

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему: «Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі»

за освітньо-професійною програмою
«Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Студента 4 курсу, групи ГРСс-20

Бундзяк Максим Іванович

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Юр'як Р.І.

старший викладач

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 5

Кількість балів: 90 оцінка: ECTS A

Члени комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь: «бакалавр»

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи

Христина ТЕРЛЕЦЬКА

«06» лютого 2024 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Бундзяк Максим Іванович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі»

Керівник роботи Юр'як Роман Іванович, старший викладач

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від 12.03.2024 р. № 19/1

2. Строк подання студентом роботи 23.05.2024

3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

1. охарактеризувати різні системи бронювання в готельному бізнесі та їх переваги та недоліки;

2. визначити роль технологій у вдосконаленні процесу бронювання та покращення якості обслуговування клієнтів;

3. проаналізувати сучасні тенденції у готельному бізнесі та вплив цифрових технологій на них;

4. дослідити різні критерії, такі як легкість використання, функціональність та безпека даних в системах бронювання;

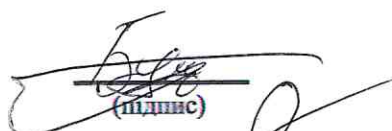
5. надати рекомендації щодо ефективного використання системи бронювання в готелі «Надія»;

4. Дата видачі завдання 06.02.2024

Календарний план виконання роботи

№ н/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення теми дипломної роботи	25.02.2024	виконано
2	Затвердження індивідуального завдання	06.03.2024	виконано
3	Підбір та аналіз літературних джерел з теми кваліфікаційної роботи	25.03.2024	виконано
4	Складання плану кваліфікаційної роботи	25.03.2024	виконано
5	Написання розділу 1. Теоретичні основи розвитку та еволюції систем бронювання в готельному господарстві	19.04.2024	виконано
6	Написання розділу 2. Аналіз сучасних автоматизованих систем бронювання та резервування в готельному бізнесі	06.05.2024	виконано
7	Написання розділу 3. Рекомендації щодо покращення використання системи бронювання в готельному підприємстві "Надія"	17.05.2024	виконано
8	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	23.05.2024	виконано
9	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	27.05.2024	виконано
10	Написання відгуку наукового керівника	03.06.2024	виконано
11	Рецензування кваліфікаційної роботи	04.06.2024	виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	12.06.2024	виконано

Студент


(підпис)

Бундзяк М.І.
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник


(підпис)

Юр'як Р.І.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Мета дослідження полягає в аналізі сучасних систем бронювання, що застосовуються в готельному бізнесі, для виявлення особливостей їх функціонування.

В першому розділі розглянуто теоретичні основи розвитку та еволюції систем бронювання в готельному господарстві.

В другому розділі проведено аналіз сучасних автоматизованих систем бронювання та резервування в готельному бізнесі.

В третьому розділі представлено рекомендації щодо покращення використання системи бронювання в готельному підприємстві «Надія».

КЛЮЧОВІ СЛОВА: БРОНЮВАННЯ, ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС, РЕЗЕРВУВАННЯ.

Зміст

ВСТУП.....	1
РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи розвитку та еволюції систем бронювання в готельному господарстві.....	3
1.1 Історія розвитку комп'ютерних систем бронювання в готельному господарстві.....	3
1.2 Категоріальний і концептуальний апарати та сучасний дослідницький ландшафт систем бронювання готелів.....	9
1.3 Комплексний аналіз ринку програмного забезпечення для управління готелями.	14
Висновок до розділу 1	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	19
2.1 Розуміння особливостей готельного бізнесу та автоматизованих систем управління готелем	19
2.2 Класифікація сучасних систем бронювання в готельному бізнесі	22
2.3 Особливості онлайн-бронювання готельних послуг.....	27
Висновок до розділу 2	33
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ "НАДІЯ"	34
3.1 Визначення проблем із сучасними системами бронювання в готелі "Надія.....	34
3.2 Стратегії оптимізації ефективності системи бронювання в готелі "Надія.....	37
Висновок до розділу 3	40
ВИСНОВОК	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43
ДОДАТКИ.....	46

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ/СКОРОЧЕНЬ

SSL – протокол Secure Sockets Layer

OTA – Online Travel Agency

PMS – інтегрована система управління готелем.

