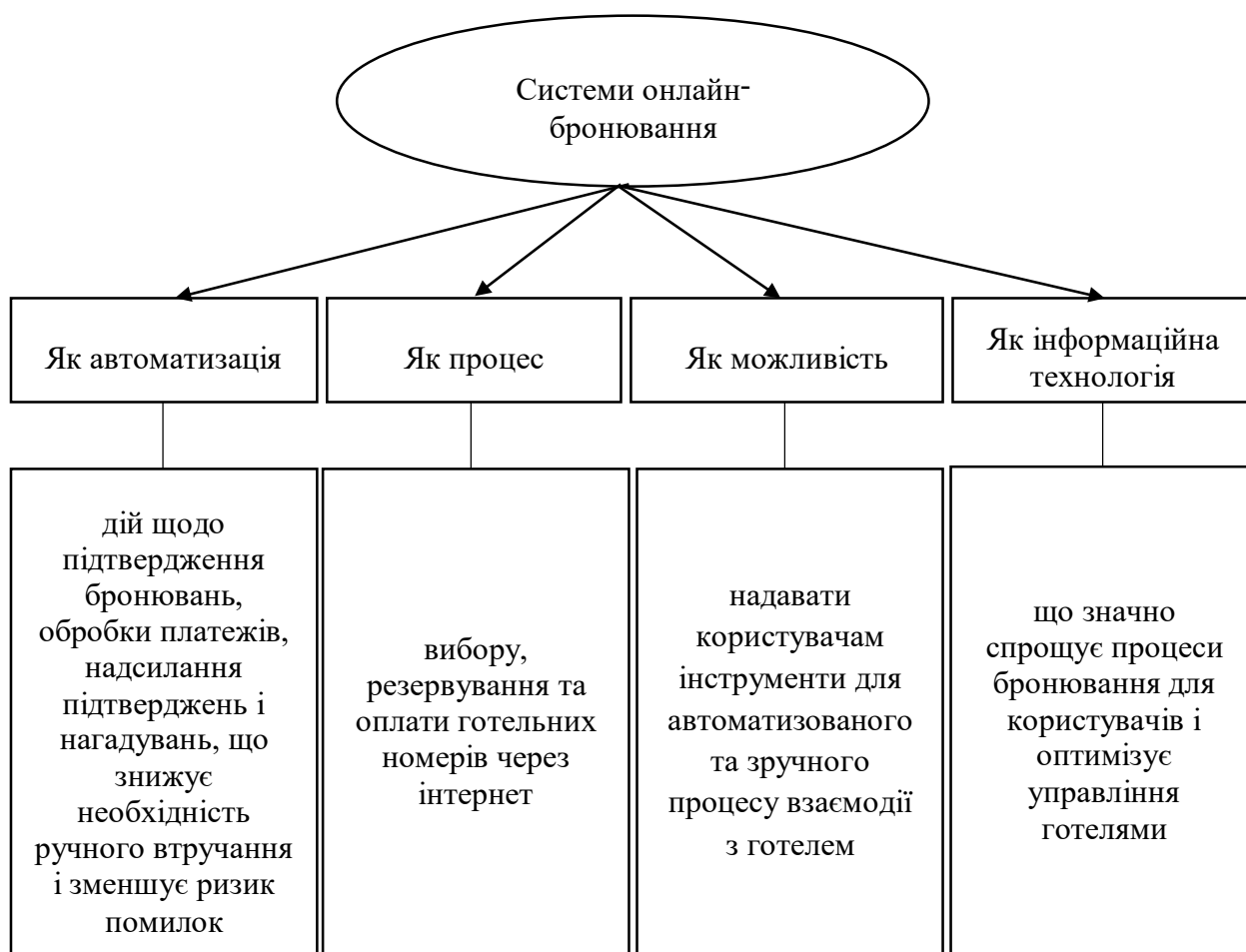


Рис. 1.2. Аспекти трактування поняття «системи онлайн-бронювання»

Джерело: побудовано автором на основі [5, 43]

Аналіз представлених у науковій літературі визначень дозволяє зробити висновок про те, що поняття «системи онлайн-бронювання» є багатограним, оскільки його можна визначати з різних підходів. На основі узагальнення наукових підходів нами запропоноване власне визначення: система онлайн-бронювання готельних послуг – сучасне технологічне рішення, яке працює на базі програмного забезпечення та дозволяє автоматизувати процеси бронювання готельних послуг через інтернет-платформи, веб-сайт, мобільний додаток та інші технології.

Станом на сьогодні не можна уявити готельний заклад, який би не надавав можливості онлайн-бронювання. Така можливість може надаватися через власний веб-сайт, чат-бот в соціальних месенджерах чи глобальних

мережах. Зокрема, у глобальній мережі Booking представлена велика база готелів по всій Україні, через яку можна здійснювати бронювання. Головною вимогою для створення такої системи бронювання є інвестиції закладів гостинності у технологічні рішення. Адже кожна система онлайн-бронювання працює на базі спеціалізованого програмного забезпечення, яке пропонує зручний інтерфейс, можливості взаємодії споживача та готелю, онлайн-бронювання, постійного зв'язку, приймання онлайн-платежів тощо. Чим більше готель інвестує у розвиток системи онлайн-бронювання, тим вона відповідає потребам сучасності та пропонує широкий спектр послуг [43].

Нині активно відбувається інтеграція систем онлайн-бронювання з туристичними агентствами, ресторанами, аеропортами, службами таксі та доставлення й іншими суміжними галузями. Відповідно до чого система онлайн-бронювання дозволяє споживачу в одній системі отримати потрібну інформацію, здійснити бронювання/замовлення тощо. Також трендом сучасності є розробка чат-ботів, зокрема на базі телеграму, що дозволяє споживачу в будь-який час отримати вичерпну інформацію, консультацію. Такий чат-бот працює за допомогою штучного інтелекту та може проконсультувати споживача з найбільш поширених питань.

Система онлайн-бронювання дозволяє готелю не лише надавати всім учасникам ринку оперативну і достовірну інформацію про ціни та кількість вільних місць у будь-який момент часу, але і надає можливість стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення. Система онлайн-бронювання дозволяє кожному користувачеві вибрати і забронювати найзручніший номер у будь-якому готелі світу. Основною перевагою таких систем є їх здатність забезпечувати потужний пошуковий інструмент для відбору готелів. Сьогодні численні веб-сайти пропонують своїм користувачам широкий каталог готелів, який включає сотні тисяч закладів по всьому світу [19].

Система онлайн-бронювання готельних послуг стала невіддільною частиною сучасної індустрії гостинності, забезпечуючи значну зручність як для споживачів, так і для готельних господарств. Вона дозволяє користувачам здійснювати бронювання номерів у готелях через Інтернет, що значно спрощує процес планування подорожей та управління резерваціями.

Основним значенням системи онлайн-бронювання є забезпечення зручності та швидкості. Клієнти можуть переглядати доступні варіанти номерів, порівнювати ціни, ознайомлюватися з відгуками інших гостей та здійснювати бронювання в будь-який час і з будь-якого місця, що значно економить час і зменшує потребу в особистих візитах до готелів чи телефонних дзвінках. Це також дозволяє легко планувати подорожі та забезпечувати підтвердження резервацій миттєво.

Для готелів системи онлайн-бронювання є важливим інструментом для оптимізації процесів управління бронюванням. Вони забезпечують автоматичний облік та оновлення інформації про доступність номерів, управління цінами та знижками, а також збирають дані про переваги та поведінку клієнтів. Зазначене дозволяє готелям краще управляти своїми ресурсами, підвищувати рівень обслуговування клієнтів та збільшувати ефективність маркетингових кампаній.

Додатково, системи онлайн-бронювання можуть покращити видимість готелів через інтеграцію з різними платформами, що розширює їхній ринок збуту та залучає нових клієнтів. Це також дозволяє готелям отримувати зворотний зв'язок від гостей, що може бути використано для підвищення якості обслуговування та вдосконалення сервісу.

Підсумовуючи зазначене у табл. 1.1 систематизовано основні переваги системи онлайн-бронювання з позиції готелю та клієнта.

Таблиця 1.1. Основні переваги системи онлайн-бронювання з позиції готелю та клієнта

З позиції готелю	З позиції клієнта
Забезпечує автоматизацію великої кількості адміністративної роботи	Надає можливість бронювати в будь-який час з будь-якого місця
Зменшення навантаження на працівників готелю	Онлайн-платформи дозволяють швидко порівнювати ціни, послуги та умови різних готелів
Автоматизація SMS та електронної пошти	Можливість ознайомлення з відгуками інших клієнтів
Співробітники закладу отримують інформування про нове бронювання, що дозволяє одразу підготувати кімнату, розподілити завдання та надати послуги клієнту якісно	Забезпечує негайне підтвердження резервації, що дозволяє уникнути непорозумінь і забезпечує впевненість у наявності номера
Дозволяє збирати та аналізувати дані про клієнтів, їх переваги та тенденції бронювання	Дозволяє клієнтам заощаджувати час на планування подорожей і зменшують потребу в особистій взаємодії з готелем
Зменшує ймовірність допущення помилок адміністрацією готелю	Забезпечує зручність для клієнта та варіативність у питанні бронювання
Підвищує імідж та сервіс готелю	Миттєва оплата замовлення

Джерело: побудовано автором на основі [19, 35]

Загалом, система онлайн-бронювання готельних послуг має велике значення як для споживачів, так і для постачальників послуг, адже вона забезпечує зручність, ефективність та доступ до широкого спектра можливостей, що сприяє розвитку індустрії гостинності та покращенню досвіду подорожей.

Таким чином, системи онлайн-бронювання готельних послуг суттєво трансформувала індустрію гостинності, надаючи користувачам зручний та ефективний спосіб резервування номерів. Вона забезпечує швидкий доступ до широкого спектра готелів, детальної інформації про їхні послуги, ціни та наявність номерів, що дозволяє клієнтам приймати обґрунтовані рішення. Працюють такі системи на базі програмного забезпечення та дозволяють клієнтам з будь-якої точки світу в будь-який час переглянути актуальні

пропозиції готелю, порівняти пропозиції та забронювати номер. Система онлайн-бронювання стала критично важливим інструментом у сучасному готельному бізнесі, який визначає його успіх на конкурентному ринку. Значення онлайн-бронювання для готельного бізнесу полягає у підвищенні його конкурентоспроможності та ефективності.

З розвитком інформаційних технологій та досягнень ІТ-індустрії системи онлайн-бронювання постійно удосконалюються, розширюється їх функціонал. Важливо розглянути сучасні види систем онлайн-бронювання готельних послуг.

1.2. Сучасні види систем онлайн-бронювання готельних послуг

Сучасні види систем онлайн-бронювання готельних послуг являють собою розвинуту систему технологій, що забезпечують зручний та ефективний процес резервування номерів у готелях для споживачів у всьому світі. Проведене ознайомлення з науковою літературою дозволило виявити, що сьогодні не існує єдиної класифікації систем онлайн-бронювання, що обумовлено кількома чинниками. По-перше, науковці та дослідники поки що не приділяли достатньої уваги формуванню чіткої та всеосяжної класифікації цих систем. Це частково пов'язано з тим, що онлайн-бронювання є відносно новою сферою досліджень, яка активно розвивається разом зі зростанням популярності Інтернету та інформаційних технологій.

По-друге, стрімкий розвиток інформаційних технологій та інновації в цій сфері призводять до появи нових систем онлайн-бронювання, які часто не вписуються в чинні класифікаційні рамки. Такі зміни роблять будь-яку спробу класифікації тимчасовою і потребують постійного оновлення. Нововведення, такі як мобільні додатки, інтеграція штучного інтелекту, персоналізовані пропозиції, лише ускладнюють завдання класифікації, створюючи все нові

підходи до бронювання, що відрізняються за своєю функціональністю та можливостями.

Вивчення доступних систем онлайн-бронювання готельних послуг дозволили виділити декілька їх видів, які наведено на рис. 1.3.

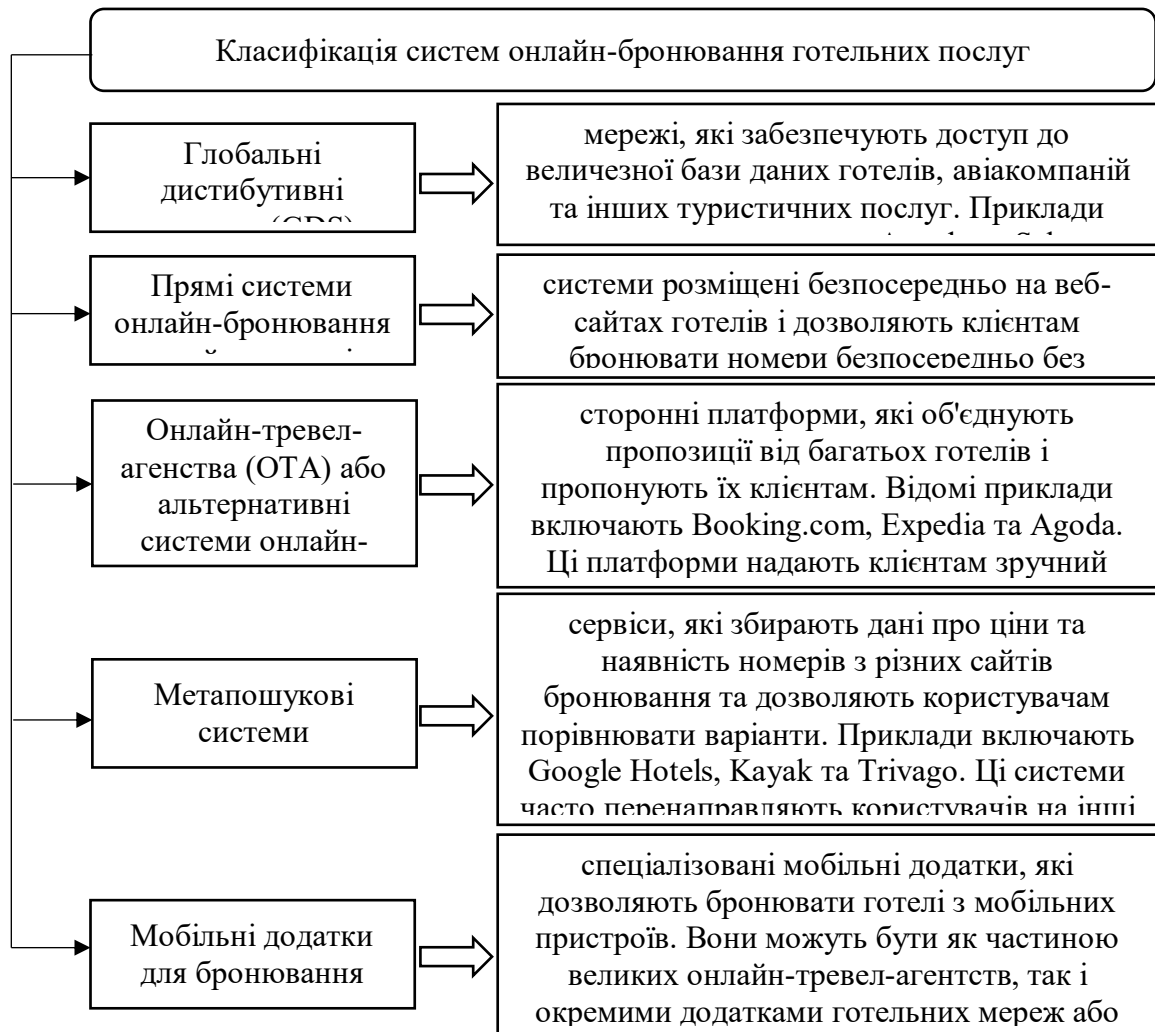


Рис. 1.3. Класифікація систем онлайн-бронювання готельних послуг

Джерело: побудовано автором на основі [5, 31, 35, 43]

Ще за однією класифікацією системи онлайн-бронювання поділяються на істинні та псевдоонлайн-бронювання.

Істинне онлайн-бронювання передбачає, що клієнт самостійно обирає, резервує та здійснює оплату за номер через системи ADS або безпосередньо

на веб-сайті готелю. Оплата проводиться з використанням платіжної картки, дані якої надсилаються безпосередньо до готелю. У результаті, через кілька секунд клієнт отримує ваучер, який підтверджує успішне здійснення бронювання.

Псевдоонлайн-бронювання (також «бронювання за запитом») має інший механізм: клієнт заповнює форму заявки на веб-сайті готелю, яка надсилається адміністратору для обробки. Після цього клієнт очікує певний час, доки співробітник служби бронювання не зв'яжеться з ним для підтвердження резервування номера [31].

В цілому можемо констатувати, що на сьогодні існує велика кількість систем онлайн-бронювання готельних послуг. Усі їх сучасні готелі мають можливість використовувати. Популярні готелі, як правило, мають власну систему онлайн-бронювання на веб-сайті, а також представлена інформація у глобальних дистрибутивних та інших системах. Останнім трендом є розробка власних мобільних додатків, чому сприяє використання споживачами смартфонів. Запуск такого мобільного додатку сприяє формуванню іміджу готелю, дозволяє зібрати необхідну інформацію про клієнта для персоналізації послуг, а також надає зручність потенційним споживачам. Розробка та запуск такого мобільного додатку є дорого вартісним процесом, тому не кожен готель має його.

Кожна система онлайн-бронювання готельних послуг подібна, оскільки їх головне призначення – надати можливість потенційним клієнтам можливість дистанційного резервування номера у готелі. Головні відмінності між системами онлайн-бронювання криються у їх функціональних можливостях, що включають: можливість інтеграції з соціальними мережами, управління відгуками, здійснення онлайн-платежів, у тому числі криптовалютою, надання додаткових послуг, перегляду віртуальних турів

готелів тощо. Розглянемо окремі найбільш поширені системи онлайн-бронювання готельних послуг.

І.М. Ковалевська та В.В. Тарасова у своєму дослідженні детально розглядають глобальні дистрибутивні системи, які виступають посередниками між споживачами готельних послуг та їх надавачами. Ці вчені виділяють 4 такі глобальні онлайн-системи [20]:

- Amadeus – надає доступ до систем бронювання постачальників (готелів) для агентств, розташованих переважно в Європі, Близькому Сході, Африці;

- Galileo/Apollo – надає доступ до 67 тис. агенцій;

- Sabre – онлайн система бронювання, що здійснює зв'язок постачальників із більш ніж 114 тис. агентствами по всьому світу;

- Worldspan – надає доступ до бази даних приблизно 700 постачальників по всьому світу.

На рис. 1.4 представлена схема взаємодії туристичних суб'єктів через глобальні системи резервування.

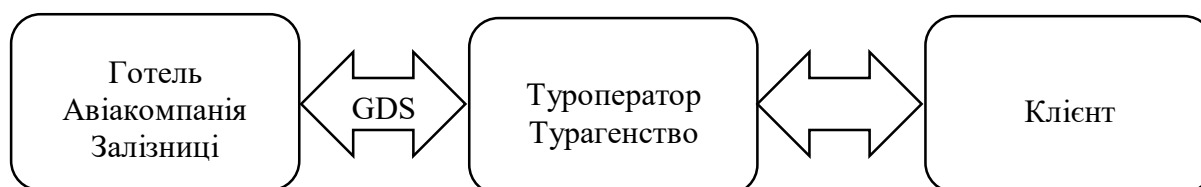


Рис. 1.4. Класифікація систем онлайн-бронювання готельних послуг

Джерело: складено автором на основі [5, 20].

Головна особливість глобальних дистрибутивних систем (GDS) бронювання готельних послуг полягає в їхній здатності забезпечувати централізований доступ до величезної кількості готелів, авіаліній, компаній з оренди автомобілів та інших туристичних послуг по всьому світу. Вони функціонують як посередники між постачальниками послуг і туристичними

агентствами, дозволяючи бронювати різні послуги через єдину платформу. В основному використовується професіоналами туристичної індустрії, такими як туристичні агентства, для бронювання готелів, авіаквитків, оренди автомобілів та інших туристичних послуг. Напрямку кінцеві споживачі, як правило, не мають доступу до таких систем і не можуть самостійно використовувати цю систему для бронювання послуг. Вони здійснюють бронювання через туристичні агентства, які використовують глобальні дистрибутивні системи для доступу до інформації та здійснення бронювань від імені своїх клієнтів.

І.О. Чуєва, С.Г. Жестков та А.В. Сидорук, що найбільш стрімко розвивають альтернативні системи онлайн-бронювання. На відміну від глобальних систем онлайн-бронювання альтернативні доступні безпосередньо для кінцевих споживачів, які без участі туристичних підприємств мають змогу здійснити бронювання. На сьогодні існують тисячі веб-сайтів, інтегрованих з такими системами, як booking.com та agoda.com. Останні роки ці компанії змагалися за лідерство на ринку, проте найбільший успіх принесла модель Booking.com. Цей сервіс надає можливість оплатити проживання безпосередньо при заселенні, що дозволило Booking.com зайняти провідні позиції у світі [40].

Прямі системи онлайн-бронювання на сайтах готелів дозволяють споживачам здійснювати бронювання безпосередньо через офіційний веб-сайт готелю, що забезпечує як простоту, так і зручність процесу. Використання прямих систем бронювання значно зменшує витрати готелів на комісії, які вимагають сторонні платформи. Крім того, така система дозволяє готелям контролювати процес бронювання, встановлювати власні умови, ціни та політику щодо клієнтів. Завдяки інтеграції з іншими системами управління готелем, пряме бронювання забезпечує ефективне управління номерами, запобігаючи надмірному бронюванню. Прямі системи бронювання також

дозволяють готелям збирати важливі дані про своїх клієнтів, що сприяє підвищенню якості обслуговування і персоналізації послуг.

У питанні дослідження систем онлайн-бронювання, які використовуються сучасними готелями вагомий внесок здійснили вчені А.В. Д'яконова, Л.А. Тітомир та К.О. Жовтяк [10]. Вони детально вивчили особливості онлайн-бронювання на вітчизняних готелів.

Згідно з їх дослідження такі готелі як «Atlantik», «M1», «NEMO Hotel Resort & SPA», «Hotel de Paris» використовують автоматизовану систему бронювання «Fidelio». Автоматизована система «Fidelio» забезпечує бронювання та продаж готельних номерів, формує фінансову та управлінську звітність, а також сприяє організації різних заходів, зокрема конференцій.

Система дозволяє своєчасно резервувати конференц-зали, які є в розпорядженні готелю. Однією з ключових особливостей «Fidelio» є її інтеграція з іншими системами, такими як автоматизовані мінібари, системи управління ресторанами, платне телебачення та електронні замки [10].

Готелі «Premier Hotel Odesa» та «Gagarin», використовують автоматизовану систему «Opera PMS». Така система складається з кількох модулів, які адаптуються та налаштовуються відповідно до вимог користувача. Основні модулі включають автоматизацію відділу продажів і маркетингу, управління службою приймання та розміщення гостей, оптимізацію прибутків, управління якістю обслуговування, централізоване бронювання, організацію заходів, інтернет-бронювання, а також інформаційну систему для обслуговування потреб гостей.

