

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет управління, адміністрування та туризму
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавр

Рівень вищої освіти

Впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс»

Назва теми

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»
Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Шифр і назва спеціальності

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
Назва

Шифр 21014

Виконав:
студент 4 курсу група ГРС-21

[Підпис]
Підпис

Максим ПНЯР

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Керівник

[Підпис, дата]
Підпис, дата

Тетяна ТОМАЛЯ

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Нормоконтролер

[Підпис, дата]
Підпис, дата

Оксана ГРИНДІЙ

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю:
Зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

[Підпис]
Підпис

Ігор ЖУРБА

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

16 серпня 2025 р

Хмельницький 2025

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Галузь знань 241 Готельно-ресторанна справа

Спеціальність 241 ^{Шифр, назва} Готельно-ресторанна справа ОП «Готельно-ресторанна справа»

Шифр, назва спеціальності та освітньої програми

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Завідувач кафедри

“16” червня 2025р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Піняр Максим Володимирович

Прізвище, ім'я, по батькові студента

1. Тема роботи Впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс», м. Хмельницький»

керівник роботи Томаля Тетяня Станіславівна, к.е.н, доц. кафедри Т та ГРС

Прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання

Затверджено наказом ректора університету від 07.06 2025 р. № 23 дод. ...

2. Строк подання студентом роботи на кафедру 14 червня 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи статті, монографії, навчальні посібники з теми автоматизації фронт-офісу в готельному бізнесу, сучасні інформаційні системи для автоматизації роботи закладів готельного господарства, загальна інформація готеля «Любе Плюс», бухгалтерська звітність готеля «Любе Плюс», інформація мережі Інтернет тощо

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1 Теоретичні основи автоматизації фронт-офісу в закладах готельного господарства. 2 Аналіз діяльності фронт-офісу в готелі «Любе Плюс». 3 Рекомендації щодо впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс».

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень): 1. Основні бізнес-процеси у закладах готельного господарства. 2. Інформаційні системи українського виробництва для готельного господарства. 3. Переваги та недоліки автоматизації в готельній сфері. 4. Функціональна схема гостьового циклу готелю «Любе Плюс». Аналіз типів номерів у готелі «Любе Плюс». 5. Організаційна структура управління готелю «Любе Плюс». Кадровий потенціал готелю «Любе Плюс». 6. Аналіз основних економічних показників діяльності готелю. Аналіз сегментації відвідувачів та аналіз конкурентного середовища готелю «Любе Плюс». Матриця SWOT – аналізу готелю «Любе Плюс». 7. Аналіз аналіз ключових показників ефективності KPI для фронт-офісу в готелі «Любе Плюс». Аналіз якості обслуговування та каналів обслуговування в готелі «Любе Плюс». 8. Порівняльні показники ефективності роботи фронт-офісу готелю «Любе Плюс» до та після впровадження SERVIO HMS. Інтеграція PMS-системи з електронними замковими системами. 9. Рекомендації щодо впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс».

6. Дата видачі завдання 25 квітня 2025 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Пор. №	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми дипломної роботи	березень 2025	виконано
2.	Одержання індивідуального завдання	квітень 2025	виконано
3.	Складання календарного плану графіка написання дипломної роботи	квітень 2025	виконано
4.	Підготовка до виконання дипломної роботи: підбір та вивчення літератури, участь у виконанні науково-дослідних робіт, інші заходи	квітень 2025	виконано
5.	Уточнення теми дипломної роботи та календарного плану-графіка, виходячи зі специфіки базового підприємства	квітень 2025	виконано
6.	Підготовка першого розділу	травень 2025	виконано
7.	Підготовка другого розділу	травень 2025	виконано
8.	Підготовка третього розділу	червень 2025	виконано
9.	Підготовка висновків	червень 2025	виконано
10.	Здача науковому керівнику	червень 2025	виконано
11.	Доопрацювання дипломної роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	червень 2025	виконано
12.	Написання та оформлення роботи в остаточному варіанті	червень 2025	виконано
13.	Попередній захист дипломної роботи на кафедрі	червень 2025	виконано
14.	Одержання відгуку наукового керівника	червень 2025	виконано
15.	Одержання рецензії зовнішнього рецензента	червень 2025	виконано
16.	Захист дипломної роботи	червень 2025	виконано

Студент

[Signature]
(Підпис)

Тімер М.В.
(Ініціали, ПРІЗВИЩЕ)

Керівник роботи

[Signature]
(Підпис)

Молчанов В.С.
(Ініціали, ПРІЗВИЩЕ)

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу Піняр Максим Володимирович

Прізвище, ім'я, по батькові

Тема роботи: Впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс»

Назва теми кваліфікаційної (дипломної) роботи

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Науковий керівник: к.е.н., доцент Томаля Т.С.

Вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали

м. Хмельницький, 2025 р.

Кваліфікаційна робота виконана на 49 с., містить 12 таблиць, 8 рисунків, перелік джерел посилання складається з 22 найменувань, 3 додатки.

Актуальність роботи. Використання сучасних інформаційних технологій сприяє значному підвищенню ефективності основних процесів функціонування закладів готельного господарства в стислі терміни. Завдяки автоматизації можливо оптимізувати не лише всі етапи взаємодії з гостями, а й більшість напрямів внутрішньої господарської діяльності закладу. Такі системи відіграють ключову роль у формуванні позитивного іміджу готелю та зміцненні його ринкових позицій. Вони забезпечують стабільність роботи, швидке реагування на потреби відвідувачів і сприяють довгостроковій лояльності гостей. У результаті підвищується конкурентоспроможність готельного підприємства в умовах динамічного ринку.

У *першому* розділі роботи визначено сутність фронт-офісу в закладах готельного господарства, розглянуті сучасні інформаційні системи для автоматизації роботи закладів готельного господарства, а також досліджено переваги та недоліки автоматизації процесів обслуговування в готельному господарстві.

У *другому* розділі розглянуто загальну характеристику готелю «Любе Плюс», проаналізовано показники фінансової діяльності готелю «Любе Плюс» та здійснено аналіз поточного стану роботи фронт-офісу в готелі «Любе Плюс».

У *третьому* розділі надано рекомендації щодо впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс». Дано обґрунтування вибору програмного забезпечення для готелю «Любе Плюс», а також рекомендовано впровадження інтеграції з електронними замками в рамках автоматизації фронт-офісу для готеля «Любе Плюс». Результати дослідження можуть бути використані в діяльності готелю «Любе Плюс» з метою підвищення ефективності персоналу та забезпечення зростання рівня обслуговування.

Ключові слова: фронт-офіс, автоматизація, персонал, заклади готельного господарства.

ABSTRACT

for diploma thesis Pinyar Maksym Volodymyrovych

Full Name

Work theme: Implementation of front office automation at the Lube Plus Hotel

The title of the subject of the qualification (diploma)

First level of higher education (bachelor's degree)

Specialty 241 «Hotel and restaurant business»

Department of tourism and hotel and restaurant business

Scientific supervisor: PhD in Economics, As. Prof. Tomalya T.S.

Academic degree, academic title, surname, initials

Khmelnyskyi, 2025

The qualification work is 49 pages long, contains 12 tables, 8 figures, a list of references consists of 22 titles, 3 appendices.

Relevance of the work. The use of modern information technologies contributes to a significant increase in the efficiency of the main processes of the functioning of hotel establishments in a short time. Thanks to automation, it is possible to optimize not only all stages of interaction with guests, but also most areas of the internal economic activity of the establishment. Such systems play a key role in forming a positive image of the hotel and strengthening its market positions. They ensure stability of work, rapid response to the needs of visitors and contribute to long-term loyalty of guests. As a result, the competitiveness of the hotel enterprise increases in a dynamic market.

The first section of the work defines the essence of the front office in hotel establishments, considers modern information systems for automating the work of hotel establishments, and also examines the advantages and disadvantages of automating service processes in the hotel industry.

The second section considers the general characteristics of the Lube Plus hotel, analyzes the financial performance indicators of the Lube Plus hotel, and analyzes the current state of the front office in the Lube Plus hotel.

The third section provides recommendations for the implementation of front office automation in the Lube Plus hotel. The rationale for the choice of software for the Lube Plus hotel is given, and the implementation of integration with electronic locks as part of the front office automation for the Lube Plus hotel is recommended. The results of the study can be used in the activities of the Lube Plus hotel to increase staff efficiency and ensure an increase in the level of service.

Keywords: front office, automation, personnel, hotel establishments.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ АВТОМАТИЗАЦІЇ ФРОНТ-ОФІСУ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	
1.1 Сутність фронт-офісу в закладах готельного господарства.....	9
1.2 Сучасні інформаційні системи для автоматизації роботи закладів готельного господарства	13
1.3 Переваги та недоліки автоматизації процесів обслуговування в готельному господарстві.....	18
2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ФРОНТ-ОФІСУ В ГОТЕЛІ «ЛЮБЕ ПЛЮС»	
2.1 Загальна характеристика готелю «Любе Плюс»	23
2.2 Аналіз фінансової діяльності готелю «Любе Плюс».....	28
2.3 Аналіз поточного стану роботи фронт-офісу в готелі «Любе Плюс»....	33
3 РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ФРОНТ-ОФІСУ В ГОТЕЛІ «ЛЮБЕ ПЛЮС»	
3.1 Обґрунтування вибору програмного забезпечення для готелю «Любе Плюс».....	39
3.2 Впровадження інтеграції з електронними замками в рамках автоматизації фронт-офісу для готеля «Любе Плюс».....	42
ВИСНОВКИ.....	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	47
ДОДАТКИ.....	49

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку готельного бізнесу впровадження автоматизації фронт-офісу стає не лише доцільним, а й критично необхідним кроком до підвищення конкурентоспроможності закладу. Зміни у споживчих очікуваннях, стрімкий розвиток цифрових технологій та зростання потреби у швидкому, зручному й персоналізованому сервісі зумовлюють переосмислення традиційних підходів до обслуговування гостей.

Автоматизований фронт-офіс забезпечує оперативність і точність у процесах бронювання, реєстрації, виїзду та ведення бази даних відвідувачів. Це дозволяє зменшити навантаження на персонал, уникнути помилок, пришвидшити обслуговування і, головне, покращити загальне враження гостя від перебування у готелі. Саме рівень зручності, швидкості та ефективності часто стає вирішальним чинником у формуванні лояльності відвідувачів.

Питання автоматизації процесів у сфері готельного бізнесу знайшли своє відображення в наукових працях таких науковців, як Вдовін В.М., Морозов М.А., Пророчук Ж.А., Роглев Х.Р. та інших. У своїх роботах вони аналізують як переваги впровадження інформаційних технологій, так і основні труднощі, з якими стикаються готельні підприємства під час переходу до цифрових рішень. Зокрема, увага приділяється технічним, фінансовим та організаційним бар'єрам, а також важливості підготовки персоналу та адаптації до нових умов обслуговування.

Актуальність теми. Конкурентоспроможність закладів готельного господарства значною мірою визначається рівнем впровадження інновацій у сфері інформаційних технологій. Для готельних закладів особливо важливою є автоматизація таких процесів, як бронювання номерів, проведення розрахунків з гостями, туристичними агентствами та туроператорами, забезпечення безпеки об'єкта та ефективне управління господарською діяльністю. Ці аспекти набувають дедалі більшої значущості в умовах сучасного ринку.

Метою роботи є дослідження та аналіз сучасних підходів до автоматизації діяльності фронт-офісу, виявлення основних переваг, викликів та перспектив впровадження інформаційних технологій у готельному господарстві. Особлива увага приділяється вивченню впливу автоматизації на ефективність обслуговування гостей, оптимізацію внутрішніх процесів та підвищення конкурентоспроможності готелю на ринку послуг індустрії гостинності.

Для досягнення мети роботи передбачено виконання таких завдань:

- розкрити сутність фронт-офісу в закладах готельного господарства;
- розглянути сучасні інформаційні системи для автоматизації роботи закладів готельного господарства;
- дослідити переваги та недоліки автоматизації процесів обслуговування в готельному господарстві;
- здійснити аналіз загальної характеристики готелю «Любе Плюс»;
- проаналізувати показники фінансової діяльності готелю «Любе Плюс»;
- провести дослідження поточного стану роботи фронт-офісу в готелі «Любе Плюс»;
- обґрунтувати рекомендації щодо впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс».

Об'єкт дослідження у кваліфікаційній дипломній роботі становить готель «Любе Плюс».

Предметом дослідження виступають теоретичні засади та методичні підходи до впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс».

Практична значущість роботи полягає в тому, що отримані результати можуть бути використані для підвищення ефективності впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс».

Структура кваліфікаційної роботи складається з 49 сторінок, кількість таблиць - 12, рисунків - 8, кількість позицій у списку використаних джерел - 22, додатків - 3.

1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ АВТОМАТИЗАЦІЇ ФРОНТ-ОФІСУ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Сутність фронт-офісу в закладах готельного господарства

Фронт-офіс є однією з найважливіших структурних одиниць у готельному господарстві. Саме він виконує роль візитної картки готелю, оскільки першим контактує з відвідувачами, забезпечує їх розміщення, реєстрацію, обслуговування, а також вирішення поточних питань. Ефективна робота фронт-офісу формує перше враження гостя, що безпосередньо впливає на загальну оцінку рівня сервісу та іміджу закладу. Саме тому цей підрозділ виконує широкий комплекс адміністративних, інформаційних, сервісних і комунікаційних функцій.