SABRE – Semi-Automated Business Research Environment

PGP – Pretty Good Privacy

GDS – Global Distribution System.

TLS – Transport Layer Security

КБС/CRS – ком'ютерна система бронювання

PARS – Property Management and Reservations System

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному світі, що стрімко розвивається, підприємствам необхідно впроваджувати нові технології для підвищення ефективності та збереження конкурентних переваг. У готельному бізнесі системи бронювання відіграють вирішальну роль у збільшенні доходів і формуванні клієнтського сприйняття. Ці системи дозволяють гостям зручно бронювати номери з будь-якої точки світу, що дає змогу готелям збільшити продажі та максимізувати прибутки.

За останні роки попит на онлайн-бронювання готелів різко зріс завдяки технологічному прогресу, поширенню інтернету та широкому розповсюдженню мобільних пристроїв. Тепер клієнти можуть шукати та бронювати номери лише кількома кліками або дотиками. Цифрові технології дають можливість готелям швидко збирати дані про клієнтів, їхні вподобання та відгуки.

З огляду на важливість цієї теми, фокус було обрано на "Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі".

Аналіз досліджень і публікацій. Теоретичні та практичні питання впровадження, удосконалення та функціонування сучасних систем бронювання в готельному бізнесі досліджували такі науковці: А. Литвак, А. Панасюк, А. Артур, Д. Бухаліс, Ло Р., А. Бхатія, Н. Сінгх, В. Студинський, В. Маліков, О. Шкіль, В. Дан, С. Айсегул та інші.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є аналіз сучасних систем бронювання, що застосовуються в готельному бізнесі, для виявлення особливостей їх функціонування.

Для досягнення цієї мети були визначені наступні завдання:

- Охарактеризувати різні системи бронювання, що використовуються в готельному бізнесі, виділивши їхні переваги та недоліки.
- Визначити роль, яку відіграють технології в удосконаленні процесу бронювання та підвищенні якості обслуговування клієнтів.

- Проаналізувати сучасні тенденції, що переважають у готельному бізнесі, та оцінити вплив цифрових технологій на ці тенденції.
- Дослідити різні критерії, такі як простота використання, функціональність та безпека даних, що стосуються систем бронювання.
- Надати рекомендації щодо ефективного використання системи бронювання.

Об'єкт дослідження — сучасні системи бронювання, які застосовуються в готельній індустрії.

Предмет дослідження — функціонування сучасних систем бронювання в готелях.

Методи дослідження — порівняльний, системно-аналітичний, проблемно-орієнтований, статистичного аналізу.

Наукова цінність отриманих результатів. Було сформульовано рекомендації для забезпечення максимальної ефективності використання системи бронювання в готельному бізнесі.

Практичне значення отриманих результатів. Аналіз системи бронювання у готелі "Надія" надає можливість впровадити рекомендації, спрямовані на оптимізацію роботи закладу та покращення рівня обслуговування гостей.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (31 найменування) та 4 додатків. Загальний обсяг роботи - 61 сторінки, з них основного тексту - 47.

РОЗДІЛ 1. Теоретичні основи розвитку та еволюції систем бронювання в готельному господарстві

1.1 Історія розвитку комп'ютерних систем бронювання в готельному господарстві

Перші комп'ютеризовані системи бронювання з'явилися в 1950-х роках разом з першими електронними комп'ютерами. Готелі прагнули автоматизувати процедури бронювання та реєстрації гостей, а UNIVAC I, встановлена в готелі Statler Hilton у Нью-Йорку в 1954 році, стала однією з перших систем для реєстрації гостей та бронювання номерів [18, с.24].

Протягом наступних десятиліть готелі продовжували впроваджувати комп'ютерні системи для покращення таких процесів, як обробка платежів, зберігання інформації про гостей, бронювання номерів та виставлення рахунків клієнтам [18, с. 24].

У 1980-х роках комп'ютеризовані системи бронювання стали нормою, а великі мережі, такі як Marriott International, розробили власні системи, які встановили стандарт. Ці системи стали доступними для менших готелів, а також з'явилися портали онлайн-бронювання, що дозволяють клієнтам бронювати номери через Інтернет.