Метапошукові системи є ще однією важливою частиною сучасної онлайн-індустрії бронювання готельних послуг. До таких метапошукових систем відносяться: Google Hotel Finder, Trivago або Kayak, які дозволяють користувачам здійснювати пошук і порівняння цін на проживання в різних готелях та на різних платформах бронювання. Метапошукові системи

збирають інформацію з різних сайтів бронювання і надають її користувачам у зручному для порівняння вигляді. Це дозволяє клієнтам знайти найвигідніші пропозиції і прийняти рішення на основі доступних цін та умов проживання. Метапошукові системи не здійснюють бронювання безпосередньо, а перенаправляють користувачів на сайт або платформу для завершення процесу бронювання. Це робить метапошукові системи корисними як для користувачів, так і для готелів, які прагнуть підвищити свою видимість в інтернеті та залучити більше клієнтів [43].

Мобільні додатки для бронювання набули величезної популярності з розвитком смартфонів і планшетів, надаючи користувачам можливість здійснювати бронювання в будь-який час і в будь-якому місці. На рис. 1.5 наведено характеристику найбільш популярних мобільних додатків для онлайн-бронювання готельних послуг.

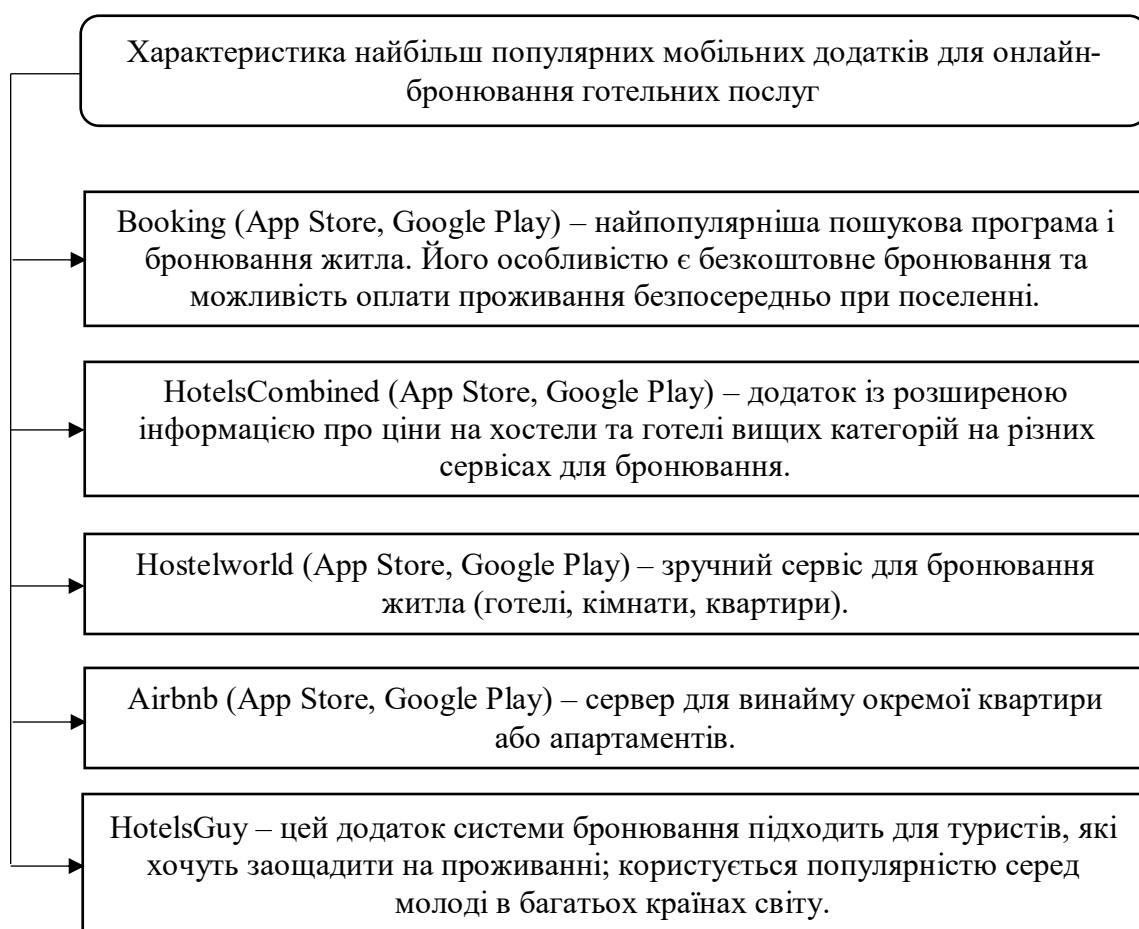


Рис. 1.5. Характеристика найбільш популярних мобільних додатків для онлайн-бронювання готельних послуг

Джерело: складено автором на основі [10].

Такі додатки, як Booking.com і Airbnb є одними з найбільш поширених платформ для бронювання житла через мобільні пристрої. Вони надають користувачам доступ до великої кількості варіантів проживання, функцій пошуку, зручних інтерфейсів та швидкого процесу бронювання. Мобільні додатки також часто включають додаткові функції, такі як відгуки користувачів, карти, які показують розташування готелів, і можливість збереження бронювання в офлайн-режимі. Вони сприяють не тільки зручності для користувачів, але й дозволяють готелям та іншим постачальникам житла охоплювати більшу аудиторію, залучаючи мобільних користувачів через спеціальні пропозиції та знижки.

Також існує тенденція створення та запуску мобільних додатків приватними готелями. Наприклад, мережа готелів Hilton розробила власний мобільний додаток, який включає функцію «Запит по прибуттю». Згідно з цією функцією, клієнти можуть замовити обслуговування в номері та вказати час прибуття, що дозволяє їм отримати послугу без затримок. Це не лише економить час клієнтів, зменшуючи їхню необхідність чекати на підготовку замовлення, але й забезпечує готелю інформацію про побажання гостей заздалегідь. Також мережа готелів Marriott використовує власний мобільний додаток, який забезпечує різноманітні функції для підвищення комфорту проживання клієнтів. Серед основних можливостей цього додатку [38]:

- цілодобовий чат, що дозволяє гостям передавати свої побажання персоналу в будь-який час і безпосередньо контактувати з партнерами готелю;
- мобільний ключ, який дозволяє відкривати номер за допомогою пристрою.

У віденському готелі RubyHotel впроваджено інноваційні цифрові технології безпосередньо в номери. Гостям надається планшет, який забезпечує доступ до цифрових газет, інформації про готель, інтернету, а також до застосунку для оформлення виїзду, перегляду відгуків і бронювання номерів на майбутнє. Гостям надається можливість обрати між реєстрацією через планшет або традиційним способом особисто. Це рішення дозволило готелю зменшити черги на рецепції та звільнити більше часу для персоналу, що сприяє підвищенню якості обслуговування гостей [14].

Таким чином, нині активно розвиваються й удосконалюються системи онлайн-бронювання. З входженням світу в епоху цифрового світу даний процес суттєво активізувався. На разі можна виділити 5 основних видів систем онлайн-бронювання: глобальні дистрибутивні системи (GDS), прямі системи онлайн-бронювання на сайтах готелів, онлайн-тревел-агентства (OTA) або альтернативні системи онлайн-бронювання, метапошукові системи, мобільні додатки для бронювання. Кожна з цих систем має свої особливості для використання, які детально розглянуті у роботі. Якусь окремо виділити систему онлайн-бронювання неможливо, оскільки кожна є індивідуальною та пропонує різні функціональні можливості, але основне їх призначення надати змогу клієнтам здійснювати дистанційне резервування готельних послуг. Існує тенденція за якої готельні підприємства комбінують різні способи та водночас використовують різні системи-онлайн бронювання, останнім часом триває процес активного впровадження мобільних додатків для бронювання.

Готельним підприємствам слід відстежувати останні тенденції, використовувати досягнення ІТ-індустрії та удосконалювати системи онлайн-бронювання, що впливає на їх загальну конкурентоспроможність. Зважаючи на розвиток ІТ-індустрії та постійне удосконалення систем онлайн-бронювання важливим вбачається визначення вимог до їх функціональності.

1.3. Вимоги до функціональності системи онлайн-бронювання сучасного готелю

Вимоги до функціональності системи онлайн-бронювання сучасного готелю мають велике значення в умовах швидкого розвитку інформаційних технологій, діджиталізації суспільства, зростання цифрової грамотності населення та вимог споживачів. Онлайн-бронювання стає стратегічним інструментом для готельних підприємств у пошуку нових шляхів конкурентоспроможності та залученні клієнтів. Системи онлайн-бронювання постійно еволюціонують, розширюючи свої функціональні можливості. Сьогоднішні вимоги до цих систем включають не лише можливість швидкого і зручного бронювання номерів, а й інтеграцію з різноманітними інформаційними системами готелю.

Основні аспекти функціональності включають автоматизовану обробку бронювань, онлайн-оплату, можливість вибору типу номера та додаткових послуг, інтеграцію з системами управління готельним бізнесом та забезпеченням безпеки даних клієнтів. Завдяки цим можливостям системи онлайн-бронювання сприяють підвищенню ефективності обслуговування гостей, покращенню маркетингових стратегій і зростанню прибутковості готелю [43].

На рис. 1.6 наведено типовий процес функціонування системи онлайн-бронювання.

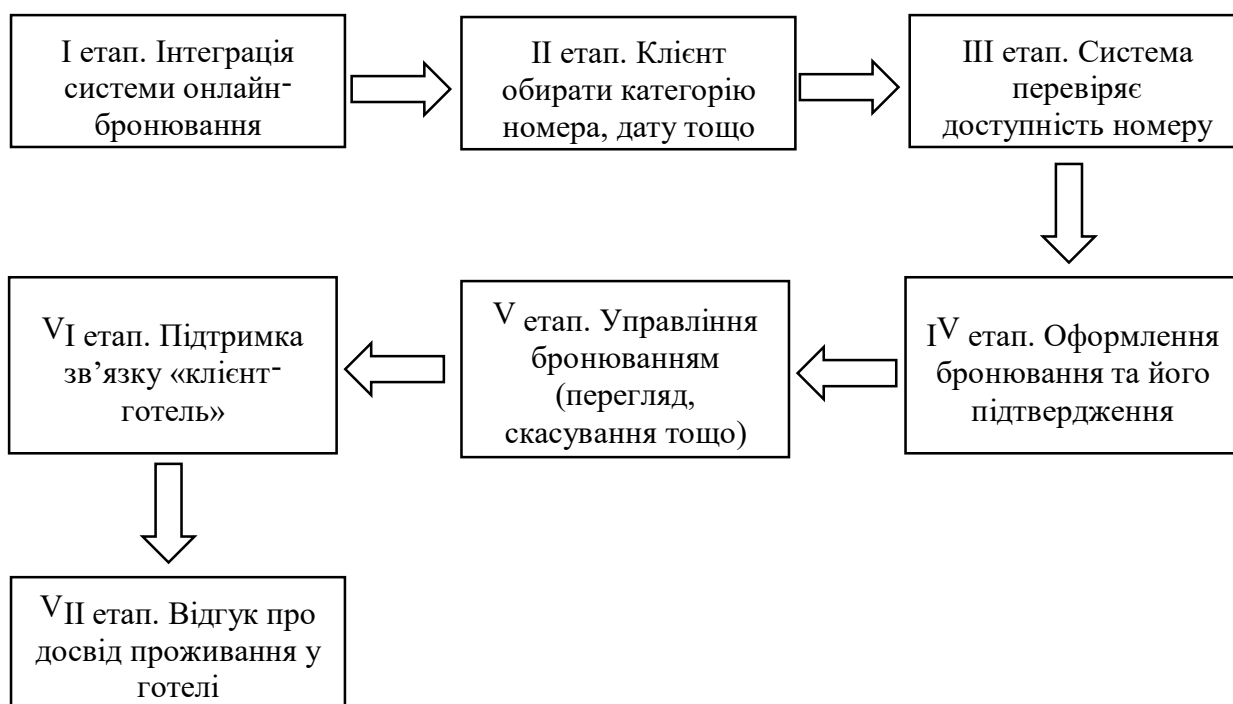


Рис. 1.6. Типовий процес функціонування системи онлайн-бронювання

Джерело: [5]

Н. Флінта зазначає, що варіантів вибору систем онлайн-бронювання нині існує велика кількість. При виборі системи онлайн-бронювання дослідниця радить звертати увагу на наступне [38]:

- важливо, щоб обрана система була заснована на відкритій хмарній платформі, що забезпечує легкість впровадження та підтримки, доступу з будь-якого пристрою з Інтернет-з'єднанням та можливість масштабування відповідно до потреб підприємства;

- система повинна бути інтегрована з управлінським програмним забезпеченням готелю (PMS) для автоматичного оновлення інформації про гостей, що виключає необхідність ручного перенесення даних між різними платформами;

- наявність двостороннього зв'язку з менеджером каналів і програмним забезпеченням для управління доходами є необхідною для оптимізації розподілу, ціноутворення та запасів;

- простий та зручний механізм бронювання, що може бути налаштований відповідно до дизайну веб-сайту готельного підприємства та є безкоштовним для користувачів;
- наявність вбудованого віджета порівняння цін, який дозволяє відвідувачам переконатися, що пряме бронювання є найбільш вигідним варіантом;
- система повинна включати вбудовані звіти та аналітичні інструменти для потужного аналізу даних, що дозволяє зрозуміти купівельну поведінку та переваги гостей.
- система повинна підтримувати функціональність вибору мови та валюти, що дозволяє іноземним гостям завершити бронювання мовою та в валюті їхнього вибору, спрощуючи процес бронювання;
- система повинна відповідати стандартам конфіденційності та забезпечувати безпечну обробку та зберігання інформації про гостей і платіжних реквізитів.

У сучасних готельних підприємствах є декілька варіантів вибору системи онлайн-бронювання. Це може бути як інтеграцію уже готового рішення, зокрема через приєднання до глобальних систем бронювання або ж індивідуальне розроблення системи онлайн-бронювання з урахуванням індивідуальних особливостей готелю. Крім того, існує програмне забезпечення, впровадження якого дозволяє набути стандартизованого пакету функціональних можливостей для надання можливостей онлайн-бронювання.

Готові системи бронювання пропонують широкий спектр функцій і можливостей для налаштування. Деякі з цих систем можуть функціонувати як окремі додатки, тоді як інші інтегруються з існуючими програмними рішеннями через API-інтерфейси. При виборі готових рішень важливо детально вивчити різноманітні доступні варіанти, представлені в Інтернеті, аби знайти ті, що найкраще відповідають вашим бізнес-цілям і потребам. Основна

увага повинна приділятися тим системам, які відповідають специфіці вашої галузі.

Готові системи бронювання відмінно підходять для бізнесу, який потребує базових функцій бронювання. Вони є економічно ефективними, мають підтверджену надійність від багатьох компаній і зазвичай пропонуються на умовах підписки (місячної або річної). Такі рішення швидко імплементуються і легко демонструються зацікавленим сторонам. Проте, їх можливості можуть бути обмежені в аспектах масштабованості та кастомізації, що може бути необхідним для компаній, які розширюють клієнтську базу або мають специфічні вимоги до послуг. У таких випадках можуть знадобитися додаткові налаштування, які здійснюються за допомогою розробників програмного забезпечення або постачальників систем за додаткову плату [32].

Розробка системи бронювання на індивідуальне замовлення є оптимальним варіантом для бізнесу з особливими вимогами, які не можуть бути реалізовані за допомогою готових рішень. Індивідуально розроблені системи надають більше можливостей для масштабування та кастомізації, що дозволяє бізнесу точно налаштувати систему відповідно до своїх потреб. Такі рішення можуть бути легко інтегровані з іншими системами і забезпечують покращений клієнтський досвід завдяки їхньому розробленому з урахуванням специфічних потреб користувачів. Крім того, кастомізовані системи можуть включати унікальні функції та можливості, які надають бізнесу конкурентні переваги.

Однак створення власної системи бронювання може вимагати значних фінансових інвестицій, що робить цей підхід менш економічно вигідним для деяких організацій. Процес розробки може бути більш затратним за часом та ресурсами порівняно з інтеграцією готових рішень.

У кінцевому підсумку, рішення про вибір між стандартною або індивідуально розробленою системою бронювання визначається специфічними потребами конкретного бізнесу, потенціалом його зростання та доступними ресурсами. Оцінка переваг і витрат кожного з цих варіантів дозволить прийняти обґрунтоване рішення щодо вибору системи бронювання, яка найбільш підходить у конкретному випадку.

Можливості системи онлайн-бронювання наступні [34]:

- формування єдиної бази клієнтів, її регулярне оновлення та сегментація відповідно до потреб бізнесу;
- адміністратор повністю контролює процес бронювання, надаючи всю інформацію у зручному форматі;
- швидкий пошук дозволяє оперативно отримувати необхідні дані, спрощуючи роботу менеджера;
- персонал закладу отримує повідомлення про нові бронювання, що дозволяє оперативно підготувати кімнату, розподілити завдання і забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів;
- клієнти отримують нагадування про їхні бронювання;
- система бронювання на сайті дозволяє відразу ж пропонувати додаткові послуги через інструменти, які дають можливість відвідувачам вибрати додаткові функції;
- онлайн-бронювання доступне 24/7, що дозволяє відвідувачам автоматично замовляти номери готелів або столики в ресторанах у будь-який час; заявка обробляється під час робочих годин менеджера, а інші відвідувачі не можуть бронювати ці позиції до завершення обробки заявки менеджером;
- інструменти онлайн-оплати полегшують комунікацію між користувачем і бізнесом, сприяють збільшенню продажів завдяки швидкому прийняттю рішень і зменшують ймовірність втрати бронювання.

Проведене попереднє ознайомлення з системами онлайн-бронювання дозволило на рис. 1.7 виділити її ключові компоненти.

Ці компоненти взаємодіють між собою для забезпечення зручності та ефективності процесу бронювання для користувачів і операційної діяльності для бізнесу. Системи онлайн-бронювання готельних послуг постійно розвиваються розширюючи свої функціональні можливості та покращуючи користувацький досвід. На період до 2030 р. можемо виділити такі подальші тренди розвитку систем онлайн-бронювання [43]:

- інтеграція штучного інтелекту до систем онлайн-бронювання;

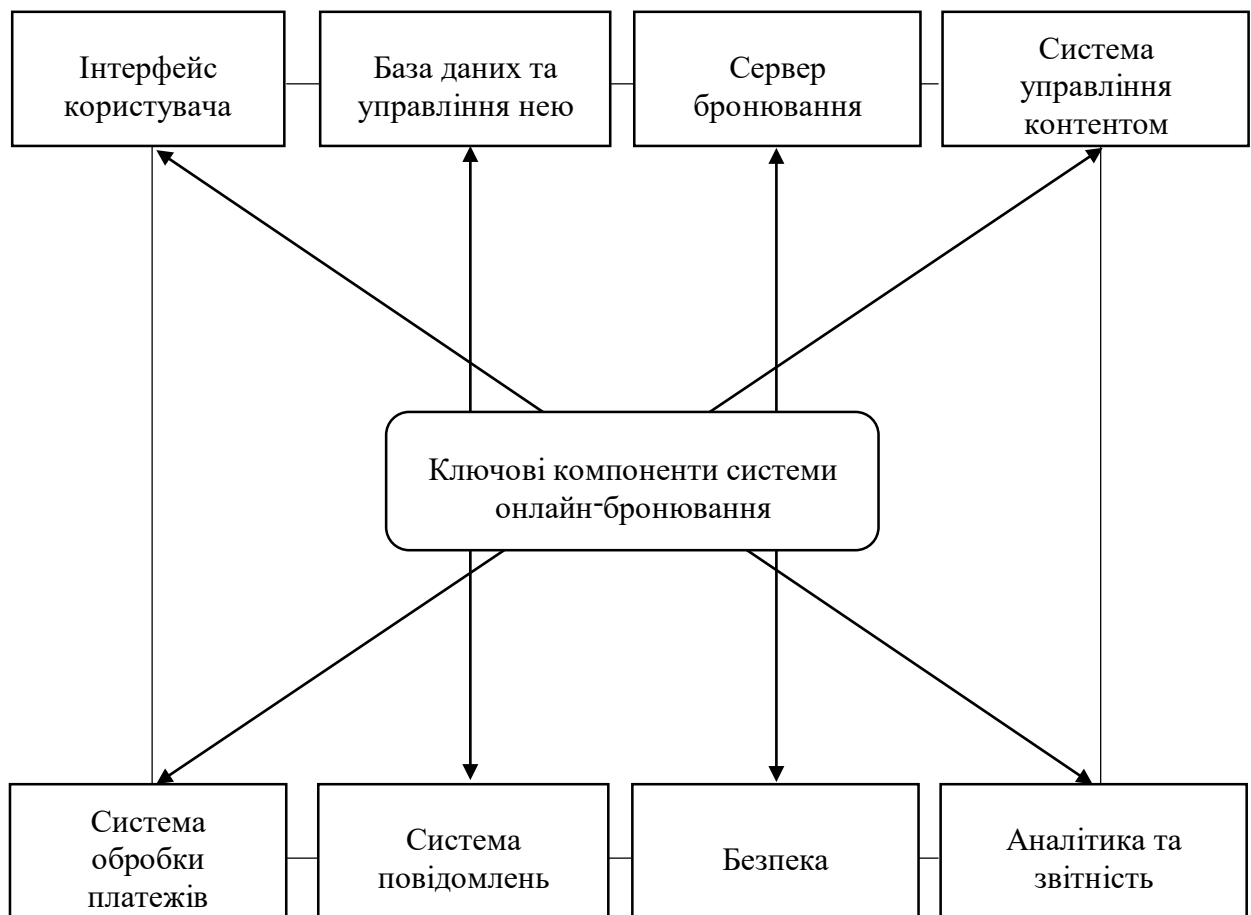


Рис. 1.7. Ключові компоненти системи онлайн-бронювання

Джерело: [5]

- застосування технологій блокчейну для функціонування системи онлайн-бронювання;
- впровадження AR і VR для покращення процесу бронювання через інтерактивні тури та віртуальні огляди об'єктів;
- подальший розвиток мобільних платформ через бронювання за допомогою смартфонів;
- використання аналітики великих даних для глибокого аналізу споживчої поведінки та адаптації пропозицій відповідно до індивідуальних потреб користувачів
- застосування біометричних технологій для підвищення безпеки і зручності процесу бронювання: розпізнавання обличчя або відбитків пальців;
- інтеграція системи онлайн-бронювання з соціальними мережами, зокрема їх створення через чат-боти у Telegram.