До функцій фронт-офісу належить реєстрація гостей, розміщення у номерах, надання інформаційних послуг, координація з іншими службами готелю (хоупс, ресторан, клінінг), а також обробка скарг і побажань відвідувачів. Важливим елементом є також бронювання номерів — як особисто, так і через різні електронні системи. Розглянемо функції більш детально.

Першим етапом є реєстрація гостей, яка передбачає перевірку бронювання, оформлення документів, надання ключів і первинне ознайомлення з правилами проживання. Працівник фронт-офісу має бути не лише уважним до деталей, а й привітним, адже саме на цьому етапі формується перше враження про готель. Ввічливість, швидкість обслуговування та інформативність створюють у відвідувача відчуття довіри й комфорту [1].

Після реєстрації гість заселяється в номер. Це може бути заздалегідь заброньований номер або наданий номер за наявністю. Працівники фронт-офісу повинні враховувати індивідуальні побажання, тобто поверх, краєвид з вікна, додаткові послуги або особливі умови. Якщо з будь-якої причини необхідно змінити номер, саме фронт-офіс оперативно координує це питання.

Фронт-офіс виконує й важливу інформаційну функцію, адже відвідувачі часто звертаються до працівників з питаннями щодо транспорту, визначних пам'яток, роботи внутрішніх служб готелю чи місцевих подій. Тому персонал має бути добре поінформованим, мати широкий кругозір і комунікаційні навички.

Ще одна важлива роль фронт-офісу — координація дій з іншими підрозділами готелю. Йдеться, зокрема, про службу прибирання, ресторан, технічний відділ. Завдяки фронт-офісу забезпечується підготовка номерів до поселення, усуваються технічні несправності, здійснюється замовлення їжі або додаткових послуг. Це дозволяє оперативно вирішувати будь-які побутові питання, які можуть виникнути у відвідувача готельного закладу [2].

Крім того, саме на стійці реєстрації обробляються скарги та побажання гостей. Це можуть бути як дрібні побутові незручності, так і серйозні зауваження щодо сервісу. Завдання працівників готельних закладів - це вислухати, не допустити ескалації конфлікту, знайти компроміс або залучити відповідальну особу для остаточного вирішення ситуації. Такий підхід дозволяє не лише зберегти репутацію готелю, а й перетворити негативний досвід на позитивний.

Окремо варто згадати і про бронювання номерів, адже це може здійснюватися особисто (при зверненні до готелю), телефоном, електронною поштою або через глобальні системи онлайн-бронювання (Booking, власний сайт готелю тощо). Від працівника вимагається вміння точно оформлювати дані, уникати дублювань, вчасно оновлювати інформацію про наявність номерів тощо [2].

Працівники фронт-офісу повинні володіти високою культурою спілкування, знанням іноземних мов, технічними навичками користування програмним забезпеченням і гнучкістю в обслуговуванні. До складу фронт-офісу входить декілька ключових посад, кожна з яких має свої обов'язки та специфіку.

Адміністратор — це центральна фігура фронт-офісу, адже займається реєстрацією гостей, оформленням заселення та виселення, веденням документації, прийомом платежів та обробкою запитів. Його робота вимагає

високого рівня комунікабельності, уважності, знання кількох мов і доброго володіння комп'ютерними системами управління готелем (PMS). Часто саме адміністратор вирішує поточні проблеми та конфліктні ситуації.

Порт'є — це особа, яка забезпечує гостям комфортне прибуття. Він відкриває двері, допомагає з багажем, зустрічає гостей на вході. Його завдання зробити так, щоб відвідувач з перших хвилин відчув себе бажаним гостем. Часто порт'є також супроводжує відвідувача до номера, розповідає про зручності та правила користування.

Телефоніст — посада, яка має особливу важливість у великих готелях. Телефоніст відповідає на всі зовнішні та внутрішні дзвінки, переадресовує їх, приймає повідомлення, а також може обробляти замовлення на послуги.

Менеджер з бронювання займається обробкою заявок на номери — як онлайн, так і по телефону або електронною поштою. Він координує завантаженість готелю, слідкує за актуальністю інформації про доступні номери та тарифи, контролює виконання умов бронювання. У великих готелях ця посада може бути окремою, тоді як у менших — обов'язки розподіляються між адміністраторами.

Консьєрж — це персональний помічник гостя. Його завдання допомогти з організацією трансфером, замовленням квитків, екскурсій, ресторанів тощо. У готелях класу люкс ця посада є обов'язковою.

Зазначимо, що усі бізнес-процеси у закладах готельного господарства поділяються на два основні блоки: фронт-офіс (зовнішні бізнес-процеси) та бек-офіс (внутрішні бізнес-процеси) (рис. 1.1). Якщо під фронт-офісом розуміємо усі структурні підрозділи та працівників готелю, які безпосередньо взаємодіють із відвідувачами, то бек-офісні процеси — це підрозділи й співробітники, які не мають прямого контакту з відвідувачами, але забезпечують безперервність та якість послуг — служби фінансів, персоналу, постачання, логістики та виробництва готельного продукту [3].

Саме автоматизація обох блоків дозволяє оптимізувати роботу всіх ланок готелю, зменшити витрати часу та уникнути людських помилок. Сучасні

готельні інформаційні системи об'єднують ці процеси в єдиний цифровий простір, що сприяє підвищенню рівня сервісу та прибутковості бізнесу.

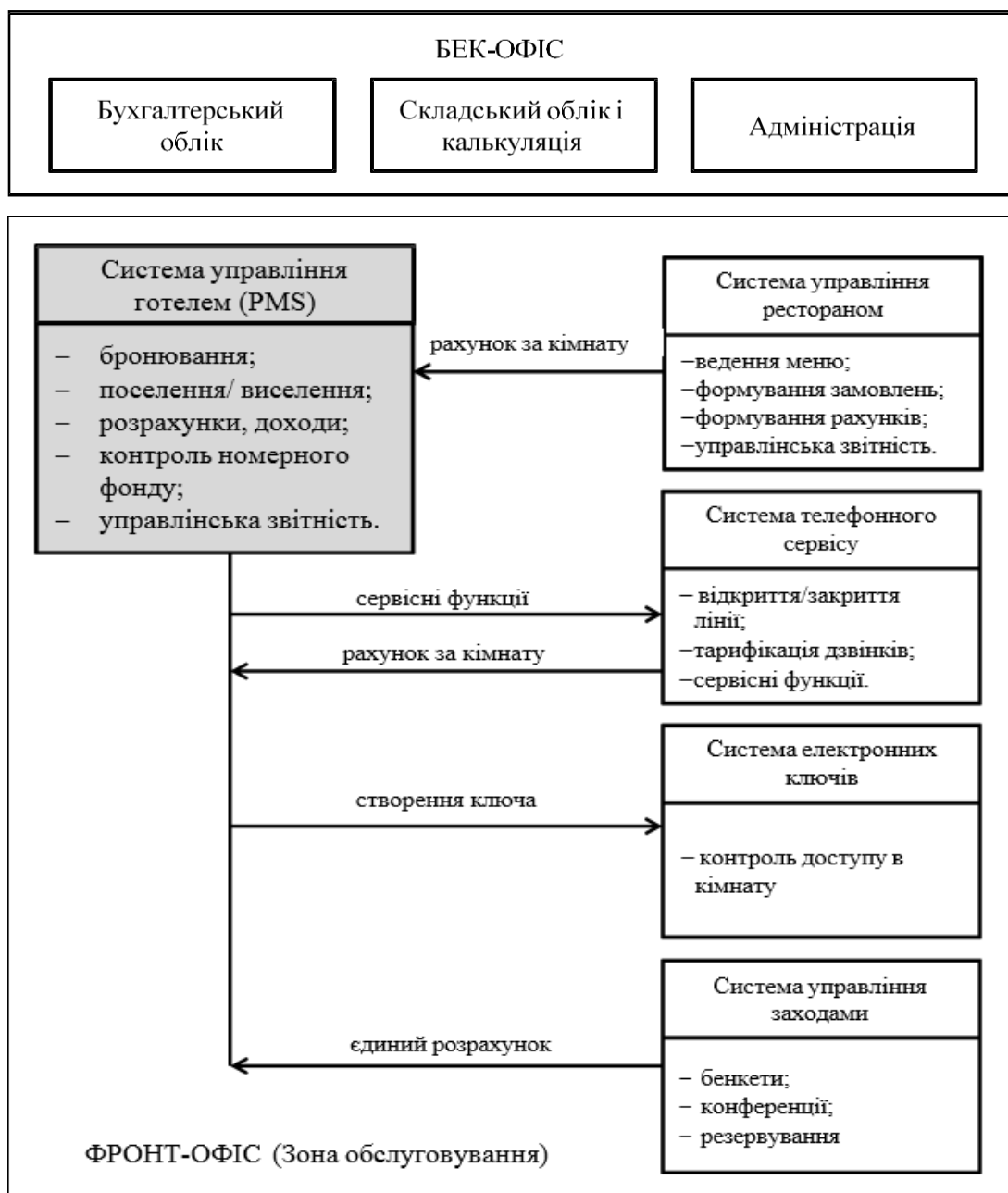


Рисунок 1.1 - Основні бізнес-процеси у закладах готельного господарства [1]

До основних підрозділів бек-офісу належать служби: фінансів, персоналу, бухгалтерії, постачання, логістики, технічного обслуговування, інформаційних технологій, а також виробничі підрозділи (якщо готель має власну пральню, кухню тощо).

Фінансова служба відповідає за управління доходами і витратами готелю, складання бюджетів, фінансову звітність та контроль рентабельності. Служба персоналу займається підбором, навчанням, адаптацією, мотивацією та обліком працівників. Водночас відділ постачання забезпечує наявність необхідних товарів і матеріалів — від продуктів харчування до мийних засобів і текстилю.

Технічна служба виконує надзвичайно важливу роль у підтриманні інфраструктури готелю: займається обслуговуванням інженерних систем, ремонтом, контролем безпеки. Інформаційно-технологічний відділ, у свою чергу, забезпечує функціонування внутрішніх програм, систем бронювання, мережевої безпеки та технічної підтримки для всіх служб [4].

Автоматизація бек-офісних процесів є сучасним трендом, який дозволяє зменшити витрати, уникати помилок і покращувати взаємодію між підрозділами. Завдяки сучасним готельним системам бек-офіс стає гнучким та інтегрованим елементом загальної структури управління. Отже, разом ці два блоки утворюють цілісну систему управління готелем, де кожен доповнює інший.

1.2 Сучасні інформаційні системи для автоматизації роботи закладів готельного господарства

Сучасні інформаційні системи відіграють ключову роль в автоматизації роботи закладів готельного господарства, забезпечуючи ефективне управління номерним фондом, контроль стану зайнятості кімнат і ведення клієнтської бази. Центральним елементом більшості таких систем є модуль бронювання номерів, що суттєво відрізняє їх від інших видів облікового або комерційного програмного забезпечення. Для забезпечення актуальності даних щодо наявності вільних номерів, програми часто мають інтеграцію з популярними онлайн-майданчиками для бронювання, що дозволяє об'єднати інформацію з усіх каналів продажу в одному інтерфейсі. Це мінімізує ризики помилок і дублювання бронювань. Календарний інтерфейс із візуалізацією зайнятих і

вільних номерів, деталями про дати, статуси бронювань та гостей, робить управління зручним і наочним.

Крім управління бронюваннями, програми забезпечують повноцінну роботу з клієнтами: зберігання контактної інформації, історії перебування, обліку замовлених послуг, копій документів та чеків. Розширений функціонал часто включає автоматизовану розсилку SMS і електронних листів із підтвердженнями бронювань, нагадуваннями, повідомленнями про спеціальні пропозиції та програми лояльності. Такі функції можуть бути реалізовані як вбудованими модулями, так і через інтеграцію зі сторонніми CRM-системами, сервісами розсилок або IP-телефонією. У зв'язку з обробкою персональних даних, особлива увага приділяється безпеці збереження інформації — сервіси працюють на захищених серверах з дотриманням стандартів конфіденційності.

Невід'ємною частиною є й модулі для обробки платежів — від інтеграції з популярними платіжними системами до вбудованого еквайрингу. У деякому програмному забезпеченні реалізовано підтримку ПРРО (програмного РРО), що особливо актуально для готелів, які пропонують додаткові послуги або торгівлю. Система також автоматично формує фінансові документи та звіти, що значно полегшує роботу персоналу і знижує ризик помилок [5].

Багато сучасних рішень для готелів підтримують розширені функції: обмін документами через портал Дія, інтеграцію із замками та системами ключ-карт, взаємодію з обліковими та складськими програмами, повну синхронізацію з CRM та іншими бізнес-інструментами. Для готелів із ресторанами передбачено інструменти для обліку замовлень, управління меню, калькуляції страв та роботи персоналу. Крім того, модулі для HR-менеджменту дозволяють формувати графіки, вести облік заробітної плати, контролювати доступ співробітників до системи.

