

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

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Особливості організації служби бронювання і розміщення  
 в готелі «Поділля»

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)  
 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 \_\_\_\_\_

Виконав:  
 студент 4 курсу група ГРС-20-1  
Шифр

  
 Підпис

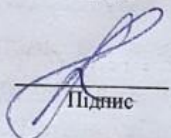
Дарія ПРИСЯЖНА  
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник: к.е.н., доц.

  
 Підпис

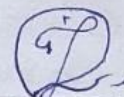
Олена ДАВИДОВА  
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Нормоконтролер: ст. викл.

  
 Підпис

Оксана ГРИНДІЙ  
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

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

  
 Підпис

Ігор ЖУРБА  
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

04 червня 2024 р.

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму  
 Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи  
 Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)  
 Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»  
 Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
 Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Д. Мусурко І.Е.  
 « 10 » 08 2024 р.

ЗАВДАННЯ  
 НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Присяжна Дарія Віталіївна

1. Тема роботи Особливості організації служби бронювання і розміщення в готелі «Поділля» керівник роботи Давидова Олена Анатоліївна, доц., к.е.н.

Затверджена наказом ректора університету від « 15 » 02 2024 р. № 8

2. Строк подання студентом роботи на кафедру 12 серпня 2024

3. Вихідні дані до роботи статті, монографії, навчальні посібники з заданої теми, статистична інформація підприємства, бухгалтерська звітність, інформація мережі Інтернет, тощо

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1 Теоретичні основи розвитку та формування систем бронювання в готельному бізнесі. 2. Аналіз стану діяльності та системи бронювання ПрАТ «Готель «Поділля». 3 Рекомендації щодо використання системи бронювання у готельному підприємстві ПрАТ «Готель «Поділля»

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень) Програмне забезпечення управління готелем. Постачальники програмного забезпечення для управління готелем. Порівняльна таблиця систем бронювання. Інформація про засновників готелю кількість та вартість акцій (розміру часток, паїв) ПрАТ «Готель «Поділля». Організаційна структура «Готелю «Поділля». Основні показники діяльності ПрАТ «Готель «Поділля» у 2022-2023 роках

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів (розділів) дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми дипломної роботи		
2.	Одержання індивідуального завдання	Квітень 2024	
3.	Складання календарного плану графіка написання дипломної роботи	Квітень 2024	
4.	Підготовка до виконання дипломної роботи: підбір та вивчення літератури, участь у виконанні науково-дослідних робіт, інші заходи	Травень 2024	
5.	Уточнення теми дипломної роботи та календарного плану-графіка, виходячи зі специфіки базового підприємства, установи	Травень 2024	
6.	Підготовка першого розділу	Травень 2024	
7.	Підготовка другого розділу	Травень 2024	
8.	Підготовка третього розділу	Червень 2024	
9.	Підготовка висновків	Червень 2024	
10.	Здача науковому керівнику	Червень 2024	
11.	Доопрацювання дипломної роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	Червень 2024	
12.	Написання та оформлення роботи в остаточному варіанті	Червень 2024	
13.	Попередній захист дипломної роботи на кафедрі	Червень 2024	
14.	Одержання відгуку наукового керівника	Червень 2024	
15.	Одержання рецензії зовнішнього рецензента	Червень 2024	
16.	Захист дипломної роботи	Червень 2024	


Студент

  
 Підпис

Дарія ПРИСЯЖНА

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник роботи

  
 Підпис

Олена ДАВИДОВА

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

## ЗМІСТ ВСТУП

Помилка! Закладку не визначено.

1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ТА ФОРМУВАННЯ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ	6
1.1 Суть, значення та стан дослідження систем бронювання готелів	6
1.2 Огляд ринку програмного забезпечення для управління готелем	9
1.3 Класифікація сучасних систем бронювання готелів	14
2 АНАЛІЗ СТАНУ ДІЯЛЬНОСТІ ТА СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ПРАТ «ГОТЕЛЬ «ПОДІЛЛЯ»	23
2.1. Загальна характеристика діяльності ПрАТ «Готель «Поділля»	23
2.2 Характеристика середовища функціонування готелю та його організаційно-економічних показників	29
2.3. Характеристика системи бронювання «Готелю «Поділля»	37
3. РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ПрАТ «ГОТЕЛЬ «ПОДІЛЛЯ»	39
3.1 Проблеми сучасних систем бронювання в ПрАТ «Готель «Поділля»	39
3.2 Рекомендації, щодо ефективного використання системи бронювання в ПрАТ «Готель «Поділля»	44
ВИСНОВКИ	51
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	53

## ВСТУП

Сучасний світ швидко змінюється, і важливо знати, як використовувати нові технології для підвищення ефективності та конкурентоспроможності компанії. Системи бронювання в готельній індустрії є одним із найважливіших факторів, які впливають на доходи готелю та репутацію клієнтів. Ці системи дозволяють клієнтам швидко та зручно бронювати

номери з будь-якої точки світу, створюючи можливість для готелів збільшити продажі та максимізувати прибуток.

Останніми роками зріс попит на онлайн-бронювання готелів. Це стало можливим завдяки розвитку технологій, розвитку Інтернету та мобільних пристроїв, що дозволяє клієнтам легко шукати та бронювати готельні номери лише кількома клацаннями миші або дотиком до екрана. Відкритість і прозорість цифрових технологій також дозволяє готелям швидко отримувати інформацію про своїх клієнтів, попередні вподобання та відгуки.

Теоретичним і практичним питанням впровадження, удосконалення та функціонування сучасних систем бронювання в готельному господарстві займалися науковці: А. Літвак., А. Панасюк., А. Артур., Д. Бухаліс та Ло Р., А. Бхатія., та Н. В. Сінгх., В. Студинський., В.І. Маліков., О.В. Шкіль., В. Т. Дан та С. Айсегюл, та інші..

Метою даної кваліфікаційної роботи є аналіз сучасних систем бронювання в готельному господарстві та визначення особливостей їх механізмів (на прикладі готелю «Поділля»).

Відповідно до цієї мети ми визначили наступні завдання дослідження:

1. Характеризувати різні системи бронювання в готельному господарстві та їх переваги та недоліки.
2. Визначити роль процесу бронювання та підвищення якості обслуговування клієнтів.
3. Проаналізувати вплив сучасних тенденцій готельного господарства та цифрових технологій на готельну індустрію.
4. Розглянути різні критерії, такі як простота використання, функціональність і безпека даних системи бронювання.

5. Розробка пропозицій щодо систему бронювання готелю «Поділля» Об'єктом дослідження в кваліфікаційній роботі є готель «Поділля».

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні аспекти системи бронювання та розміщення в сучасному готельному закладі.

Теоретичною основою дослідження є наукові досягнення вітчизняних та зарубіжних учених у галузі системи бронювання, нормативно-правова база України, а також фінансова та статистична звітність досліджуваних підприємств.

Інформаційною базою дипломної роботи являються нормативно правові акти, статистичні матеріали, монографії, статті, дані досліджуваного готелю.

## 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ ТА ФОРМУВАННЯ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

### 1.1 Суть, значення та стан дослідження систем бронювання готелів

Категоріально-понятійний апарат являється важливим інструментом дослідження систем бронювання в готелях. Одним з основних понять, система бронювання. Це програмне забезпечення, яке дозволяє клієнтам бронювати готельні номери через Інтернет, телефон або інші електронні засоби. Системи бронювання дозволяють готелям ефективно управляти своїми ресурсами та забезпечувати точнішу та швидшу облік даних. [13]

Іншим важливим терміном є інтегрована система управління готелем (PMS). Це програмне забезпечення, що допомагає готелям керувати такими ресурсами, як номери, їжа та напої, а також транспортні послуги. PMS інтегрована з системами бронювання, що дозволяє готелям ефективно управляти всіма своїми ресурсами. [13] Інші важливі терміни, це:

1. Категорії номерів – це різні типи номерів, які пропонуються в готелі. Категорії номерів можуть відрізнятися залежно від розміру, комфорту та інших факторів.
2. Рейтинг готелю - це система, яка оцінює якість готелів за різними критеріями, такими як розмір, рівень обслуговування та комфорт.
3. Резерваційний код – це унікальний код, який використовується в системі бронювання для ідентифікації послуги, яку замовив клієнт.
4. База номерів – це повний список номерів, які пропонуються в готелі.
5. Інвентаризація – це процес збору та оновлення інформації про наявність і стан готельних ресурсів, такі як номери, їжа та напої, а також транспортні послуги.
6. Дистрибуція - це процес розповсюдження товарів і послуг, що включає рекламу, маркетинг і продажі.
7. Готельний менеджмент – це система управління готелем, яка передбачає планування, координацію та контроль діяльності готелю. Менеджмент готелю допомагає готелям ефективно керувати своїми ресурсами та забезпечує точніші та швидші запити даних.
8. Статистика готелів – це зведена інформація про різні показники діяльності готелю, такі як: середня сума виставлення рахунку, кількість бронювань тощо.
9. Канали розподілу – це різні способи, як клієнти бронюють готельні номери: онлайн-бронювання, телефонні дзвінки
10. Рівень менеджменту - це система управління доходами, яка допомагає готелям ефективно управляти своїми ресурсами та максимізувати дохід від кожного номера. [21]

Одним з найважливіших елементів системи бронювання готелів є бронювання номерів. Через Booking клієнти можуть забронювати номер у

готелі на певний період часу, гарантуючи таким чином наявність необхідної ночівлі. Коли клієнт бронює номер, він отримує підтвердження з усією необхідною інформацією про його бронювання, зокрема: дата поселення, кількість гостей тощо. Після отримання підтвердження клієнти можуть оплатити свої бронювання за допомогою різних методів оплати, таких як кредитні картки та електронні гроші. Якщо клієнт не сплачує вартість бронювання в установлений термін, готель має право анулювати бронювання та продати номер іншому клієнту. [14]

Системи бронювання готелів дозволяють клієнтам порівнювати різні готелі та номери, щоб знайти найкращий варіант. Загалом комп'ютерні системи бронювання є невід'ємною частиною готельної індустрії, яка дозволяє готелям ефективно управляти своїми ресурсами та надавати якісні послуги своїм клієнтам. Крім того, системи бронювання готелів дозволяють клієнтам легко і швидко знайти найкращий для них варіант, забезпечуючи зручність і доступність під час бронювання номера.

Вчених, які вивчали системи бронювання, досліджували різні аспекти цих систем, від їхніх технічних деталей до їх впливу на індустрію туризму в цілому. Вони пояснили складність системи бронювання, розглянули її переваги та недоліки, дослідили взаємодію між системою та користувачами.

Одним із таких дослідників є Карл Генрі Калленбах, який написав статтю «Технології в туризмі: використання систем бронювання». У його книгах обговорювалися технічні аспекти систем бронювання та їх взаємодія з іншими системами, такими як системи управління готелями та авіакомпаніями. Він також підкреслив важливість систем бронювання для індустрії подорожей і підкреслив їх вплив на простоту використання та зручність.[19]

Ще один вчений, який вивчав системи резервування, - Пітер О'Коннор. У своєму дослідженні він описав процес розробки та впровадження систем

бронювання та їхню ефективність у збільшенні прибутковості готелю та забезпеченні задоволеності клієнтів. Пан О'Коннор також підкреслив важливість оцінки ризиків і прогнозування попиту на готельні послуги при використанні систем бронювання [28].