Отже, системи онлайн-бронювання активно еволюціонують розширюючи функціональні можливості. Готельні підприємства мають змогу як інтегрувати уже готове програмне рішення, так й розробити під індивідуальне замовлення враховуючи його унікальні потреби. Роль традиційних систем онлайн-бронювання суттєво розширилася й вони виступають також могутнім маркетинговим інструментом, дозволяючи готелям збирати інформацію про своїх клієнтів. Надалі прогнозується їх подальший розвиток на базі технологій блокчейну, мобільних платформ й соціальних мереж.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНЮВАННЯ СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У МІНІ-ГОТЕЛІ «ЗАТИШОК» М. КИЇВ

2.1. Організаційно-економічна характеристика міні-готелю «Затишок» м. Київ

Для оцінювання системи онлайн-бронювання готельних послуг для бази дослідження обрано міні-готель «Затишок», який знаходиться у м. Києві. Розташований даний заклад поблизу окружної дороги, біля метро Житомирська м. Києва на вулиці Верховинна, 99/13, що надає йому унікальне поєднання міського комфорту та спокою. Завдяки вигідному розташуванню, готель пропонує своїм гостям зручний доступ до основних туристичних пам'яток столиці, водночас забезпечуючи можливість відпочинку від міської метушні. Для початку у табл. 2.1 відповідно до теми дослідження наведено українські продукти по онлайн бронюванню.

Таблиця 2.1. Українські продукти по онлайн бронюванню [43]

Назва програми	Характеристика
Hotels24.ua	Українська платформа, створена для бронювання готелів по всій країні. Пропонує простий інтерфейс, актуальні ціни та підтримку користувачів.
Dobovo	Онлайн-сервіс, розроблений в Україні, що дозволяє бронювати квартири та апартаменти для короткострокової оренди.
Sanatorii.ua	Спеціалізований український сервіс для пошуку та бронювання санаторіїв і оздоровчих комплексів із детальним описом лікувальних послуг.
Travels.UA	Український сервіс, який надає можливість бронювати готелі та додаткові туристичні послуги
BookingTraveler.com.ua	Українська розробка, що пропонує бронювання готелів, апартаментів і гостьових будинків з акцентом на місцеві об'єкти розміщення
Arriva	Сервіс для бронювання бюджетних готелів і хостелів, орієнтований на український ринок
Ukrainian Booking Engine (UBE)	Платформа для інтеграції функцій онлайн-бронювання на вебсайти готелів, розроблена українськими ІТ-фахівцями. Підтримує оплати, акції та знижки

Travelline Україна	Програмний продукт для автоматизації готельного бізнесу: бронювання номерів, управління тарифами, ведення звітності та інтеграція з онлайн-системами
HotelDesk	Українська розробка для невеликих готелів і хостелів, що забезпечує функції управління бронюваннями, клієнтськими базами та фінансовими операціями

Продовження табл.2.1.

Українське програмне забезпечення для онлайн-бронювання готельних послуг активно розвивається, забезпечуючи готелі та інші заклади розміщення сучасними інструментами для автоматизації процесів бронювання, управління тарифами та клієнтськими базами. Ці рішення, розроблені з урахуванням потреб місцевого ринку, сприяють підвищенню конкурентоспроможності українських готелів, інтеграції з глобальними платформами і забезпеченню якісного сервісу для клієнтів. Українські ІТ-продукти для готельного бізнесу вирізняються простотою використання, гнучкістю налаштувань та інтеграцією з популярними платіжними системами. Вони сприяють оптимізації бізнес-процесів, підвищенню рівня задоволеності клієнтів та адаптації до сучасних вимог цифровізації.

Міні-готель «Затишок» зареєстрований в Україні та є платником податків. Внутрішнім головним документом міні-готелю є Статут, в якому визначено основні види діяльності, цілі та задачі, розподіл обов'язків між засновниками та міра відповідальності, умови ліквідації закладу тощо. В Україні міні-готель «Затишок» функціонує на базі чинної законодавчої бази, яка включає Конституцію України, Господарський та Податковий кодекси України, закони України «Про туризм» та інші нормативно-правові акти. Важливо зазначити, що міні-готель «Затишок» попри війну, пандемію COVID-19, а також сучасні економічні, геополітичні й соціальні виклики не припиняв свою діяльність, забезпечує населення робочими місцями, підтримує національну економіку шляхом сплати податків до Державного бюджету України.

Міні-готель «Затишок» забезпечує комфорт і затишок у кожному номері, пропонуючи найвищий рівень обслуговування. Привітний персонал завжди готовий допомогти з організацією транспорту та бронюванням квитків. Також у міні-готелі «Затишок» є ресторан, у якому можна скуштувати смачні страви та відпочити в затишній атмосфері лобі-бару. На рис. 2.2 наведено зображення міні-готелю «Затишок».



Рис. 2.2. Міні-готель «Затишок», м. Київ

Джерело: [27]

Міні-готель «Затишок» характеризується сучасним і стильним дизайном, що гармонійно поєднує в собі традиційний український затишок і сучасні

зручності. Номери різних категорій, від стандартних до напівлюксових, обладнані всім необхідним для комфортного проживання, включаючи кондиționери, безкоштовний Wi-Fi, телевізори з плоским екраном, міні-бари та сейфи. Інтер'єр виконаний у спокійних, теплих тонах, що сприяє розслабленню та створює атмосферу домашнього затишку.

Особливістю міні-готелю «Затишок» є персонал, який завжди готовий допомогти гостям у вирішенні будь-яких питань, від організації екскурсій по місту до бронювання квитків та замовлення таксі. У готелі також є ресторан,

де гості можуть насолоджуватися смачними стравами національної та європейської кухні, а також затишний лобі-бар, що є ідеальним місцем для відпочинку після насиченого дня. Міні-готель «Затишок» ідеально підходить

як для ділових мандрівників, так і для туристів, які шукають комфортне місце проживання з високим рівнем сервісу у самому серці Києва. У табл. 2.3 наведено номерний фонд міні-готелю «Затишок».

Таблиця 2.3. Номерний фонд міні-готелю «Затишок»

Категорія номера	Оснащення номера	Ціна, грн. за ніч для одного
Стандарт двомісний	Безкоштовний Wi-Fi, душ, туалет, ванна кімната у номері, умивальник, кондиціонер, холодильник, опалення, телевізор	Від 700 грн.
Напівлюкс двокімнатний	Безкоштовний Wi-Fi, душ, туалет, ванна кімната у номері, умивальник, кондиціонер, холодильник, опалення, телевізор, гостьовий куточок, кабельне ТБ	Від 800 грн.

Джерело: [27]

Всього у міні-готелі «Затишок» до поселення доступні 6 номерів. Ціни на номери для одного стартують з 700 грн. У періоди високого попиту, найчастіше це літом, ціна може підвищуватися. Час роботи рецепції у міні-готелю «Затишок» – цілодобово. Реєстрація заїзду: з 14:00-24:00 годин. Реєстрація від'їзду: до 00:00-12:00 годин.

Головним видом діяльності міні-готелю «Затишок» є надання послуг тимчасового проживання для гостей, що генерує основні доходи. Разом з тим у готелі також є власний ресторан та низка інших послуг, які можна отримати як безкоштовно, так і за додаткову оплату (рис. 2.2).

Міні-готель «Затишок» пропонує широкий спектр послуг, спрямованих на забезпечення комфорту та задоволення потреб своїх гостей. Кожен номер облаштований сучасними зручностями, що створюють ідеальні умови для відпочинку після насиченого дня в столиці. Високий рівень обслуговування забезпечується привітним персоналом, який завжди готовий допомогти з організацією транспорту, бронюванням квитків та наданням іншої необхідної інформації. Додатково, міні-готелю «Затишок» піклується про гастрономічні потреби своїх гостей, пропонуючи смачні страви в ресторані та можливість розслабитися у затишному лобі-барі. Для ділових подорожей надаються конференц-зали, що дозволяють проводити зустрічі та заходи в комфортних умовах. Завдяки всім цим послугам, готель «Затишок» є відмінним вибором як для туристів, які шукають затишок і комфорт, так і для бізнес-подорожуючих, які цінують високий рівень сервісу та зручності.

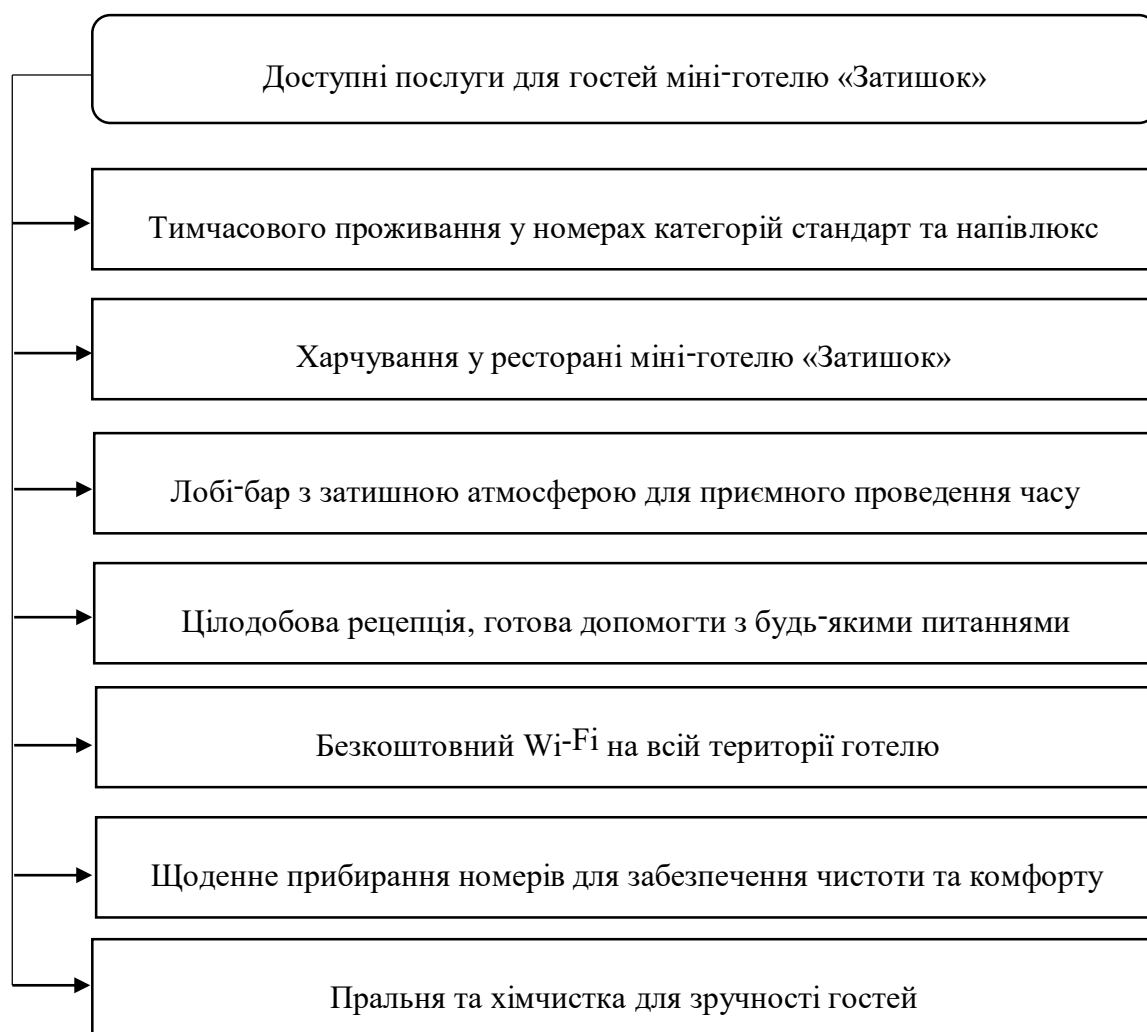


Рис. 2.2. Доступні послуги для гостей міні-готелю «Затишок»

Успішність та ефективність міні-готелю «Затишок» значною мірою визначається організаційною структурою управління, яка побудована на принципах ефективного розподілу обов'язків і відповідальності серед працівників, що дозволяє забезпечити високий рівень сервісу та задовольнити потреби гостей. У центрі цієї структури знаходиться генеральний директор, який відповідає за загальне керівництво готелем, стратегічне планування та координацію роботи всіх підрозділів. Під його керівництвом працюють керівники відділів, що відповідають за різні аспекти функціонування мініготелю. На рис. 2.3 наведено схематичне зображення організаційної структури управління міні-готелю «Затишок».

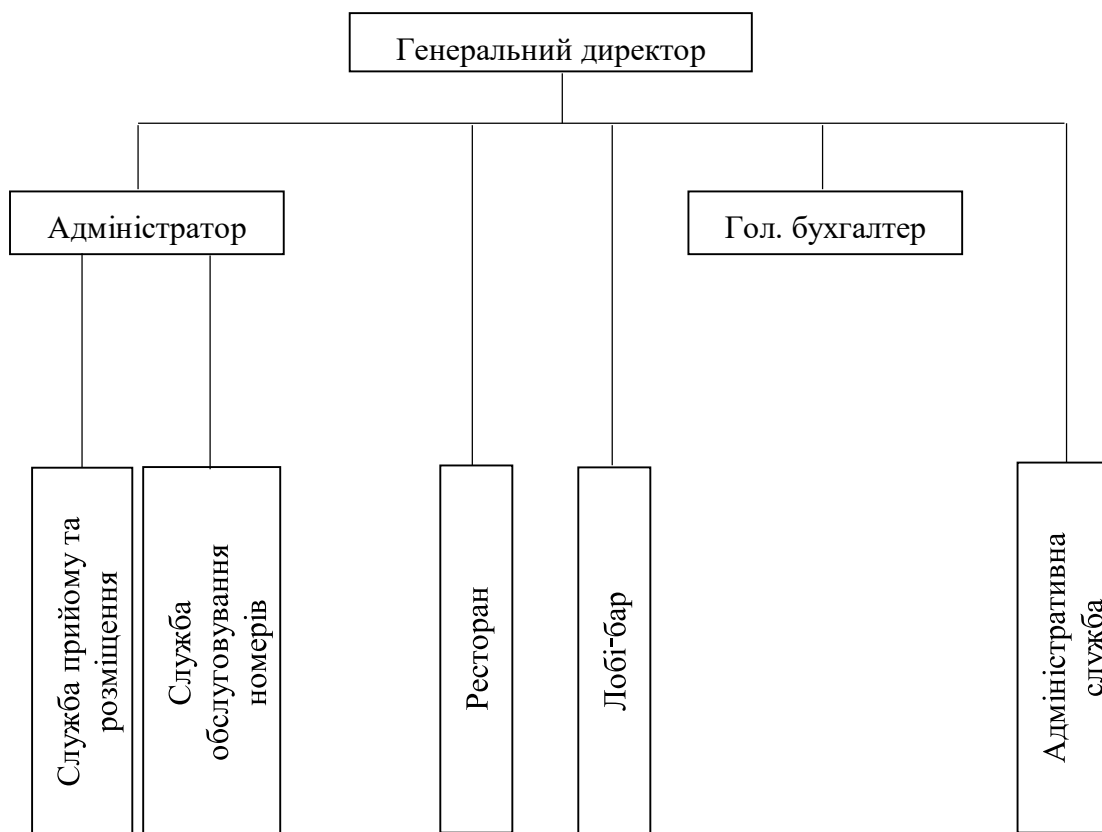


Рис. 2.3. Організаційна структура управління міні-готелю «Затишок»

Служба прийому і розміщення займається управлінням бронюваннями, реєстрацією гостей, а також вирішенням повсякденних питань, що виникають під час перебування гостей. Служба обслуговування номерів відповідає за чистоту та порядок у номерах, забезпечуючи щоденне прибирання та підтримку готельних стандартів. Вона тісно співпрацює зі службою прийому та розміщення. Координація між цими службами забезпечує ефективність роботи міні-готелю та високий рівень обслуговування клієнтів.

Така організаційна структура управління міні-готелем «Затишок» дозволяє ефективно координувати роботу всіх підрозділів, забезпечуючи комфортне та приємне перебування гостей у готелі. Сама організаційна структура управління міні-готелю «Затишок» є лінійно-функціональною, а за чисельністю працюючих заклад відноситься до

малих. Середньооблікова чисельність працівників за 2023 р. складала 32 особи.

При оцінці роботи міні-готелю «Затишок» найкраще користуватися відгуками клієнтів. На сервісі Hotels24 представлено 92 відгуки клієнтів, які користувалися послугами міні-готелю «Затишок». На рис. 2.4 наведено оцінку послуг міні-готелю «Затишок» за відгуками клієнтів.

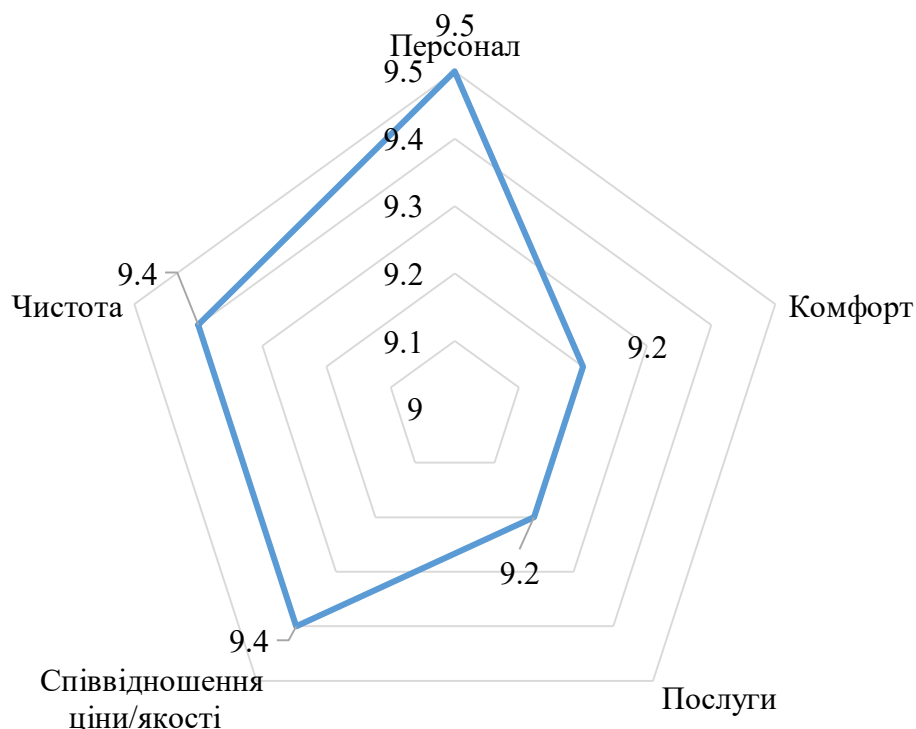


Рис. 2.4. Оцінка послуг міні-готелю «Затишок» за відгуками клієнтів

Джерело: побудовано автором на основі [47]

Міні-готель «Затишок» за 5 критеріями оцінок з боку клієнтів отримала 9,3 бали з 10 максимальних. Це є показником досить гарної репутації та роботи міні-готелю «Затишок». Однак межі для удосконалення своєї роботи міні-готель ще має в усіх аспектах роботи тому не потрібно зупинятися на досягнутому. Найвищу оцінку міні-готель «Затишок» отримав за критеріями персонал та співвідношення ціни-якості, кожен з них отримав по 9,4 бали. Найменші бали міні-готель «Затишок» отримав за критеріями послуги та

комфорт, по 9,2 бали кожен. Тому головні резерви для удосконалення міні-готелю «Затишок» криються у підвищенні комфорту та розширенні спектра послуг.

На рис. 2.5 наведено динаміку чистого доходу від реалізації послуг міні-готелю «Затишок» за 2021-2023 рр.

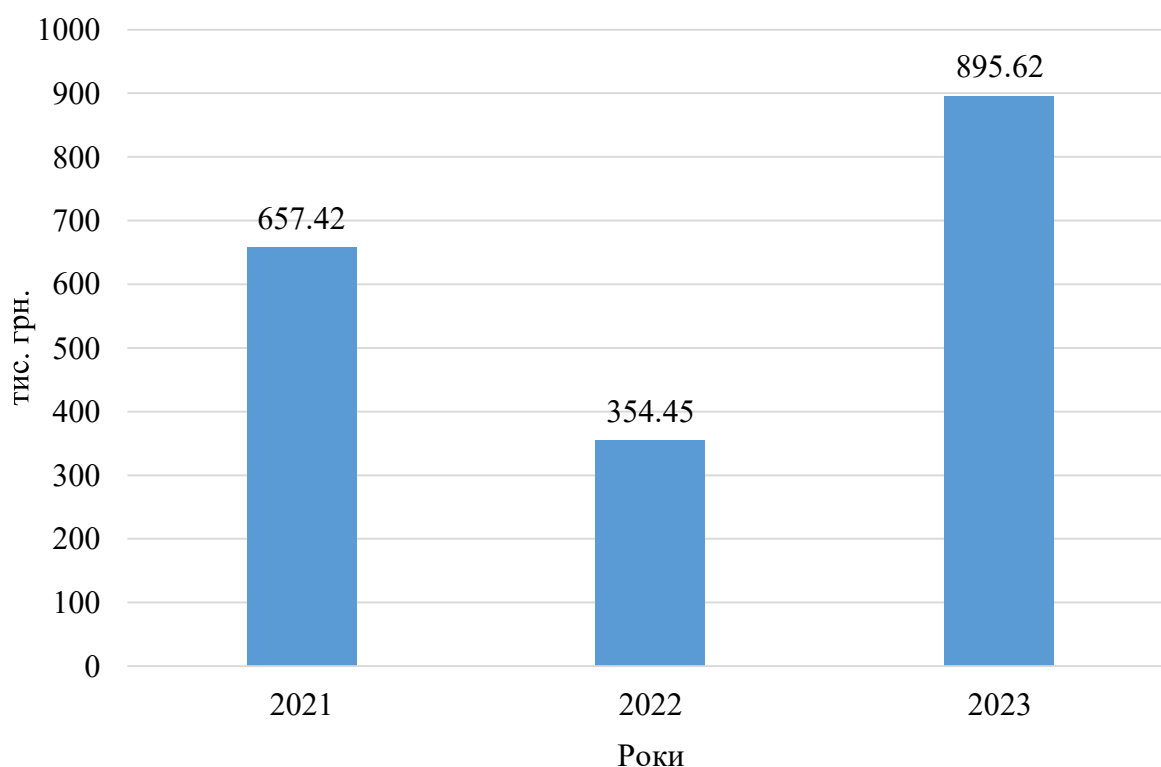


Рис. 2.5. Динаміка чистого доходу від реалізації послуг міні-готелю «Затишок» за 2021-2023 рр.