Впровадження таких систем значно підвищує ефективність роботи адміністраторів, покращує якість обслуговування завдяки швидкому доступу до даних про гостей і історію їхніх замовлень, а також надає керівникам аналітичні звіти з ключовими показниками — доходи, витрати, завантаженість номерів,

канали продажу тощо. Це дозволяє приймати обґрунтовані рішення та розробляти більш ефективні стратегії розвитку бізнесу.

В каталозі Miisoft [9] є широкий вибір сучасних програм для автоматизації готелів від українських розробників. Серед них є як безкоштовні рішення з базовим функціоналом, так і більш потужні платні програми з розширеними можливостями і різними рівнями цін.

Так, згідно [9] найбільш сучасною інформаційною системою від українських розробників є SERVIO HMS, що являє собою спеціалізований програмний модуль для комплексної автоматизації закладів готельного господарства, включаючи готелі, хостели, санаторії, замиські комплекси та глемпінги. Завдяки веб-інтерфейсу, система може функціонувати як на локальному сервері підприємства, так і в хмарному середовищі на віддаленому сервері, забезпечуючи гнучкість та зручність у використанні. Всі підрозділи готелю інтегруються в єдину інформаційну систему, що дозволяє підвищити ефективність управління, покращити обслуговування гостей і зменшити кількість помилок, пов'язаних із людським фактором.

Популярність набуває BookMeNow, що є комплексною системою для управління готелем (HMS) та CRM, яка надає повний набір інструментів для автоматизації готельного бізнесу. Платформа дозволяє створити веб-сторінку з інформацією про номери та інтеграцією онлайн-бронювання і оплат. Кошти автоматично зараховуються на рахунок готелю вже наступного дня. Для СПА-центрів доступні календар зайнятості, онлайн-бронювання та модуль фінансового обліку. CRM функції включають автоматичні нагадування, SMS-повідомлення, інтеграцію з Google Календарем, а також з платформами на кшталт Booking.com і Airbnb. Підтримуються API-інтеграції з іншими сервісами. Вартість користування складає для готелів — 250 грн/міс. за об'єкт (до 8 номерів) або 2000 грн/міс. за необмежену кількість номерів.

Також українська система автоматизації для готелів з продуманим функціоналом — EasyMS. Основу становить календар бронювань з оновленням даних у реальному часі. У картці кожного бронювання доступна інформація про

гостя, оплату, джерело бронювання, дати тощо, а також можливість надсилати підтвердження та виставляти рахунки. Програма підтримує онлайн-оплату з комісією 2% і облік додаткових послуг, як-от сніданки. Вбудований модуль ПРРО автоматично фіскалізує платежі. Для бухгалтерів передбачено кабінет зі звітністю. Серед нових функцій — інтеграція з платіжними терміналами, додавання броней до замовлень, автоматичне анулювання неоплачених бронювань тощо. Вартість користування складає від 569 грн/міс. (при оплаті за 6 міс.) до 769 грн/міс. (кабінет бухгалтера та фіскальний модуль ПРРО). Доступний 30-денний тестовий період.

Цікавою пропозицією є від Smart Planet Ukraine, що пропонує комплексне рішення для готельних послуг, спрямоване на оптимізацію робочих процесів готельєрів та збільшення їх доходів. Одним із ключових продуктів є Rooms Wizard BE – спеціалізований програмний засіб, який автоматизує процедуру бронювання готелю на його веб-сайті та підвищує прямі продажі. Він відкриває доступ до широкого функціоналу, включаючи швидкий процес бронювання, власну систему відгуків, порівняння цін з іншими джерелами онлайн-продажів, а також можливість повернення незавершених бронювань. За допомогою адаптивного дизайну модулю забезпечується зручний доступ до системи з будь-якого пристрою. Додатково, є функціонал менеджера каналів Yield Planet, який автоматично розподіляє інформацію про наявність номерів готелю між кількома каналами продажів одночасно [9].

Ще одна цікава пропозиція від українських розробників Omnitec Systems, що пропонує універсальні мобільні рішення для готелів, що дозволяють керувати електронними замками, доступом до приміщень та іншими об'єктами з єдиної платформи. Основними продуктами є додатки UPKEY (для готелів) та Rent & Pass (для апартаментів і апарт-готелів), які забезпечують зручне дистанційне керування доступом через смартфон або планшет. UPKEY перетворює смартфон на ключ і центр управління, а Rent & Pass ідеально підходить для об'єктів без серверного ПЗ. Додатково є система Smartpass для управління замками, сейфами та іншим обладнанням, а також Gesthotel — програмний комплекс для повного

контролю готельних процесів з інтеграцією до всіх PMS. Система OS ACCESS забезпечує онлайн-моніторинг роботи персоналу готелю до бронювання та поселення в номери.

Розглянемо сучасні інформаційні системи для автоматизації роботи закладів готельного господарства від українських розробників (табл.1.1).

Таблиця 1.1 - Інформаційні системи українського виробництва для готельного господарства

№ п/п	Назва	Оцінка популярності
1	SERVIO HMS	9,0
2	BookMeNow	8,8
3	EasyMS	8,8
4	MySoft	8,4
5	Ultra	8,4
6	jSolutions	8,2
7	Smart Planet Ukraine	7,6
8	Omnitec	7,6
9	LunchPos	7,1
10	Interhotel	7,0
11	B52	6,8
12	Trio	6,7
13	BarBoss	6,7
14	Афіна	5,6
15	ISMie	4,6

Таблиця зроблена автором згідно [9]

Таким чином, можна зробити висновок, що у табл. 1.1 представлено аналіз сучасних українських інформаційних систем, призначених для автоматизації роботи закладів готельного господарства. До списку увійшло 15 програмних продуктів, кожен з яких отримав оцінку популярності за 10-бальною шкалою. Так, лідером серед представлених систем є SERVIO-HMS, який отримав найвищу оцінку — 9,0. Це свідчить про його високу впізнаваність, функціональність і надійність у сфері готельного бізнесу. Другу позицію розділили BookMeNow та EasyMS з оцінками 8,8, що також свідчить про їхню затребуваність серед готельєрів. У трійку лідерів також увійшли MySoft та Ultra, кожен з яких має оцінку 8,4. До категорії рішень із середнім рівнем популярності належать jSolutions (8,2), Smart Planet Ukraine (7,6), Omnitec (7,6), LunchPos (7,1)

та Interhotel (7,0). Ці продукти, ймовірно, використовуються у більш специфічних нішах або регіональних ринках. Найнижчі оцінки мають такі системи, як B52 (6,8), Trio (6,7), BarBoss (6,7), Афіна (5,6) та ISMІe (4,6). Це може свідчити про їхню меншу поширеність, обмежений функціонал або орієнтацію на вузький сегмент користувачів.

Загалом, середній рівень популярності програмного забезпечення, представленого в таблиці, становить близько 7,3, що вказує на загальний позитивний рівень розвитку вітчизняного ринку ІТ-рішень для готельно-ресторанного господарства. Більшість із них забезпечують базову або розширену автоматизацію, що допомагає підвищити ефективність управління, покращити обслуговування клієнтів і зменшити кількість помилок у роботі персоналу.

1.3 Переваги та недоліки автоматизації процесів обслуговування в готельному господарстві

Автоматизація є одним із провідних напрямів удосконалення діяльності сучасних закладів готельного господарства. Впровадження технологічних рішень у сферу обслуговування дозволяє значно підвищити ефективність управління, оптимізувати ресурси та покращити взаємодію з гостями.

Так автоматизація процесів в закладах готельного господарства має низку значних переваг, які сприяють підвищенню якості обслуговування. По-перше, відчутним є підвищення швидкості обслуговування, тобто автоматизовані системи реєстрації, бронювання, оплати та обліку дозволяють готелям значно скоротити час взаємодії з клієнтами, мінімізуючи черги та затримки при заселенні чи виїзді [6].

Другою важливою перевагою є покращення точності та зниження кількості помилок. Людський фактор часто призводить до неточностей у даних або розрахунках, однак автоматизовані системи забезпечують високу точність введення, обробки й збереження інформації.

Також варто зазначити оптимізацію роботи персоналу. Завдяки автоматизації рутинних завдань, співробітники готелю можуть зосередитися на важливіших аспектах роботи, наприклад, на індивідуальному підході до гостей або вирішенні нестандартних ситуацій.

Крім того, автоматизація забезпечує цілодобовий сервіс. Системи онлайн-бронювання, чат-боти та інші цифрові інструменти працюють 24/7 без вихідних, що дозволяє гостям отримувати необхідну інформацію та послуги у будь-який час доби [6].

Ще однією значною перевагою є можливість аналізу та обліку даних, адже сучасні автоматизовані системи дозволяють ефективно збирати, зберігати й аналізувати інформацію про відвідувачів, що, в свою чергу, дає змогу удосконалювати маркетингові стратегії, персоналізувати обслуговування та підвищувати загальний рівень задоволеності гостей (рис.1.2)



Рисунок 1.2 - Переваги автоматизації в готельній сфері

Автоматизація в закладах готельного господарства, попри свої переваги, супроводжується низкою недоліків, які важливо враховувати при її впровадженні. Однією з головних проблем є високі витрати на впровадження, тобто закупівля обладнання, ліцензійного програмного забезпечення, навчання персоналу та технічне обслуговування потребують значних фінансових ресурсів, що може бути непосильним для невеликих готелів.

Крім того, автоматизовані системи створюють залежність від техніки, тобто будь-які збої, технічні неполадки чи проблеми з інтернет-з'єднанням здатні порушити звичний ритм роботи закладу, викликаючи незручності для персоналу і невдоволення з боку гостей.

Ще одним ризиком є зменшення особистого контакту з гостями. Надмірне використання технологій може знизити рівень індивідуального підходу до гостей, що є важливою складовою сфери гостинності, де емоційна взаємодія та особистий сервіс мають ключове значення [7].

Також автоматизація вимагає постійного оновлення та технічного супроводу. Швидкий темп розвитку цифрових технологій змушує готелі регулярно оновлювати програмне забезпечення, модернізувати обладнання та адаптуватися до нових вимог ринку, що вимагає додаткових витрат часу й коштів (рис.1.3).



Рисунок 1.3- Недоліки автоматизації в готельній сфері

Зазначимо, що частота оновлення програмного забезпечення в закладах готельного господарства залежить від типу системи, виробника та інтенсивності її використання, однак існують загальні рекомендації. Наприклад, критичні оновлення безпеки необхідно встановлювати негайно після їх виходу, оскільки вони забезпечують захист даних гостей та систем від потенційних кібератак. Основне програмне забезпечення, таке як системи управління готелем (PMS), CRM та модулі онлайн-бронювання, рекомендується оновлювати кожні 6–12 місяців або згідно з рекомендаціями розробника. Додаткові модулі, зокрема чат-

боти, системи доступу та POS-системи, варто оновлювати приблизно раз на рік або у разі появи важливих нових функцій. Повну перевірку й оновлення всієї цифрової інфраструктури бажано проводити раз на 2–3 роки, включно з аудитом безпеки, сумісності та продуктивності. Усі оновлення мають проводитись планово, з попереднім тестуванням та підготовкою персоналу до змін, щоб уникнути збоїв у роботі та забезпечити безперервність обслуговування гостей.

Модернізація обладнання в закладах готельного господарства є досить важливою умовою для підтримання високої якості обслуговування та конкурентоспроможності на ринку. Застарілі пристрої можуть уповільнювати роботу персоналу, створювати технічні збої та негативно впливати на загальне враження гостей. Тому регулярна модернізація дозволяє готелям відповідати сучасним стандартам і забезпечувати стабільну та безпечну роботу всієї інфраструктури [7].

В сучасних умовах адаптування до нових вимог ринку щодо автоматизації в закладах готельного господарства є критично важливим у сучасних умовах. Ринок готельного бізнесу стрімко змінюється, і відвідувачі очікують високоякісного обслуговування, персоналізованого підходу та оперативного вирішення всіх запитів. Готелі, які впроваджують інноваційні технології, мають значну конкурентну перевагу, адже вони забезпечують сучасний сервіс, який приваблює нових гостей і утримує постійних відвідувачів.

Наразі цифровізація стала невід'ємною частиною суспільства, і сучасні готелі намагаються інтегрувати мобільні додатки, системи онлайн-бронювання, QR-коди та інші цифрові інструменти, щоб відповідати вимогам гостей. Окрім цього, автоматизація скорочує витрати на персонал, мінімізує людські помилки та оптимізує використання ресурсів. Чат-боти можуть забезпечувати швидку комунікацію з гостями у будь-який час, а персоналізовані CRM-системи допомагають створювати унікальні пропозиції для кожного гостя, враховуючи їхні вподобання та історію попередніх відвідувань. Крім того, автоматизовані системи забезпечують високий рівень безпеки за допомогою розпізнавання

обличчя або QR-кодів, а також дозволяють швидко реагувати на аварійні ситуації, такі як витік води або пожежа [10].