Третім вченим, який вивчав системи резервування, був Томас Мюллер. У своїй книзі «Системи бронювання в готельній індустрії» він обговорив технічні та функціональні аспекти систем бронювання та їх вплив на управління готелем. Він також звернув увагу на важливість інтеграції систем бронювання з іншими готельними системами, такими як системи управління замовленнями та управління запасами. Пан Мюллер також торкнувся технічних і юридичних аспектів щодо збереження даних користувачів, що зберігаються в системах бронювання. [37]

Ще одним ученим, який працював над системою резервування, є Люсі Макінтайр. Її дослідження були зосереджені на впливі систем бронювання на зміни в структурі та конкурентоспроможності туристичної галузі. Вона розглянула роль систем бронювання у підвищенні рівня технологій готельного господарства та прискоренні обробки замовлень. [23]

Крім того, вчені також зосередили увагу на соціальних аспектах використання систем бронювання. Наприклад, дослідники описали, як системи бронювання можуть впливати на вибір готелів на основі фізичних, соціальних та економічних характеристик клієнтів. Усі дослідження сприяли розвитку систем бронювання та розумінню їхнього впливу на індустрію туризму. Вчені продовжують вивчати системи резервування, щоб зрозуміти, як покращити їх функціональність та ефективність і як ними користуватися. За розвиток інновацій у готельному господарстві.

## 1.2 Огляд ринку програмного забезпечення для управління готелем

Програмне забезпечення для управління готелем є критично важливим компонентом, який допомагає керувати операціями готелю та забезпечує максимальне задоволення клієнтів. Серед відомих програм готельного управління виділяються: Hotel-2000, EasyMS, Meredian-1, Servio HMS, KWHotel, Fidelio, FlagmanAir, ULTRA отель (табл 1.1) [ 38].

Таблиця 1.1 - Програмне забезпечення управління готелем

Програмне забезпечення	Опис	Основні функції	Особливості
Hotel-2000	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність	Можливість працювати в режимі хмарних обчислень, мобільний додаток для гостей
EasyMS	Програмне забезпечення для малих та середніх готелів	Управління бронюваннями, фінансовий облік та звітність	Простота використання, широкі можливості налаштування
Мередіан-1	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність, аналітика та маркетинг	Можливість інтеграції з іншими системами, багатомовність
Servio HMS	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами та звітність, інтеграція з різними системами	Можливість інтеграції з іншими і підтримка віртуальних кредитних карт

Продовження табл. 1.1

1	2	3	4
Lodging Touch	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами та звітність	Мобільний додаток, багатомовність, інтеграція з банком
KW-Hotel	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність, аналітика та маркетинг	Підтримка віртуальних кредитних карт, інтеграція з банківськими системами
Fidelio	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність	Можливість інтеграції з іншими системами, багатомовність, адаптивність

FlagmanAir	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність, аналітика та маркетинг	Інтеграція з різноманітними системами, інтеграція з соціальними медіа, висока безпека даних
ULTRA отель	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність, інтеграція з різними системами	Можливість працювати в режимі хмарних обчислень, інтеграція з різноманітними системами

1. Hotel-2000 - це програмне забезпечення для управління готелем, яке дозволяє керувати бронюванням та оплатою. Він також має можливість створювати звіти та аналізувати дані для підвищення ефективності роботи та максимізації прибутку. Hotel-2000 має відносно простий інтерфейс і забезпечує зручний доступ до даних.

2. EasyMS - це програмне забезпечення, яке дозволяє готелям керувати бронюваннями, платежами та звітами. Його можна інтегрувати в системи онлайн-бронювання, дозволяючи готелям збільшити дохід і покращити відносини з клієнтами. EasyMS має зручний інтерфейс і просте налаштування.

3. Meredian-1 - програмне забезпечення, яке дозволяє готелям керувати бронюванням, оплатою та звітами. Крім того, він інтегрований із системами онлайн-бронювання, забезпечуючи зручний доступ до ваших даних. Meredian1 також має додаткові функції, такі як інвентаризація та управління запасами.

4. Servio HMS - це програмне забезпечення, яке дозволяє готелям керувати бронюванням, і платежами. Має дуже простий інтерфейс і можливість інтеграції з системами онлайн-бронювання.

5. Lodging Touch - це програмне забезпечення, яке дозволяє готелям керувати бронюваннями, платежами та звітами. Він також має додаткові функції, такі як інвентар та управління запасами, стимулювання збуту та

маркетинг. Lodging Touch має зручний інтерфейс і забезпечує легкий доступ до ваших даних.

6. KW-Hotel - ПЗ для готелів. Зручний для бронювання календар. Розширена бухгалтерія. Синхронізація бронювання з десятками порталів та турфірм. Є безкоштовна версія.

7. Fidelio – система автоматизації для готелів, санаторіїв, СПАкомплексів, розважальних центрів і інших підприємств індустрії гостинності з інтуїтивно зрозумілим web-інтерфейсом. Має весь набір необхідних програмних інструментів і багато модулів для вирішення різноманітних завдань підприємства. Безліч інтеграцій.

8. FlagmanAir - хмарна система управління готелем. Має весь необхідний функціонал для роботи відділу бронювання, рецепції. Інтегрований з провідними Channel manager, власний Booking engine, електронний room service, адаптивний інтерфейс.

9. ULTRA отель - рішення для автоматизації будь-якого типу готельноресторанних закладів, тобто для готелів, хостелів, санаторіїв, баз відпочинку, апартаментів, шале, ботелів, кемпінгів. Він має контроль за кожною хвилиною та секундою, надає актуальну інформацію про стан фінансів, завантаженість номерного фонду та товарних складів.

Управління готелем це дуже складним процес, але програмне забезпечення може значно полегшити процес. Кожен із 9 типів програмного забезпечення, згаданих вище, має свої переваги та корисний для різних типів готелів. Однак вибір програмного забезпечення слід здійснювати після ретельного аналізу потреб готелю та порівняння характеристик кожного програмного забезпечення.

Управління готелем може бути важкою роботою, особливо коли існує велика кількість працівників та номерів. Програмне забезпечення для

управління готелем може значно спростити цей процес, дозволяючи легко управляти бронюванням, нарахуванням заробітної плати, інвентарем та запасами. Ось деякі постачальники програмного забезпечення для управління готелем, які пропонують як онлайн-послуги, так і локальні програми (табл. 1.2)

Таблиця 1.2 – Постачальники програмного забезпечення для управління готелем

Провайдер програмного забезпечення	Опис	Основні функції
Oracle Hospitality	Провайдер програмного забезпечення для готелів, ресторанів та казино	Управління гостьовими номерами, бронювання та резервування, управління запасами та витратами, аналітика та звітність
Cloudbeds	Хмарний ПЗ для управління малими та середніми готелями та гостьовими будинками	Бронювання, управління гостьовими номерами, онлайн-платежі, фінансовий облік та звітність, маркетинг
SiteMinder	ПЗ для управління бронюваннями та резерваціями для готелів та інших видів помешкань	Бронювання, управління гостьовими номерами, онлайн-платежі, маркетинг, аналітика
Guestline	ПЗ для управління готелями та іншими видами помешкань	Бронювання, управління гостьовими номерами, онлайн-платежі, фінансовий облік та звітність, маркетинг
Hotelogix	ПЗ для управління готелями та іншими видами помешкань	Бронювання, управління гостьовими номерами, онлайн-платежі, фінансовий облік та звітність, маркетинг
RoomKeyPMS	ПЗ для управління готелями та іншими видами помешкань	Бронювання, управління гостьовими номерами, онлайн-платежі, фінансовий облік та звітність, маркетинг
Frontdesk Anywhere	ПЗ для управління готелями та іншими видами помешкань	Бронювання, управління гостьовими номерами, онлайн-платежі, фінансовий облік та звітність, маркетинг
eZee Technosys	ПЗ для управління готелями та іншими видами помешкань	Бронювання, управління гостьовими номерами, онлайн-платежі, фінансовий облік та звітність, маркетинг, аналітика

У кожного провайдера є переваги та недоліки. Тому перед тим, як вибрати програмне забезпечення, слід добре розібратися в його

характеристиках і вартості. Варто враховувати потреби готелю та обсяг його робіт. Загалом програмне забезпечення для управління готелем дозволяє автоматизувати процеси та підвищити ефективність управління. Крім того, гарантується точна та швидка обробка даних, що робить роботу готелю більш організованою та продуктивною.

Таким чином, ринок програмного забезпечення для управління готелем динамічно розвивається і перспективи на майбутнє хороші. Зростаюча популярність хмарних технологій, інтеграція з іншими системами, покращений досвід відвідувачів та екологічно чисті технології – це тенденції, які зараз визначають розвиток цього ринку. І ключовою передумовою успіху в цій галузі є постійне оновлення та модернізація програмного забезпечення відповідно до мінливих вимог готельної індустрії.

### 1.3 Класифікація сучасних систем бронювання готелів

Системи бронювання готелів є невід'ємною частиною сучасного готельного господарства. Клієнти можуть бронювати номери та послуги онлайн, що значно полегшує планування подорожі та зменшує навантаження на персонал готелю. В даний час існує багато систем бронювання, які можна класифікувати за кількома ознаками.

За типом готелю:

1. Системи бронювання готельних мереж - такі системи дозволяють забронювати номер у будь-якому готелі, що належить до окремої готельної мережі. Ці системи можуть бути спеціалізованими для певної мережі або незалежно інтегрувати кілька мереж готелів.

2. Система бронювання незалежних готелів - такі системи призначені для немережєвих готелів. Ви можете забронювати номери в певних готелях через онлайн-сервіси.

За засобами доступу [5, с.151]:

1. Веб-сайт є найпоширенішим типом системи бронювання, ця система дозволяє клієнтам бронювати будь-які номери і послуги через веб-сайт готелю або систему бронювання.

2. Мобільні додатки – це новий тип системи бронювання, яка дозволяє клієнтам бронювати номери і послуги через мобільний додаток на своєму смартфоні чи планшеті.

3. Туристичні агентства - ці системи бронювання дозволяють клієнтам бронювати номери та послуги через туристичні агентства, такі як Expedia, Booking.com і Travelocity.

За функціональністю:

1. Проста система бронювання - стандартна система бронювання готельних номерів.

2. Системи попереднього бронювання – ці системи пропонують такі додаткові опції, як вибір кімнати з певним краєвидом і типом ліжка. Це включає додаткові послуги, такі як трансфер з аеропорту або збір від станції метро.

3. Системи бронювання зі знижками – ці системи дозволяють клієнтам бронювати номери та послуги за заниженими цінами. Ці системи зазвичай працюють з іншими службами, такими як кредитні картки, програми лояльності та системи повернення грошей.

За масштабом:

1. Системи бронювання на місці – ці системи дозволяють клієнтам бронювати номери і послуги безпосередньо після прибуття в готель.

2. Системи онлайн-бронювання – ці системи дозволяють клієнтам бронювати номери і послуги онлайн, безпосередньо на веб-сайті готелю або через Інтернет-сервіси.