Згідно наведених даних у 2021 р. розмір чистого доходу міні-готелю «Затишок» складав 657,42 тис. грн. У 2022 р. відбулося зменшення майже у два рази до 354,45 тис. грн., що можна пояснити наслідками повномасштабної війни. Оскільки у перші місяці війни міні-готель «Затишок» тимчасово припиняв свою діяльність на 2 місяці. Відповідно все це вплинуло на різке зменшення отриманого чистого доходу. З стабілізацією ситуації у м. Києві

ситуація змінилася у кращу сторону і за результатами 2023 р. міні-готель «Затишок» отримав 895,62 тис. грн.

Таким чином, міні-готель «Затишок» є одним з закладів м. Києва, який пропонує послуги тимчасового розміщення для гостей міста. Даний міні-готель має 6 номерів класу стандарт та напівлюкс, а також ресторан. Згідно з відгуками клієнтів найбільше цінують міні-готель «Затишок» за кваліфікований персонал та співвідношення ціни/якості, водночас поліпшення вимагає комфорт та розширення спектра послуг. За результатами 2023 р. міні-готель «Затишок» отримав чистий дохід розміром 895,62 тис. грн.

Виходячи з того, що міні-готель «Затишок» в Україні функціонує в умовах повномасштабної війни доцільно провести аналіз його зовнішнього та внутрішнього середовища.

2.2. Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища міні-готелю «Затишок» м. Київ

Міні-готель «Затишок» протягом останніх років стикається з великою кількістю загроз та викликів, що зумовлені повномасштабною війною. Щоб забезпечити стабільне функціонування необхідно систематично моніторити у першу чергу стан зовнішнього середовища. У процесі свого функціонування міні-готель «Затишок» співпрацює з великою кількістю зацікавлених сторін, зокрема: клієнтами, конкурентами, постачальниками, державними органами влади, суспільством в цілому.

Головними клієнтами міні-готелю «Затишок» є:

– клієнти, які подорожують з робочих питань, часто на короткий період. Вони цінують комфорт, швидкість обслуговування, наявність швидкісного Wi-Fi, зручність розташування готелю поблизу ділових центрів та транспортних вузлів. Часто бронюють номери заздалегідь, приділяють

увагу відгукам про чистоту та рівень обслуговування. Вони можуть залишатися на короткий період, але вимагають високої якості обслуговування;

– туристи або студенти, які шукають доступне, але комфортне місце для проживання під час відпочинку. Вони можуть бути зацікавлені в різних послугах, таких як кафе, лаунж-зони, наявність спільних або активних розважальних програм. Вони орієнтуються на доступність ціни, зручне розташування та можливість організації дозвілля.

У табл. 2.4 сформовано портрет цільової аудиторії міні-готелю «Затишок».

Таблиця 2.4. Портрет цільової аудиторії міні-готелю «Затишок»

Критерій	Ділові подорожі	Молоді люди, які відпочивають
Вік	30-50 років	18-30 років
Місто	Великі міста, адміністративні центри Іноземці	Міста різного розміру, в тому числі студентські та курортні
Сімейний стан	Одружений або в цивільному шлюбі	Незаміжний/Неодружений або вільні стосунки
Місце роботи	Компанії, корпорації, державні установи	Студенти, фрилансери, працівники креативної індустрії
Рівень доходу	Середній або високий	Середній або нижче середнього
Рішення щодо обраного місця розташування	Близькість до ділового центру, транспортних вузлів	Близькість до туристичних об'єктів, центрів розваг
Основні потреби	Комфорт, швидкість обслуговування, доступ до бізнес-ресурсів	Доступність ціни, зручність розташування, можливості відпочинку
Частота відвідувань	Часті, короткострокові перебування	Рідкісні або сезонні відвідування

Міні-готель «Затишок» має задовольняти різноманітні потреби своїх клієнтів, пропонуючи оптимальні рішення для обох сегментів цільової аудиторії. Також послугами даного міні-готелю користуються й інші групи клієнтів, зокрема родини з дорослими дітьми, індивідуальні мандрівники, родини з маленькими дітьми, зрілі пари, туристичні групи тощо. Однак на ці

групи клієнтів припадає не висока частка від загальної кількості клієнтів міні-готелю «Затишок».

Для забезпечення безперервної діяльності міні-готелю «Затишок» важливою є співпраця з постачальниками. Зокрема, постачальниками харчових продуктів, побутових товарів, інтернет-послуг, комунальних послуг тощо. Міні-готель «Затишок» працює з місцевими компаніями для постачання свіжих продуктів для приготування сніданків та інших страв для гостей. Перевагу при цьому віддає екологічно чистим продуктам, співпрацює з місцевими фермерами, які вирощують продукти харчування з використанням органічних добрив. Також заклад співпрацює з постачальниками на предмет постачання мийних засобів, постільної білизни, рушників та інших необхідних матеріалів для підтримки чистоти та комфорту в готелі. Постачальники інтернет-послуг забезпечують надання якісного інтернет-з'єднання, що є критичним для залучення ділових клієнтів. Готель має довгострокові контракти з надійними постачальниками, що гарантує стабільність у постачанні необхідних ресурсів.

У частині придбання харчових продуктів міні-готель «Затишок» співпрацює з такими компаніями як: «Органік продукт», «Вітал Фудз» та «Біонеріка». Доступ до мережі інтернет забезпечує інтернет-провайдер «Тріолан». Комунальні послуги надають місцеві комунальні підприємства, такі як: «Київводоканал», «Київські електромережі», «Нафтогаз» тощо.

У своїй діяльності міні-готель «Затишок» взаємодіє з державними органами влади, зокрема: санітарно-епідеміологічною службою, яка регулярно перевіряє стан гігієни та дотримання норм безпеки у закладі, органами фіскальної служби, яка контролює сплату податків та дотримання фінансових законів, а також органи з питань захисту прав споживачів, які забезпечують дотримання готелем прав клієнтів.

Ринок готельних послуг м. Києва є досить великим та включає велику кількість конкурентів, до яких відносяться як великі готелі, так і малі. При аналізі конкурентів в першу чергу слід відмітити схожі за розмірами й асортиментом послуг готелів. Тому в такому випадку можна виділити інші міні-готелі, які функціонують у м. Києві. Вони пропонують схожий рівень послуг і цінову категорію. Головна конкуренція виникає за рахунок місця розташування та додаткових послуг, таких як безкоштовний сніданок або трансфер до вокзалу. Також конкуренцію міні-готелю здійснюють фізичні особи, які в оренду здають власні квартири для відпочиваючих. Вони можуть пропонувати нижчі ціни та більше приватності, але не завжди мають ті ж зручності, що й міні-готель. Також у м. Києві велике скупчення 5-зіркових готелів, але міні-готель «Затишок» не має змоги з ними конкурувати, тому їх виділяти не варто. Вони націлені на зовсім інший контингент відпочиваючих.

Детальне вивчення ринку готельних послуг у м. Києві дозволив виділити 3 головних конкурентів міні-готелю «Затишок»:

- міні-готель «Затишок» – з комфортними номерами, зручним розташуванням біля метро. Основні переваги: пропонує конкурентоспроможні ціни, безкоштовний Wi-Fi, сніданок, а також зручність розташування;
- WOW-hotel – сучасний готель, який пропонує стильні номери з високим рівнем комфорту та обслуговування. Знаходиться в зручному місці, близько до важливих ділових і туристичних локацій. Основні переваги: сучасний дизайн, зручне розташування, автоматизація бізнес-процесів;
- Dream House Hostel – хостел, який також пропонує міні-готельні послуги з орієнтацією на молодь та туристів. Зручне розташування в центрі Києва з доступом до культурних та розважальних об'єктів. Основні переваги: доступні ціни, дружня атмосфера, можливість соціалізації з іншими мандрівниками, близькість до основних туристичних визначних пам'яток.

У табл. 2.5 за допомогою експертної оцінки проведено оцінку конкурентоспроможності міні-готелю «Затишок» у порівнянні з головними його конкурентами.

Таблиця 2.5. Оцінка конкурентоспроможності міні-готелю «Затишок» у порівнянні з головними його конкурентами

Критерій	Вага критерію	Міні-готель «Затишок»	Мініготель «Київ»	WOWhotel	Dream House Hostel
Цінова політика	0,2	4	3	3	5
Якість обслуговування	0,2	4	5	5	4
Система бронювання	0,15	2	4	5	4
Наявність додаткових послуг	0,1	3	5	4	4
Комфорт та умови проживання	0,2	4	4	5	3
Маркетинг	0,15	3	4	4	3
Загальна оцінка	1	3,45	4,1	4,35	3,85

Відповідно до проведеної оцінки встановлено, що міні-готель «Затишок» поступається своїм головним конкурентам. Так, досліджуваний міні-готель отримав оцінку 3,45 бали, тоді, як інші конкуренти значно вищі. Найближче знаходиться Dream House Hostel з оцінкою у 3,85 бала. Примітно, що мініготель «Затишок» отримав найнижчий бал за критерієм системи бронювання. Річ у тім, що у даному готелі неавтоматизована система онлайн-бронювання. Бронювання здійснюється лише за телефоном або ж при відвідуванні закладу. Також інтеграція здійснена лише до платформи hotels24, через яку можна дізнатися інформацію про вільні місця та здійснити бронювання. Доступу до бронювання з найбільших сервісів, таких як booking не має. Тому систему бронювання міні-готелю «Затишок» необхідно удосконалювати.

На рис. 2.6 відповідно до даних міні-готелю «Затишок» побудовано модель М. Портера.

Міні-готель «Затишок» функціонує в середовищі з високою конкурентною боротьбою і значним впливом з боку покупців. Загроза нових конкурентів і заміників також суттєва, хоча міні-готель може знижувати ці ризики через унікальні пропозиції та спеціалізоване обслуговування. Переговорна сила постачальників є менш значною, але важливо підтримувати добрі відносини з ключовими постачальниками для забезпечення стабільності та якості послуг.

Слід зазначити, що стан макросередовища для здійснення господарської діяльності міні-готелю «Затишок» є несприятливим. Зазначене обумовлено повномасштабною війною та як наслідок складність і практично неможливістю прогнозування подальшого стану зовнішнього середовища, ходу розвитку подій та як результат формувати стратегію довгострокового розвитку. При цьому подальша ескалація військових дій, загроза повторного наступу на Київ та постійні ракетні обстріли створюють значні загрози для подальшого функціонування міні-готелю «Затишок».

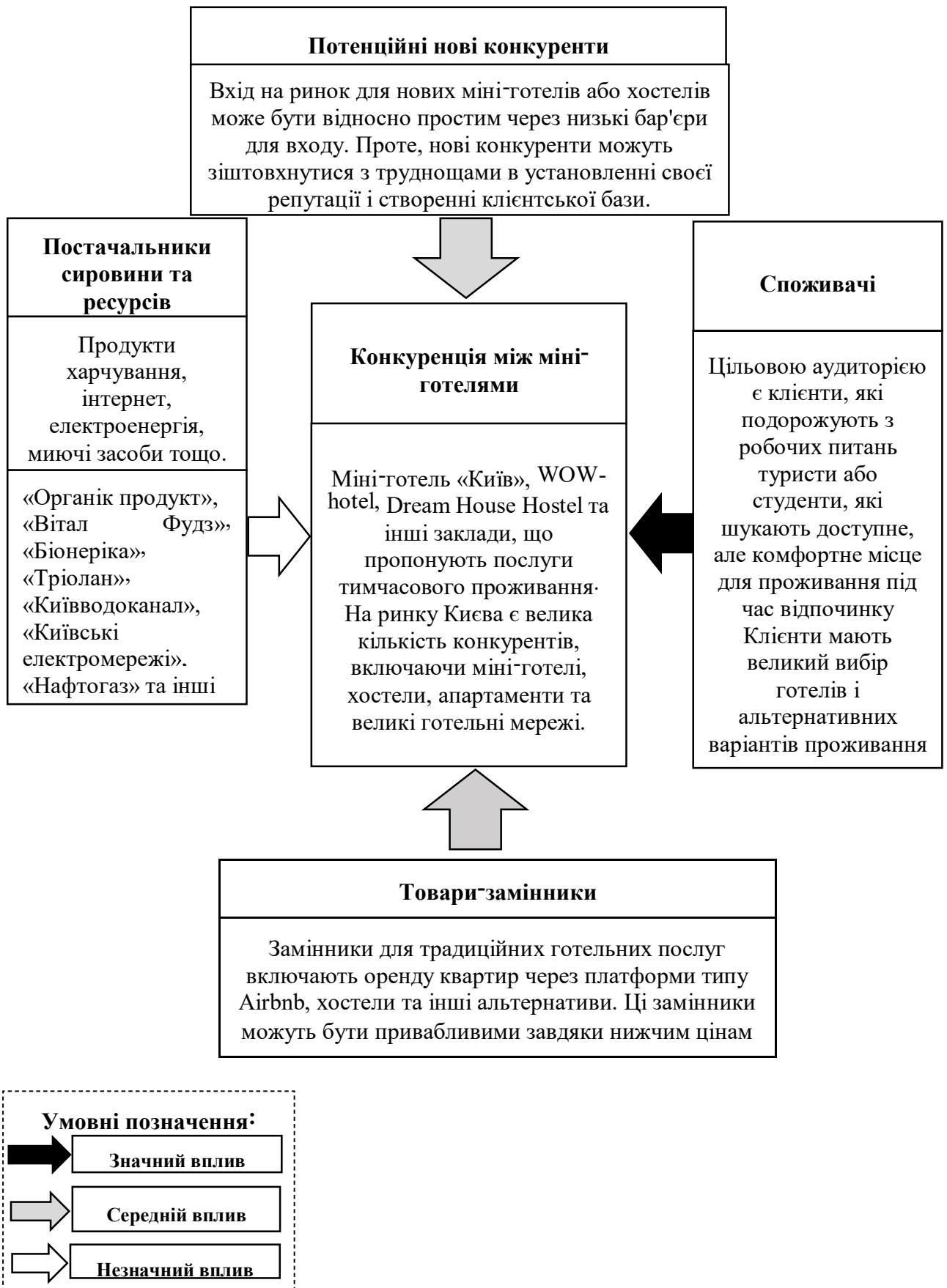


Рис. 2.6. Модель М. Портера міні-готелю «Затишок»

Також війна в Україні породила низку негативних подій, які негативно впливають на діяльність міні-готелю «Затишок». Зокрема, до таких наслідків можна віднести:

- демографічну кризу, через яку виникли проблеми у пошуку кваліфікованих кадрів, а також зменшила кількість потенційних клієнтів;
- зниження рівня платоспроможності населення, що впливає на купівельну спроможність клієнтів;
- суттєве підвищення тарифів на комунальні послуги, які призвели до зростання собівартості на послуги міні-готелю;
- прискорена інфляція, яка призвела до суттєвого підвищення цін на всі види послуг та продуктів.

Це ключові наслідки повномасштабної війни, які негативно вплинули на діяльність міні-готелю «Затишок». У таких умовах міні-готелю необхідно здійснювати постійний моніторинг за станом зовнішнього середовища й за рахунок вмілого керівництва адаптуватися до них. Виходячи з того, що попри війну міні-готель «Затишок» продовжує своє функціонування можна визначити, що заклад адаптувався до сучасних реалій ведення готельного бізнесу.

Стан внутрішнього середовища частково проаналізовано у попередньому підрозділі кваліфікаційної роботи. Для більш поглибленого аналізу використано SWOT-аналіз, який об'єднує у себе аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища. Його результати наведено у табл. 2.6.

В цілому оцінюючи стан зовнішнього та внутрішнього середовища міні-готелю «Затишок» можемо констатувати, що в зовнішньому середовищі переважають загрози. Подальші перспективи розвитку міні-готелю значною мірою визначаються військовою ситуацією в Україні. Тому закладу слід одночасно розглядати різні сценарії розвитку, відмовитися від значних інвестицій через підвищені ризики. Основні можливості для розвитку

криються у використанні переваг діджиталізації й автоматизації, а також партнерстві з туристичними підприємствами та участь в програмах розвитку туризму.

У внутрішньому середовищі міні-готелю «Затишок» поряд з сильними сторонами, які є його конкурентними перевагами, виявлено значну кількість слабких сторін. Останні слід усувати, що матиме позитивний вплив на підвищенні конкурентоспроможності міні-готелю, залучення більшого числа клієнтів, зростання середнього чека, поліпшення якості надаваних послуг тощо. Серед основних слабких сторін міні-готелю «Затишок» слід віднести низький рівень діджиталізації та автоматизації. Так, попри еру діджиталізації міні-готель «Затишок» не має власного веб-сайту. Також у міні-готелі відсутня система онлайн-бронювання. Вважаємо, що першочергово слід усунути дані недоліки. *Таблиця 2.6. SWOT-аналіз міні-готелю «Затишок»*

Загрози	Можливості
1. Посилення військовий дій	1. Розвиток онлайн-маркетингу
2. Демографічна криза	2. Розширення спектру додаткових послуг
3. Підвищення собівартості надання готельних послуг	3. Партнерство з туристичними підприємствами
4. Зростання податкового тиску	4. Автоматизація бізнес-процесів
5. Підвищення вартості комунальних послуг, цін на електроенергію тощо	
6. Посилення конкуренції	
7. Зміни в регуляторному законодавстві	
8. Непередбачувані надзвичайні ситуації	
Сильні сторони	Слабкі сторони
1. Зручне місце розташування	1. Низький рівень конкурентоспроможності
2. Висока оцінка готелю за критерієм співвідношення якості/ціна	2. Відсутність власної автоматизованої системи онлайн-бронювання
3. Якісне обслуговування гостей	3. Малий спектр додаткових послуг
4. Лояльна цінова політика	4. Не має власного веб-сайту
5. Індивідуальний підхід до обслуговування клієнтів	5. Слабкий рівень використання можливостей цифрового маркетингу
6. Кваліфікований персонал	6. Нерозвинений бренд

7. Велика кількість задоволених клієнтів та позитивних відгуків	
8. Затишна атмосфера та унікальний інтер'єр	

Продовження табл.2.6.

Таким чином, за результатами аналізу виявлено, що міні-готель «Затишок» здійснює свою діяльність у досить нестабільному зовнішньому середовищі, що у першу чергу викликано наслідками повномасштабної війни. Тому стан зовнішнього середовища є нестабільним та складно прогнозованим з існуванням великої кількості реальних загроз. Крім того, на діяльність міні-готелю «Затишок» суттєвий вплив має високий рівень конкуренції на ринку готельних послуг. Проведена оцінка конкурентоспроможності виявила, що міні-готель «Затишок» поступається своїм основним конкурентам, зокрема: міні-готелю «Київ», WOW-hotel, а також Dream House Hostel. У внутрішньому середовищі міні-готелю «Затишок» існує велика кількість слабких місць, які слід поліпшувати та удосконалювати, тим самим трансформувати у конкурентні переваги. У першу чергу виявлено проблеми міні-готелю «Затишок» у частині діджиталізації й автоматизації бізнес-процесів, зокрема недосконалість системи онлайн-бронювання.

Наступний етап дослідження присвячений аналізу системи онлайн бронювання міні-готелю «Затишок».

2.3. Аналіз системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» м. Київ

В умовах діджиталізації та доступності цифрових технологій для закладів готельного господарства важливого значення має надання доступу клієнтам до послуг онлайн-бронювання. Як досліджено було у 1 розділі кваліфікаційної роботи, такі системи надають значні переваги як закладам

готельного господарства, так й клієнтами, підвищуючи рівень задоволення взаємодією й економить суттєво час.

Міні-готель «Затишок» на разі лише перебуває на етапі розвитку системи онлайн-бронювання. Адже міні-готель власного веб-сайту не має і як наслідок можливості прямого онлайн-бронювання. Замість власного веб-сайту міні-готель «Затишок» активно використовує інструменти google інструментів: на карті відмічено місце розташування закладу, є фото та відгуки. На рис. 2.7 наведено представленість закладу в пошуковій системі.

Інструменти google використовуються як альтернатива відсутності сайту міні-готелю «Затишок», хоча не може бути його повною заміною. На даний час міні-готель «Затишок» використовує лише альтернативну систему онлайн-бронювання через посередника. Клієнти міні-готелю можуть скористатися онлайн-бронюванням лише через сторонній веб-сайт: hotels24.ua.

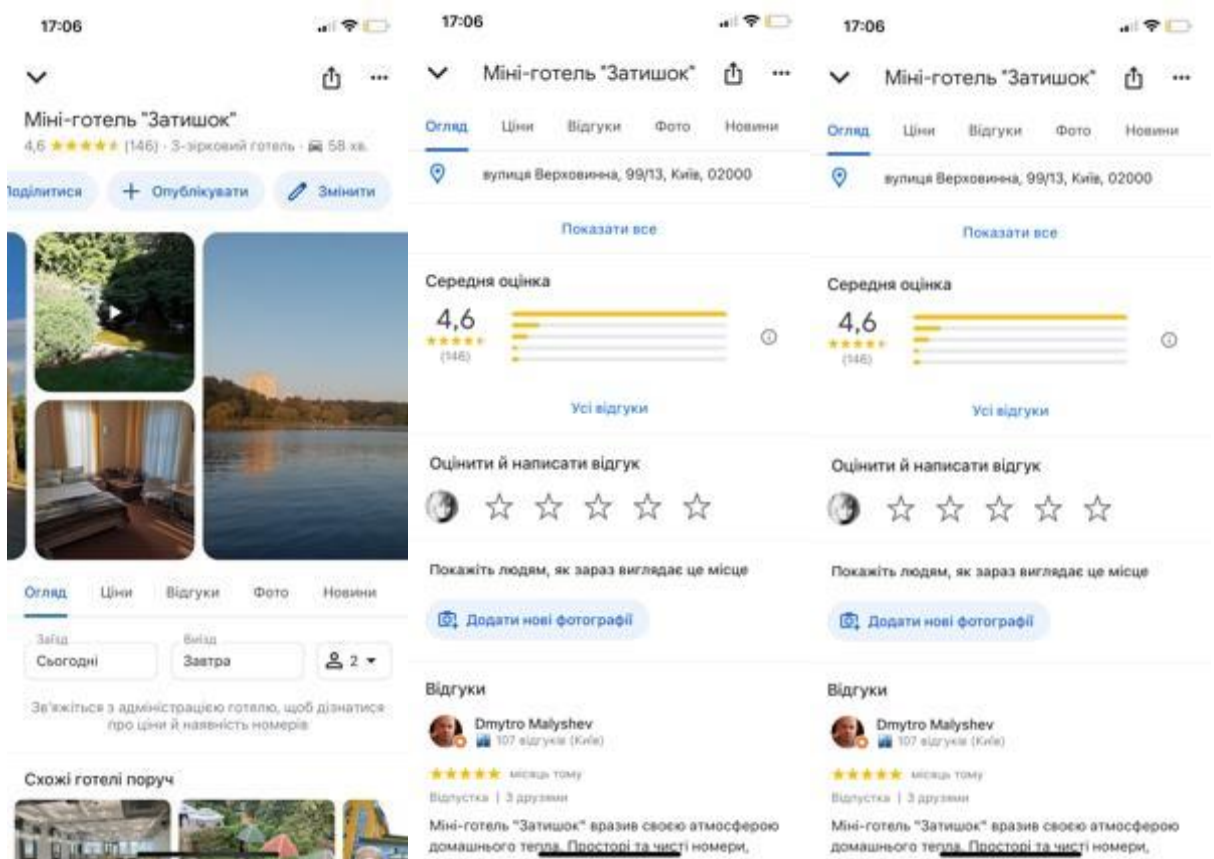


Рис. 2.7. Представленість міні-готелю «Затишок» у пошуковій системі google

Зазначимо, що Hotels24.ua – це український онлайн-сервіс для бронювання готелів, який надає можливість знайти та забронювати житло в різних містах України. Платформа пропонує широкий вибір варіантів проживання, включаючи готелі, хостели, апартаменти та інші типи житла. Сервіс дозволяє користувачам переглядати доступні номери, дізнаватися ціни, а також отримувати знижки та спеціальні пропозиції. Бронювання здійснюється онлайн, з можливістю оплати через різні платіжні системи. На рис. 2.8 наведено інтерфейс онлайн-сервісу бронювання у міні-готелі «Затишок» на платформі hotels24.ua.