Сучасні системи автоматизації також сприяють зменшенню екологічного впливу, дозволяючи ефективно управляти освітленням, температурою та водопостачанням у готелі. Інноваційні рішення, такі як роботизовані системи доставки багажу або прибирання номерів, розширюють можливості готелів та забезпечують комфортний досвід для гостей. Інтернет речей (IoT) дозволяє інтегрувати функції «розумного готелю», які дають змогу гостям керувати різними аспектами їхнього перебування через мобільний додаток.

Таким чином, інноваційні рішення автоматизації процесів обслуговування є ключовою умовою для успішного розвитку готельного бізнесу. Це призводить до задоволення вимог відвідувачів, підвищення якості сервісу, зменшенню витрат та наявності конкурентоспроможності. Тому інвестуючи в нові технології, заклади готельного господарства не лише адаптуються до викликів ринку, але й закладають міцний фундамент для свого довгострокового зростання.

2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ФРОНТ-ОФІСУ В ГОТЕЛІ «ЛЮБЕ ПЛЮС»

2.1 Загальна характеристика готелю «Любе Плюс»

Готель «Любе Плюс» розміщений у затишному районі міста Хмельницького, водночас недалеко від адміністративного та культурного центру міста, що робить його зручним як для туристів, так і для ділових гостей. Сама будівля має чотири поверхи та пропонує 17 сучасно облаштованих номерів, серед яких варто відзначити категорії «Стандарт», «Напівлюкс» і «Одномісний». Кожен номер оснащений усім необхідним для комфортного проживання: зручними ліжками, телевізором, міні-баром, душовою кабіною та власним санвузлом. Для додаткової зручності в номерах підвищеного класу передбачено кондиціонери, що особливо актуально у спекотну пору року. Гості можуть скористатися послугами пральні та прасування одягу, це зручно для тих, хто планує тривале перебування або приїжджає у відрядження. Готель також радо приймає гостей з домашніми улюбленцями, забезпечуючи зручне розміщення для всіх членів родини. На рецепції доступний сейф для зберігання цінних речей, що додає впевненості у безпеці особистих речей. На території готелю працює ресторан з приємною атмосферою та смачною кухнею, а також конференц-зал, який стане у пригоді під час ділових заходів. Персонал готелю забезпечує високий рівень обслуговування, а цілодобова стійка реєстрації дозволяє заселитися у будь-який зручний час. Особливу увагу приділено безпеці, тобто для автомобілів гостей доступна безкоштовна парковка під відеонаглядом, а також станція для зарядки електромобілів — це сучасне рішення для екологічно свідомих мандрівників. Готель приваблює не лише зручним розташуванням, а й демократичними цінами — вартість проживання стартує від 1000 гривень за ніч. В готелі є щоденне прибирання номерів, а також наявність спеціально облаштованого укриття. Завдяки зручному терміналу для оплати банківськими картками розрахунок за послуги відбувається швидко і зручно.

Розглянемо функціональну модель адміністрування готелю «Любе Плюс», яка охоплює ключові етапи обслуговування відвідувачів. До таких етапів належать: процес бронювання номерів, реєстрація прибуття гостей, попередня оплата за проживання, їх розміщення, надання додаткових послуг у період перебування та фінальний розрахунок при виїзді. Така модель дозволяє оптимізувати роботу персоналу та забезпечити високий рівень сервісу (рис. 2.1).

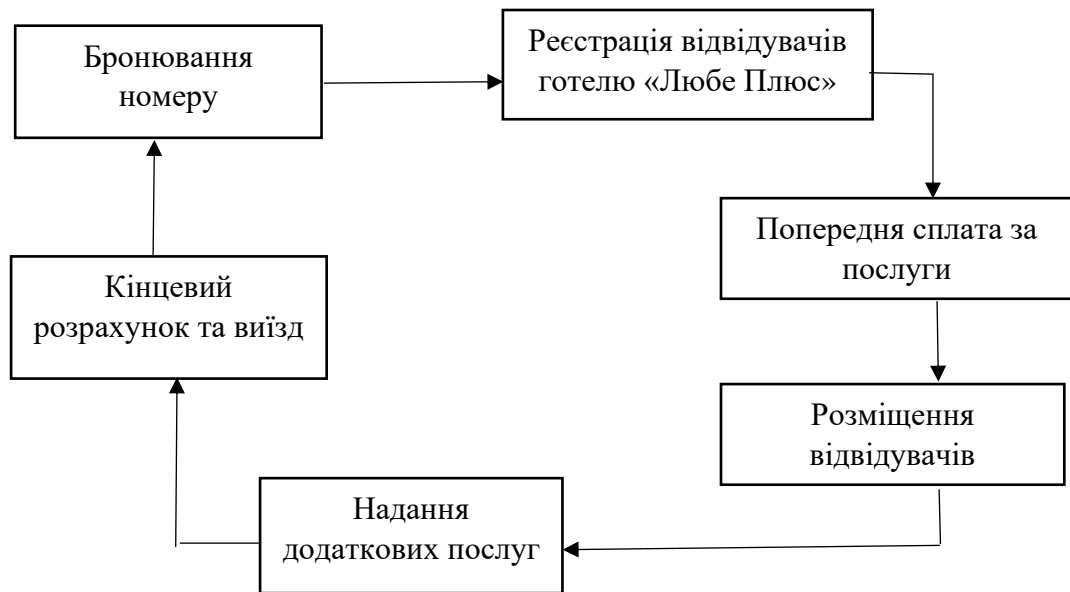


Рисунок 2.1 - Функціональна схема гостьового циклу готелю «Любе Плюс»

Готель «Любе Плюс» пропонує декілька категорій номерів, кожна з яких має свої особливості та рівень зручностей. Номери «Стандарт» чудово підійдуть для ділових гостей або короткотермінових візитів, тоді як «Напівлюкс» створено для тих, хто цінує додатковий простір та комфорт. «Одномісні» номери стануть ідеальним варіантом для індивідуальних мандрівників, яким важлива затишна атмосфера без зайвих витрат (табл.2.1). Такий підхід до категоризації номерів дозволяє готелю «Любе Плюс» задовольнити широкий спектр запитів і зміцнює його конкурентоспроможність на ринку. Завдяки різноманіттю варіантів проживання, готель може приваблювати як бізнес-гостей, так і туристів із різними фінансовими можливостями. Це сприяє підвищенню рівня завантаженості номерного фонду та стабільному прибутку. Крім того, чітке позиціонування кожної категорії номера допомагає покращити маркетингову

стратегію та ефективно комунікувати з цільовою аудиторією. У результаті готель «Любе Плюс» формує позитивний імідж, заснований на індивідуальному підході до кожного гостя.

Таблиця 2.1 - Аналіз типів номерів у готелі «Любе Плюс»

Тип номера	Характеристика	Кількість гостей, чол.	Ціна, грн	Пропозиція
Двомісний номер (з 1 двоспальним ліжком або 2 односпальними ліжками)	Номер має площу 20 кв. м; кондиціонер; ванна кімната в номері; телевізор із плоским екраном; безкоштовний Wi-Fi	2	1 400 грн (додатково стягується 236 грн на податок/збори)	Вибір сніданків - 300 грн
Двомісний номер (з 1 особливо широким двоспальним ліжком або 2 односпальними ліжками)	Номер має площу 25 кв. м; кондиціонер; ванна кімната в номері; телевізор із плоским екраном; безкоштовний Wi-Fi	2	1 500 грн (додатково стягується 236 грн на податок/збори)	Вибір сніданків - 300 грн
Двомісний номер (з 1 особливо широким двоспальним ліжком)	Номер має площу 25 кв. м; кондиціонер; ванна кімната в номері; телевізор із плоским екраном; безкоштовний Wi-Fi	3	1 700 грн (додатково стягується 236 грн на податок/збори)	Вибір сніданків - 300 грн
Невеликий одномісний номер	Номер має площу 15 кв. м; кондиціонер; ванна кімната в номері; телевізор із плоским екраном; безкоштовний Wi-Fi	1	950 грн (додатково стягується 118 грн на податок/збори)	Вибір сніданків - 300 грн

Так, у період з 1 по 18 травня 2025 року було проведено аналіз заповнюваності номерного фонду готелю «Любе Плюс». За результатами дослідження встановлено, що загальний рівень завантаженості є середнім, проте найбільш затребуваними серед гостей виявилися стандартні двомісні номери та номери категорії «напівлюкс».

Організаційна структура готелю «Любе Плюс» — лінійна, що передбачає чітку ієрархію, де кожен співробітник підпорядковується безпосередньому керівникові. Така модель сприяє ефективній координації, оперативному

прийняттю рішень і високій дисципліні. Вона також забезпечує стабільну якість обслуговування, однак вимагає високої кваліфікації управлінців, адже від них залежить ефективність всієї роботи готелю.

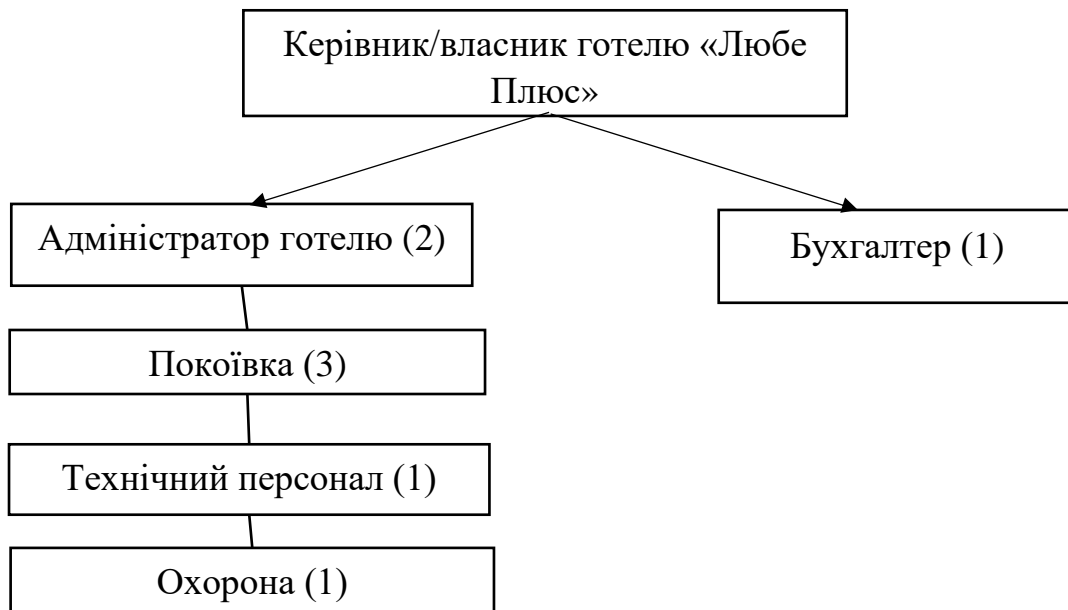


Рисунок 2.2 - Організаційна структура управління готелю «Любе Плюс»

Готель «Любе Плюс» надає своїм гостям зручну послугу — сніданки, що сервіруються в ресторані на території готелю за фіксованою ціною 300 гривень, де меню побудоване за стандартами європейської кухні. Наявність ресторану в готелі підвищує комфорт перебування, а також заощаджує час гостей. Крім того, це є конкурентною перевагою на ринку, адже додає готелю «Любе Плюс» статусу закладу з розвиненою інфраструктурою, орієнтованою на зручність і потреби відвідувачів.

Проаналізуємо популярність готелю «Любе Плюс», згідно сайту <https://lube.org.ua/>. Було проведено онлайн-опитування серед відвідувачів сайту у період з 28 квітня по 18 травня 2025 року та задане питання: «Чи були Ви гостем готелю «Любе Плюс» раніше?». Результати аналізу показали, що 50,2% респондентів уже знайомі з готелем, ще 24,4% планують зробити бронювання. Водночас 4,9% опитаних нічого не знають про заклад, а лише 1% висловили невдоволення відвідинами (рис. 2.3).

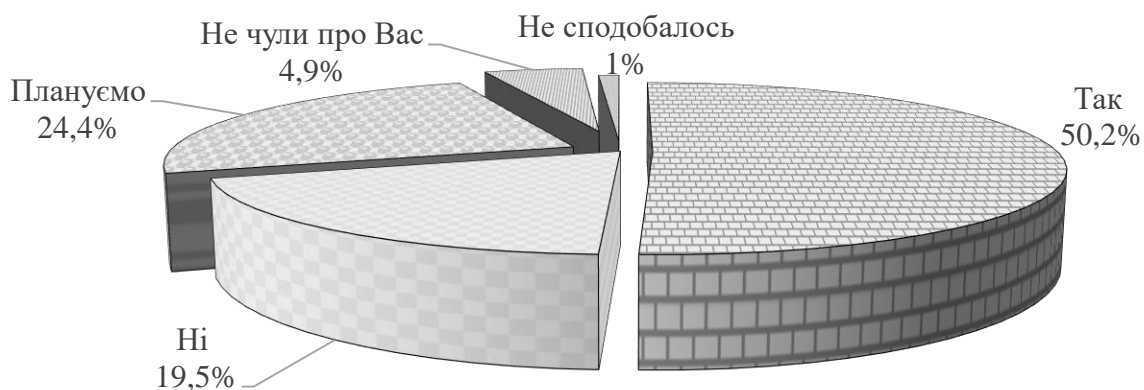


Рисунок 2.3 - Аналіз результатів популярності готелю «Любе Плюс»

Популярність готелю «Любе Плюс» пояснюється низкою чинників: зручним місцем розташування, комфортними умовами проживання, доступними цінами, домашньою атмосферою та вибором номерів у різних цінових сегментах. Сукупність цих переваг сприяє позитивному іміджу готелю серед потенційних і постійних гостей, що підтверджується результатами опитування.