Кожна категорія системи бронювання має переваги та недоліки. Наприклад, система бронювання готельної мережі дозволяє клієнтам бронювати номер у будь-якому готелі мережі, але деякі готелі не є частиною мережі і можуть бути менш гнучкими. Веб-сайти зазвичай мають найбільше можливостей, але мобільні програми зручніші для користувачів, які хочуть швидко та легко забронювати номери та послуги. Загалом системи бронювання допомагають забезпечити клієнтам зручний і ефективний процес бронювання номерів і послуг, а також є необхідною частиною готелів для управління замовленнями та збільшення прибутку. Залежно від потреб ваших клієнтів і можливостей вашого готелю ви можете вибрати певний тип системи бронювання. Крім того, для ефективного використання системи бронювання готелів необхідно враховувати такі фактори [5, с.155]:

1. Інтеграція з іншими системами управління - системи бронювання повинні бути пов'язані з другими системами управління готелем, такими як системи управління номерами, системи контролю доступу та фінансовими системами

2. Маркетинг і реклама - готелі повинні ефективно просувати свої послуги та залучати нових клієнтів, щоб збільшити попит на свою систему бронювання.

3. Навчання персоналу – персонал готелю повинен бути навчений використанню систем бронювання та розуміти власні можливості та обмеження.

У сучасній готельній діяльності системи бронювання відіграють суттєву роль в управлінні замовленнями і забезпеченні ефективної роботи готелю. Залежно від потреб клієнта та можливостей вашого готелю можливо вибрати певний тип системи бронювання. Успішне використання системи резервування вимагає належної інтеграції з іншими системами управління,

ефективних маркетингових стратегій і відповідного навчання персоналу. Розглянемо деякі відомі і популярні системи бронювання готелів.

Спочатку розглянемо систему бронювання Amadeus. Це одна з найвідоміших і найбільш популярних систем бронювання в готельній індустрії. Запущений Amadeus IT Group у 1987 році, він спочатку пропонував бронювання авіаквитків, але пізніше був розширений, щоб включити бронювання готелів та інші послуги [42]. Основні характеристики системи Amadeus[42]:

1. Бронювання готелів - система Amadeus дозволяє бронювати номери в готелях через онлайн-бронювання або туристичні агенції. Гості можуть вибрати з широкого асортименту готелів з різним рівнем комфорту та розташуванням.

2. Бронювання авіаквитків – система Amadeus також дозволяє бронювати авіаквитки на різні рейси в різні частини світу.

3. Організація туристичних пакетів – система Amadeus дозволяє створювати туристичні пакети, які включають готельні номери, авіаквитки та інші додаткові послуги.

4. Управління замовленнями – система Amadeus забезпечує ефективне керування замовленнями і можливість модифікації та скасування бронювання.

5. Доступ до глобальної бази даних - система Amadeus має доступ до глобальної бази даних готелів і рейсів, що дозволяє здійснювати швидкий і ефективний пошук і бронювання.

Характеристики системи Amadeus:

1. Великі можливості - за допомогою системи Amadeus ви можете бронювати готелі та авіаквитки і створювати турпакети по всьому світу.

2. Висока надійність – система Amadeus є високонадійною та стабільною, забезпечуючи надійність та безпеку для бронювання та оплати послуг.

3. Гнучкість – система Amadeus дозволяє вам встановлювати різні параметри пошуку та резервування залежно від потреб вашого клієнта.

4. Комфортний інтерфейс – системи Amadeus мають зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, який дозволяє клієнтам швидко та легко знаходити і бронювати потрібні послуги.

5. Високий рівень підтримки - системи Amadeus забезпечують високий рівень підтримки своїм клієнтам і партнерам, забезпечуючи швидке та ефективно вирішення всіх питань і проблем.

Однією з головних переваг системи Amadeus є її інтеграція з іншими системами і програмами. Це дозволяє готелям і туристичним агентствам швидко і легко організувати продаж і бронювання, знижувати витрати і покращувати обслуговування клієнтів. Також зауважте, що відносно висока вартість системи Amadeus може зробити її використання непомірним для деяких малих і середніх готельних підприємств.

В цілому система Amadeus є потужним і надійним інструментом для бронювання готельних номерів та інших туристичних послуг. Це дозволяє готелям і туристичним агентствам ефективно управляти бізнес-процесами та надавати якісне обслуговування клієнтів. Однак, перш ніж використовувати систему Amadeus, необхідно ретельно оцінити вартість і необхідність використання цієї системи для вашого бізнесу, а також ознайомитися та порівняти переваги та недоліки інших систем бронювання.

Крім того, слід мати на увазі, що система Amadeus є багатофункціональною та має ряд функцій, які можуть ускладнити її використання для користувачів, які не мають достатнього досвіду використання комп'ютерних систем. Слід також зазначити, що система

Amadeus призначена для підтримки туристичного бізнесу і не може використовуватися для інших цілей, таких як бронювання конференц-залів або оренда автомобілів.

Таким чином, система Amadeus є ефективним і потужним інструментом для бронювання готельних номерів та інших туристичних послуг. Він пропонує багато переваг, включаючи потужні функції, високу надійність, зручний інтерфейс і високий рівень підтримки. Однак, перш ніж використовувати цю систему, ви повинні ретельно розглянути вартість і необхідність використання цієї системи у вашому бізнесі. Також важливо ознайомитися з іншими системами бронювання та порівняти їх переваги і недоліки.

Друга система, яку ми розглянемо, це Galileo. Це одна з основних систем бронювання готельних номерів та інших туристичних послуг. Він був розроблений Travelport, компанією, що спеціалізується на розробці програмного забезпечення для туристичної індустрії. Galileo надає доступ до понад 500 000 готелів по всьому світу та пропонує широкий спектр послуг, включаючи перельоти, оренду автомобілів, круїзи тощо. Система Galileo базується на хмарі, що дозволяє користувачам отримувати доступ до даних з будь-якого місця, де є підключення до Інтернету [43]. Однією з переваг системи Galileo є те, що вона має дуже практичний і зручний інтерфейс. Система Galileo має інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, що дозволяє користувачам працювати з нею без спеціального навчання. Крім того, система Galileo використовує новітні технології захисту даних і мережі, а тому має досить високий рівень надійності та безпеки даних. Однак у системи Galileo є й недоліки. Наприклад, це досить дорога система бронювання, яка може стати проблемою для невеликих готелів і туристичних компаній з обмеженим бюджетом.

Крім того, система Galileo не завжди достатньо гнучка, щоб задовольнити конкретні потреби різних користувачів.

Порівняно з системою Amadeus, система Galileo має менше функцій, але компенсує це своєю простотою та легкістю використання. Крім того, система Galileo пропонує дуже хорошу підтримку клієнтів, пропонуючи різноманітні послуги, такі як навчання та консультації, щоб допомогти користувачам використовувати систему більш ефективно. Але як і більшість систем бронювання, дана система має деякі технічні проблеми, зокрема проблеми зі стабільністю мережі та швидкістю роботи системи. Крім того, точність даних може бути проблемою, особливо якщо систему неможливо оновити в режимі реального часу [43].

Наступна система, яку ми розглянемо, це Worldspan. Це також одна з провідних систем бронювання для готельної та туристичної індустрії, яка забезпечує доступ до широкого спектру послуг. Система була заснована в США в 1990 році і наразі належить компанії Travelport. Worldspan надає доступ до інформації про понад 600 авіакомпаній, 33 000 готелів і 70 000 компаній з прокату автомобілів по всьому світу. Інтерфейс системи Worldspan простий у використанні та зрозумілий для користувачів. Крім того, система надає детальну інформацію про готелі, таку як фотографії, відгуки та рейтинги, що дозволяє користувачам приймати обґрунтовані рішення щодо бронювання готелів [45].

Worldspan також має дуже хорошу підтримку клієнтів, яка надає поради та навчання щодо використання системи. Крім того, система пропонує численні інтеграції та додаткові модулі, які дозволяють готелям і туристичним агентствам ефективніше керувати своїми даними та ресурсами. Однак система Worldspan має деякі недоліки. Як і більшість систем бронювання, це може бути дорогим варіантом для невеликих готелів і

туристичних компаній. Крім того, деякі користувачі помітили технічні проблеми щодо стабільності мережі та швидкості системи.

І остання система бронювання Sabre, вона являється однією з провідних систем бронювання в готельній індустрії. Система була створена в 1960-х роках тільки для систем бронювання авіаквитків, але потім розширила своє функціонування для бронювання готелів і других туристичних послуг. Головна перевага системи Sabre - це здатність до інтеграції з багатьма іншими системами і платформами, особливо із Global Distribution System (GDS) та Online Travel Agency (OTA)[44]

Система Sabre має величезний вибір готелів та інших місць розміщення по всьому світу, що полегшує користувачам пошук ідеального місця для проживання. Крім того, Sabre надає користувачам доступ до різноманітних послуг, включаючи наявність бонусних програм, знижок та акцій. Система Sabre має інноваційні функції, зокрема Sabre Red Workspace, яка дозволяє користувачам ефективніше керувати бронюванням і іншими послугами. Крім того, у Sabre є мобільний додаток, який дозволяє користувачам зручно бронювати готелі та інші послуги зі своїх смартфонів або планшетів.

Незважаючи на ці переваги, система Sabre має деякі недоліки. По-перше, це може бути економічно ефективним варіантом для невеликих готелів і туристичних компаній. Крім того, інтерфейс системи може бути складним для початківців або тих, хто не має досвіду роботи з такими системами.

По суті, система Sabre є успішним прикладом технологічних інновацій у готельній і туристичній індустрії. Однак для невеликих готелів і туристичних компаній система Sabre може бути занадто дорогою, особливо якщо вона недостатньо використовується. Завдяки своїм інноваційним функціям і здатності інтегруватися з іншими системами, Sabre є чудовим вибором для великих готельних і туристичних компаній, що шукають

способи ефективного управління своїми ресурсами та надання найкращих послуг своїм клієнтам, може бути дуже корисним інструментом. У результаті була створена порівняльна таблиця цих систем бронювання (табл. 1.3).