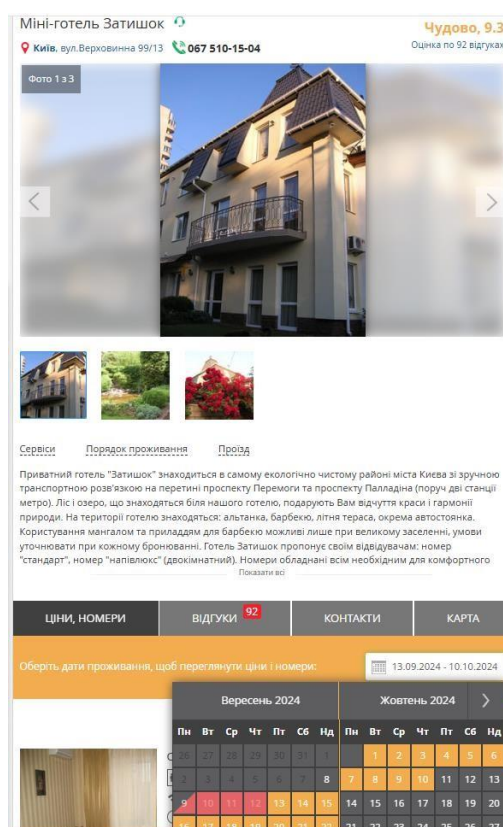


Рис. 2.8. Інтерфейс онлайн-сервісу бронювання у міні-готелі «Затишок» на платформі hotels24.ua

Онлайн-бронювання на сайті hotels24.ua надає низку переваг міні-готелю «Затишок»:

- розширення клієнтської бази;
- підвищення видимості у мережі інтернет;

- надання можливості онлайн-оплати;
- зручність у використанні даної онлайн-системи бронювання;
- синхронізація даних та унеможливлення помилок й подвійних бронювань;
- поліпшення репутації міні-готелю.

Можливість онлайн бронювання через сайт hotels24.ua надає мініготелю «Затишок» значні переваги в управлінні бронюваннями, підвищенні ефективності роботи та збільшенні кількості клієнтів.

Попри численні переваги, система онлайн бронювання через сайт hotels24.ua має певні обмеження та недоліки для міні-готелю «Затишок», які можуть вплинути на ефективність його роботи.

До них передусім слід віднести значну конкуренцію на платформі. Hotels24.ua об'єднує безліч готелів та інших закладів проживання, тому досить часто міні-готель «Затишок» може залишитися не поміченим на платформі. Крім того, міні-готель «Затишок» сплачує постійну комісію за використання даної онлайн-системи бронювання й знаходиться у залежності від даної платформи. Технічні збої у ній можуть призводити до втрат міні-готеля «Затишок».

Взаємодія з гостями відбувається через платформу, що обмежує можливість міні-готелю «Затишок» встановлювати прямий контакт з клієнтами на ранніх етапах бронювання. Це часто ускладнює можливість застосування індивідуальних підходів, які можуть бути важливими для залучення і утримання постійних клієнтів.

Тому наявна система онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» через сторонню платформу має як певні переваги, так і носить суттєві недоліки й обмеження. На рис. 2.9 представлено етапи здійснення онлайн-бронювання у міні-готелі «Затишок» через платформу hotels24.ua.



Рис. 2.9. Етапи здійснення онлайн-бронювання у міні-готелі «Затишок» через платформу hotels24.ua

Іншим варіантом бронювання місць у міні-готелі «Затишок» є лише особисте відвідування закладу або ж шляхом телефонування за номером 067 51015-04. Вважаю, що такі підходи до бронювання місць у міні-готелі «Затишок» є застарілими і не досить зручними для сучасних користувачів готельних послуг.

Бронювання номерів у готелі «Затишок» через телефонний дзвінок є застарілим і менш зручним способом у порівнянні з онлайн-методами. Хоча цей метод досі може використовуватися, він має ряд недоліків, які можуть вплинути на ефективність роботи готелю та задоволеність клієнтів:

- необхідність живого спілкування;
- підвищені ризики допущення помилок;
- обмежений доступ до інформації;

- залежність від часу й роботи відповідальних працівників;
- незручність для клієнтів, які віддають перевагу онлайн-бронюванню без взаємодії з працівником.

На рис. 2.10 можемо представити етапи здійснення бронювання у міні-готелі «Затишок» за допомогою телефонного дзвінка.

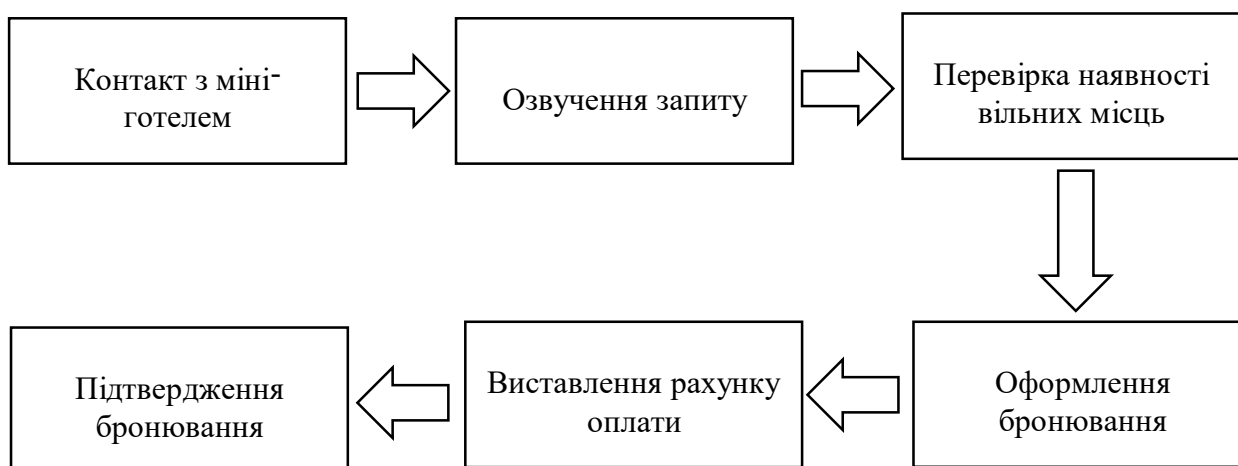


Рис. 2.10. Етапи здійснення бронювання у міні-готелі «Затишок» за допомогою телефонного дзвінка

Однією з важливих проблем для міні-готелю «Затишок» є те, що він не представлений на більш популярних платформах для онлайн бронювання, таких як Booking.com або Airbnb. Це обмежує його видимість для ширшої аудиторії потенційних клієнтів, оскільки багато людей звикли використовувати ці глобальні сервіси для планування своїх подорожей і пошуку місць проживання. Відсутність міні-готелю на цих платформах може значно звузити коло клієнтів, особливо тих, хто віддає перевагу користуватися перевіреними міжнародними сервісами з відомими функціями, такими як гнучка система відгуків, підтримка клієнтів 24/7 та широкі можливості для оплати.

Крім того, обмежена присутність на онлайн-ринку означає, що міні-готель «Затишок» пропонує досить обмежені можливості для своїх клієнтів у частині онлайн бронювання. Зараз бронювання номерів можливе лише через платформу hotels24.ua, що може бути незручним для багатьох клієнтів, які звикли користуватися іншими, більш популярними платформами. Відсутність інтеграції з іншими системами бронювання зменшує можливості міні-готелю «Затишок» залучити тих клієнтів, які надають перевагу використанню мобільних додатків або сайтів, де можна одночасно порівнювати пропозиції різних готелів і швидко приймати рішення.

Таким чином, обмежена присутність міні-готелю «Затишок» на онлайн платформах та обмежені можливості для бронювання негативно впливають на його конкурентоспроможність та здатність залучати нових клієнтів, особливо в умовах високої конкуренції на ринку готельних послуг.

Міні-готель «Затишок» стикається з кількома суттєвими проблемами, пов'язаними з відсутністю власного веб-сайту та системи онлайн бронювання. У сучасному цифровому світі наявність власного веб-сайту є критично важливою для готелів, оскільки він дозволяє клієнтам безпосередньо здійснювати бронювання, переглядати доступні номери та умови проживання, а також отримувати актуальну інформацію про послуги готелю. Відсутність такого веб-сайту ускладнює процес взаємодії з потенційними гостями і знижує можливості для самостійного просування та маркетингу.

До того відсутність власної системи онлайн бронювання обмежує можливості для прямого управління бронюваннями. Клієнти змушені користуватися платформою hotels24.ua, що зменшує контроль готелю над процесом бронювання і може призвести до втрати частини прибутку через комісії платформи. Наявність власної системи онлайн бронювання дозволила б готелю «Затишок» забезпечити більш ефективне управління

заповнюваністю, оптимізувати процеси бронювання та безпосередньо взаємодіяти з клієнтами.

Мобільні застосунки стали невід’ємною частиною туристичної індустрії, адже вони забезпечують зручний доступ до послуг, можливість швидкого бронювання та перегляду відгуків. Відсутність таких додатків знижує конкурентоспроможність готелю, оскільки багато клієнтів віддають перевагу зручності та швидкості, які забезпечують сучасні технології.

З метою оцінки нинішньої системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» застосовано метод опитування потенційних клієнтів. Опитування полягає у тому, що 30 потенційним клієнтам міні-готелю запропоновано анкету, у якій необхідно було оцінити систему онлайн-бронювання закладу по 5бальній шкалі за визначеними критеріями. Кожному критерію необхідно присвоїти бал від 1 до 5, де 1 – мінімальна бальна оцінка, а 5 – максимальна бальна оцінка. У додатку А наведено шаблон даної анкети. Опрацювання результатів опитування дозволило у табл. 2.7 представити оцінку системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок».

Таблиця 2.7. Результати оцінки системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок»

№	Критерій	Середня оцінка, балів
1	Зручність та простота використання	1,8
2	Можливості для задоволення потреб клієнтів	2,3
3	Привабливість інтерфейсу	2,8
4	Швидкість обробки запиту та здійснення бронювання	3,2
5	Підтримка клієнтів під час бронювання	4
6	Інтеграція з іншими платформами, чат-ботами, соціальними мережами	1,8
7	Доступність мобільної версії	1,4
8	Загальне враження системою онлайн-бронювання	2,5
Разом		19,8
Узагальнена оцінка		2,47

За результатами проведеної оцінки встановлено, що більшість критеріїв системи онлайн-бронювання присвоєно оцінку респондентами <3 при максимальних 5 балів. Найбільше оцінено систему онлайн-бронювання за

критерієм підтримка клієнтів під час бронювання. Це досягнуто завдяки високому професіоналізму співробітників міні-готелю «Затишок». Найменші оцінки отримали такі критерії як: доступність мобільної версії, інтеграція з іншими платформами, а також зручність та простота використання. Загалом систему онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» необхідно поліпшувати в усіх аспектах. Для загальної оцінки системи онлайн-бронювання наведено шкалу оцінки у табл. 2.8.

Таблиця 2.8. Шкала оцінки системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок»

Шкала	Інтерпретація
1-2,0	Незадовільно (система має суттєві недоліки та потребує значного покращення)
2,1-3	Середньо (система працює на прийнятному рівні, але є можливості для поліпшення)
3,1-4,4	Добре (система працює ефективно, відповідає основним вимогам)
4,5-5	Відмінно (система відповідає найвищим стандартам та вимогам)

Відповідно до розрахункової загальної оцінки 2,47, система онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» оцінюється як середня. Це означає, що система працює на прийнятному рівні, однак існують можливості для покращення, особливо в частині інтеграції з іншими платформами та доступності мобільної версії.

Таким чином, у міні-готелі «Затишок» система онлайн-бронювання є не досить розвиненою. Клієнтам доступне лише бронювання через сторонню платформу hotels24.ua або ж традиційно за допомогою телефону. Власного веб-сайту, на якій доступна була б система онлайн-бронювання, чат-боту чи мобільного застосунку не має, що є вагомим недоліком. Проведена оцінка за результатами опитування клієнтів міні-готелю «Затишок» показала, що система онлайн-бронювання перебуває на середньому рівні та має вагомі резерви для поліпшення. З урахуванням отриманих результатів далі доцільно запропонувати шляхи поліпшення системи онлайн-бронювання міні-готелю.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ МІНІ-ГОТЕЛЮ «ЗАТИШОК» М. КИЇВ

3.1. Пропозиції з удосконалення системи онлайн-бронювання у міні-готелі «Затишок» м. Київ

Наявна система онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» перебуває лише на стадії становлення та має досить обмежений функціонал. Тому однозначно вона потребує суттєвих трансформаційних змін з метою забезпечення відповідності її найвищим стандартам готельної індустрії. Удосконалення системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» слід проводити з урахуванням вивчення тенденцій готельної сфери та кращого досвіду передових закладів.

Пропозиції з удосконалення системи онлайн-бронювання у міні-готелі «Затишок» спрямовані перш за все на підвищенні її зручності як для клієнтів, так і співробітників закладу. Насамперед важливо процес онлайн-бронювання зробити максимально зручним, автоматизованим й швидким. Цього досягнути можливо завдяки діджиталізації, впровадженню готових програмних рішень або ж розробки під індивідуальне замовлення міні-готелю «Затишок» з урахуванням його потреб.

Спрощує процес удосконалення системи онлайн-бронювання те, що провідні готелі світу (Four Seasons Hotels and Resorts, Marriott International, Hilton Hotels & Resorts, The Ritz-Carlton, Hyatt Hotels Corporation, Accor Hotels Mandarin Oriental Hotel Group та інші) мають розвинені, потужні та інноваційні системи онлайн-бронювання, які надають високий рівень зручності для користувачів і ефективності для готелів. Тому міні-готелю «Затишок» варто

досліджувати їхні рішення у даній сфері та на основі кращих здобутків розробити власну систему онлайн-бронювання.

По своїм масштабам, за популярністю міні-готель «Затишок» є суттєво меншим, але повністю копіювати систему онлайн-бронювання не потрібно. Варто лише відібрати найкращі рішення, які підійдуть міні-готелю «Затишок» з урахуванням його можливостей, для вирішення поставлених цілей. Запозичення досвіду провідних готелів світу є значно простішим рішенням у порівнянні з розробкою системи-онлайн бронювання з нуля. Як мінімум це дозволить зменшити кількість помилок та наслідувати досвід кращих готелів, щоб відповідати найвищим стандартам.

У табл. 3.1 представлено порівняння системи онлайн-бронювання кращих готелів світу.

Таблиця 3.1. Порівняння системи онлайн-бронювання кращих готелів світу

Критерій	Назва готелю		
	Four Seasons Hotels and Resorts	Marriott International	Hilton Hotels & Resorts
1	2	3	4
Інтерфейс	Інтуїтивно зрозумілий, з можливістю персоналізації	Простий та зручний для користувачів	Легкий для навігації, з детальними описами номерів
Персоналізація	Високий рівень персоналізації (вибір послуг, типу подушок тощо)	Вибір додаткових послуг	Вибір номера на поверхах, налаштування послуг
Мобільний додаток	Так, з інтеграцією системи бронювання і додаткових послуг	Так, із програмою лояльності Marriott Bonvoу	Так, з програмою лояльності Hilton Honors
Швидкість бронювання	Висока, з можливістю швидкої реєстрації	Дуже швидке, з автоматичним оновленням цін	Швидке, з мінімальними кроками до завершення

Програми лояльності	Немає окремої програми, але надаються ексклюзивні пропозиції	Marriott Bonvoy – накопичення балів і знижки	Hilton Honors – знижки для учасників програми
Візуалізація номерів	3D-тури та детальні фотографії номерів	Фото та відеоогляди з можливістю перегляду планування	3D-тури та фото з усіх ракурсів номерів

Чат-боти	Чат-боти для основних запитів і бронювання	Чат-боти для допомоги в бронюванні та швидкої відповіді	Чат-бот з підтримкою AI для реєстрації та запитань
Додаткові сервіси при бронюванні	Вибір послуг SPA, харчування, організація дозвілля	Трансфер, послуги конференцій, ресторани пакети	Можливість вибору додаткових послуг (трансфер, ресторани)
Глобальна доступність	Переважно в елітних місцях по всьому світу	Широка глобальна мережа, представлена в багатьох країнах	Дуже широка мережа, доступна майже в кожній країні
Зворотний зв'язок та підтримка	Цілодобова підтримка, чат з представником готелю	Миттєва підтримка через чат або телефон	Онлайн-підтримка, чат і телефон
Відгуки	Інтеграція системи з відгуками на платформі	Відгуки клієнтів мають великий вплив на рейтинг номерів	Відгуки інтегровані в систему бронювання

Продовження табл. 3.1.

У провідних готелях світу системи онлайн-бронювання є досить схожими за своїм основним функціональним призначенням – забезпечення зручності та ефективності для користувачів під час процесу бронювання. Головна відмінність полягає в рівні персоналізації, можливостях інтеграції з програмами лояльності та додаткових сервісів. Оскільки вони у кожному з готелів є індивідуальними. Також існують відмінності у використанні

інноваційних технологій, таких як 3D-тури або AI-чат-боти для взаємодії з клієнтами.

Міні-готелю «Затишок» необхідно удосконалити власну систему онлайн-бронювання, орієнтуючись на власні ресурси та можливості, а також переймаючи кращі практики від провідних готелів для підвищення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів. На основі цього запропоновано три пропозиції щодо удосконалення системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» (рис. 3.1).



Рис. 3.1. Пропозиції з удосконалення системи онлайн-бронювання у міні-готелі «Затишок»

Створення веб-сайту для міні-готелю «Затишок» з можливістю онлайн-бронювання є необхідним для подальшого розвитку закладу та збільшення кількості клієнтів. З розвитком технологій і зростанням популярності інтернету, клієнти все частіше користуються онлайн-ресурсами для планування подорожей і бронювання проживання (рис. 3.2). Веб-сайт з функцією онлайн-бронювання надає зручний та ефективний спосіб взаємодії з потенційними гостями.

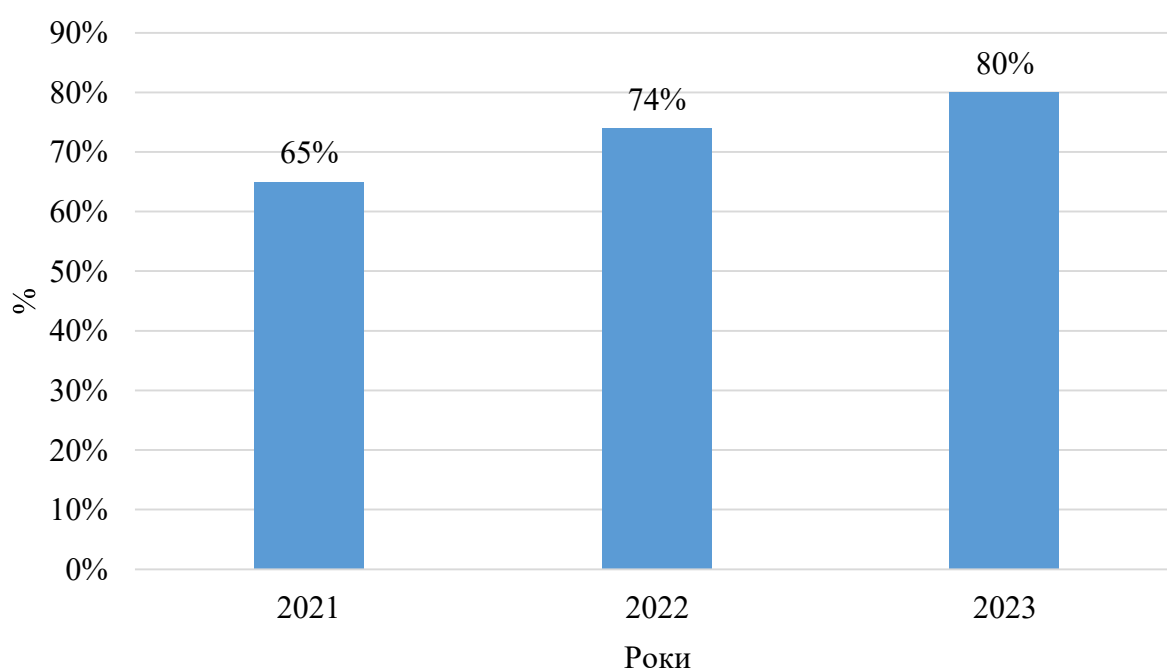


Рис. 3.2. Динаміка користувачів онлайн-ресурсів для планування подорожей і бронювання місць проживання

Наведені дані свідчать про поступове зростання частки туристів, які користуються онлайн-ресурсами для планування подорожей і бронювання місць проживання з 65 % у 2021 р. до 80 % у 2023 р. Зростанню кількості користувачів онлайн-ресурсів вплинули наслідки пандемії Covid-19, яка стала каталізатором розвитку дистанційного обслуговування, покращення роботи міжнародних туристичних платформ (Booking.com, Expedia, Airbnb) завдяки

гнучким умовам і прощеній процедурі скасування бронювання, зростання кількості користувачів смартфонів і загального підвищення рівня цифрової грамотності, а також активний ріст соціальних мереж, які формували тренди серед мандрівників.

Інтернет і смартфони стали невід’ємною частиною повсякденного життя. Багато людей вважають за краще здійснювати бронювання та інші послуги через мережу, а не телефонувати або відвідувати готелі особисто. Можливість забронювати номер через інтернет значно спрощує процес для клієнтів, дозволяючи їм швидко та зручно вибрати потрібний номер, перевірити наявність, порівняти ціни та підтвердити бронювання без необхідності телефонних дзвінків або особистих візитів.