Кадровий потенціал готелю «Любе Плюс» є одним із ключових чинників забезпечення високої якості обслуговування та стабільної роботи закладу. У штаті працюють кваліфіковані фахівці з досвідом у сфері готельного бізнесу, що дозволяє ефективно реагувати на потреби гостей та підтримувати позитивний імідж готелю.

Таблиця 2.2 – Кадровий потенціал готелю «Любе Плюс»

Найменування посади	К-сть од.		Зміна, чол. 2024-2023	Середньомісячна ЗП, грн		Темп приросту/ падіння, % 2024-2023
	2023	2024		2023	2024	
Керівник/власник готелю	1	1	0	17500	19250	10,0
Бухгалтер	2	1	-1	14750	17500	18,6
Адміністратор готелю	2	2	0	13000	15600	20,0
Покоївка	4	3	-1	9500	10500	10,5
Технічний персонал	2	1	-1	6700	8000	19,4
Охорона	2	1	-1	6700	8000	19,4
Всього	13	9	-4	x	x	x

Аналіз кадрового потенціалу у готелі «Любе Плюс» за 2023–2024 роки свідчить про скорочення персоналу з 13 до 9 осіб, зокрема за рахунок зменшення кількості бухгалтера, покоївок, техпрацівників і охорони. При цьому управлінський склад залишилися без змін, не враховуючи посаду бухгалтера. Попри зменшення штату, середньомісячна заробітна плата зросла в усіх категоріях. Найбільше підвищення зафіксовано у техперсоналу, охорони та адміністраторів, адже це пов'язано зі зміною мінімальної заробітної плати у 2024 році. Загалом це свідчить про оптимізацію витрат і посилену увагу до мотивації ключових працівників.

2.2 Аналіз фінансової діяльності готелю «Любе Плюс»

Фінансова діяльність є основою стабільного функціонування, тому для готелю «Любе Плюс» аналіз фінансових показників відіграє ключову роль у прийнятті стратегічних і тактичних рішень. А це дозволить не лише оцінити поточний фінансовий стан, а й своєчасно виявити проблемні зони, оптимізувати витрати, ефективно розподілити ресурси та забезпечити прибутковість.

Регулярне дослідження фінансових результатів дає змогу керівництву готелю контролювати динаміку доходів і витрат, визначати ефективність цінової політики, рівень рентабельності та обґрунтовувати інвестиційні рішення.

Таблиця 2.3 - Аналіз основних економічних показників діяльності готелю «Любе Плюс»

Показник	Од.вим.	Роки		Темп зростання/падіння, %
		2023	2024	
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	тис.грн	3327,80	4337,70	30,34
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	тис.грн	2016,30	3007,00	49,13
Інші витрати	тис.грн	20,0	20,0	-
Чистий прибуток (збиток) (2290 - 2300 - (+) 2310)	тис.грн	394,50	409,70	3,85

Згідно табл. 2.3 готель «Любе Плюс» у 2024 році показав зростання чистого доходу на 30,34% порівняно з 2023 роком, що свідчить про збільшення обсягів реалізації. Однак собівартість продукції зросла ще швидше — на 49,13%, що знижує рентабельність і вказує на зростання витрат. Незважаючи на позитивну динаміку доходів, чистий прибуток зріс лише на 3,85%, оскільки зростання витрат майже повністю нівелює приріст виручки. Інші витрати залишились стабільними, що є позитивним сигналом. У цілому, готель «Любе Плюс» зберігає фінансову стабільність, але потребує посилення контролю за витратами.

Для глибокого розуміння ринку послуг і стратегічного планування розвитку готелю «Любе Плюс» проведемо комплексний аналіз як макро-, так і мікросередовища готельного закладу. Це дозволить виявити зовнішні чинники, які впливають на діяльність закладу, та можна сформулювати обґрунтовані висновки щодо його подальшого розвитку. Особливу увагу слід приділити політичним, економічним, соціально-демографічним, правовим та екологічним аспектам, які безпосередньо впливають на функціонування готелю.

Таблиця 2.4 - Аналіз факторів макросередовища готелю «Любе Плюс»

Сфера макросередовища	Фактори макросередовища
1. Міжнародна	Контроль за змінами на ринку, впровадження новітніх міжнародних технологій та інновацій для оптимізації роботи готельного господарства.
2. Політична	Військовий стан в країні (війна), напрямок розвитку політичної системи, врегулювання владою діяльності підприємств готельного господарства, орієнтація уряду на зовнішні або внутрішні ринки.
3. Економічна	Економічний розвиток країни, рівень заробітної плати, транспортні тарифи, обмінний курс, рівень інфляції, ставки банківського відсотка, податкова система, платоспроможність населення.
4. Соціально-демографічна	Зміни в чисельності населення, його віковій структурі, рівні доходів та споживчих уподобаннях.
5. Правова	Діючі законодавчі акти, здійснення діяльності з урахуванням нормативної та правової бази України.
6. Екологічна	Стан екології на території м. Хмельницький.
7. Культурна	Розвиток рівня культури серед населення, розвиток культурних центрів, проведення заходів в м. Хмельницький.

У табл. 2.4 подано результати аналізу основних елементів макросередовища готелю «Любе Плюс», що дають змогу оцінити потенційні можливості й загрози, з якими може стикатися заклад. Такий підхід сприяє розробці адаптивних управлінських рішень і формуванню ефективної стратегії розвитку на ринку готельних послуг. Усі перелічені фактори тісно взаємопов'язані, і зміни в одній галузі макросередовища неминуче впливають на інші сфери. Якщо ж розглядати мікросередовище, то ключовими елементами, що істотно впливають на роботу готелю «Любе Плюс», є відвідувачі, конкуренти, партнери та постачальники.

Щоб зрозуміти хто є потенційними відвідувачами готелю «Любе Плюс», здійснимо аналіз сегментації за такими критеріями, як мета подорожі та вікова група (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 - Аналіз сегментації відвідувачів готелю «Любе Плюс»

№	Характеристика	Кількість, %
Сегментація відвідувачів готелю «Любе Плюс» за метою поїздки		
1	Діловий туризм	43
2	Культурно-пізнавальний туризм	12
3	Релігійний туризм	6
4	Інше	39
Сегментація відвідувачів готелю «Любе Плюс» за віковою категорією		
1	Молодь, діти	12
2	Люди середнього віку	71
3	Люди похилого віку	9

В цілому, готель «Любе Плюс» орієнтований на ділових гостей середнього віку, проте має також помітну частку інших категорій, що свідчить про різноманітність цільової аудиторії. Це дає змогу формувати комплексні маркетингові стратегії для залучення різних груп відвідувачів.

Основними конкурентами готелю «Любе Плюс», які також пропонують сніданки в ресторані, є «Південна Брама», «Tamerlan» та «Собкофф». Для об'єктивного порівняння проведемо аналіз за критеріями: розташування, чистота, співвідношення ціни та якості, зручності, комфорт, обслуговування та безкоштовний Wi-Fi на основі даних із Booking.com. Результати наведено в

таблиці 2.6, що дозволяє визначити сильні й слабкі сторони готелю «Любе Плюс» порівняно з конкурентами.

Таблиця 2.6 – Аналіз конкурентного середовища готелю «Любе Плюс»

Показник	«Собкофф»	«Південна Брама»	«Tamerlan»	«Любе Плюс»
Розташування	8,5	8,7	8,9	8,9
Чистота	8,6	8,8	9,3	8,6
Співвідношення ціна/якість	8,2	8,5	9,1	8,3
Зручності	8,3	8,6	9,1	8,3
Комфорт	8,6	8,6	9,2	8,5
Персонал	8,5	9,1	9,4	9,0
Безкоштовний Wi-Fi	7,9	7,9	8,9	8,6
Рейтинг (додаток Booking.com)	8,4	8,7	9,2	8,4

Джерело: складено на основі даних сайту <https://www.booking.com/>

Готель «Любе Плюс» має високу оцінку за розташування (8,9) та обслуговування персоналу (9,0), а також якісний безкоштовний Wi-Fi (8,6), що є його сильними сторонами. Водночас зручності та комфорт оцінені нижче, а співвідношення ціни і якості (8,3) поступається конкурентам. Загальний рейтинг «Любе Плюс» — 8,4, що дорівнює «Собкофф», але нижче за «Південну Браму» (8,7) і «Tamerlan» (9,2). Для покращення позицій готелю варто вдосконалити матеріально-технічну базу, розширити послуги та створити додаткові переваги для гостей, що підвищить задоволеність і рейтинг.

Заключним етапом аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища готелю «Любе Плюс» є створення SWOT-матриці. Ця матриця, представлена в табл. 2.7, систематизує сильні та слабкі сторони, а також можливості і загрози для готельного закладу. SWOT-аналіз допомагає виявити ключові фактори, що впливають на ефективність діяльності. Він слугує основою для розробки стратегічних рішень і планів розвитку, але завдяки такому підходу готель «Любе Плюс» може більш усвідомлено реагувати на зміни ринку та внутрішні виклики, що підвищує його конкурентоспроможність. Впровадження рекомендацій, отриманих із SWOT-аналізу, сприятиме зміцненню позицій на ринку та досягненню поставлених цілей.

Таблиця 2.7 - Матриця SWOT – аналізу готелю «Любе Плюс»

Сильні сторони	Слабкі сторони
1. Сприятливе місце розташування; 2. Попит на готельні послуги; 3. Впізнаваний бренд готелю; 4. Відносно невеликі ціни на основні послуги серед конкурентів.	1. Відсутність значних інвестицій; 2. Невисокий рівень завантаженості номерного фонду; 3. Слабке просування готелю на ринку; 4. Відносно низька популярність серед населення у порівнянні з конкурентами.
Можливості	Загрози
1. Впровадження новітніх інформаційних технологій; 2. Вдосконалення і збільшення додаткових послуг; 3. Скорочення часу на обслуговування відвідувачів; 4. Покращення продажу послуг шляхом розробки правильної рекламної політики; 5. Підвищення рівня безпеки готелю.	1. Економічна нестабільність, війна; 2. Зростання податків; 3. Зміцнення позицій конкурентів; 4. Зміна смаків споживачів.

Отже, SWOT-матриця готелю «Любе Плюс» дає чітке уявлення про поточний стан та перспективи розвитку. Сильні сторони свідчать про те, що готель «Любе Плюс» має вигідне розташування, що є важливим фактором для приваблення відвідувачів, а попит на готельні послуги та впізнаваний бренд створюють міцну базу для стабільного розвитку. Крім того, відносно низькі ціни на основні послуги порівняно з конкурентами можуть слугувати додатковою перевагою для залучення гостей готелю «Любе Плюс».

Слабкі сторони вказують на ключові внутрішні проблеми, які потребують уваги, а саме відсутність значних інвестицій обмежує можливості для модернізації та розширення. Також низький рівень завантаженості номерного фонду і слабе просування на ринку знижують доходи та впізнаваність готелю «Любе Плюс». Спостерігається і відносно низька популярність серед населення у порівнянні з конкурентами, що може свідчити про необхідність активнішої маркетингової стратегії.

Можливості відкривають перспективи для покращення діяльності, адже впровадження новітніх інформаційних технологій може підвищити якість обслуговування та оптимізувати робочі процеси. Розширення додаткових послуг і скорочення часу обслуговування сприятимуть підвищенню задоволеності

віддувачів, а покращення рекламної політики допоможе збільшити впізнаваність і привабливість готелю «Любе Плюс».

Загрози відображають зовнішні виклики, які можуть негативно вплинути на діяльність готелю, тому що економічна нестабільність і війна створюють серйозні ризики для фінансової стабільності. Зростання податків збільшує витрати готелю «Любе Плюс», а посилення конкурентів вимагає постійного вдосконалення і адаптації до ринку. Важлива загроза і зміна смаків споживачів, що може призвести до втрати частини клієнтської бази, якщо готель не буде оперативно реагувати на нові тенденції.

Загалом, SWOT-аналіз показує, що готель «Любе Плюс» має хороші внутрішні ресурси і можливості для розвитку, але потребує активної роботи над усуненням слабких сторін та адаптації до зовнішніх загроз.

2.3 Аналіз поточного стану роботи фронт-офісу в готелі «Любе Плюс»

Фронт-офіс готелю «Любе Плюс» функціонує цілодобово. На зміні постійно працює черговий адміністратор, який відповідає за реєстрацію та виписку гостей, надання основної інформації щодо послуг готелю, а також розв'язання організаційних питань. Персонал має базову підготовку, володіє кількома мовами та демонструє ввічливе ставлення до відвідувачів, що є позитивним аспектом роботи служби.