Таблиця 1.3 - Порівняльна таблиця систем бронювання

	<b>Amadeus</b>	<b>Galileo</b>	<b>Worldspan</b>	<b>Sabre</b>
Власник	Група компаній Amadeus IT	Travelport	Travelport	Корпорація Sabre
Рік заснування	1987	1971	1990	1960
Штаб-квартира	Мадрид, Іспанія	Ленглі, Велика Британія	Атланта, Джорджія, США	Саутлейк, Техас, США
Частка ринку	44%	26%	17%	13%
Кількість авіакомпаній, якими підтримується	Понад 110	Понад 170	Понад 300	Понад 400
Кількість країн, які підтримуються	Понад 190	Понад 180	Понад 190	Понад 130
Канали бронювання	Турагентства, авіакомпанії, готелі, прокат автомобілів, туроператори, залізничні перевезення, перевезення на пароплавах, круїзні лінії	Турагентства, авіакомпанії, готелі, прокат автомобілів, туроператори, залізничні перевезення, перевезення на пароплавах, круїзні лінії	Турагентства, авіакомпанії, готелі, прокат автомобілів, туроператори, залізничні перевезення, перевезення на пароплавах, круїзні лінії	Турагентства, авіакомпанії, готелі, прокат автомобілів, туроператори, залізничні перевезення, перевезення на пароплавах, круїзні лінії
API	Так	Так	Так	Так
Мобільний додаток	Так	Так	Так	Так
Мова	36 мов	26 мов	19 мов	31 мов

Продовження табл. 1.3

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Формат даних	EDIFACT, XML, залізничні стандарти	Galileo Focalpoint, Galileo Terminal Emulator, залізничні стандарти	XML, залізничні стандарти	Sabre Web Services, Sabre Red Workspace, Sabre Web Services XML, залізничні стандарти
Клієнтська підтримка	24/7 технічна підтримка, онлайн- навчання, вебінари, підтримка мовою користувача	24/7 технічна підтримка, навчальні програми, підтримка мовою користувача	24/7 технічна підтримка, навчальні програми, підтримка мовою користувача	24/7 технічна підтримка, навчальні програми, підтримка мовою користувача

## 2 АНАЛІЗ СТАНУ ДІЯЛЬНОСТІ ТА СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ПРАТ «ГОТЕЛЬ «ПОДІЛЛЯ»

### 2.1. Загальна характеристика діяльності ПрАТ «Готель «Поділля»

Досліджуване підприємство – ПрАТ «Готель «Поділля» було створене як державне підприємство у 1986 році. Спочатку було створено комплекс «Поділля», до складу якого входили готель та ресторан. Потім у 1990 році рішенням Хмельницької міської ради народних депутатів створили два окремих підприємства: готель «Поділля» та ресторан «Поділля». Основним видом діяльності готелю «Поділля» було надання готельних послуг та послуг громадського харчування. В 1995 році підприємство почало діяти як орендне, і в 1996 році, у процесі приватизації, перетворили у відкрите акціонерне

товариство. Вже 09.11.2011 року товариство перейменовано на Публічне акціонерне товариство «Готель «Поділля», а потім у Приватне акціонерне товариство «Готель «Поділля». Можна побачити інформацію власників акцій (табл. 2.1 та рис. 2.1.)

Таблиця 2.1 - Інформація про засновників готелю кількість та вартість акцій (розміру часток, паїв) ПрАТ «Готель «Поділля»

Найменування юридичної особи засновника та/або учасника	Відсоток акцій (часток, паїв), які належать засновнику та/або учаснику (від загальної кількості)
Скрипка Іван Іванович	57,03
2 юридичні особи	15,62
Група фізичних осіб (13013 осіб)	27,35
Всього	100

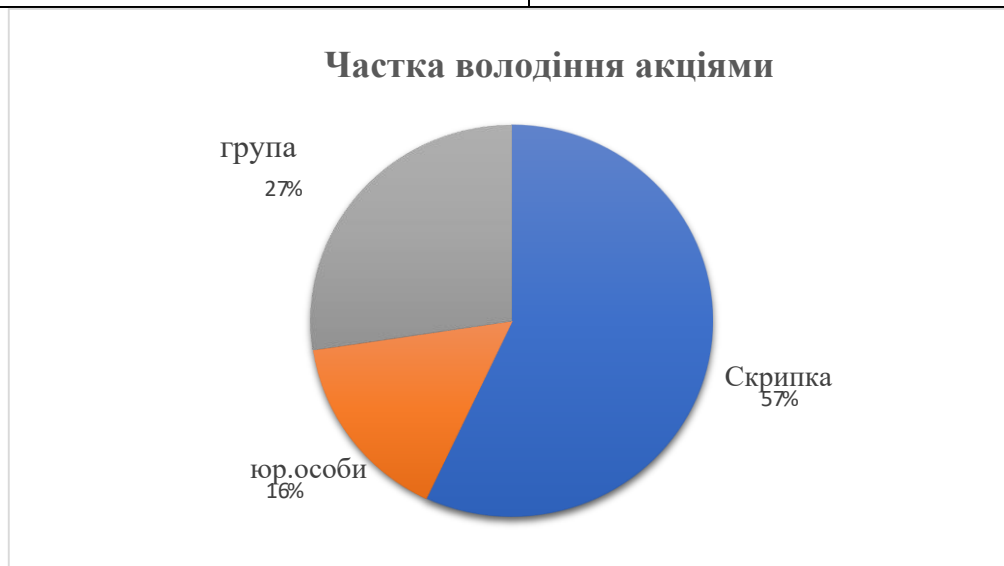


Рисунок 2.1. - Розподілення часток володіння акціями

ПрАТ «Готель «Поділля» у 2022 році

Юридична адреса «Готелю «Поділля»: 29004, Хмельницька обл., м.

Хмельницький, вул. Шевченка, 34.

Основні послуги, які надає ПрАТ «Готель «Поділля» :

- готельні послуги;
- надання нежитлових приміщень в оренду;

- послуги ресторану та конференц залу;
- торгівля товарами повсякденного попиту.

Готель «Поділля» пропонує своїм гостям максимально комфортне розміщення та високий рівень обслуговування. Відвідувачів цілодобово зустрічають привітні менеджери, які в найкоротші терміни вирішують будь-які проблеми з розміщенням у готелі, нададуть консультацію та допоможуть з бронюванням номерів. Готельні номери з усіма зручностями. Номери мають цілодобовий доступ до холодної та гарячої води, а також опалення від власної котельні.

До досліджуваних структурних підрозділів компанії відносяться готельна зона та зона громадського харчування та роздрібної торгівлі.

При стабільній роботі промисловості збільшиться і кількість людей, які виїжджають у справах, тому обсяг послуг, що надаються, напряду залежатиме від роботи підприємств міста Хмельницького. Кількість мешканців безпосередньо залежить від загального економічного становища жителів.

Оренда нежитлових приміщень безпосередньо залежить від орендної ставки. Поточна орендна плата компанії є відносно низькою, тому готель не простоє.

Готель складається з одно- та двомісних номерів, напівлюксів та номерів-студіо «стандарт» (одно- та двомісні номери), а також номерів для осіб з обмеженими фізичними можливостями. У готелі також є конференцзал на 100 осіб, де можна проводити будь-які заходи, включаючи пресконференції, презентації, круглі столи та тренінги. Конференц-зал оснащений необхідним технічним обладнанням для Вашої зручності: плазмова панель, мікрофон, проектор.

Для тих, хто бажає провести час з друзями або просто відпочити від напруженої повсякденності, в готелі Поділля є більярд-кафе. Це кафе не

обмежує розваги відвідувачів лише більярдним клубом. Можна скуштувати смачні страви української та європейської кухні.

Готель являє собою 9-ти поверховий будинок, тому він обладнаний ліфтом і коридорними сходами для зручного переміщення між поверхами.

Загалом коридори готелю відіграють важливу функціональну та естетичну роль, забезпечуючи зручний та безпечний доступ до номерів для гостей та обслуговуючого персоналу.

Коридори в готелі мають хороші поверхні, які легко миються, особливо килими, що робить їх більш комфортними та зменшує шум.

Балкони в готелі є додатковими просторами, які пропонують гостям можливість насолодитися свіжим повітрям, панорамним краєвидом і приватністю. Розмір балкона залежить від типу готельного номера. Балкон обладнаний такими меблями, як стільці та столи, що дозволяє комфортно відпочити, насолоджуючись свіжим повітрям та краєвидами. Залежно від типу кімнати з балконів відкривається різний вид,

Балкон готелю створений для того, щоб забезпечити гостям усамітнення. Наприклад, встановлено перегородки, щоб могли насолоджуватися своїм балконом непомітно.

З міркувань пожежної безпеки балкони готелю виготовлені з вогнестійких матеріалів і обладнані системами протипожежного захисту, такими як пожежна сигналізація та вогнегасники, щоб забезпечити безпеку гостей у разі надзвичайної ситуації.

Рецепція готелю є центральною точкою, де гості можуть спілкуватися з обслуговуючим персоналом і отримувати інформацію та послуги, необхідні під час перебування. Це заповнення необхідної документації. Видача ключів від номерів та отримання інформації про готельні послуги. Працівники стійки реєстрації надають інформацію про послуги готелю, ресторан, пам'ятки та інші важливі деталі. Рецепція відповідає за розміщення

в номер, враховуючи пріоритети та побажання. Співробітники стійки реєстрації подбають про оперативне та швидке поселення і нададуть необхідну інформацію про номери та їх зручності.

Рецепція відповідає за прийом та видачу гостям ключів від номерів. Це включає надійне зберігання ключів і контроль за їх використанням під час перебування гостя в готелі.

Рецепція прийме запити гостей і вирішить їх, якщо це можливо. Це може включати запит на додаткові рушники, зміну постільної білизни, регулювання температури в кімнаті або інші проблеми гостя.

Готель розташований за 10 хвилин ходьби від пішохідної дороги Проскурівська, яка веде до набережної, звідки відкривається один із найкращих краєвидів на річку Південний Буг. Усі номери готелю оформлені в теплих тонах і оснащені кондиціонером і класичними меблями. У стандартних номерах є телевізор, холодильник і окрема ванна кімната з феном, мініпарфумерією, халатом і тапочками. У деяких номерах є сауна та гідромасажна ванна. Готель пропонує апартаменти з окремими спальнями і вітальнею, а також номери класу люкс з великими двоспальними ліжками. У всіх номерах є письмовий стіл та електричний чайник з чаєм/кавою.

«Готель «Поділля» пропонує своїм гостям такі послуги:

- послуги з розміщення
- світлі номери з кондиціонером і телевізором, ванну кімнату укомплектовано тапочками, безкоштовними туалетно-косметичними засобами та феном
- безкоштовний Wi-Fi
- можливість замовляти напої та закуски в барі готелю
- цілодобовий прийом
- послуги прасування одягу.

Гості можуть щоранку отримати сніданок у ресторані готелю. Також у ресторані можна замовити страви європейської кухні. Ресторан знаходиться на 3 поверсі. Яскраві деталі в інтер'єрі, красива класика Детальне та вишукане меню та обширна карта вин не завадить гарно відпочити.

Організаційна структура «Готелю «Поділля» базується на забезпеченні конкурентоспроможності на ринку послуг з урахуванням економії, практичності та раціональної співпраці.

Структура готелю складається з двох основних елементів: структури управління та виробничої структури.

Структура управління «Готелем «Поділля» складається із сукупності впорядкованих і взаємопов'язаних законів, які перебувають у певному взаємозв'язку між собою та служать для організації діяльності всього суб'єкта господарювання.



Рисунок 2.1 – Організаційної структури «Готелю «Поділля»

Лінійна організаційна структура компанії заснована на принципі особистого контролю, і кожен співробітник в організації має прямого керівника.

Традиційно лінійна організаційна структура - це ієрархія посад, в якій керівники вищої ланки організації пов'язані з кожним із підлеглих

співробітників єдиним ланцюгом підпорядкування, що проходить через відповідних керівників середнього рівня.

Проаналізувавши організаційну структуру, приходимо до висновку, що керівництво «Готелю «Поділля» організовано належним чином і розподіл усіх обов'язків персоналу здійснюється правильно з урахуванням займаних посад.