Функціонал майбутнього веб-сайту міні-готелю «Затишок» буде спрямований на максимальну зручність для клієнтів та ефективне управління бронюваннями. На сайті буде розміщена ключова інформація, яка допоможе потенційним гостям швидко знайти необхідні дані та здійснити бронювання. На рис. 3.3 представлено запропонований макет майбутнього веб-сайту міні-готелю «Затишок».

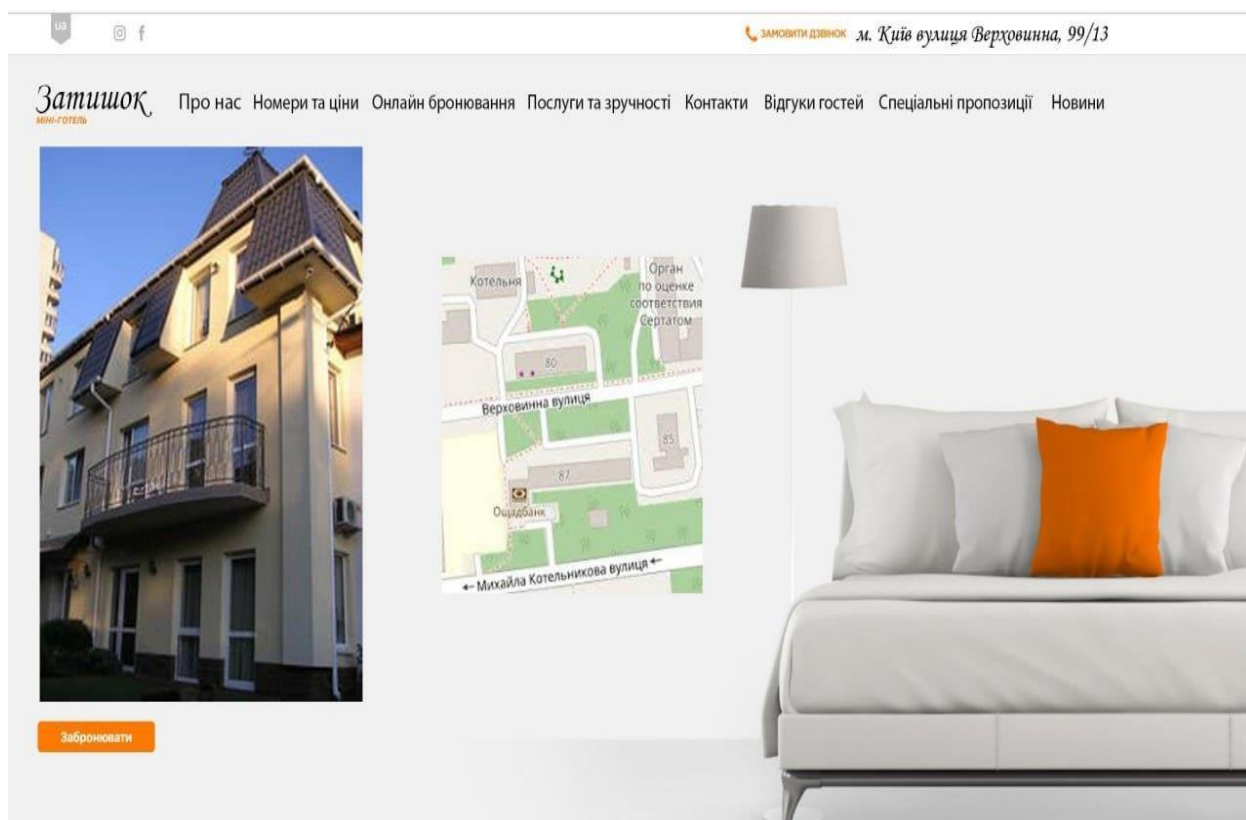


Рис. 3.3. Запропонований макет майбутнього веб-сайту міні-готелю
«Затишок»

Коротко опишемо кожне з розділів запропоновано веб-сайту міні-готелю «Затишок»:

- вкладка «головна сторінка» буде першою сторінкою, яку побачать відвідувачі. На ній розміститься коротка інформація про міні-готель «Затишок», його розташування, переваги та головні послуги. Головна сторінка також міститиме навігацію до інших розділів сайту та інтерактивний слайдер з фотографіями номерів та території;

- вкладка «про нас» буде містити детальна інформація про міні-готель «Затишок», його історію, концепцію, а також інформація про власників чи команду, яка працює над забезпеченням сервісу;

- вкладка «номери та ціни» буде однією з ключових сторінок майбутнього сайту, де буде розміщена інформація про всі доступні типи номерів. Кожен номер матиме детальний опис (площа, кількість ліжок, наявність додаткових послуг), фотогалерею, а також актуальні ціни. Це

дозволить клієнтам швидко переглядати варіанти і вибирати найкращий для себе;

- вкладка «онлайн-бронювання» дозволить гостям легко перевірити наявність номерів на конкретні дати та здійснити бронювання онлайн. Система буде інтегрована з внутрішньою системою управління готелем, що дозволить автоматично оновлювати дані про доступні номери і запобігати помилкам у бронюванні;

- вкладка «послуги та зручності» буде містити наведений перелік додаткових послуг, які пропонує міні-готель, включаючи сніданки, трансфери, екскурсії, доступ до Wi-Fi, парковку та інші зручності. Це допоможе гостям зрозуміти, які додаткові опції вони можуть замовити під час перебування;

- вкладка «контакти» відобразить контактну інформацію міні-готелю «Затишок», включаючи телефон, електронну пошту, форму для запитань, а також інтерактивну карту з точним розташуванням готелю. Це спростить зв'язок і допоможе гостям швидко знайти дорогу до готелю;

- вкладка «відгуки гостей» буде присвячений відгукам від гостей міні-готелю «Затишок». Відвідувачі можуть ділитися своїм досвідом проживання, а нові клієнти – прочитати ці відгуки перед бронюванням;

- вкладка «спеціальні пропозиції» відобразить актуальні акції та спеціальні пропозиції, такі як знижки для постійних клієнтів, святкові пакети чи промоції на тривале проживання;

- вкладка «блог або новини» міститиме інформацію присвячену новинам міні-готелю та корисні статті для гостей, таким як поради для мандрівників або огляди місцевих визначних пам'яток.

Головною інновацією для міні-готелю «Затишок» буде можливість онлайн-бронювання безпосередньо на його веб-сайті, що надасть велику кількість переваг. Як показує практика це дозволить розширити охоплення

потенційних гостей. Оскільки міні-готель «Затишок» стане доступнішим для клієнтів з різних регіонів і країн, які можуть знайти і забронювати номер безпосередньо через сайт.

Варто додати, що проходячи практику виробничу переддипломну на базі ресторанного господарства ТОВ «Джейкобс Panorama bar», ми набували досвіду, в тому числі і щодо онлайн-бронювання, і можемо запропонувати впровадити аналогічне програмне забезпечення, а саме – ResDiary. Дане програмне забезпечення використовується безпосередньо й на базі практики. ResDiary – підходить для ресторанів і готелів, дозволяючи управляти бронюваннями столиків та номерів через єдиний інтерфейс. На базі даного програмного забезпечення буде розроблено власний веб-сайт закладу.

Також онлайн-бронювання допомагає автоматизувати процеси управління бронюванням. Система дозволяє автоматично оновлювати інформацію про наявність номерів, ціни та спеціальні пропозиції, що зменшує ризик помилок і подвійного бронювання. Це також забезпечує краще управління заповненістю номера і підвищує ефективність операційних процесів.

Вкладка «онлайн-бронювання» на майбутньому веб-сайті міні-готелю «Затишок» забезпечить численні переваги як для гостей, так і для самого готелю. Вона дозволить потенційним клієнтам легко і швидко перевіряти наявність номерів, переглядати деталі про різні типи кімнат, порівнювати ціни та здійснювати бронювання в будь-який час доби, без потреби телефонних дзвінків або особистих візитів. Це значно спростить процес для гостей, зробивши його більш зручним і доступним.

На рис. 3.4 наведено макет вкладки «онлайн-бронювання» майбутнього веб-сайту міні-готелю «Затишок».

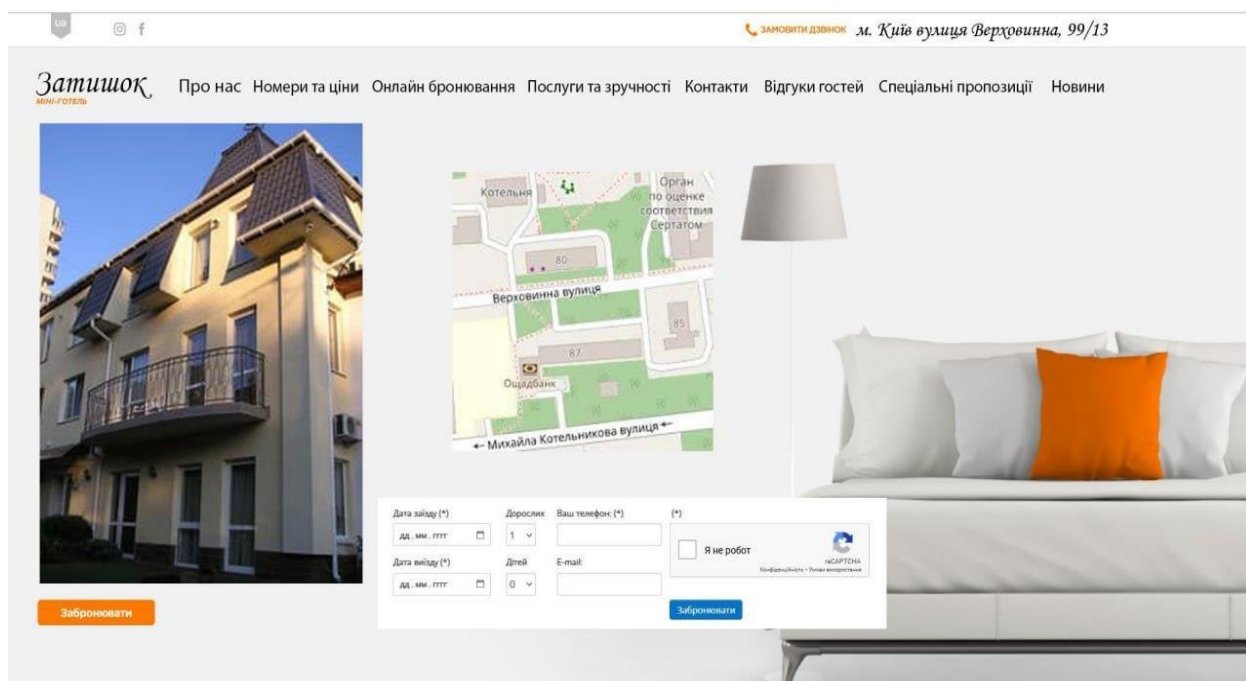


Рис. 3.4. Вкладка «онлайн-бронювання» майбутнього веб-сайту міні-готелю «Затишок»

Окремо слід наголосити, що така вкладка підвищить професійний імідж міні-готелю «Затишок», демонструючи сучасний підхід до обслуговування клієнтів. Це може позитивно вплинути на враження від вашого закладу, залучаючи більше гостей і сприяючи позитивним відгукам. Наявність онлайн-бронювання також дозволить міні-готелю «Затишок» зібрати дані про вподобання і поведінку клієнтів, що може бути використано для подальшого вдосконалення обслуговування та розробки спеціальних пропозицій. В результаті, вкладка «онлайн-бронювання» стане важливим інструментом для оптимізації процесів управління готелем, покращення якості обслуговування гостей і підвищення конкурентоспроможності міні-готелю «Затишок» на ринку готельних послуг.

Розробивши та запустивши власний веб-сайт міні-готель «Затишок» зможе перейти до іншого заходу, а саме його інтеграції з платформою Booking.com. Веб-сайт слугуватиме як центральна платформа для синхронізації даних між системою бронювання міні-готелю «Затишок» і

платформою Booking.com, що дозволить ефективно управляти бронюваннями, забезпечуючи точність інформації та зменшуючи ризик помилок.

З метою інтеграції системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» з платформою Booking.com необхідно буде пройти декілька етапів. По-перше, окрім створення веб-сайту слід забезпечити її повну автоматизацію з внутрішньою базою міні-готелю, щоб інформація про бронювання оновлювалася в режимі реального часу. Це не допустить випадків дублювання бронювання. По-друге, слід подати заяву на реєстрацію облікового запису на платформі Booking.com. Після подання заявки представники Booking.com зв'яжуться з міні-готелем «Затишок» для підтвердження інформації та налаштування профілю вашого готелю. По-третє, якщо перевірка пройде успішно необхідне підписання контракту представників платформи Booking.com з міні-готелем «Затишок», у якому будуть прописані обов'язки й відповідальність сторін. Також міні-готель «Затишок» згідно з умовами контракту повинен буде сплачувати комісію платформі Booking.com, яка в середньому становить 10-20% від суми бронювання. По-четверте, міні-готель «Затишок» отримає доступ до інтерфейсу свого облікового запису на даній платформі, де зможе налаштовувати свій профіль, завантажити фото й іншу корисну інформацію.

Головною перевагою інтеграції до платформи Booking.com для міні-готелю «Затишок» буде збільшення його видимості й представленості для потенційних клієнтів.

Іншим рекомендованим заходом для удосконалення онлайн-бронювання у міні-готелі «Затишок» є розробка та запуск власного мобільного застосунку, який буде доступний усім відвідувачам закладу. Мобільний застосунок дозволить зручно управляти бронюванням, покращити взаємодію з клієнтами та розширити функціональність міні-готелю.

Процес запуску мобільного застосунку розпочинається з визначення його функціоналу та дизайну. Дану роботу слід делегувати спеціалізованій ІТ компанії, яка запропонує дизайн майбутнього мобільного додатку, врахує побажання й потреби міні-готелю «Затишок» й здійснити його подальшу розробку і запуск. Сучасні ІТ-компанії надають послуги по розробці та запуску мобільних додатків «під ключ». Міні-готелю «Затишок» у такому випадку лише необхідно буде сплатити вартість цих послуг. На рис. 3.5 наведено макет майбутнього мобільного застосунку міні-готелю «Затишок».



Рис. 3.5. Макет майбутнього мобільного застосунку міні-готелю «Затишок»

Після завершення розробки застосунку, його потрібно буде запуснути на платформах App Store та Google Play. Для цього потрібно буде створити облікові записи розробника в цих магазинах додатків, а також пройти процедуру модерації. Запуск мобільного застосунку для міні-готелю «Затишок» не лише підвищить рівень обслуговування клієнтів, а й сприятиме зростанню бізнесу, забезпечуючи зручність, ефективність і сучасний підхід до управління бронюваннями. Адже заклад зможе пропонувати персоналізовані пропозиції, забезпечувати швидкий доступ до підтримки, зменшить навантаження на співробітників та ризики допущення помилок під час бронювання.

Таким чином, у питанні удосконалення системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» ми спираємось на досвід зарубіжних країн та урахуємо досвід ресторанного закладу ТОВ «Джейкобс Panorama bar», де була пройдена виробнича практика, відбирати найкращі рішення й адаптувати під особливості свого бізнесу. У процесі цього запропоновано 3 пропозиції, реалізація яких забезпечить суттєве удосконалення системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок», а саме: створення веб-сайту з можливістю онлайн-бронювання, створення веб-сайту з можливістю онлайн-бронювання, а також запуск власного мобільного застосунку. У комплексі реалізація цих трьох ініціатив дозволить міні-готелю «Затишок» створити ефективну, надійну, зручну та автоматизовану систему онлайн-бронювання, яка надасть переваги не лише закладу, але й потенційним клієнтам.

3.2. Розрахунок економічної ефективності запропонованих заходів

У попередньому підрозділі запропоновано комплекс заходів, які дозволять суттєво удосконалити систему онлайн-бронювання у міні-готелі «Затишок». Головною метою їх впровадження є підвищення ефективності

роботи всього закладу, що повинно позитивно відобразитися на результатах його діяльності у вигляді зростання прибутку, який є кінцевим результатом його діяльності.

Постає необхідність у проведенні розрахунку економічної ефективності запропонованих заходів, що передбачає співставлення необхідних інвестицій в удосконалення системи онлайн-бронювання з можливими отриманими додатковими доходами. При цьому зауважимо, що такий розрахунок буде носити ймовірнісний попередній характер, оскільки на кінцеві результати можуть вплинути велика кількість факторів, у тому числі пов'язаних з війною в Україні. Абсолютно точну оцінку можна буде дати виключно після декількох місяців впровадження запропонованих заходів.

На даний час же головне завдання полягає у проведенні попередніх розрахунків, які дозволять визначити планові показники результатів впровадження запропонованих заходів. Таку оцінку варто розпочати з формування бюджету витрат на впровадження запропонованих заходів. У табл. 3.2 наведено плановий бюджет витрат міні-готелю «Затишок» на створення веб-сайту з можливістю онлайн-бронювання.

Таблиця 3.2. Плановий бюджет витрат міні-готелю «Затишок» на створення веб-сайту з можливістю онлайн-бронювання

№	Стаття витрат	Сума, тис. грн.
1	Розробка концепції веб-сайту	15
2	Дизайн та написання коду веб-сайту	70
3	Веб-хостинг та URL-адреса	3
4	SSL-сертифікат	6
5	Інтеграція системи онлайн-бронювання	25
6	Ліцензія на систему управління бронюваннями	5
7	Інтеграція з платіжними системами	10
8	Тестування функцій бронювання	10
9	Резервне копіювання та підтримка	4
10	Непередбачувані витрати	12
Разом		160

Згідно з плановими розрахунками міні-готелю «Затишок» необхідно інвестувати 160 тис. грн. у запуск веб-сайту. Важливо, що дана інвестиція буде одноразовою, тобто ці витрати заклад понесе лише одноразово. Надалі будуть лише періодичні на підтримку та часткове оновлення веб-сайту.

Безпосередньою розробкою та запуском веб-сайту буде займатися спеціалізована ІТ-компанія, яка професійно все зробить і навчить співробітників міні-готелю оновлювати дані на сайті. У м. Києві велика кількість ІТ-компаній, які надають послуги по програмування, написанні коду й створення веб-сайтів «під ключ». Зокрема, однією з таких компаній є компанія Devlight. Дана компанія відома тим, що не лише створює веб-сайти, але й розробляє мобільні застосунки. Вона має досвід розробок мобільних застосунків для таких компаній як: «Епіцентр», «Фішка», «Нова пошта» тощо. Міні-готелю «Затишок» слід у неї замовити весь комплекс послуг як по створенню веб-сайту, так і розробки надалі мобільного застосунку.

Після повноцінного запуску веб-сайту наступним завданням буде інтеграція системи онлайн-бронювання до платформи Booking.com. У табл. 3.3 наведено плановий бюджет витрат міні-готелю «Затишок» на інтеграцію системи онлайн-бронювання до платформи Booking.com.

Таблиця 3.3. Плановий бюджет витрат міні-готелю «Затишок» на інтеграцію системи онлайн-бронювання до платформи Booking.com

№	Стаття витрат	Сума, тис. грн.
1	Інтеграції з Booking.com	10
2	Розробка API	30
3	Оновлення бази даних для синхронізації з Booking.com	10
4	Тестування та налаштування	5
5	Навчання персоналу по роботі з інтеграцією	7
6	Комісія за бронювання, %	15 % від кожного замовлення
7	Непередбачувані витрати	5
Разом		67

Точні витрати міні-готелю «Затишок» на інтеграцію системи онлайн-бронювання до платформи Booking.com складно через неможливість визначити точну кількість бронювань. Оскільки крім витрат на саму інтеграцію міні-готель «Затишок» буде сплачувати комісію у розмірі 15% за кожне здійснене бронювання на даній платформі. За орієнтовними підрахунками безпосередньо процес інтеграції системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» до даної платформи коштуватиме близько 67 тис. грн.

Кінцевою ініціативою є запуск власного мобільного застосунку, через який також буде надаватися можливість для онлайн-бронювання. У табл. 3.4 наведено плановий бюджет витрат міні-готелю «Затишок» на запуск власного мобільного застосунку.

Таблиця 3.4. Плановий бюджет витрат міні-готелю «Затишок» на запуск власного мобільного застосунку

№	Стаття витрат	Сума, тис. грн.
1	Дизайн та розробка мобільного застосунку	120
2	Підтримка різних платформ (iOS, Android)	20
3	Інтеграція з системою бронювання	10
4	Тестування та налаштування	10
5	Непередбачувані витрати	15
Разом		175

За проведеними розрахунками для запуску власного мобільного застосунку міні-готелю «Затишок» необхідно близько 175 тис. грн. Як і у випадку попередніх ініціатив ці витрати будуть одноразовими, а безпосередньо заклад отримає потужний інструмент для взаємодії з клієнтами та побудує ефективну систему онлайн-бронювання, яка забезпечить довгостроковий ефект.

Сформований бюджет витрат за заплановані заходи є точним з вірогідністю у 90%, оскільки враховані нинішні ціни на відповідні послуги.

Також по кожному з заходів закладено додаткові витрати у випадку непередбачуваних витрат.

У випадку визначення корисного ефекту ситуація складніша, оскільки необхідно спрогнозувати можливий приріст кількості бронювань, клієнтів та визначити очікуваний дохід. Це можливо зробити лише опираючись на теорію ймовірності.

На рис. 3.5 наведено розподіл планових витрат міні-готелю «Затишок» відповідно до розробленого бюджету.

Найбільші витрати припадають на запуск власного мобільного застосунку розміром 175 тис. грн., на створення веб-сайту з можливістю онлайн-бронювання необхідно 160 тис. грн., а його інтеграція з платформою Booking.com потребує додаткових 67 тис. грн.