Співробітники фронт-офісу регулярно проходять внутрішнє навчання, що дозволяє підтримувати певний рівень професійної компетентності. Зокрема, їх навчають основам етикету, роботі з конфліктними ситуаціями та навичкам ефективної комунікації. В готелі «Любе Плюс» запроваджено чіткі інструкції щодо обслуговування гостей, що сприяє уніфікації сервісу. Під час заселення адміністратори оперативно оформлюють необхідні документи, а також пояснюють правила перебування на території готелю.

Також фронт-офіс готелю виконує функцію первинної технічної підтримки, наприклад, у випадку несправностей у номері, персонал швидко

передає інформацію до відповідної служби. У періоди високого завантаження адміністраторам доводиться виконувати додаткові завдання, зокрема обробку онлайн-бронювань та телефонних запитів. Завдяки налагодженій взаємодії з іншими підрозділами готелю «Любе Плюс» забезпечується злагоджена робота всієї структури. Персонал фронт-офісу також активно збирає зворотний зв'язок від гостей, що дозволяє оперативно реагувати на недоліки в обслуговуванні.

Наразі робоче місце адміністратора готелю «Любе Плюс» обладнане базовими засобами: комп'ютерами, телефонами, принтерами, сканерами, а також системою управління готельною діяльністю. Усі ці елементи створюють основу для виконання щоденних операцій від реєстрації гостей до обробки заявок і звернень. Готель використовує Opera PMS (Oracle Hospitality), яка є складною у використанні, але підтримує: check-in/out, бронювання, фінанси, групові заїзди, інтеграції з POS та CRM.

Зробимо аналіз ключових показників ефективності KPI (Key Performance Indicators), які допоможуть визначити, наскільки добре виконуються певні процеси в готелі «Любе Плюс».

Таблиця 2.8 – Аналіз аналіз ключових показників ефективності KPI для фронт-офісу в готелі «Любе Плюс»

КРІ	Норма / Цільове значення	Готель «Любе Плюс»
Середній час check-in	≤ 8 хвилин	≤ 15 хвилин
Час реагування на скаргу	≤ 10 хвилин	≤ 20 хвилин
Час відповіді на дзвінок	≤ 30 секунд	≤ 30 секунд
Відсоток помилок у рахунках	0 або $< 2\%$ на місяць	$< 8\%$ на місяць
Задоволеність гостей	$\geq 85\%$ (через опитування або відгуки)	$\geq 73\%$ (через опитування або відгуки)

Готель «Любе Плюс» має суттєві відхилення від встановлених нормативних показників ефективності роботи фронт-офісу. Зокрема, середній час реєстрації гостей (check-in) становить до 15 хвилин, що майже вдвічі перевищує норму у 8 хвилин. Це свідчить про низьку швидкість обробки гостей на рецепції, що може призводити до утворення черг і незадоволеності відвідувачів. Час реагування на скарги також значно перевищує цільове значення

— до 20 хвилин замість рекомендованих 10 хвилин, що вказує на недостатню оперативність у вирішенні проблем гостей. Позитивним моментом є те, що час відповіді на дзвінки відповідає нормі і не перевищує 30 секунд, що свідчить про належний рівень комунікації з відвідувачами. Водночас відсоток помилок у рахунках сягає до 8% на місяць, що значно перевищує допустимий рівень у 2%, і це може негативно впливати як на фінансові показники готелю, так і на довіру гостей. Загальний рівень задоволеності відвідувачів становить близько 73%, що є нижчим за цільове значення 85%, і це свідчить про необхідність покращення якості обслуговування.

Проаналізуємо якість обслуговування в готелі «Любе Плюс». У період з 28 квітня по 18 травня 2025 року гостям (30 осіб) було запропоновано заповнити анкету (Додаток А), в якій за 10-бальною шкалою оцінювалися ввічливість персоналу, готовність вирішувати проблеми, професійна компетентність та швидкість реагування на запити відвідувачів. Результати цього опитування наведені у рис. 2.4.

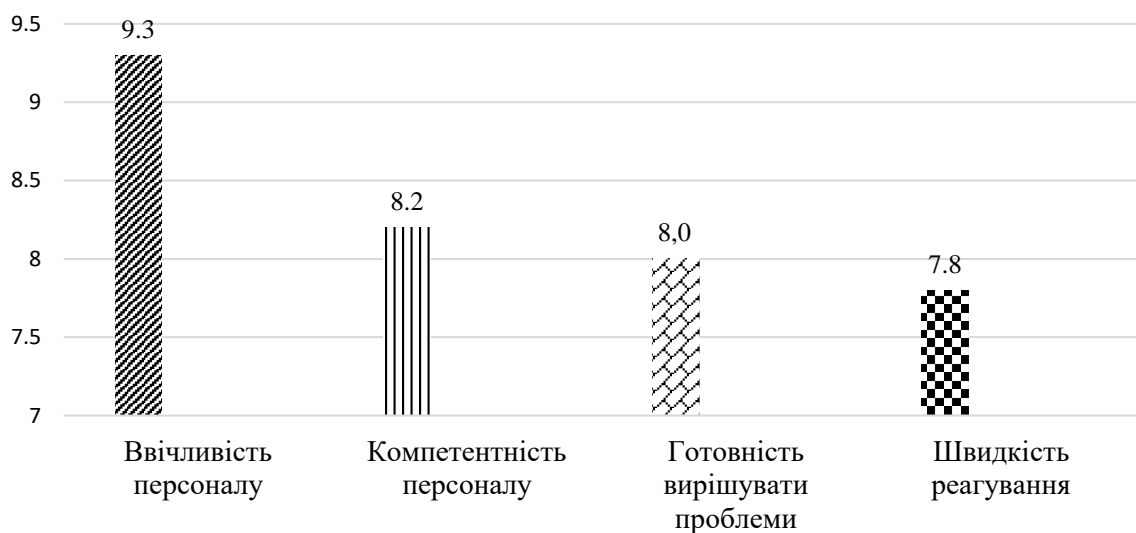


Рисунок 2.4 – Аналіз якості обслуговування в готелі «Любе Плюс».

Аналізуючи результати опитування щодо якості обслуговування в готелі «Любе Плюс», можна зробити такі висновки. Найвищу оцінку 9,3 бала отримала ввічливість персоналу, що свідчить про доброзичливість співробітників готелю. Компетентність персоналу (8,2 бала) та готовність вирішувати проблеми (8,0

бала) вказує на задовільний рівень професійної підготовки і прагнення допомогти гостям. Найнижчий бал 7,8 бала було поставлено швидкості реагування на прохання відвідувачів, що може свідчити про певні затримки або не завжди оперативне виконання запитів гостей. Загалом, результати демонструють добрий рівень обслуговування, однак існують можливості для покращення швидкості реагування, що позитивно вплине на загальне враження від перебування в готелі «Любе Плюс».

У готелі «Любе Плюс» впроваджено комплексний підхід до організації бронювання місць, який передбачає використання кількох каналів комунікації, що забезпечує зручність і доступність послуг для різних категорій гостей. Основними способами бронювання є телефонне бронювання, бронювання поштою, а також через Інтернет.

Телефонне бронювання у готелі «Любе Плюс» є одним із найпоширеніших методів. Майбутній відвідувач готелю має змогу безпосередньо поспілкуватися з адміністратором, отримати консультацію щодо наявності номерів, умов проживання, тарифів та додаткових послуг. Після узгодження деталей адміністратор заповнює бланк-заявку, вказуючи повне ім'я гостя, країну проживання, дати перебування, кількість і категорію номерів, контактні дані, дату прийому заявки та ставить підпис. Далі інформація вноситься в електронну систему бронювання, де замовленню присвоюється унікальний номер, який повідомляється відвідувачу разом із прізвищем адміністратора, що приймав замовлення. Такий підхід гарантує точність і надійність оформлення броні.

Бронювання через пошту передбачає отримання від відвідувача письмового запиту на бронювання, що містить усі необхідні дані для оформлення замовлення. Цей спосіб підходить для гостей, які віддають перевагу офіційній кореспонденції або не мають можливості скористатися телефоном чи Інтернетом. Після отримання листа працівники готелю опрацьовують заявку, зв'язуються з відвідувачем для підтвердження деталей і вносять інформацію до системи бронювання.

Інтернет-бронювання є сучасним і дуже зручним способом резервування номерів. На офіційному веб-сайті готелю «Любе Плюс» реалізовано інтерактивну форму, де відвідувач самостійно обирає дати перебування, категорію та кількість номерів, а також залишає контактні дані. Система автоматично перевіряє наявність вільних місць і підтверджує бронювання, надсилаючи відвідувачу електронний лист із деталями замовлення та унікальним номером броні. Цей метод дозволяє бронювати номери у будь-який час доби, що особливо зручно для іноземних гостей і тих, хто цінує швидкість і автономність.

Проаналізуємо канали бронювання у готелі «Любе Плюс» (рис. 2.5).

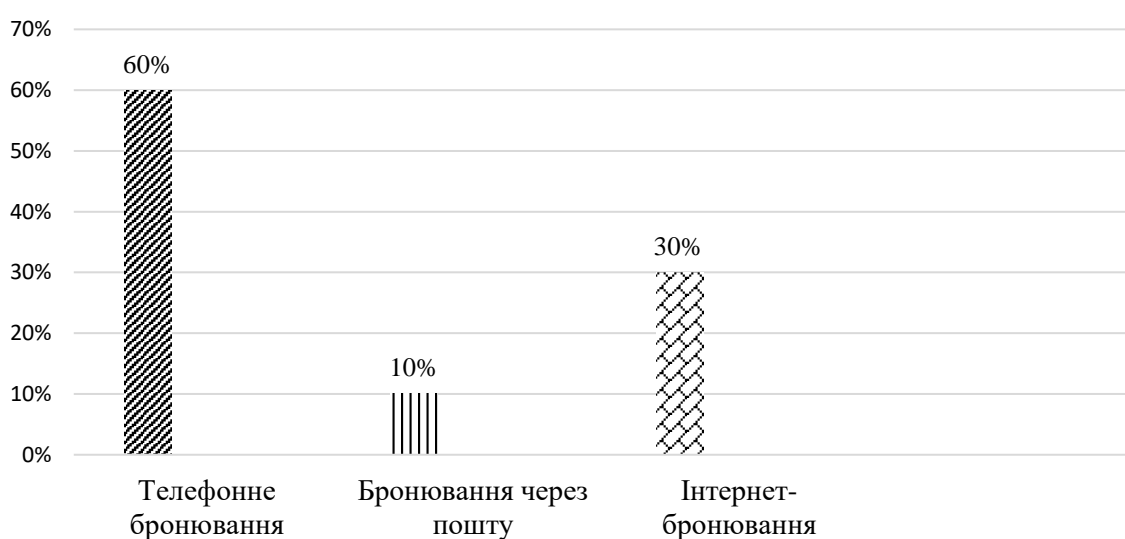


Рисунок 2.5 – Аналіз каналів бронювання у готелі «Любе Плюс»

Таким чином, багатоканальна система бронювання в готелі «Любе Плюс» створена з урахуванням потреб різних категорій відвідувачів і спрямована на забезпечення максимальної зручності, оперативності та надійності при оформленні замовлень. Такий підхід позитивно впливає на рівень задоволеності гостей і сприяє зміцненню репутації готелю на конкурентному ринку.

Однією з сильних сторін технічного забезпечення є наявність CRM-системи, яка дозволяє вести облік гостей, історії бронювань, уподобань гостей та зберігати їхні персональні дані. Це значно спрощує процес повторного бронювання, підвищує індивідуалізацію сервісу та допомагає налагодити довготривалі відносини з постійними відвідувачами.

Втім, існуюче програмне забезпечення, яке використовується в готелі «Любе Плюс», вже не відповідає сучасним вимогам готельного бізнесу. Програма працює повільно, має обмежений функціонал, інтерфейс застарілий і неінтуїтивний. Часті збої в системі можуть призвести до помилок під час бронювання або нарахування платежів, що викликає роздратування з боку гостей та створює додаткове навантаження на персонал.

Ще одним слабким місцем є відсутність інтеграції з онлайн-бронювальними платформами та платіжними сервісами, що ускладнює автоматичне оновлення інформації про наявність номерів та затримує обробку платежів. Усі ці процеси часто доводиться виконувати вручну, що знижує загальну продуктивність роботи фронт-офісу.

Оновлення технічної бази та впровадження сучасної, хмарної PMS (Property Management System) стало б стратегічно важливим кроком. Такі системи забезпечують гнучкість, надійність та можливість керувати готелем у режимі реального часу, включаючи мобільний доступ для адміністраторів. Крім того, це відкриває шлях до автоматичного збору аналітики, прогнозування завантаження номерного фонду та формування персоналізованих пропозицій для гостей.

Підсумовуючи, можна зазначити, що модернізація технічного забезпечення фронт-офісу в готелі «Любе Плюс» є не просто бажаною, а необхідною умовою для збереження конкурентоспроможності на ринку та підвищення рівня сервісу.

3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ФРОНТ-ОФІСУ В ГОТЕЛІ «ЛЮБЕ ПЛЮС»

3.1 Обґрунтування вибору програмного забезпечення для готелю «Любе Плюс»

Для готелю «Любе Плюс» вибір програмного забезпечення є ключовим фактором для підвищення ефективності роботи та якості обслуговування гостей. Тому впровадження автоматизації фронт-офісу готелю «Любе Плюс» за допомогою системи SERVIO HMS має надзвичайне значення для підвищення ефективності роботи та якості обслуговування гостей (Додаток Б).