## 2.2 Характеристика середовища функціонування готелю та його організаційно-економічних показників

Готель складається з великої кількості підрозділів, які чітко взаємодіють та функціонують, утворюючи між собою налагоджену систему. В пункті 2.1 було представлено узагальнену схему організаційної структури готелю. Але необхідно розглянути детальніше організаційну структуру, описану на рисунку 2.2.



Рисунок 2.2. - Організаційна структура «Готелю «Поділля»

Аналіз результатів організаційно-економічної діяльності підприємства відіграє серйозну роль, тому що дає змогу зрозуміти реальну ситуацію та

сформувати напрямки як покращити діяльність та забезпечення розвитку закладу загалом.

Головним джерелом даних з метою здійснення аналізу фінансового стану ПрАТ «Готель «Поділля» є звітна документація. З рівнем матеріальнотехнологічного розвитку організації головну роль у формуванні продуктивної робочої сили, людський капітал гзаймає перше місце. У 2023 році середня чисельність персоналу у ПрАТ «Готель «Поділля» ставила 81 особу, у 2022 році – 73. На рис. 2.2 представлено динаміку чисельності працівників за період 2017-2023 роки.

Якісні характеристики людського капіталу даного закладу характеризуються рівнем фізичного розвитку, розумових навичок і знань, інноваційного мислення, необхідних для здійснення ефективної трудової діяльності, що відповідає вимогам сучасного економічного середовища. За офіційною інформацією компанії, керівний склад складається з працівників з вищою та середньою освітою.

Основні показники діяльності ПрАТ «Готель «Поділля» у 2022-2023 роках наведено у табл. 2.2.



Рисунок 2.3 - Динаміка чисельності працівників ПрАТ «Готель

## «Поділля» за 2019-2023 роки

Таблиця 2.3 - Основні показники діяльності ПрАТ «Готель «Поділля» у 2022-2023 роках

№ п/п	Показники	Од. виміру	2022 рік	2023 рік	Відхил. +/-
1.	Чистий дохід від реалізації послуг	тис.грн.	6973	7448	+475
2.	Собівартість реалізованої продукції	тис.грн.	4718	5445	+727
3.	Валовий прибуток	тис.грн.	2255	2000	-255
4.	Адміністративні витрати	тис.грн.	1139	977	-162
5.	Витрати на збут	тис.грн.	745	750	+5
6.	Інші операційні витрати	тис.грн.	323	246	-77
7.	Фінансовий результат від операційної діяльності: прибуток	тис.грн.	48	27	-21
8.	Інші доходи	тис.грн.	2	3	+1
9.	Фінансові витрати	тис.грн.	10	1	-9
10.	Фінансовий результат до оподаткування	тис.грн.	40	29	-11
11.	Чистий фінансовий результат	тис.грн.	40	29	-11

Результати дослідження показників показує, що у 2022 році було зростання надходжень коштів від реалізації послуг на 475 тис.грн або на 6,8%. Через підвищення собівартості реалізованої продукції на 727 тис.грн, сума валового прибутку навпаки зменшилася на 255 тис.грн. Адміністративні витрати у 2023 році зменшилися на суму у 162 тис.грн або на 14%, а витрати на збут зросли на 5 тис.грн.

У 2023 році скоротилися інші операційні витрати на 77 тис.грн, а фінансові витрати на 9 тис.грн. Як бачимо, що 2022 рік був більш сприятливим для здійснення діяльності для закладів індустрії гостинності, хоча мало би вплинути військовий стан в країні, проте на прикладі «Готелю «Поділля» спостерігаємо навпаки зменшення суми чистого прибутку на 11 тис.грн або на 27,5%. Це, здебільшого, пояснюється зростанням собівартості надання послуг.

Для забезпечення ефективного функціонування готелю, наведено посади та посадові обов'язки, що представлені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2. - Аналіз розподілу функцій управління у готелі

№	Назва підрозділу готелю	Працівник підрозділу	Основні посадові функції
1.	Генеральний директор	Власник	Координує роботу окремих менеджерів, приймає рішення загального стратегічного характеру, відповідає за затвердження бюджетів готелів, впровадження та дотримання єдиної політики організації праці та інші функції, включаючи операції, продажі, дотримання норм і правил охорони праці, навчання персоналу, відповідність стандартам якості тощо, підписує договори, зобов'язання, доручення.
2.	Служба прийому та розміщення	Головний адміністратор	Контролює якість готельного обслуговування, постійно вдосконалює якість роботи для покращення обслуговування клієнтів, керує продажами номерів, балансує та розраховує витрати клієнтів, надає інформацію про роботу з різними службами готелю для вирішення конфліктних ситуацій.
		Черговий адміністратор	Забезпечує, щоб номери були готові до виставлення рахунків, аналізує стан заповнюваності номерів, прогнозує їх наповненість, вибирає номери для бронювання, перевіряє документи під час реєстрації, виявляє термін їх дії, піклується про ключі, перевіряє інформацію про від'їзд гостей, постійно співпрацює з іншими структурними підрозділами щодо обслуговування клієнтів.
		Порт'єс	Облік потоків інвентаризації готельних номерів, виконує контроль підготовки кімнати до заселення.
		Швейцар	Інформує гостей про розташування відділень, місць роздрібної торгівлі, наявність вільних місць.
3.	Служба експлуатації номерного фонду	Старша покоївка	В її обов'язки входить розподіл робіт згідно штатного розкладу, контроль за справністю санітарно-технічного та іншого обладнання в закріплених за нею кімнатах і службових приміщеннях, підтримання чистоти і порядку, забезпечення інвентарю, охорони обладнання, білизни в приймальні.

Продовження таблиці 2.2.

		Покоївка	Прибирає та провітрює кімнату, тримає в чистоті вітальню, ванну тощо, замінює постільну білизну та рушники, кімнати укомплектовує необхідними аксесуарами.
--	--	----------	--

		Прибиральниця	Утримання у належному стані коридорів, холів, сходових площадок. Миття стін, підлоги, дверей, вікон, меблів, килимових виробів.
		Завідувач білизняної та складом	Відповідає за збереження білизни, форменого одягу та інших виробів з тканин, що використовуються у готелі, здійснює обмін білизни - видає чисту білизну покоївкам і приймає використану, перевіряє стан білизни, забезпечує її ремонт, поновлення, здає білизну у пральню і приймає її після прання.
4.	Інженерно - технічна служба	Головний інженер	Керує роботу технічного персоналу, контролює техніку безпеки працівників, аналізує технічний стан електромонтажного і сантехнічного обладнання.
		Сантехнік	Контролює справність санітарно-технічного обладнання, систем водозабезпечення і подачі гарячої води, системи опалення, каналізації, побутових приладів, здійснює профілактичний ремонт санітарно-технічного обладнання.
		Електрик	Безперебійну роботу згідно технічної інструкції енергетичного і сантехнічного обладнання, електричних і теплових мереж, повітропроводів, водопроводу і каналізації;нагляд за технічним обслуговуванням електроустаткування і електричних мереж; відповідальність за дотримання протипожежних норм безпеки.
5.	Фінансово - комерційна служба	Головний бухгалтер, касир	Відповідає за своєчасне складання бухгалтерської звітності в суворій відповідності з нормативними документами; несе відповідальність за дотримання фінансової і договірної дисципліни; проводить аналіз фінансово-господарської діяльності; організовує складання бізнес-планів; складає фінансовогосподарські плани і кошториси за становленими формами.
6	Служба харчування	Шеф-кухар	Організовує роботу кухні так, щоб уникнути надлишків виробництва і прострочення страв. контролює терміни продуктів, напівфабрикатів і готових страв.
		Кухарі	Підпорядковуються шеф – кухарю, готує їжу відповідно до Збірника рецептур, згідно з технологією приготування, слідкує за станом кухонного обладнання під час роботи, підтримує в належному санітарному стані обладнання.

Кінець таблиці 2.2.

		Адміністратор торівельного залу	Здійснює керівництво персоналом торгового залу, організує подачу товарів у торговий зал і керівництво роботою по викладенню товарів.
		Офіціанти	В обов'язки офіціанта входить сервірування столу, зустріч відвідувачів, знайомство їх з меню, у разі потреби - поради у виборі страв, одержання замовлення, передача замовлень у гарячий і холодний цехи кухні, пробивання чеків на касовому апараті, доставка замовлення відвідувачу, розрахунок з ним, збір використаного посуду.
		Бармен	Зустрічати гостей, знайомити їх з асортиментом і рецептурою напоїв, отримувати замовлення, готувати напої та закуски, сервірувати їх.
7	Служба безпеки	Керівник	Участь у розробці посадових інструкцій, обов'язків керівників підрозділів, фахівців, усіх категорій працівників.
		Внутрішня охорона	Контроль за дотриманням устанавленого режиму в готелі співробітниками, туристами.
		Зовнішня охорона	Організація й забезпечення пропускнуго і внутрішньооб'єктного режиму.

Можна зробити висновок, що всі підрозділи готелю працюють злагоджено та виконують усі поставлені функціональні завдання. Турбота про гостей в готелі здійснюється за допомогою наступних послуг:

1. Служби громадського харчування забезпечують обслуговування споживачів у готельних ресторанах і барах і несуть відповідальність за планування свят та нагляд. У меню широкий вибір закусок, салатів, легких закусок, гарячих страв, а також безалкогольних та алкогольних напоїв.

2. На інженерно-технічні служби покладається керівництво та проведення ремонтно-профілактичних заходів технічних систем готельного підприємства (водопостачання та тепlopостачання). каналізація; санітарнотехнічне обладнання; опалення, вентиляція та кондиціонування; освітлення; транспортна система в межах готелю, внутрішні телевізійні мережі;

3. Відділ кадрів відповідає за навчання персоналу готелю (відбір і прийом на роботу, звільнення, аналіз плинності кадрів). Розвиток людських ресурсів (перепідготовка, атестація, розвиток кар'єри). Поліпшення умов праці та створення стимулів для підвищення продуктивності праці.

4. Відділ бронювання приймає реєстрацію по телефону та онлайн.

5. Фінансовий відділ веде бухгалтерський облік і фінансові потоки, відповідає за матеріально-технічні та виробничі ресурси готелю. Веде бухгалтерію, а також виконує функції планово-економічного відділу.

6. Служба маркетингу аналізує динаміку ринкової ситуації, вивчає можливості виходу на нові ринки та розвиток каналів просування готельних послуг, проводить регулярні огляди готельного ринку та цінової політики. Оцінює потенціал своїх найважливіших ринків і сегментів продажів. Дослідження споживчого попиту для визначення найбільш перспективних готельних послуг. Отримує, обробляє та систематизує інформацію про клієнтів готелю. Вони формують свою клієнтську базу на основі демографічних і соціальних змінних.

Структура і зміст процесу технічного прийому та розміщення в «Готелі «Поділля» визначається технічним циклом і технічною експлуатацією. Процес надання готельних послуг визначається традиційним гостьовим циклом. «Прибуття - Розміщення - Від'їзд». Основні технічні процеси в наданні готельних послуг, що забезпечують готовність функціонального процесу «розгортання на даху», включають основні процеси, сервісні процеси та допоміжні процеси. технічний цикл. Важливим технічним циклом є «закритий готельний цикл прийому та розміщення», який складається з таких технічних циклів: бронювання, прийняття розміщення, оформлення документів, передоплата, надання розміщення, розміщення, організація виїзду, оплата після виїзду. Цикл технічного обслуговування стосується впровадження інформаційних технологій, зберігання та передачі інформації,

захисту та безпеки підприємств, експлуатації обладнання та засобів (прибирання, прибирання). Їх здійснюють складські, транспортні та технічні служби.