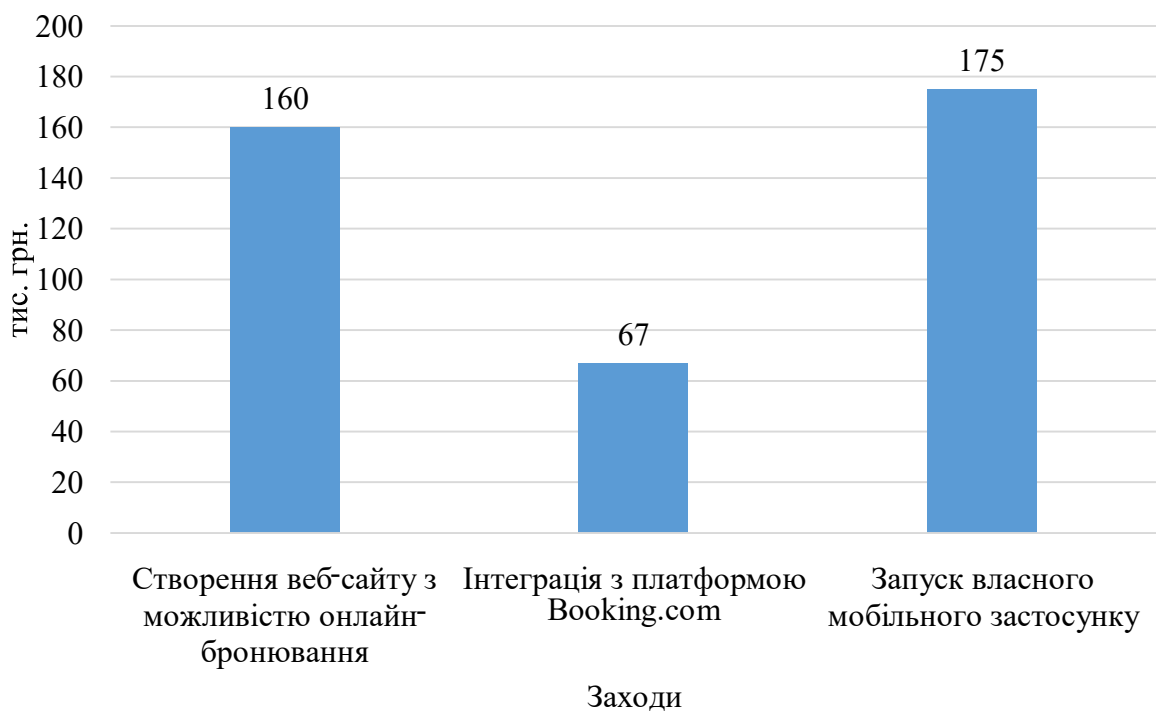


Рис. 3.5. Розподіл планових витрат міні-готелю «Затишок» відповідно до розробленого бюджету

З метою визначення очікуваного приросту доходу від реалізації запропонованих заходів використано метод експертних оцінок. У якості експертів виступили генеральний директор, адміністратор та головний бухгалтер, які попередньо ознайомлені з комплексом рекомендованих заходів. Їм поставлено запитання щодо збільшення кількості клієнтів міні-готелю «Затишок» у результаті впровадження запропонованих заходів. Результати опитування наведено у табл. 3.5.

Таблиця 3.5. Прогнозоване зростання кількості клієнтів міні-готелю «Затишок» у результаті впровадження запропонованих заходів

№	Захід	Експерт			Сер. значення, %
		Генеральний директор	Адміністратор	Головний бухгалтер	
1	Створення веб-сайту з можливістю онлайнбронювання, %	12	10	11	11
2	Інтеграція з платформою Booking.com, %	14	12	13	13
3	Запуск власного мобільного застосунку, %	18	20	16	18

Згідно з проведеним опитуванням встановлено, що очікуваний приріст нових клієнтів за рахунок створення веб-сайту з можливістю онлайнбронювання складе 11%, за рахунок інтеграції з платформою Booking.com – 13%, а найбільший приріст забезпечить запуск власного мобільного застосунку та складе 18%.

Згідно з даними внутрішніх даних міні-готелю «Затишок» середня кількість клієнтів в місяць складає 85 осіб при середньому чеку відвідувача 2200 грн. Оперуючи цими даними у табл. 3.6 наведено розрахунок очікуваного приросту доходу міні-готелю «Затишок» у результаті впровадження запропонованих заходів.

Таблиця 3.6. Розрахунок очікуваного приросту доходу міні-готелю

«Затишок» у результаті впровадження запропонованих заходів

№	Захід	Очікувальне зростання кількості клієнтів, осіб/місяць	Сер. дохід від 1 клієнта, грн.	Сер. зростання доходу у рік, тис. грн.
1	Створення веб-сайту з можливістю онлайн-бронювання	9	2200	237,6
2	Інтеграція з платформою Booking.com	11	2200	290,4
3	Запуск власного мобільного застосунку	15	2200	396
Разом		35	-	924

Згідно з проведеними розрахунками прогнозується зростання кількості клієнтів від трьох заходів в середньому на 35 клієнтів щомісячно. У рік відповідно очікується орієнтовний сумарний приріст доходу розміром 924 тис. грн. Найбільший приріст очікується від запуску власного мобільного застосунку на 396 тис. грн., інтеграція з платформою Booking.com забезпечить дохід розміром 290,4 тис. грн., а створення веб-сайту – 237,6 тис. грн. У табл. 3.7 наведено розрахунок ефективності запропонованих заходів.

Таблиця 3.7. Розрахунок економічної ефективності запропонованих заходів

№	Захід	Витрати на впровадження, тис. грн.	Приріст доходу від зростання, тис. грн.	Економічний ефект, тис. грн.	ROI, %
1	Створення вебсайту з можливістю онлайн-бронювання	160	237,6	77,6	48,5
2	Інтеграція з платформою Booking.com	67	290,4	223,4	333,43
3	Запуск власного мобільного застосунку	175	396	221	126,29
Разом		402	924	522	129,85

Згідно з проведеними розрахунками усі запропоновані заходи є економічно вигідними для міні-готелю «Затишок». Найбільший економічний ефект забезпечить інтеграція з платформою Booking.com розміром 223,4 тис. грн., що забезпечиться завдяки низьким витратами. Запуск мобільного застосунку забезпечить у перший рік використання закладу 221 тис. грн. додаткового доходу, а створення веб-сайту – 77,6 тис. грн. При цьому це розрахунок лише за перший рік після впровадження запропонованих заходів, у наступні роки ефект буде вищим через те, що міні-готель «Затишок» не буде нести додаткових витрат.

Також слід ураховувати, що міні-готель «Затишок» крім економічного ефекту отримає ряд інших переваг за рахунок удосконалення системи онлайн-бронювання, а саме:

- покращення рівня обслуговування відвідувачів;
- зменшення навантаження на співробітників міні-готелю;
- підвищення лояльності клієнтів;
- покращення репутації міні-готелю на ринку готельних послуг;
- зменшення часу на обробку бронювання та зменшення ризиків допущення помилок через людський фактор;
- покращення маркетингових можливостей.

Таким чином, проведена оцінка ефективності запропонованих заходів за допомогою експертного оцінювання. Згідно з сформованим бюджетом загальні витрати міні-готелю «Затишок» на впровадження запропонованих заходів складуть 402 тис. грн. з наступним розподілом: 160 тис. грн. припадає на створення веб-сайту з можливістю онлайн-бронювання, 67 тис. грн. необхідно для подальшої інтеграції з платформою Booking.com, а найбільші витрати заклад понесе на запуск власного мобільного застосунку обсягом 175

тис. грн. За прогнозом ці заходи забезпечать у комплексі приріст доходу розміром 924 тис. грн. при економічному ефекті у 522 тис. грн. При цьому у подальші роки економічний ефект буде вищим, оскільки міні-готель «Затишок» не буде нести додаткових одноразових витрат. На основі цього можемо стверджувати, що запропоновані заходи є економічно доцільними та можуть бути впроваджені у практичну діяльність міні-готелю «Затишок».

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У процесі виконання даної кваліфікаційної роботи досягнуто поставленої мети щодо розроблення та обґрунтування методичних і практичних засад впровадження системи онлайн-бронювання у діяльність міні-готелю «Затишок». За результатами цього зроблено наступні висновки:

1. Розкрито сутність та значення системи онлайн-бронювання готельних послуг. Системи онлайн-бронювання готельних послуг суттєво трансформувала індустрію гостинності, надаючи користувачам зручний та ефективний спосіб резервування номерів. Вона забезпечує швидкий доступ до широкого спектра готелів, детальної інформації про їхні послуги, ціни та наявність номерів, що дозволяє клієнтам приймати обґрунтовані рішення. Працюють такі системи на базі програмного забезпечення та дозволяють клієнтам з будь-якої точки світу в будь-який час переглянути актуальні пропозиції готелю, порівняти пропозиції та забронювати номер. Система онлайн-бронювання стала критично важливим інструментом у сучасному готельному бізнесі, який визначає його успіх на конкурентному ринку. Значення онлайн-бронювання для готельного бізнесу полягає у підвищенні його конкурентоспроможності та ефективності.

2. Розглянуто сучасні види систем онлайн-бронювання готельних послуг. Нині активно розвиваються й удосконалюються системи онлайн-бронювання. З входженням світу в епоху цифрового світу даний процес суттєво активізувався. На разі можна виділити 5 основних видів систем онлайн-бронювання: глобальні дистрибутивні системи (GDS), прямі системи онлайн-бронювання на сайтах готелів, онлайн-тревел-агентства (OTA) або альтернативні системи онлайн-бронювання, метапошукові системи, мобільні додатки для бронювання. Кожна з цих систем має свої особливості для використання, які детально розглянуті у роботі. Якусь окремо виділити

систему онлайн-бронювання неможливо, оскільки кожна є індивідуальною та пропонує різні функціональні можливості, але основне їх призначення надати змогу клієнтам здійснювати дистанційне резервування готельних послуг. Існує тенденція за якої готельні підприємства комбінують різні способи та водночас використовують різні системи-онлайн бронювання, останнім часом триває процес активного впровадження мобільних додатків для бронювання.

3. Визначено вимоги до функціональності системи онлайн-бронювання сучасного готелю. Системи онлайн-бронювання активно еволюціонують розширюючи функціональні можливості. Готельні підприємства мають змогу як інтегрувати уже готове програмне рішення, так й розробити під індивідуальне замовлення враховуючи його унікальні потреби. Роль традиційних систем онлайн-бронювання суттєво розширилася й вони виступають також могутнім маркетинговим інструментом, дозволяючи готелям збирати інформацію про своїх клієнтів. Надалі прогнозується їх подальший розвиток на базі технологій блокчейну, мобільних платформ й соціальних мереж.

4. Надано організаційно-економічну характеристику міні-готелю «Затишок», м. Київ. Міні-готель «Затишок» є одним з закладів м. Києва, який пропонує послуги тимчасового розміщення для гостей міста. Даний міні-готель має 6 номерів класу стандарт та напівлюкс, а також ресторан. Згідно з відгуками клієнтів найбільше цінують міні-готель «Затишок» за кваліфікований персонал та співвідношення ціни/якості, водночас поліпшення вимагає комфорт та розширення спектра послуг. За результатами 2023 р. міні-готель «Затишок» отримав чистий дохід розміром 895,62 тис. грн.

5. Проведено аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища міні-готелю «Затишок», м. Київ. За результатами аналізу виявлено, що міні-готель «Затишок» здійснює свою діяльність у досить нестабільному зовнішньому середовищі, що у першу чергу викликано наслідками повномасштабної війни.

Тому стан зовнішнього середовища є нестабільним та складно прогнозованим з існуванням великої кількості реальних загроз. Крім того, на діяльність міні-готелю «Затишок» суттєвий вплив має високий рівень конкуренції на ринку готельних послуг. Проведена оцінка конкурентоспроможності виявила, що міні-готель «Затишок» поступається своїм основним конкурентам, зокрема: міні-готелю «Київ», WOW-hotel, а також Dream House Hostel. У внутрішньому середовищі міні-готелю «Затишок» існує велика кількість слабких місць, які слід поліпшувати та удосконалювати, тим самим трансформувати у конкурентні переваги. У першу чергу виявлено проблеми міні-готелю «Затишок» у частині діджиталізації й автоматизації бізнес-процесів, зокрема недосконалість системи онлайн-бронювання.

6. Здійснено аналіз системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок», м. Київ. У міні-готелі «Затишок» система онлайн-бронювання є не досить розвиненою. Клієнтам доступне лише бронювання через сторонню платформу hotels24.ua або ж традиційно за допомогою телефону. Власного веб-сайту, на якій доступна була б система онлайн-бронювання, чат-боту чи мобільного застосунку не має, що є вагомим недоліком. Проведена оцінка за результатами опитування клієнтів міні-готелю «Затишок» показала, що система онлайн-бронювання перебуває на середньому рівні та має вагомі резерви для поліпшення. З урахуванням отриманих результатів далі доцільно запропонувати шляхи поліпшення системи онлайн-бронювання міні-готелю.

7. Запропоновано пропозиції по удосконаленню системи онлайн-бронювання у міні-готелю «Затишок», м. Київ. У питанні удосконалення системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» слід урахувати досвід ресторанного закладу ТОВ «Джейкобс Panorama bar», де була пройдена виробнича практика, відбирати найкращі рішення й адаптувати під особливості свого бізнесу. У процесі цього запропоновано 3 пропозиції, реалізація яких забезпечить суттєве удосконалення системи онлайн-

бронювання міні-готелю «Затишок», а саме: створення веб-сайту з можливістю онлайн-бронювання, створення веб-сайту з можливістю онлайн-бронювання, а також запуск власного мобільного застосунку. У комплексі реалізація цих трьох ініціатив дозволить міні-готелю «Затишок» створити ефективну, надійну, зручну та автоматизовану систему онлайн-бронювання, яка надасть переваги не лише закладу, але й потенційним клієнтам.

8. Розраховано економічну ефективність запропонованих заходів. Проведена оцінка ефективності запропонованих заходів за допомогою експертного оцінювання. Згідно з сформованим бюджетом загальні витрати міні-готелю «Затишок» на впровадження запропонованих заходів складуть 402 тис. грн. з наступним розподілом: 160 тис. грн. припадає на створення вебсайту з можливістю онлайн-бронювання, 67 тис. грн. необхідно для подальшої інтеграції з платформою Booking.com, а найбільші витрати заклад понесе на запуск власного мобільного застосунку обсягом 175 тис. грн. За прогнозом ці заходи забезпечать у комплексі приріст доходу розміром 924 тис. грн. при економічному ефекті у 522 тис. грн. При цьому у подальші роки економічний ефект буде вищим, оскільки міні-готель «Затишок» не буде нести додаткових одноразових витрат. На основі цього можемо стверджувати, що запропоновані заходи є економічно доцільними та можуть бути впроваджені у практичну діяльність міні-готелю «Затишок».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навчальний посібник. Київ: Знання України, 2016. 352 с.
2. Александрова С., Світлічна В., Кравцова С. Особливості і проблеми управління витратами у сфері гостинності. *Економіка та суспільство*. 2022. № 45. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1965/1892> (дата звернення: 12.09.2024)
3. Білоус С.В., Красько А.Б., Безручко Л.С. Підвищення конкурентних переваг готельно-ресторанних та туристичних підприємств за допомогою методів менеджменту. *Економіка та суспільство*. 2021. № 23. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/162/156> (дата звернення: 12.09.2024)
4. Брич В.Я., Охота В.І. Основні фактори впливу на функціонування готельно-ресторанних комплексів та туризму в Україні. *Економіка & держава*. 2018. № 8. С. 9-12.
5. Бронювання готелів. URL: <http://surl.li/fgiqii> (дата звернення: 11.08.2024)
6. Бухаліс Д., Ло Р. Прогрес в інформаційних технологіях і менеджменті туризму: 20 років до і 10 років після Інтернету – стан досліджень електронного туризму. *Менеджмент туризму*. 2020. С. 609-623.
7. Вісімнадцять найкращих програм для бронювання готелів. URL: <https://www.morningdough.com/uk/ai-tools/best-hotel-booking-software/> (дата звернення: 11.08.2024)

8. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. Київ: ФОП В.М. Гуляєва, 2019. 204 с.

9. Горенська Д., Пахомська О. Готельний та ресторанный бізнес: реалії сьогодення. *Вісник студентського наукового товариства «Ватра»: тези доп. XI Всеукр. студ. наук.-практ. конф.*, м. Вінниця, 21 квіт. 2022 р.

Вінниця. 2022. Вип.139. С. 74-76.

10. Д'яконова А.К., Тітомир Л.А., Жовтяк К.О. Сучасні тенденції організації та контроль якості систем бронювання в готельному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2021. № 33. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/954> (дата звернення: 20.08.2024).

11. Давидова О.Ю. Сучасний стан розвитку підприємств готельноресторанного господарства України. *Інфраструктура ринку*. 2019.

Вип. 29. С. 157-164.

12. Даніелсон К. Автоматизація в готельному бізнесі: технології та переваги. *Hospitality Technology*. 2019. URL: <https://hospitalitytech.com/automation-hotel-business-technologies-and-benefits> (дата звернення: 13.10.2024)

13. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 09.10.2024)

14. Довгаль Г.В. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2019. № 9. С. 190-196.

15. Доценко В. Ф., Косова Т. Д., Ярошевська О. В. Ефективність менеджменту готельно-ресторанного бізнесу: критерій фінансових результатів. *Економіка та держава*. 2020. № 6. С. 28-33.
16. Євдокимова Н., Мішалова О. Розвиток малого готельно-ресторанного бізнесу в Києві. *Бізнес Інформ*, 2018. 11 с.
17. Історія виникнення комп'ютерних систем бронювання. URL: <https://tourism-book.com/books/book-32/chapter-1363/> (дата звернення: 11.08.2024)
18. Карола Р. Історія системи бронювання в індустрії гостинності. *GRIN Verlag*. 2017. 24 с.
19. Карпенко Р.О. Використання систем онлайн-бронювання в туризмі. «*Математичні методи, моделі та інформаційні технології в управлінні підприємством*». 2018. С. 23-26.
20. Ковалевська І.М., Тарасова В.В. Організація бронювання туристичних послуг туроператорами за допомогою систем резервування. URL: <http://surl.li/yfnhxz> (дата звернення: 13.08.2024)
21. Компанія Devlight. URL: <https://it-rating.ua/mobile> (дата звернення: 17.09.2024).
22. Кузьмін А.М. Метод сім основних інструментів контролю якості. URL: <Http://www.inventech.ru/lib/glossary/7basmeth/> (дата звернення: 17.09.2024).
23. Кучеренко К.В. Розвиток інформаційних технологій та їх запровадження у діяльність підприємств туристичної сфери. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/rozvitokinformatsiynih-tehnologiy-ta-yihzaprovadzhennya-u-diyalnist-pidpriemstv-turistichnoyi-sferi> (дата звернення: 12.08.2024).

24. Ляпіна І.Ю. Організація та технологія готельного обслуговування: підручник для початкової професійної освіти. Київ: Академія, 2015. 208 с.
25. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 472 с.
26. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 493 с.
27. Міні-готель «Затишок». URL: <http://surl.li/ercoud> (дата звернення: 07.09.2024)
28. Оаборді О.В., Фесун Т.П. Організація готельно-ресторанної справи: наук.-допом. бібліогр. покажч. Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. бка. Київ, 2021. 213 с.
29. Огляд ринку готелів Києва. URL: <https://100realty.ua/uk/articles/oglyad-rinku-goteliv-kieva-zapovnyuvanist-zrosla-cherez-vidkladeniy-popit-alevse-odno> (дата звернення: 09.10.2024).
30. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2019. № 4(21). С. 297-303.
31. Онлайн-бронювання. URL: <http://surl.li/fabxxk> (дата звернення: 12.08.2024).
32. Панченко Т., Тузова І., Тузов О., Чумак О. Реалізація об'єктної моделі системи «Інтернет-бронювання готелю» в середовищі StarUML. *Scientific Collection «InterConf+»*. 2024. № 42(189). С. 532–544.
33. Програмне забезпечення для управління готелем: функції, типи та найкращі постачальники» від Tech Target URL: <https://searchcio.techtarget.com/definition/hotel-management-software> (дата звернення: 13.10.2024).

34. Розробка системи бронювання. URL: <https://wezom.com.ua/ua/blog/razrobotka-sistem-bronirovaniya> (дата звернення: 12.08.2024).

35. Система онлайн-бронювання: чому вона необхідна для туристичного та готельного бізнесу. URL: <https://wezom.com.ua/ua/blog/razrobotka-sistem-bronirovaniya> (дата звернення: 12.08.2024).

36. Сорокіна І., Криворучко Т. Конкурентні переваги малого готельноресторанного бізнесу в Україні. *Економіка та управління*. 2017. С. 10-17.

37. Сукач М.К., Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельноресторанному та туристичному бізнесі : підручник для студентів ВНЗ. Київ: Ліра-К, 2019. 215 с.

38. Флінта Н. Сучасні електронні системи бронювання та резервування в готельному бізнесі. *Науковий вісник Чернівецького університету. Сер. Географія. Чернівці*. 2022. Вип. 839. С. 40-49.

39. Ху Дж., Лю Г., Чен Л. Вплив систем автоматизації готелів на якість обслуговування: погляд клієнта. *Міжнародний журнал сучасного готельного менеджменту*. 2019. С. 1867-1886.

40. Чуєва І.О., Жестков С.Г., Сидорук А.В. Сучасні тенденції розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні. *Економіка та суспільство*. 2021. № 27. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/416/403> (дата звернення: 13.08.2024).

41. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. *Вісник*

Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. № 16. С. 224-228.

42. Booking.com. URL: <http://surl.li/qwdh1r> (дата звернення: (12.08.2024)).

43. Chatgpt. URL: <https://chatgpt.com> (дата звернення: 12.08.2024).

44. Gretzel U., Sigala M., Xiang Z., Koo C. Smart tourism: foundations and developments Electron Markets. URL: <https://link.springer.com/> (дата звернення: 09.10.2024).

45. Hite A., Rossmann R. 2019 Global Hotel Study. An unprecedented, worldwide view of the hospitality industry. CoStar Realty Information, Inc., 2020. URL: <https://str.com/sites/default/files/global-hotel-study-report-2019-2020.pdf> (дата звернення: 12.08.2024).

46. Hotel Industry; Everything You Need to Know About Hotels! Revfine.com, 2020. URL: <https://www.revfine.com/hotel-industry/> (дата звернення: 12.08.2024).

47. Hotels24 Міні-готель «Затишок». URL: <https://hotels24.ua/uk/Kyiv/Mini-hotel-Zatyshok-322.html> (дата звернення: 07.09.2024).

48. Morokhovych V., Morokhovych B. Digital technologies as an important factor of the restaurant business development. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2023. Т. 6. № 1. С. 27-36.

49. Statista. URL: <https://www.statista.com/> (дата звернення: 09.10.2024)

50. UNWTO. URL: <https://www.unwto.org/> (дата звернення: 09.10.2024).

51. World Travel & Tourism Council. URL: <https://wtcc.org/> (дата звернення: 09.10.2024).

ДОДАТКИ

Додаток А

АНКЕТА

оцінки діючої системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок»

Здійсніть бальну оцінку системи онлайн-бронювання міні-готелю «Затишок» згідно запропонованих критеріїв. Для цього необхідно поставити позначку (плюс, галочку чи будь-яку іншу) на запропонованому варіанті, який найбільше відповідає заданому критерію. Оцінка від 1 до 5 балів, де 1 – мінімальна бальна оцінка, а 5 – максимальна бальна оцінка.