PMS-система SERVIO HMS — це програмний модуль, розроблений для комплексної автоматизації готельного бізнесу, зокрема готелів, хостелів, санаторіїв, заміських комплексів і глемпінгів. Вона забезпечує інтеграцію всіх підрозділів закладу в єдиний інформаційний простір, оптимізуючи управління та щоденні операції. Система має зручний веб-інтерфейс і може працювати як на локальному сервері, так і в «хмарі» — на віддаленому сервері, що дозволяє адаптувати її до потреб конкретного підприємства.

Зауважимо, що SERVIO HMS являє собою багатофункціональним програмним забезпеченням, яке надає широкий спектр можливостей для ефективного управління готелем. Основні переваги цієї системи включають:

- Підтримка індивідуального та групового бронювання номерів;
- Організація заселення та виселення гостей, включаючи групи гостей;
- Вбудована CRM-система для управління клієнтською базою;
- Автоматичне нарахування додаткових послуг та формування рахунків;
- Комплексне управління номерним фондом;
- Ведення анкет гостей і груп, збереження історії перебувань;
- Формування прейскурантів, створення динамічних тарифів, з

урахуванням сезонності, днів тижня та спеціальних умов;

- Облік контрагентів, їхніх договорів та робота з комісіонерами;
- Підтримка заходів і подій, а також координація роботи служби покоївок;
- Оформлення путівок, управління прокатом, бюро знахідок, трансфери, облік завдань персоналу;
- Синхронізація з бухгалтерськими обліковими системами;
- Зручний пошук інформації за будь-якими параметрами;
- Внутрішня система сповіщень для координації роботи підрозділів;
- Потужна аналітика: статистика і гнучке формування звітів за різними критеріями.

Слід зазначити, що SERVIO HMS являє собою українським програмним забезпеченням, спеціально адаптоване під потреби вітчизняного готельного бізнесу. Основний акцент зроблено на відповідність вимогам українського законодавства, тобто система правильно обробляє податки та збори, формує фіскальні документи, а також підтримує інтеграцію з українськими обліковими системами. Окрему увагу приділено сервісній підтримці — вона гарантує зручність і впевненість у роботі для персоналу готелю, забезпечуючи високий рівень обслуговування гостей.

SERVIO HMS пропонує зручну інтерактивну шахматку, яка дозволяє ефективно керувати номерним фондом у реальному часі. Система забезпечує легку роботу як з індивідуальними гостями, так і з груповими заїздами, а також постійно підтримує актуальність клієнтської бази. Завдяки вбудованій CRM-системі, можна працювати не лише з поточними, а й з потенційними відвідувачами, використовуючи інструменти для постановки завдань, надсилання повідомлень і автоматизації комунікацій.

Для організації подій у готелі передбачений спеціальний модуль керування заходами, який дозволяє зручно планувати та координувати конференції,

банкети, бізнес-зустрічі тощо. Гнучка погодинна шахматка дає змогу швидко аналізувати завантаженість залів і приміщень.

Управління прибиранням та технічними роботами здійснюється через систему формування завдань для покоївок і інженерної служби. Для підвищення ефективності персоналу впроваджено чат-бота (для Viber), що допомагає оперативно обробляти задачі.

Модуль звітності містить понад 130 звітів, розділених за категоріями — гості, фінанси, операційна статистика тощо. Це дозволяє завжди бути в курсі ключових показників ефективності готелю, таких як ADR (середній дохід з номера), RevPAR (дохід на доступний номер), OR (завантаженість) тощо. Таким чином, PMS-система SERVIO HMS дозволяє перевести весь готель «Любе Плюс» у цифровий формат, оптимізуючи робочі процеси та підвищуючи якість обслуговування гостей.

Таблиця 3.1 - Порівняльні показники ефективності роботи фронт-офісу готелю «Любе Плюс» до та після впровадження SERVIO HMS

КРІ	Готель «Любе Плюс»	
	До впровадження SERVIO HMS	Після впровадження SERVIO HMS
Середній час check-in	≤ 15 хвилин	≤ 6 хвилин
Час реагування на скаргу	≤ 20 хвилин	≤ 9 хвилин
Час відповіді на дзвінок	≤ 30 секунд	≤ 15 секунд
Відсоток помилок у рахунках	< 8% на місяць	< 2% на місяць
Задоволеність гостей	≥ 73% (через опитування або відгуки)	≥ 91%

Розрахунок було зроблено на основі сайту [22]

Впровадження PMS-системи SERVIO HMS для готелю «Любе Плюс» значно покращить ключові показники ефективності обслуговування. По-перше, середній час заселення скоротиться з 15 хвилин до 6 хвилин, що майже втричі пришвидшило обробку гостей на рецепції. Це свідчить про ефективну інтеграцію шахматки номерного фонду та автоматизованої перевірки бронювань. По-друге, час реагування на скарги зменшився з 20 до 9 хвилин, що стало можливим завдяки вбудованому диспетчеру завдань і автоматичній маршрутизації запитів.

У результаті готель краще буде реагувати на потреби гостей у режимі реального часу. По-третє, значно поліпшиться внутрішня комунікація, де час відповіді на дзвінок скоротився до 15 секунд, що відповідає високому стандарту обслуговування в готельній галузі. Найбільш відчутне покращення буде у точності фінансових операцій, тобто рівень помилок у рахунках зменшиться з 8% до менше ніж 2%, що зменшує скарги, покращує довіру до готелю й підвищує загальну репутацію. Нарешті, показник задоволеності гостей зросте із 73% до 91%, що свідчить про загальне підвищення якості сервісу, зручність для користувачів та позитивний клієнтський досвід.

Таким чином, SERVIO HMS не лише автоматизував операційні процеси, але й посилив конкурентну перевагу готелю, підвищив ефективність персоналу та забезпечив зростання рівня обслуговування.

3.2 Впровадження інтеграції з електронними замками в рамках автоматизації фронт-офісу для готеля «Любе Плюс»

В умовах сучасного готельного бізнесу інтеграція програмного забезпечення з електронними системами контролю доступу є важливим компонентом комплексної автоматизації. Для готелю «Любе Плюс», який запроваджує PMS-систему SERVIO HMS, актуальним є питання синхронізації з електронними замками в номерному фонді (Додаток В).

Метою інтеграції PMS-системи з електронними замковими системами є створення ефективного та безпечного середовища для гостей і персоналу готелю. Така інтеграція дозволяє забезпечити безконтактне та швидке заселення, що особливо актуально в умовах підвищених вимог до гігієни та комфорту. У процесі check-in відбувається автоматичне програмування ключ-карт, які надаються гостям з урахуванням терміну перебування та обраного номеру, що значно скорочує час обслуговування на рецепції.

Крім зручності, важливим аспектом є підвищення безпеки, тобто система контролює доступ до номерів і фіксує всі дії з картами, що дозволяє вести детальний облік пересування як гостей, так і працівників.

Принцип роботи інтеграції полягає в тому, що система SERVIO HMS через вбудований API-інтерфейс обмінюється даними з електронною замковою системою в режимі реального часу. У момент реєстрації гостя як на рецепції, так і через термінал самообслуговування, система автоматично генерує цифровий ключ доступу (магнітну картку, NFC-токен або код). Цей ключ одразу прив'язується до конкретного номеру та періоду проживання гостя.

Після активації ключ дає можливість входу лише в зазначений номер і тільки в межах дозволеного часу. По завершенні бронювання або при оформленні check-out ключ автоматично деактивується, що повністю виключає несанкціонований доступ до приміщення. Крім того, система зберігає журнал доступів, що дозволяє адміністрації контролювати переміщення не лише гостей, а й співробітників готелю — зокрема покоївок, технічного персоналу та служби безпеки. Сучасні PMS, зокрема SERVIO HMS, підтримують інтеграцію з багатьма популярними виробниками замків (рис.3.2).

Таблиця 3.2 - Інтеграція PMS-системи з електронними замковими системами

Бренд замків	Характеристика
Onity	Один із лідерів у готельних замках
VingCard (Assa Abloy)	Надійні, часто використовуються у 4–5 зіркових готелях
Salto Systems	Підтримка безключового доступу, NFC
Tesa	Бюджетні рішення
ZKTeco	Біометричні опції, мобільний доступ

Інтеграція замкових систем із PMS-системою SERVIO HMS надає готелю «Любе Плюс» низку важливих переваг, які безпосередньо впливають на якість обслуговування та ефективність роботи персоналу. Насамперед, така автоматизація дозволяє суттєво прискорити процес заселення, тобто гість отримує електронний ключ за лічені секунди без потреби в ручному втручанні адміністратора. Це, у свою чергу, зменшує навантаження на працівників

рецепції, дозволяючи їм зосередитися на інших сервісних функціях. Завдяки автоматичному формуванню ключів суттєво знижується ризик помилок, які можуть виникати при ручній видачі карт. Інтеграція також забезпечує чіткий контроль доступу не лише до гостьових номерів, але й до службових зон, що дозволяє підвищити дисципліну та прозорість дій персоналу готелю «Любе Плюс». Ще однією важливою перевагою є зростання рівня безпеки та довіри з боку відвідувачів, які впевнені, що доступ до номеру мають лише вони. Додатково готель «Любе Плюс» отримує можливість запровадження сервісу самообслуговування, тобто гість може самостійно здійснити check-in через термінал або мобільний додаток, що робить перебування в готелі ще більш комфортним і сучасним. Запропоновані рекомендації зводимо в табл. 3.3.

Таблиця 3.3 - Рекомендації щодо впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс».

Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
Рекомендовано впровадження автоматизації фронт-офісу за допомогою системи SERVIO HMS. Зроблено розрахунок ефективності роботи фронт-офісу готелю до та після впровадження SERVIO HMS	Програмний модуль, розроблений для комплексної автоматизації готельного бізнесу та забезпечує інтеграцію всіх підрозділів закладу в єдиний інформаційний простір, оптимізуючи управління та щоденні операції.	Автоматизація операційних процесів, посилення конкурентної переваги готелю, підвищення ефективності персоналу та забезпечення зростання рівня обслуговування.
Запропонована синхронізація електронних замків з номерним фондом готелю.	Забезпечення безконтактного та швидкого заселення в готель.	Прискорення процесу заселення, зменшення навантаження на працівників рецепції, чіткий контроль доступу не лише до гостьових номерів, але й до службових зон, зростання рівня безпеки та довіри з боку відвідувачів.

Впровадження системи SERVIO HMS дозволить автоматизувати операційні процеси фронт-офісу, підвищити ефективність роботи персоналу та покращити якість обслуговування гостей. Синхронізація електронних замків із номерним фондом сприятиме прискоренню заселення, зменшенню навантаження на рецепцію та підвищенню рівня безпеки в готелі.

ВИСНОВКИ

У сучасних умовах заклади готельного господарства - це складна система взаємопов'язаних функціональних елементів, злагоджена робота яких визначає успішність діяльності підприємства на ринку. З огляду на поточні тенденції у сфері гостинності та зростаючу конкуренцію, дедалі актуальнішою стає потреба в забезпеченні оперативності та точності дій персоналу й ефективного функціонування готельного комплексу загалом. Вирішити це завдання можливо шляхом впровадження автоматизованих систем управління готелем, відомих як АСУ (в англійському варіанті - Property Management System (PMS)).

У першому розділі кваліфікаційної роботи розглянуто фронт-офіс у готельному господарстві, який є однією з найважливіших структурних одиниць. З'ясовано, що до функцій фронт-офісу належить реєстрація гостей, розміщення у номерах, надання інформаційних послуг, координація з іншими службами готелю (хоупс, ресторан, клінінг), а також обробка скарг і побажань відвідувачів. Розглянуті основні бізнес-процеси у закладах готельного господарства. Досліджено сучасні інформаційні системи для автоматизації роботи закладів готельного господарства. Зроблено висновок, що найбільш сучасною інформаційною системою від українських розробників є SERVIO HMS, що являє собою спеціалізований програмний модуль для комплексної автоматизації закладів готельного господарства, включаючи готелі, хостели, санаторії, заміські комплекси та глемпінги. Охарактеризовано переваги та недоліки автоматизації процесів обслуговування в готельному господарстві.

У другому розділі кваліфікаційної роботи дана загальна характеристика готелю «Любе Плюс». Зазначено, що будівля готелю «Любе Плюс» має чотири поверхи та пропонує 17 сучасно облаштованих номерів, серед яких варто відзначити категорії «Стандарт», «Напівлюкс» і «Одномісний». Проведено аналіз організаційної структури управління. Сформовано конкурентний профіль готелю, а також проаналізовано кадровий потенціал і рівень заробітної плати. Окрім того, здійснено SWOT-аналіз і детально проаналізовано основні фінансові

показники діяльності готелю «Любе Плюс». Зроблено аналіз поточного стану роботи фронт-офісу в готелі «Любе Плюс».