Існує чотири типи циклів технічного обслуговування: інформаційні технології, технології резервування, цикли технічного захисту та безпеки та цикли технічного прибирання нежитлових приміщень. Допоміжні технологічні схеми, які контролюють технічний і естетичний стан приміщень, пристроїв, механізмів і машин, є загальними для основних технологічних процесів виробництва і споживання готельних послуг.

Поряд з рівнем матеріально-технологічного розвитку важлива роль у формуванні продуктивної робочої сили, людський капітал відіграє важливу роль. У 2023 році середня чисельність персоналу у ПрАТ «Готель «Поділля» ставила 81 особу, у 2022 році – 73.

Якісні характеристики людського капіталу даного закладу характеризуються рівнем фізичного розвитку, розумових навичок і знань, інноваційного мислення, необхідних для здійснення ефективної трудової діяльності, що відповідає вимогам сучасного економічного середовища. За офіційною інформацією компанії, керівний склад складається з працівників з вищою та середньою освітою.

Результати дослідження показників показує, що у 2022 році було зростання надходжень коштів від реалізації послуг на 475 тис.грн або на 6,8%. Через підвищення собівартості реалізованої продукції на 727 тис.грн, сума валового прибутку навпаки зменшилася на 255 тис.грн. Адміністративні витрати у 2023 році зменшилися на суму у 162 тис.грн або на 14%, а витрати на збут зросли на 5 тис.грн.

У 2023 році скоротилися інші операційні витрати на 77 тис.грн, а фінансові витрати на 9 тис.грн. Як бачимо, що 2022 рік був більш сприятливим для здійснення діяльності для закладів індустрії гостинності,

хоча мало би вплинути військовий стан в країні, проте на прикладі «Готелю «Поділля» спостерігаємо навпаки зменшення суми чистого прибутку на 11 тис.грн або на 27,5%. Це, здебільшого, пояснюється зростанням собівартості надання послуг.

### 2.3. Характеристика системи бронювання «Готелю «Поділля»

Система бронювання є дуже важливою частиною роботи готельно-ресторанних комплексів, в тому числі і «Готелю «Поділля» у Хмельницькому.

Завдяки системі бронювання гості можуть забронювати номери в готелі заздалегідь, забезпечивши собі комфортне та затишне місце для проживання. Система бронювання готелю дуже проста та зручна у використанні. Зробити бронювання можна на офіційному сайті готелю, вказавши дату перебування, кількість осіб, тип номера та контактну інформацію. Також можна забронювати номер по телефону, зв'язавшись з адміністрацією готелю за номером телефону, вказаним на сайті. При бронюванні номеру в готелі «Поділля» можна вибрати стандартний номер, напівлюкс, люкс або вигоду.

Система бронювання «Готелю «Поділля» також дозволяє вносити зміни та бронювати місця. Щоб отримати послугу онлайн-скасування бронювання, потрібно зв'язатись безпосередньо з офіційним веб-сайтом готелю або на стійці реєстрації. У разі зміни або скасування бронювання гості можуть отримати повну або часткову компенсацію залежно від умов бронювання та політики зміни або скасування. Крім того, система бронювання готелю дозволяє замовляти додаткові послуги, такі як трансфер до вокзалу, оренда

автомобіля та екскурсійні програми. Ключові елементи системи при бронюванні в готелі: можна оплатити проживання та додаткові послуги онлайн. Це дозволяє гостям уникнути додаткових черг і затримок при поселенні в готелі, а також забезпечує максимальну безпеку фінансових операцій.

«Готель «Поділля» пропонує своїм клієнтам зручну систему бронювання. Основними особливостями функціонування системи бронювання «Готель «Поділля» є наступні:

1. Онлайн бронювання. Забронювати номер можна безпосередньо на сайті «Готелю «Поділля». Це економить час і забезпечує максимальну зручність для клієнтів.

2. Індивідуальний підхід. «Готель «Поділля» пропонує уважне обслуговування та увагу до деталей з урахуванням кожного окремого гостя.

3. Повна інформація. Бронюючи номер, гості отримують вичерпну інформацію про ціни та додаткові послуги, щоб уникнути неприємних сюрпризів під час перебування.

4. Гнучкість. Система бронювання «Готель «Поділля» дозволяє змінювати або скасовувати бронювання відповідно до умов, максимально зручні для клієнтів.

5. Безпека та конфіденційність. «Готель «Поділля» пропонує найвищий рівень безпеки та конфіденційності своїх бронювань і даних клієнтів під час перебування в готелі.

Система бронювання «Готелю «Поділля» дозволяє забезпечити гостям найвищий рівень задоволення та комфорту. Це сприятиме безперебійній роботі готельно-ресторанних комплексів та залученню нових клієнтів завдяки високоякісним послугам та зручній системі бронювання. Однією з головних переваг системи бронювання «Готелю «Поділля» є її гнучкість і зручність. Клієнти можуть змінити своє бронювання за необхідності або скасувати

бронювання у разі непередбачених обставин. Це дає клієнтам максимальний контроль над своїми бронюваннями та дозволяє уникнути будь-яких незручностей. До переваг системи бронювання «Готелю «Поділля» можна віднести наявність повної інформаційної бази, яка дозволяє клієнтам знати всі подробиці перебування в готелі та відвідування ресторану. Крім того, система бронювання гарантує повну конфіденційність даних клієнтів. Для багатьох гостей це важливо.

Підсумовуючи, можна сказати, що система бронювання «Готель «Поділля» розвинена, але потрібно її удосконалити, тому що багато чинників морального ізносу даної системи

### 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ ПрАТ «ГОТЕЛЬ «ПОДІЛЛЯ»

#### 3.1 Проблеми сучасних систем бронювання в ПрАТ «Готель «Поділля»

ПрАТ «Готель «Поділля» є одним з готелів середньої ланки із голелей, які знаходяться у центрі міста. Розглянемо наявні проблеми в технічній роботі готелю та проблеми системи бронювання. Останнім часом гості готелю помічають проблеми з технічною підтримкою, які значно знижують якість обслуговування та призводять до незадоволеності перебуванням у готелі.

Однією з головних проблем є недостатня кваліфікація персоналу технічної підтримки. Гості відзначають, що персонал не завжди може правильно діагностувати та ефективно вирішити проблеми, що призводить до затримок і незручностей. Крім того, деякі гості розчаровані відсутністю

доступу до технічної підтримки за містом, якщо проблеми з готельними зручностями чи інфраструктурою виникають пізно ввечері.

Ще одна проблема полягає в тому, що обладнання непридатне. Необхідно звернути увагу, що деяке обладнання готелю морально застаріле, не обслуговується вже виробником. У результаті технічна підтримка може не вирішити проблему або апаратне забезпечення може знадобитися замінити, що може зайняти багато часу та коштувати.

Відвідувачі також відзначили відсутність персоналу технічної підтримки. Через обмежену кількість персоналу готелю клієнтам готелю, можливо, доведеться довго чекати відповіді. Крім того, короточасна заміна обладнання може призвести до того, що гості залишаться в некомфортних умовах, що може погіршити їх перебування в готелі та зашкодити репутації готелю.

Крім того, гості помічають проблеми з інфраструктурою готелю. Для прикладу, часто виникають проблеми з електропостачанням, що може призвести до перебоїв з електроенергією в приміщенні. Відзначають низьку якість Wi-Fi та підключення до Інтернету, це може спричинити проблему щодо питань роботи та спілкування з гостями. Гості виявляють, що стандарти безпеки готелю також сумнівні. Деякі гості повідомили, що замки в номерах неналежні або двері не зачиняються належним чином, що може становити загрозу безпеці.

Деякі гості зазначили, що не всі номери обладнані пожежною сигналізацією та вогнегасниками, що є неприйнятним з точки зору безпеки гостей. Проблеми з техпідтримкою в Хмельницькому готелі «Готель «Поділля» можуть значно погіршити враження гостя від якості обслуговування та перебування в готелі. Щоб пом'якшити ці проблеми, нам потрібно вдосконалити навички нашого персоналу технічної підтримки,

переконатися, що наші об'єкти та інфраструктура відповідають стандартам, а також забезпечити належні стандарти безпеки для наших гостей. [29, с.64]

Проблема, з якою зіткнулися гості, пов'язана з безпекою номера. Так як деякі гості повідомили, що двері їхніх номерів добре не зачиняються, і це потенційно створює загрозу їхній безпеці та речам. Крім того, у деяких номерах немає сейфів або місць для зберігання цінностей, що підвищує ризик крадіжки. Гості відзначили проблеми зі стандартами безпеки та конфіденційності. Гості повідомили, що їхня особиста інформація, така як адреси, номери телефонів і кредитна інформація, зберігається в готелях без належного захисту. Це може призвести до викрадення цих даних шахраями. Виявили проблеми зі стандартами безпеки мережі Wi-Fi. Гості зазначили, що Wi-Fi-мережі готелів не є безпечними і можуть бути вразливі до хакерських атак. А це в свою чергу може призвести до крадіжки особистих даних і грошей з кредитних карток.

Таким чином, проблеми безпеки та конфіденційності в готелі «Готель «Поділля» серйозні і це може спричинити серйозні проблеми для гостей готелю. Щоб усунути ці проблеми, готелі повинні вжити мінімальних заходів для підвищення безпеки та конфіденційності даних гостей. Основне питання, яке необхідно розглядати, це системи бронювання, які використовують готелі, яка часто не відповідає потребам готелів і їхніх клієнтів.

Погано функціонуюча система бронювання може ускладнити бронювання номерів і створити інші проблеми, які можуть негативно вплинути на враження гостей готелю. [8]

Одним із найбільших недоліків системи бронювання «Готелю «Поділля» є відсутність функцій для зручності клієнтів. Системи бронювання готелів мають бути простими та зрозумілими для користувачів. Але, на жаль, система бронювання готелю складна у використанні та не пропонує достатньо можливостей для забезпечення максимального комфорту і

задоволення потреб клієнтів. Наприклад, система бронювання готелю може не дозволяти вам вибирати між номерами з вікнами видом на вулицю чи внутрішній двір. Крім того, система бронювання може не включати можливість бронювання додаткових послуг, таких як трансфери або екскурсії.

Погано функціонуюча система бронювання може спричинити незручності для гостей і призвести до того, що готелі втратять можливості залучити нових клієнтів. Готелі повинні забезпечувати найвищий рівень комфорту та задоволення своїх клієнтів. Тому необхідно знаходити рішення, що відповідають потребам клієнтів [8].

Одним зі способів вирішення проблеми погано функціонуючої системи бронювання є оновлення та модернізація системи. «Готель «Поділля» може скористатися перевагами нових технологій і програмного забезпечення, щоб покращити свою систему бронювання та додати нові можливості, це тільки допоможе задовольнити потреби гостей. Крім того, щоб запропонувати нашим гостям найвищий рівень комфорту та зручності, готель має надавати можливість замовляти додаткові послуги через систему бронювання. Наприклад, готелі можуть додавати до системи бронювання варіанти трансферу до аеропорту, оренди електроавтомобілів, що активно розвиваються в м.Хмельницький і екскурсій містом. Крім того, готелі можуть проводити опитування щодо потреб клієнтів і пропозицій щодо вдосконалення системи бронювання.