1. Зручність та простота використання:

– 1 бал – 2 бали – 3 бали – 4 бали – 5 балів

2. Можливості для задоволення потреб клієнтів:

– 1 бал – 2 бали – 3 бали – 4 бали – 5 балів

3. Привабливість інтерфейсу:

– 1 бал – 2 бали – 3 бали – 4 бали – 5 балів

4. Швидкість обробки запиту та здійснення бронювання:

– 1 бал – 2 бали – 3 бали – 4 бали – 5 балів

5. Підтримка клієнтів під час бронювання:

– 1 бал – 2 бали – 3 бали – 4 бали – 5 балів

6. Інтеграція з іншими платформами, чат-ботами, соціальними мережами:

– 1 бал – 2 бали – 3 бали – 4 бали – 5 балів

7. Доступність мобільної версії:

– 1 бал – 2 бали – 3 бали – 4 бали – 5 балів

8. Загальне враження системою онлайн-бронювання:

– 1 бал – 2 бали – 3 бали – 4 бали – 5 балів

Додаток Б



УДК 338.48 “40”

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти:
збірник тез доповідей III-ої міжнародної науково-практичної конференції (16-17 травня 2024 р.). Київ: НУБіП України. 2024. 297 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С.В. – доктор економічних наук, професор, завідувача кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Бандура В.М. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно – рестораної справи та туризму НУБіП України

Мосіюк С.І. – кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції висвітлюються результати наукових досліджень з питань глобального, національного та регіонального розвитку туризму і сфери гостинності в умовах жорстокої російської агресії проти України, соціокультурного виміру туризму та реалізації концепції сталого розвитку, маркетингу туристичних дестинацій й діджиталізації бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності, інноваційних технологій та еко-трендів в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі тощо.

Видання розраховане для студентів бакалаврату та магістратури, аспірантів, докторантів, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. Відповідальність за зміст і достовірність тез доповідей несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редколегії збірника.

© Колектив авторів, 2024
© НУБіП України, 2024

Секція 4. Діджиталізація бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності

1. *Бондарев Б.* ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ У ПІДПРИЄМСТВАХ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ. 197
2. *Гуперт Д., Мосіюк С.* ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ЗАХОДІВ В ПРОЦЕС ВІДРОДЖЕННЯ ОЗДОРОВЧОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ 201
3. *Іванців Я.* ІННОВАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ В СФЕРІ МІЖНАРОДНОГО КУЛЬТУРНО-ПІЗНАВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ 204
4. *Колісниченко Т., Сердюк М.* ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ 207
5. *Мельник А.* ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОБСЛУГОВУВАННІ СПОЖИВАЧІВ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ 211
6. *Теплюк К.* СИСТЕМА ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ 213
7. *Шевченко А.* ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ МІЖНАРОДНОГО ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА 217
8. *Яковенко А.* ВІРТУАЛЬНА РЕАЛЬНОСТЬ В ПРОСУВАННІ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ 219

УДК 338.48

СИСТЕМА ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Карина ТЕПЛОК

магістрант НУБіП України

Науковий керівник: к.е.н., доцент Олена МОСКВІЧОВА

Національний університет біоресурсів і природокористування України

Системи онлайн-бронювання готельних послуг відіграють значну роль у сучасному туристичному бізнесі та мають важливе значення для як самого сектору готельного господарства, так і для туристів.

Сутність системи онлайн-бронювання [1]:

– Доступність. Ці системи надають можливість клієнтам з усього світу легко та швидко здійснювати бронювання готельних номерів в будь-який час доби, зручно і без зайвих витрат часу.

– Широкий вибір. Користувачі мають доступ до великого асортименту готелів різного рівня зручностей та розташування, що дозволяє їм знайти оптимальний варіант, відповідний їхнім потребам та бюджету.

– Інформаційна наповненість. Системи онлайн-бронювання зазвичай містять детальну інформацію про готелі, включаючи фотографії, опис послуг та зручностей, відгуки попередніх гостей тощо, що допомагає користувачам зробити обдуманий вибір.

Значення системи онлайн-бронювання готельних послуг [1]:

– Підвищення конкурентоспроможності. Готелі, які працюють з системами онлайн-бронювання, отримують додатковий канал для привернення клієнтів та можуть конкурувати ефективніше на ринку.

– Оптимізація наповненості готелю. Завдяки можливості заздалегідь бронювати номери онлайн, готелі можуть краще управляти своєю наповненістю та планувати свої ресурси.

– Покращення взаємодії з клієнтами. Системи онлайн-бронювання

дозволяють готелям встановлювати прямий контакт з клієнтами, надаючи їм можливість спілкуватися, вирішувати питання та отримувати зворотний зв'язок.

Таким чином, розвиток та вдосконалення цих систем є ключовим завданням для сучасного готельного господарства.

Розвиток науково-технічного прогресу дає технічні можливості для динамічного розвитку діяльності готелів. Автоматизація дозволяє працювати більш ефективно, підвищувати надійність і достовірність наданої клієнту інформації, опрацювати більшу кількість заявок на проживання у готелі [1].

Працюючи з глобальною системою бронювання, готелі можуть пропонувати великий асортимент послуг клієнту. Глобальні системи бронювання дозволяють за декілька хвилин, а іноді й секунд підібрати номери, що максимально задовольняють запити клієнтів. Працюючи із системою пошуку, клієнт задає регіон, період, ціну, кількість місць, відстань до моря, наявність басейну, наявність сауни тощо, а система за поставленими умовами підбирає варіант. Клієнтові залишається лише вибрати із запропонованих варіантів. Якщо готель має свій сайт в мережі Інтернет, він може розмістити на ньому сторінку для on-line бронювання [2].

На сьогодні існують різні глобальні мережні системи бронювання (CRS - computer reservation systems). Усі вони відрізняються одна від одної як набором пропонованих послуг, так і технологією роботи. Найперші системи, такі як Amadeus, Gabriel працюють в основному через спеціальні термінали, які необхідно встановити в готелі. Технологія роботи побудована на складних командах, а довідка, закладена в систему, являє собою простий текст. Нині із такими системами в основному працюють великі готелі, що бронюють квитки для своїх гостей [3].

Нові системи бронювання, серед яких Sabre, Galileo, Wordspan та інші, використовують як засіб зв'язку між своїми базами даних та клієнтами Інтернет, а як термінал - звичайний комп'ютер. Витрати на роботу через них невисокі і доступні навіть невеликим готелям.

В той же час широке запровадження комп'ютерних систем бронювання в Україні стримується наступними чинниками [5]:

- недостатністю фінансових ресурсів для плати за підключення до GDS і установку необхідного програмного забезпечення;
- низьким рівнем підготовки менеджерів з інформаційних технологій;
- відсутністю інформування готельних закладів відносно необхідності впровадження глобальних комп'ютерних систем бронювання;
- інформаційною небезпекою при широкому використанні Internet-технологій;
- відсутністю єдиних стандартів із застосування Internet і інших інформаційних технологій.

Тенденцією останнього часу стає створення та використання чат-ботів. Чатботи – дозволяють використовувати інтелектуальний рівень програм і штучного інтелекту для економії часу, забезпечення персоналізації в процесі взаємовідносин з клієнтами та передбачення їхніх потреб. Чат-боти можуть відповідати на запитання і давати необхідні рекомендації клієнту без участі персоналу [4].

Основні переваги чат-ботів:

- дешевизна;
- миттєва відповідь;
- відсутність черг;
- доступність 24/7.

Перераховані переваги дають ширші можливості для людей із особливими потребами при бронюванні готельних послуг. У світовій індустрії гостинності особливе та значне місце на сьогодні відводиться інклюзії. Інклюзивність передбачає спроможність готельних підприємств якнайповніше враховувати інтереси всіх членів суспільства, незалежно від їх можливостей і особистостей.

До недоліків можна віднести:

- необхідність постійного доступу до Інтернету;
- мають обмеження за функціоналом;
- підходять не для всіх видів бізнесу.

Сучасні види систем онлайн-бронювання готельних послуг в Україні представлена в таблиці 1.

Таблиця. 1 – Системи онлайн бронювання готельних послуг в Україні

Назва системи	Опис	Особливості	Популярність
Booking.com	Одна з найпопулярніших та широко використовуваних систем в світі. Надає доступ до великого асортименту готелів у всьому світі, включаючи Україну	Великий вибір готелів різного рівня, зручний інтерфейс, відгуки користувачів	Дуже популярна серед туристів як з України, так і з-за кордону
Hotels.com	Ще одна відома система онлайн-бронювання готелів, яка пропонує широкий вибір помешкань у різних куточках світу, включаючи Україну	Програма лояльності, знижки та акції для постійних користувачів	Значна популярність серед туристів, які шукають вигідні умови для проживання

Airbnb	Платформа для бронювання житла у приватних осіб, а також готелів та гостьових будинків. Дозволяє здійснювати бронювання за короткі терміни та знаходити незвичайні варіанти проживання	Унікальні пропозиції, можливість забронювати квартири або будинки цілком, привабливі ціни	Набирає популярності серед молоді та подорожуючих, які шукають альтернативні варіанти проживання
Agoda	Система онлайн-бронювання готелів та інших видів житла, яка активно працює на ринку України. Надає доступ до великого вибору готелів та апартаментів	Спеціальні пропозиції, знижки та програми вірності для клієнтів	Здобуває популярність серед туристів, які шукають різноманіття та вигідні умови проживання

Отже, системи онлайн-бронювання готельних послуг відіграють ключову роль у сучасній туристичній індустрії, забезпечуючи зручність та доступність для клієнтів у процесі пошуку та бронювання житла. Вони сприяють підвищенню конкурентоспроможності готелів, оптимізації заповненості та покращенню взаємодії з клієнтами, що робить їх невід'ємною частиною сучасного готельного бізнесу. У цілому, системи онлайн-бронювання готельних послуг відіграють важливу роль у поліпшенні якості обслуговування та ефективності управління готельним бізнесом, що робить їх невід'ємною частиною сучасного туристичного ринку.

Список використаних джерел

1. Moskvichova O., Gevchuk A., Hryhoruk I. (2021). Management of innovation processes in the tourist company. Innovative Approaches to Ensuring the Quality of Education, Scientific Research and Technological Processes. Series of monographs Faculty Of Architecture, Civil Engineering and Applied Arts Katowice School of Technology Monograph 43. Publishing House of University of Technology, Katowice, 2021. P. 153-164.
2. Ляпіна ЛЮ. Організація та технологія готельного обслуговування: підручник для початкової професійної освіти. К.: Академія, 2015. 208 с.
3. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 493 с.
4. Зембіцька І.С., Орлик О.В. Сучасні інноваційні технології підтримки діяльності підприємств готельного бізнесу. Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2021. Вип. 3. С. 62–70.
5. Москвічова О.С., Буряченко О.В. Розвиток туристичного, готельного та ресторанного господарства. Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. 2021. Вип. 17. Т.2. С. 159-167. URL: <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/aprde/article/view/5601/5928> (дата звернення 19.03.2024).



ЧТЕІ ДТЕУ

Чернівецький торговельно-
економічний інститут
Державного торговельно-
економічного університету

ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНІ, СОЦІАЛЬНІ ТА ПРАВОВІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ РЕГІОНІВ: ЗАГРОЗИ ТА ВИКЛИКИ

Міжнародна науково-
практична конференція

24.05.2024

м. Чернівці



Міністерство освіти і науки України
Чернівецька обласна військова адміністрація
Чернівецька обласна рада
Чернівецька міська рада
Державний торговельно-економічний університет
Чернівецький торговельно-економічний інститут ДТЕУ
Громадська організація «Інститут сучасних інформаційних досліджень»
Університет ім. Стефана чел Маре (м. Сучава, Румунія)
Вища школа економіки та менеджменту державного
управління (м. Братислава, Словаччина)
Університет ARTIFEX (м. Бухарест, Румунія)
Університет менеджменту безпеки (м. Кошице, Словаччина)
Університет Трансмонтани і Верхнього Дору (м. Віла-Реал, Португалія)
Лодзинський університет (м. Лодзь, Польща)

**ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНІ,
СОЦІАЛЬНІ ТА ПРАВОВІ АСПЕКТИ
РОЗВИТКУ РЕГІОНІВ:
ЗАГРОЗИ ТА ВИКЛИКИ**

**МАТЕРІАЛИ МІЖНАРОДНОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

**24 травня 2024 року
м. Чернівці (Україна)**

Чернівці
Мехнодрук
2024

*СЕКЦІЯ V. Інновації в готельно-ресторанній сфері
як рушійна сила туристичного бізнесу*

Брикова Тетяна ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ВІД АВТОМАТИЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ ДО ПЕРСОНАЛІЗОВАНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	318
Гищук Роман, Крецький Олександр УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ СПОЖИВАЧІВ ВІТЧИЗНЯНИХ ПОСЛУГ РЕКРЕАЦІЇ ТА ГОСТИННОСТІ В КРИЗОВІ ПЕРІОДИ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ	322
Кравченко Михайло, Романовська Ольга ГАСТРОНОМІЧНИЙ ТУРИЗМ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	326
Москвічова Олена, Теплюк Карина ІНВЕСТИЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УКРАЇНІ У ВОЄННИЙ ПЕРІОД	330
Науменко Наталія ФУНКЦІОНУВАННЯ РЕСТОРАННОГО РИНКУ УКРАЇНИ НА ДРУГОМУ РОЦІ ВІЙНИ	335
Незвещук-Когут Тетяна АНАЛІЗ ТА СТРАТЕГІЇ МІНІМІЗАЦІЇ РИЗИКІВ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	339
Паламарек Каріна ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ПІД ВПЛИВОМ КРИЗОВИХ ЯВИЩ	346

Олена Москвічова, к.е.н., доцент,
Карина Теплюк, магістр,
Національний університет біоресурсів і природокористування
України, м. Київ

ІНВЕСТИЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УКРАЇНІ У ВОЄННИЙ ПЕРІОД

Динамічність розвитку вітчизняної економіки у процесі ринкових трансформацій диктує свої умови щодо управління на макро- та мікрорівнях. На сьогодні стратегії розвитку українських готельних підприємств мають включати в себе не тільки забезпечення достатнього рівня платоспроможності, ліквідності і рентабельності, але й забезпечувати високий рівень науково-технічних розробок та інновацій, що значно підвищить рівень функціонування суб'єкта господарювання. Одним із інструментів, що сприятиме ефективній реалізації обраних стратегій, є інвестиції, які дадуть змогу злагоджено і поетапно провадити діяльність та гарантуватимуть належний рівень фінансово-економічної безпеки. Базуючись на світовому досвіді, зовнішнє та внутрішнє інвестиційне забезпечення формує велику частину сукупних вкладень в інноваційний розвиток національної економіки для стимулювання економічного зростання та забезпечення стійкості готельних підприємств. Відповідно, інвестиційне забезпечення є стимулятором інноваційних процесів в Україні, що дозволяє країні швидше розвиватись та стабілізувати усі галузі та сектори економіки [1].

Зазначимо, що на даний момент інвестиційна діяльність, особливо забезпечення інвестиціями інноваційних процесів розвитку підприємств, є майже неактивною у більшості галузей економіки, а всі можливі інвестиції спрямовані на розвиток оборонної промисловості. Однак, незважаючи на всю складність ситуації, Україна все одно намагається залучити іноземних інвесторів в умовах війни. Готельно-ресторанний бізнес є тим сектором економіки, який активно залучає інвестиції в умовах війни, що вже можна назвати інноваційним механізмом [2].

Інвестування коштів у готельно-ресторанний бізнес під час війни може мати певні переваги. Війна зазвичай призводить до збільшення попиту на послуги гостинності та розваг, оскільки люди шукають місця, де вони можуть відволіктися від стресу і небезпеки. Тому готелі та ресторани можуть мати стабільний попит навіть у складний час. Проте існують і серйозні ризики: війна може призвести до зниження туристичного потоку через обмеження переміщення, закриття кордонів та загальне погіршення економічної ситуації, що в свою чергу веде до зменшення виручки для готелів та ресторанів і, отже, до втрат для інвесторів.

Іншим ризиком є можливість пошкодження майна або закриття бізнесу через воєнні дії. Останні можуть нанести збитки будівлям, знищити майно та зупинити роботу. Це може призвести до серйозних фінансових втрат.

Аналіз ризиків дозволяє визначити такі ключові аспекти [3]:

1. Падіння попиту. У воєнний період туристичний потік може зменшитися через загрозу безпеки, відсутність економічної стабільності та обмеження на переміщення. Це може призвести до значного зниження виручки готелів і ресторанів.

2. Руйнування інфраструктури. Війна часто супроводжується руйнуванням інфраструктури, що може негативно вплинути на функціонування готелів і ресторанів. Пошкодження будівель, перерви в постачанні електроенергії та води можуть ускладнити нормальне функціонування бізнесу.

3. Політичні ризики. Зміни в законодавстві, податкові переваги або обмеження, введені урядом у воєнний час, можуть значно вплинути на прибутковість готельно-ресторанного бізнесу.

4. Збільшення витрат. У воєнний період витрати на безпеку, зберігання продуктів та енергозабезпечення можуть зрости, що знижує чистий прибуток.

Щоб зменшити вплив ризиків, інвестори можуть вжити такі заходи [4]:

1. Диверсифікація портфеля. Інвестори можуть розглядати різні географічні регіони та види готельно-ресторанних об'єктів, щоб зменшити ризик залежності від конкретного ринку.

2. Вивчення ринку. Глибоке розуміння місцевих ринків інвестування може допомогти прогнозувати зміни в попиті та адаптувати бізнес-стратегію відповідно до обставин.

3. Резервні фонди. Створення резервних фондів на випадок екстрених ситуацій може забезпечити фінансову стабільність під час воєнного конфлікту.

4. Вдосконалення безпеки. Інвесторам слід удосконалювати системи безпеки та планування заходів у разі надзвичайних ситуацій для забезпечення безпеки персоналу та клієнтів.

Урядові заходи, такі як стимулювання туристичного бізнесу в умовах кризи, податкові пільги або фінансова підтримка, також можуть зменшити вплив військових ризиків на готельно-ресторанний сектор. Також важливо мати страховий захист, який відшкодує збитки в разі непередбачуваних обставин.

Крім того, диверсифікація інвестицій може допомогти зменшити ризики. Інвестування коштів у різні галузі господарства може компенсувати збитки від ризикованих інвестицій.

Інноваційна діяльність не тільки в оборонній, а й у будь-якій іншій сфері наразі супроводжується використанням ІТ-технологій. Під час війни ІТ-сектор майже єдиний, що може стабільно працювати, тому держава має наміри зберігати та підтримувати ІТ через його динамічність і перспективність, що є основним важелем у майбутній відбудові економіки у поствоєнний період [1].

Готельно-ресторанний бізнес не є винятком і активно використовує ІТ-технології для розвитку, наприклад, у системах онлайн-бронювання готельних послуг. На сьогодні існують різні глобальні мережні системи бронювання (CRS – computer reservation systems). Усі вони відрізняються одна від одної як набором пропонованих послуг, так і технологією роботи. Найперші системи, такі як Amade Нові системи бронювання, серед яких Sabre, Galileo, Wordspan та інші, використовують як засіб зв'язку між своїми базами даних та клієнтами Інтернет, а як термінал – звичайний комп'ютер. us, Gabriel працюють в основному через спеціальні термінали, які необхідно встановити в готелі.

Тенденцією останнього часу стає створення та використання чат-ботів. Вони дозволяють використовувати інтелектуальний рівень програм і штучного інтелекту для економії часу, забезпечують персоналізацію у взаємовідносинах з клієнтами та передбачують їхні потреби. Чат-боти можуть відповідати на запитання і давати необхідні рекомендації клієнту без участі персоналу [5].

Основні переваги чат-ботів: дешевизна; миттєва відповідь; відсутність черг; доступність 24/7. Перераховані переваги дають ширші можливості для людей із особливими потребами при бронюванні готельних послуг. У світовій індустрії гостинності особливе та значне місце на сьогодні відводиться інклюзії. Інклюзивність передбачає спроможність готельних підприємств якнайповніше враховувати інтереси всіх членів суспільства, незалежно від їхніх можливостей і особистостей. Люди із інвалідністю все частіше з'являються на вулицях країни, що є результатом війни. Наші герої повинні мати все найкраще, в тому числі готельні і ресторани послуги.

Отже, вкладання інвестиційних коштів у готельно-ресторанний бізнес під час війни може бути доцільним, але вимагає ретельного аналізу ризиків і прийняття відповідних заходів для їх зменшення. Ті, хто готові до цих викликів і мають глибоке розуміння ринку, можуть знайти в цьому бізнесі можливості для успішних інвестицій навіть у складних геополітичних умовах. Інвестиційне

ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ ЯК РУШІЙНА СИЛА
ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

забезпечення відіграє ключову роль в інноваційних процесах розвитку українських готельних підприємств і є рушійною силою у стабілізації економіки в цілому. В умовах війни держава намагається залучити іноземних інвесторів, які активно долучаються до розвитку вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу, який в свою чергу широко застосовує у своїй діяльності ІТ-технології, що позитивно впливає на інвестиційну привабливість галузі.

Список використаних джерел:

6. Гречко А. В., Джумакєєва Д. Д. Інвестиційне забезпечення інноваційного розвитку підприємств в Україні в воєнний та поствоєнний період. *Економічний вісник НТУУ «Київський політехнічний інститут»*. 2022. №22. URL: <https://ev.fmm.kpi.ua/article/view/259798/256678> (дата звернення 14.04.2024).
7. Левицька І.В., Климчук А.О., Басюк Д.І., Тарасюк Г.М., Москвічова О.С., Економіка туризму : навчальний посібник. Житомир: Державного університету «Житомирська політехніка», 2020. 488 с.
8. Klymchuk, A., et al. (2021). Crisis Management of Restaurant Business in Modern Conditions. *Journal of Environmental Management and Tourism*, (Volume XII, Summer), 4(52): 977 - 985. DOI:10.14505/jemt.v12.4(52).
9. Країна можливостей: чому інвестор прийде в Україну. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/09/29/691997/>(дата звернення: 25.03.2024).
10. Москвічова О.С., Буряченко О.В. Розвиток туристичного, готельного та ресторанного господарства. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2021. Вип 17. Т.2. С. 159-167. URL: <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/aprde/article/view/5601/5928> (дата звернення: 19.03.2024).

Olena Moskvichova, PhD of Economic Sciences,
Associate Professor,
Karyna Tepliuk, Master's degree student,
National University of Life and Environmental Sciences
of Ukraine, Kyiv

**INVESTMENT SECURITY OF INNOVATIVE DEVELOPMENT OF
HOTEL ENTERPRISES IN UKRAINE DURING THE WAR PERIOD**

Investing investment funds in the hotel and restaurant business during wartime may be appropriate, but requires careful analysis of risks and the adoption of appropriate measures to reduce them. Those who are ready for

334

24 травня 2024 р.

*ІННОВАЦІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СФЕРІ ЯК РУШІЙНА СИЛА
ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ*

these challenges and have a deep understanding of the market can find in this business opportunities for successful investments even in difficult geopolitical conditions. Investment support plays a key role in the innovative development processes of Ukrainian hotel enterprises and is a driving force in the stabilization of the economy as a whole. In the conditions of the war, the state is trying to attract foreign investors who are actively involved in the development of the domestic hotel and restaurant business, which in turn widely uses IT technologies in its activities, which positively affects the investment attractiveness of the industry.