У третьому розділі кваліфікаційної роботи наведені рекомендації щодо впровадження автоматизації фронт-офісу в готелі «Любе Плюс». Рекомендовано впровадження автоматизації фронт-офісу за допомогою системи SERVIO HMS. Зроблено висновок, що впровадження PMS-системи SERVIO HMS для готелю «Любе Плюс» значно покращить ключові показники ефективності обслуговування. По-перше, середній час заселення скоротиться з 15 хвилин до 6 хвилин, що майже втричі пришвидшить обробку гостей на рецепції. По-друге, час реагування на скарги зменшиться з 20 до 9 хвилин, що стане можливим завдяки вбудованому диспетчеру завдань і автоматичній маршрутизації запитів. По-третє, значно поліпшиться внутрішня комунікація, де час відповіді на дзвінок скоротиться до 15 секунд, що відповідає високому стандарту обслуговування в готельній галузі. Найбільш відчутне покращення буде у точності фінансових операцій, тобто рівень помилок у рахунках зменшиться з 8% до менше ніж 2%, що зменшує скарги, покращує довіру до готелю й підвищує загальну репутацію. Нарешті, показник задоволеності гостей зросте із 73% до 91%, що свідчить про загальне підвищення якості сервісу, зручність для користувачів та позитивний клієнтський досвід. Запропонована синхронізація електронних замків з номерним фондом готелю. Це надасть для готелю «Любе Плюс» низку важливих переваг: прискорення процесу заселення, зменшення навантаження на працівників рецепції, чіткий контроль доступу не лише до гостьових номерів, але й до службових зон, зростання рівня безпеки та довіри з боку відвідувачів.

Результати дослідження можуть бути використані в діяльності готелю «Любе Плюс» з метою підвищення ефективності персоналу та забезпечення зростання рівня обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гудзовата О. О. Автоматизовані системи управління готелями. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/moyrmo> (дата звернення 03.06.2025)
2. Рябенка М.О., Троян В.В., Молодовець Т.М. Застосування новітніх інформаційних систем управління готелем. [Електронний ресурс]. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/ryabenka.htm (дата звернення 03.06.2025)
3. Юхимчук М. С., Поліщук В. С. Розробка автоматизованої системи управління реєстрації мешканців готелю. [Електронний ресурс]. URL: <file:///C:/Users/Uzer/Downloads/12175-43800-1-PB.pdf> (дата звернення 03.06.2025)
4. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. [Електронний ресурс]. URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev07-2.htm (дата звернення 03.06.2025)
5. Нещадим Л. М., Тимчук С. В. Автоматизація бізнес-процесів підприємств індустрії гостинності як чинник підвищення економічної ефективності. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/qgagyw> (дата звернення 03.06.2025)
6. Транченко Л. В., Терещук Н.В. Автоматизація бізнес-процесів як механізм підвищення ефективності діяльності готельного підприємства. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.lu/mixegg> (дата звернення 03.06.2025)
7. Земліна Ю. В. Автоматизовані системи управління підприємства готельно-ресторанного бізнесу. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/evhpti> (дата звернення 03.06.2025)
8. Топ 10: Програми для готелів (для України). [Електронний ресурс]. URL: <https://www.livebusiness.com.ua/ua/tools/hotel/> (дата звернення 03.06.2025)
9. Знайдіть свій софт для бізнесу. [Електронний ресурс]. URL: <https://miisoft.com.ua/> (дата звернення 03.06.2025)
10. Гудзовата О. О. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного бізнесу / О. О. Гудзовата // Торгівля, комерція, підприємництво / Збірник наукових праць. – Вип. 14. – Львів : ЛКА. – 2012, – С. 76-82.

11. Кучер Д. Б. Підвищення якості готельних послуг через внутрішню оптимізацію процесів надання послуг на вітчизняних підприємствах готельного господарства. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.lt/hzfpxr> (дата звернення 05.06.2025)
12. Інтеграція PBX з системами фронт-офісу готелю (PMS). [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/jwvfpq> (дата звернення 05.06.2025)
13. Верес О. М., Ватраль І. М. Інтелектуальна інформаційна система готельно-туристичної діяльності. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/frcreu> (дата звернення 05.06.2025)
14. Павлова С. І. Огляд основних стратегій ціноутворення у готельному бізнесі. [Електронний ресурс]. URL: <https://surli.cc/llfzvm> (дата звернення 05.06.2025)
15. Що таке готельний менеджмент? Оператори готелів і кар'єра. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/jkeywi> (дата звернення 05.06.2025)
16. Про основні аспекти реалізації функцій фронт-офісу. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/ygkzln> (дата звернення 05.06.2025)
17. Програма управління готелем. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/voqmjq> (дата звернення 05.06.2025)
18. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
19. Хміль Ф. І. Основи менеджменту Підручник. - К.: Академвидав, 2003. - 608 с.
20. Румянцева І. Б. Готельна індустрія України в умовах воєнного часу. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/harxrc>, (дата звернення 05.06.2025)
21. Непочатенко В., Нагернюк Д. Готельний ринок України в умовах війни та перспективи його розвитку. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/xeryrp> (дата звернення 05.06.2025)
22. SERVIO HMS – програмне рішення для готельного бізнесу. [Електронний ресурс]. URL: <https://surl.li/oxrvpv> (дата звернення 06.06.2025)

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Анкета якості обслуговування відвідувачів в готелі «Любе Плюс»
за період з 28 квітня до 18 травня 2025р

Шановний госте!

Будь ласка, оцініть якість нашого обслуговування за 10-бальною шкалою, де:

1 — зовсім не задоволений(а),

10 — повністю задоволений(а).

1. Ввічливість персоналу в готелі «Любе»?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Готовність персоналу вирішувати проблеми:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Професійна компетентність персоналу:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Швидкість реагування персоналу на Ваші запити:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Додаткові коментарі (за бажанням):

Базовий > Заходи > Список заходів > Карта заходів > Карта заходів

06 листопада 2023р. 12:28:16

Нічний аудит

Family Hotel

UAH

Карта заходів | Нарухування | Балансовий розрахунок | Підтвердження | Ануляція | Дзвінки | Ресторанні рахунки

О/рахунок: - Статус: Незавершене Готель: Family Hotel

Тип заходу: Конференц зал большой

Дорослик: 1

Компанія-оператор: Не вибрано

*Прейскурант: Conference Service

Дітей: 0

Компанія-джерело: Не вибрано

Автонарахування: не вибрано

Умова договору: Системне условие

*Тип оплати: Готівковий

Баланс: 0,00 грн.

*Заходи:

Компанія/Ім'я:

Контактна особа:

Контактний телефон: Додати телефонний номер

Електронна пошта:

Крайна: Ні

Адреса:

Менеджер: Не призначений

Дата рішення:

Джерело: Реклама

Вид підготовки: Ні

Бронь: Не гарантована

Кредитний ліміт: Системний 100000,00

Залишок: 100 000,00 грн.

Категорія надбавки: Резидент

Додав: 06.11.2023 12:27:15 demo1

Анулював:

Останні зміни: 06.11.2023 12:27:15 demo1

Показати історію | Зберегти | Анулювати | Закрити рахунок | Закрити | Відновити

Користувач: demo1 | Статус: Demo | Робоче місце: 1.РЕЦЕПЦІЯ | Версія: 06.00.114 | Власник: HMS_Servio_Cloud

Непрочитаних сповіщень: 2 | Непрочитаних повідомлень: 4

Звітні > Фінанси

06 листопада 2023р. 12:32:28

Нічний аудит

Family Hotel

UAH

Нарухування, не включені в рахунки

Дата: 31.10.2023

Вибір формату: Мдс | Вибір шаблону: Нарухування не включені до рахунків

Сформувати звіт

Друквати | Відкрити | Зберегти

Сторінка 1 з 12 | 100% | Кілька сторінок

Нарухування не включені до рахунк

Дата: 06.11.2023 12:32:10 ST015

Личный счет - Кочетов Ілля (10)

Дата	Послуга	Кількість	Ціна	Сума
09.05.2022	201 - 11_Проживання	1,000	0,00	0,00
13.05.2023	105 - Дитяче додаткове місце/Children extra bed	1,000	0,00	0,00
13.05.2023	201 - 11_Проживання	1,000	2000,00	2000,00

Личный счет - 1 1 (18)

Дата	Послуга	Кількість	Ціна	Сума
15.02.2023	201 - 11_Проживання	1,000	0,00	0,00

Целевой счет - Для телефонних дзвінків (29)

Дата	Послуга	Кількість	Ціна	Сума
31.03.2021	340 - Цукерки / Candies	10,000	80,00	800,00
31.05.2022	316 - Juice Rich	1,000	55,00	55,00
31.05.2022	322 - Pringles	1,000	115,00	115,00

Целевой счет - Непроживаючий гість (30)

Дата	Послуга	Кількість	Ціна	Сума
12.06.2023	37 - Оренда посуду	1,000	456,00	456,00

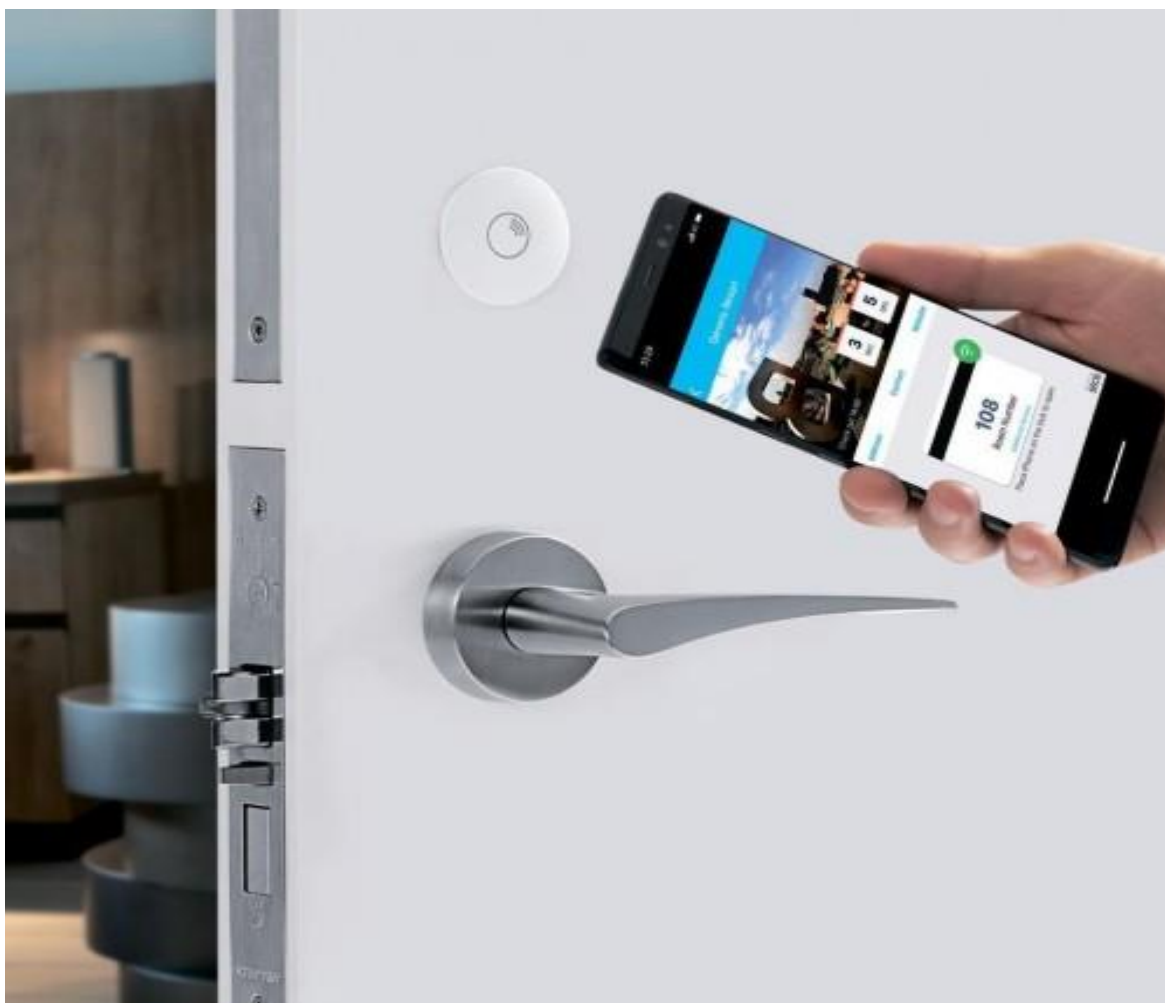
Целевой счет - Боржники (31)

Дата	Послуга	Кількість	Ціна	Сума
22.06.2023	201 - 11_Проживання	1,000	1000,00	1000,00

Користувач: demo1 | Статус: Demo | Робоче місце: 1.РЕЦЕПЦІЯ | Версія: 06.00.114 | Власник: HMS_Servio_Cloud

Непрочитаних сповіщень: 2 | Непрочитаних повідомлень: 4

Інтеграція SERVIO HMS з замковими системами



Інтеграція можлива з системами електронних замків: Vingcard, Salto, Kaba Soflok, Onity, Inhova, Tesa, BeTech, Omnitec, Hotek, Orbita, Primotec.