Крім того, з часом «Готель «Поділля» почав відчувати деякі проблеми з зручністю використання системи як для клієнтів, так і для співробітників готелю. Одним із питань є заплутаність і складність системи. Клієнти можуть загубитися в системі і не знайти потрібної інформації або отримати зайву та непотрібну інформацію. Персонал готелю також витрачає багато часу на вивчення системи та пошук потрібної інформації, що може призвести до

затримок у обслуговуванні клієнтів і завдати шкоди репутації готелю. Ще однією проблемою є відсутність можливості використовувати систему на мобільних пристроях. У сучасному світі, де все частіше використовуються мобільні пристрої, дуже важливо мати можливість легкого доступу до інформації та послуг через мобільні пристрої. І якщо система бронювання готелю не підтримує роботу на мобільних пристроях, то це також суттєво впливає на задоволеність клієнтів і популярність готелю. [29, с.68]

Іншою проблемою є відсутність інтеграції між системами бронювання та іншими готельними сервісами. Наприклад, клієнт може захотіти забронювати додаткові послуги через систему бронювання, але якщо ця можливість недоступна, клієнту доведеться звертатися до готелю окремо, що може збільшити час і навантаження на персонал готелю. Крім того, системи бронювання готелів можуть не мати достатньої функціональності для задоволення потреб готелів та їхніх клієнтів. Наприклад, система може не підтримувати бронювання номерів зі знижкою для тривалого проживання або не буде мати можливості забронювати конференц-зали чи інші місця для проведення заходів. [6, с.56].

Для вирішення цих проблем «Готелю «Поділля»» пропонується впровадити спрощену систему бронювання із зрозумілим інтерфейсом, який дозволяє клієнтам швидко і легко знайти потрібну інформацію і забронювати необхідні послуги.

Крім того, варто розглянути можливість інтеграції системи бронювання з іншими сервісами готелю для забезпечення зручності та швидкості обслуговування клієнтів. З метою забезпечення зручного доступу до інформації та послуг через мобільні пристрої слід розглянути можливість розробки мобільної версії системи бронювання. Система бронювання також повинна мати достатню функціональність, щоб задовольнити потреби готелів та їхніх клієнтів, наприклад бронювання номерів за зниженими цінами,

бронювання кімнат для переговорів та інших приміщень для проведення заходів. Усі ці кроки допоможуть покращити систему бронювання готелю «Готелю «Поділля» та забезпечать комфорт і задоволення наших гостей і персоналу готелю.

### 3.2 Рекомендації, щодо ефективного використання системи бронювання в ПрАТ «Готель «Поділля»

Система бронювання «Готелю «Поділля» є важливим інструментом для забезпечення якісного обслуговування клієнтів і ефективного управління ресурсами готелю. Однак ця система потребує навчання та підтримки персоналу готелю, щоб повністю розкрити свій потенціал. Ось кілька рекомендацій щодо ефективного використання системи бронювання готелю «Готель «Поділля».

1. Проведіть навчання, як користуватися системою: Початкове навчання для працівників повинно включати основні функції, можливості та розуміння системи бронювання, а також роботи з нею. Для цього можуть проводитися спеціальні курси, які включають як теоретичні, так і практичні елементи.

2. Регулярне оновлення знань: інформація в системі бронювання постійно оновлюється, тому співробітники повинні мати доступ до останньої інформації. Цього можна досягти за допомогою оновлених систем бронювання та навчання доступу до технічної підтримки, щоб співробітники могли отримати допомогу та відповіді на свої запитання.

3. Створюйте інструкції: можна створювати інструкції для кожної функції вашої системи бронювання, щоб співробітники могли легко отримати

доступ до потрібної їм інформації. Ці інструкції доступні як у паперовій, так і в електронній формі.

4. Мотивація співробітників: процес навчання може бути досить складним і важким, тому необхідно постійно забезпечувати мотивацію співробітників. Цього можна досягти, створивши конкурентне середовище, пропонуючи можливість отримати бонуси та винагороди за успішне виконання завдань, а також шляхом проведення тренінгів і семінарів для підвищення кваліфікації співробітників.

5. Регулярний моніторинг та оцінка: необхідні регулярно відстежувати та оцінюйте роботу співробітників за допомогою системи бронювання, щоб виявити проблемні питання та надати своєчасну підтримку. Це також допомагає виявити проблеми в знаннях співробітників і вчасно надати необхідну підтримку.

6. Надання технічної підтримки: персонал готелю повинен мати доступ до технічної підтримки у разі виникнення проблем із системою бронювання. Це дозволяє уникнути затримок, швидко і якісно вирішувати питання.

7. Створення сприятливого робочого середовища: важливо створити таке робоче середовище, щоб працівники почували себе комфортно та могли продуктивно працювати за допомогою системи бронювання. Для цього необхідно створити комфортні робочі місця та забезпечити їх необхідними інструментами та ресурсами.

Навчання та підтримка персоналу готелю, що використовує системи бронювання, допомагає забезпечити ефективну роботу та покращити обслуговування гостей.

Наведені нижче рекомендації запропоновано для запобігання проблемам із безпекою даних і конфіденційністю в системі бронювання «Готеля «Поділля».

1. Застосування шифрування даних. Рекомендується використовувати сучасні методи шифрування даних, такі як SSL і TLS, щоб захистити конфіденційну інформацію, що передається через систему бронювання готелю. Шифрування даних буде ускладнювати несанкціонований доступ і зменшує ризик крадіжки або втрати.

2. Використання надійних сертифікатів безпеки. Рекомендується використовувати перевірені сертифікати безпеки від відомих виробників, таких як VeriSign і Comodo, щоб забезпечити автентичність веб-сайту та запобігти хакерським атакам.

3. Забезпечити безпеку паролів користувачів. «Готелю «Поділля» необхідно забезпечити безпеку паролів користувачів системи бронювання. Для цього потрібно встановлювати та регулярно змінювати вимоги до складності пароля. Заборонити використання слабких паролів.

4. Регулярний аудит і контроль системи. Бажано проводити регулярні аудити та перевірки вашої системи бронювання для виявлення недоліків. Це допомагає своєчасно виявляти та вирішувати проблеми безпеки та конфіденційності даних.

5. Навчання персоналу з питань безпеки даних. Готелю необхідно навчити своїх співробітників захисту даних та забезпеченню конфіденційності інформації. Співробітники готелю повинні бути знайомі з процедурами зберігання і обробки конфіденційної інформації, головними загрозами безпеці даних, які можуть виникнути в системах бронювання. Також важливо обмежити доступ співробітників до інформації, яка не стосується їх роботи.

6. Розробка можливих сценаріїв атак. Вважаємо ефективним сформулювати можливі сценарії атак і встановити процедури реагування. Такі сценарії можуть включати кібератаки, крадіжку особистої та конфіденційної інформації, крадіжку облікового запису тощо. Це допомагає

підготувати персонал до можливих загроз і зменшує ризик заподіяння шкоди від виконання загроз.

7. Оновлення програмного забезпечення. «Готель «Поділля» повинен переконатися, що програмне забезпечення, яке використовується в його системі бронювання, є актуальним. Це допомагає уникнути потенційної вразливості та гарантує безпеку даних. Також важливо регулярно оновлювати антивірусне програмне забезпечення, щоб захистити систему від шкідливих програм і вірусів.

8. Забезпечення фізичної безпеки своїх серверів. Неодхідно забезпечити фізичну безпеку серверів, які зберігають конфіденційну інформацію. Серверні приміщення повинні бути захищені від несанкціонованого доступу та обладнані системами контролю доступу, протипожежного захисту та систем контролю вологості.

Можна запропонувати рекомендації щодо покращення інтеграції та зв'язку із іншими системами «Готелю «Поділля» :

1. Аналіз потреб: тут потрібно провести аналіз потреб готелю та з'ясувати, які системи можна інтегрувати в системи готелю, щоб забезпечити максимальну ефективність і продуктивність.

2. Розробка інтерфейсу: щоб інтегрувати різні системи в готелі, необхідно розробити відповідні інтерфейси, які можуть взаємодіяти з іншими системами та передавати необхідну інформацію між ними.

4. Тестування та налагодження: після інтеграції системи необхідно виконати тестування і налагодження, щоб переконатися, що система функціонує належним чином без помилок.

5. Технічна підтримка: для належної інтеграції та підтримки системи персонал готелю повинен мати доступ до технічної підтримки та консультацій.

6. Автоматизація: за допомогою інтегрованих систем можна автоматизувати багато процесів у готелі, зменшуючи кількість помилок і допомагаючи підвищити ефективність роботи.

7. Захист даних: під час інтеграції систем потрібно переконатися, що конфіденційна інформація про готель і гостей захищена, щоб запобігти втраті важливої інформації та зберегти довіру гостей до готелю.

8. Постійне вдосконалення: інтегровані системи необхідно постійно вдосконалювати та оновлювати для адаптації до мінливих потреб готелів і ринків.

9. Швидкість і надійність. Важливою частиною ефективної інтеграції є швидкість і надійність системи. Система повинна працювати 24/7 і забезпечувати швидку та точну передачу даних.

10. Відповідність стандартам: під час вибору та інтеграції систем у готелі необхідно враховувати відповідність стандартам і нормативним вимогам, щоб забезпечити безпеку та якість системи.

11. Навчання та підтримка: потрібно забезпечити навчання та підтримку співробітників готелю щодо використання інтегрованої системи та забезпечити доступ до документації та інструкцій.

12. Моніторинг і аналіз: важливо відстежувати та аналізувати продуктивність інтегрованих систем, щоб своєчасно виявляти проблеми та знаходити способи їх вирішення.

13. Постійне вдосконалення: готелі повинні постійно вдосконалювати свої інтегровані системи, щоб забезпечити максимальну ефективність і конкурентоспроможність на ринку.

Загальною метою покращення інтеграції «Готелю «Поділля» і зв'язку з іншими системами є підвищення ефективності і продуктивності, забезпечення високоякісного обслуговування гостей і збільшення конкурентних переваг. Щоб задовольнити потреби гостей «Готелю

«Поділля», розроблено рекомендації щодо розширення функціональності та зручності використання нових можливостей системи бронювання:

1. **Онлайн-чат:** розробити варіант онлайн-чату на веб-сайті свого готелю. Можна буде відразу зв'язатися з представником готелю, щоб отримати відповіді на свої запитання.

2. **Мобільний додаток:** потрібно розробити мобільний додаток, який дозволяє гостям бронювати номери, цікавитись інформацією про готель, заселятися та виїжджати онлайн, а також замовляти послуги та продукти.

3. **Календар бронювання:** потрібно створити календар бронювання на веб-сайт готелю, щоб гості могли перевірити наявність і легко забронювати.

4. **Відгуки та рейтинг номерів:** сформувати можливість переглядати та оцінювати номери, щоб гості мали змогу вибрати номер відповідно до своїх потреб.

5. **Додаткові послуги:** збільшити список додаткових послуг для готелю.

6. **Інтерактивність:** дозволити гостям взаємодіяти з системою бронювання та іншими системами готелю завдяки голосовим командам, жестів або інших інтерактивних методів.

7. **Персоналізація:** розробити можливість персоналізувати послуги та переваги для гостей на основі їхніх інтересів, уподобань.

8. **Система зворотного зв'язку:** забезпечує зворотний зв'язок між гостями та готелем, щоб гості залишали відгуки, пропозиції та скарги, щоб готель міг відповісти та вирішити проблеми.

9. **Автоматизація:** використовувати такі технології автоматизації, як штучний інтелект, щоб пришвидшити процес бронювання, виявити й вирішити проблеми в реальному часі.

10. Система лояльності: Розробка системи лояльності, яка дає можливість гостям отримувати бонуси і знижки за користування послугами готелю та повторне бронювання.

11. Аналіз даних: використовувати аналітику даних для отримання інформації про потреби та вподобання гостей. Це допомагає готелям приймати правильні рішення щодо покращення обслуговування та розвитку бізнесу.

Отже можна зробити висновок, що дані рекомендації допоможуть удосконалити систему бронювання та розміщення «Готелю «Поділля», забезпечать більше зручностей і комфорту для гостей та підвищать задоволеність і лояльність клієнтів.

Зведені рекомендації щодо особливостей організації служби бронювання і розміщення в готелі «Поділля»

Таблиця 10 – Рекомендації щодо організації праці готелю «Вік Жан»

№	Назва заходу	Короткий зміст	Прогнозований результат
---	--------------	----------------	-------------------------

1	<p>1. Рекомендації для запобігання проблемам із безпекою даних і конфіденційністю в системі бронювання «Готеля «Поділля».</p> <p>2. Рекомендації щодо покращення інтеграції та зв'язку із іншими системами «Готелю «Поділля» 3.</p> <p>Впровадити спрощену систему бронювання із зрозумілим інтерфейсом,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- розробити варіант онлайн-чату на веб-сайті свого готелю. - розробити мобільний додаток, який дозволяє гостям бронювати номери, цікавитись інформацією про готель, заселятися та виїжджати онлайн, а також замовляти послуги та продукти. - створити календар бронювання на веб-сайт готелю, щоб гості могли перевірити наявність і легко забронювати.</li> <li>- сформувати можливість переглядати та оцінювати номери, щоб гості мали змогу вибрати номер відповідно до своїх потреб. - збільшити список додаткових послуг для готелю.</li> <li>- дозволити гостям взаємодіяти з системою бронювання та іншими системами готелю завдяки голосовим командам, жестів або інших інтерактивних методів. - розробити можливість персоналізувати послуги та переваги для гостей на основі їхніх інтересів, уподобань. - використовувати такі технології автоматизації, як штучний інтелект, щоб пришвидшити процес бронювання</li> <li>- розробка системи лояльності, яка дає можливість гостям отримувати бонуси і знижки за користування послугами готелю та повторне бронювання.</li> </ul>	<p>Удосконалення системи бронювання та розміщення «Готелю «Поділля», що забезпечить більше зручностей і комфорту для гостей та підвищать задоволеність і лояльність клієнтів.</p>
---	--	--	---

## ВИСНОВКИ

Системи бронювання стають все більш популярними в сучасній готельній індустрії. Це дозволяє клієнтам зручно та швидко бронювати готельні номери, скорочуючи час і зусилля, необхідні для організації подорожі. Системи бронювання можуть бути розроблені як окремі продукти або як частина системи управління готелем. У будь-якому випадку вони дуже важливі для готельної індустрії, оскільки підвищують ефективність роботи готелю та збільшують його дохід.

У першому розділі розглянуто розвиток систем бронювання, а також огляд ринку програмного забезпечення для управління готелем.

У другому розділі проведено аналіз сучасних систем бронювання, а також проаналізовано систему бронювання ПрАТ «Готелю «Поділля». Дослідження показало, що сучасні системи бронювання пропонують багато переваг, зокрема зручність, доступність і швидкість. Однак були також виявлені недоліки, зокрема потенційні помилки та проблеми щодо безпеки даних клієнтів.

У третьому розділі визначено проблеми в системі бронювання «Готелю «Поділля» та надано низку рекомендацій щодо вдосконалення системи бронювання готелю, особливо з метою покращення безпеки даних та забезпечення адекватного обслуговування клієнтів.

Можна зробити висновок, що сучасні системи бронювання є невід'ємною частиною діяльності готелів і не тільки забезпечують більш ефективну роботу готелів та комфорт клієнтів, але також Було чітко досліджено проблеми з сучасною системою бронювання «Готелю «Поділля» та надано рекомендації щодо її покращення.

## ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Адаменко О.А. Концептуальні засади інноваційного розвитку підприємств // О.А. Адаменко/ Наукові праці Національного університету харчових технологій. - 2010.- № 35. - С. 5-10.
2. Андрушків Б.М., Мельник Л.М. Прикладні аспекти ринку інновацій: навч.посібник. Тернопіль: ФОП Паляниця В.А., 2015. 108 с.
3. Андрушків Б.М. Інноваційна політика / Б.М. Андрушків, Ф.В. Бортняк, Ю.Я. Вовк та ін.; за заг. ред. Б.М. Андрушківа. Тернопіль: ТЗОВ «Терно-Граф», 2012. 484 с.
4. Андрушків Б.М., Кирич Н.Б., Погайдак О.Б., Мельник Л.М., Шерстюк Р.П., Співак С.М. Стратегія розвитку консалтингу в системі управління інноваційним розвитком підприємства // Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія: Економічні науки: 36. наук, праць. Маріуполь: ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», Вип. 32. Т.1, 2016. С. 141-149.
5. Бажал Ю.М. Інноваційна теорія економічного розвитку: М. ТуганБарановський, Й. Шумпетер і проблеми перехідної економіки України // Наукові записки.- 2000. - Т.18. Економічні науки. - С. 3-7.
6. Бойко О.Б. Комбіновано-інноваційні підходи до формування організаційного механізму управління чинниками ефективної діяльності підприємства в умовах економічних ризиків: колективна монографія / О.Б. Бойко, Л.М. Мельник, В.А. Паляниця, О.Б. Погайдак, Р.П. Шерстюк; за заг. ред. Б.М. Андрушківа. Тернопіль: ТЗОВ «Терно-граф», 2015. 408 с.
7. Ватченко О.Б., Ватченко Б.С., Черевко О.Л. Інноваційний розвиток підприємства: навч. посібник. Дніпро: Акцент ПП, 2017. 404 с.

8. Волосковець Н.Ю. Корпоративна соціальна відповідальність підприємств як основа інноваційного розвитку сучасної економіки // Наукові праці КНТУ. Серія: Економічні науки. - 2010. - Вип. 17.- С. 125-131.
9. Гаркавенко С.С. Маркетинг: підручник. 5-е вид., доп. Київ: Лібра, 2007. 717 с.
10. Геєць В.М., Семиноженко В.П. Інноваційні перспективи України. Харків: Константа, 2006. 272 с.
11. Гринько Т.В. Формування системи управління інноваційним розвитком підприємств // Т.В. Гринько/ Вісник Хмельницького національного університету. 2010. №4. Т.2. С. 39-43.
12. Гриньов А.В. Інноваційний розвиток промислових підприємств: концепція, методологія, стратегічне управління. Х.: ІНЖЕК, 2003. 308 с.
13. Іжевський В.В. Економічна суть інновації та інноваційної діяльності підприємств // В.В. Іжевський/ Науковий вісник Національного лісотехнічного університету України. - 2010.- Вип. 20.3. - С. 121-127.
14. Ілляшенко С.М., Біловодська О.А. Управління інноваційним розвитком промислових підприємств: монографія. Суми: Університетська книга, 2010. 281 с.
15. Інноваційний розвиток підприємства: навчальний посібник / За ред. П.П. Микитюка. Тернопіль: ПП «Принтер Інформ», 2015. 224 с.
16. Ємельянов О.Ю. Інноваційний розвиток підприємств: сутність, послідовність оцінювання та перешкоди на його шляху. Ефективна економіка. 2020. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8329> (дата звернення: 08.12.2022).
17. Захарченков О.С. Проблеми інноваційного розвитку промислових підприємств в Україні та формування стратегій інноваційних перетворень // Бізнес Інформ. -№ 2.- 2012.- С. 57-61.

18. Космидайло І. Інноваційна спрямованість як засіб економічного росту // І. Космидайло/. Актуальні проблеми економіки. - 2006. - №6(60). - С. 112-118.
19. Крикуненко Д.О. Проблеми впровадження інновацій на підприємствах // Д.О. Крикуненко/ Маркетинг і менеджмент інновацій. 2011. №4. Т. I. - С. 45-49.
20. Мазаракі А.А. Інноваційний потенціал України: монографія / за заг. ред. А.А. Мазаракі // А.А. Мазаракі, Т.М. Мельник, В.В. Юхименко, В.М. Костюченко, Л.П. Кудирко та ін. К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 592 с.
21. Марченко О.В. Визначення необхідних і достатніх умов для інноваційного розвитку підприємства // Актуальні проблеми економіки. 2008. - №6. - С. 158-164.
22. Мосій О., Кужда Т. Сталий розвиток економіки та пріоритетні напрями інноваційної діяльності [Електронний ресурс] // Соціально-економічні проблеми і держава. Вип. 1(4). 2011. Режим доступу: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2011/11mobnid.pdf>.
23. Нагорняк Г., Малюта Л., Мельник Л., Шерстюк Р.  
Організаційно-економічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельно-ресторанної сфери в туристичному контексті [Електронний ресурс] // Соціально-економічні проблеми і держава. 2017. Вип. 1(16). С. 148-158. Режим доступу до журн.:  
<http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17nhsvtk.pdf>.
24. Найдюк В.С. Сутність та передумови інноваційного розвитку підприємств. //Найдюк В.С. / Маркетинг і менеджмент інновацій. - 2013.- № 4. - С. 251-263.

25. Стойко І.І. Управління інноваціями (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, тести). Навч.метод. посібник. Тернопіль, ТНТУ імені Івана Пулюя, 2016. 200 с.
26. Трифилова А.О. Роль інновацій в процесі формування стратегії підприємства // А.О. Трифилова/ Менеджмент в Україні і за кордоном. - 2000. - № 3. - С. 34-38.
27. Федішин І.Б. Етимологічне походження та теоретичні засади категорії «інновація» та її класифікаційні ознаки // І.Б. Федішин/ Вісник Вінницького політехнічного інституту. Вінниця - 2012.- №3. - С. 42-47.
28. Федулова І.В. Теоретичні положення з визначення категорій інноваційний процес і інноваційна діяльність // І.В. Федулова/ Проблеми науки: міжгалузевий науково-практичний журнал. 2007. №8. С. 2-7.
29. Харів П.С. Інноваційна діяльність підприємства та економічна оцінка інноваційних процесів: монографія. Тернопіль: «Економічна думка», 2003. 326 с.
30. Чорна М.В., Глухова С.В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств: монографія. Харків: ХДУХТ, 2012. 210 с.