Сьогодні сучасні системи бронювання є невід'ємною частиною більшості готелів, дозволяючи ефективно управляти запасами, бронюваннями, акціями, платежами, звітністю та інтеграцією з мобільними додатками/соціальними мережами. Нові технології, такі як штучний інтелект і машинне навчання, ще більше розширюють такі можливості, як прогнозування попиту, оптимізація ціноутворення та персоналізовані рекомендації щодо обслуговування.

Ранні форми бронювання готельних номерів можна простежити у 19 столітті, коли туризм і міжнародні подорожі набули значного розвитку. У ту епоху бронювання здійснювалося телеграфом або поштою. Гості зв'язувалися з

готелем за допомогою цих методів, щоб вказати заплановану дату прибуття і кількість необхідних номерів. Готель підтверджував бронювання тими ж каналами.

Винахід телефону спростив процес бронювання, оскільки гості могли безпосередньо телефонувати до готелю і бронювати номери в режимі реального часу. Однак ця система була обмежена доступністю телефонних ліній і неможливістю відстежувати номерний фонд у реальному часі.

Поява комп'ютерів у 1950-х роках проклала шлях до електронних систем бронювання в готелях. Такі піонерські системи, як SABRE та Apollo, дозволили автоматизувати бронювання номерів та відстежувати наявність вільних місць у режимі реального часу. Ці системи також забезпечували підключення до мережі, що дозволило готелям охопити ширшу клієнтську базу [12, с.29].

Сучасні комп'ютеризовані системи бронювання готелів сприяють онлайн-бронюванню через вебсайт готелю або спеціалізовані сторонні портали бронювання. Такі системи централізують управління бронюванням, контроль наявності вільних номерів, обробку платежів та функції податкової звітності.

Витоки комп'ютеризованих систем бронювання можна простежити в 1950-х роках, коли використання комп'ютерів у бізнес-операціях ще тільки зароджувалося. Американські авіалінії стали піонерами в розробці комп'ютеризованої системи бронювання для готельної індустрії. У 1952 році авіакомпанія запустила Sabre (Напівавтоматизоване середовище бізнес-досліджень), яка була першою системою такого роду.

Система Sabre забезпечувала зручний та ефективний доступ до інформації про наявність вільних місць, дозволяючи користувачам шукати та бронювати номери в готелях без безпосереднього контакту з самими об'єктами. Це була перша система автоматизації процесу бронювання готельних номерів за допомогою комп'ютерних технологій, яка продемонструвала потенціал для впорядкування та оптимізації процедур бронювання у сфері гостинності.

По суті, Sabre становила собою революційну інновацію, яка використовувала комп'ютерні можливості, щоб революціонізувати спосіб

бронювання готелів, прокладаючи шлях до широкого впровадження автоматизованих систем бронювання, які стали невід'ємною частиною готельної індустрії протягом наступних десятиліть [18, с. 24].

У роки після запуску Sabre авіакомпанією American Airlines інші авіакомпанії та туристичні компанії почали розробляти власні комп'ютеризовані системи бронювання. У 1960-х роках було створено першу глобальну систему бронювання, відому як Глобальна система розподілу (GDS). Ця система об'єднала окремі системи бронювання в єдину мережу, що дозволило користувачам бронювати номери в готелях по всьому світу.

Наразі функціонують численні платформи GDS, включаючи таких великих гравців, як Amadeus, Sabre, Galileo та Worldspan. Впровадження комп'ютеризованих систем бронювання трансформувало готельну індустрію, зробивши процес бронювання номерів більш доступним і зручним для гостей. Ці системи також дозволили готелям більш ефективно управляти бронюванням та операціями.

З появою систем онлайн-бронювання гості тепер можуть бронювати номери з будь-якої точки світу, де є доступ до Інтернету. Вони можуть переглядати в режимі реального часу інформацію про наявність вільних номерів і ціни, а також здійснювати бронювання з більшою легкістю і зручністю порівняно з традиційними методами.

По суті, комп'ютеризовані системи бронювання, еволюціонуючи від приватних платформ до інтегрованих глобальних мереж та онлайн-порталів, революціонізували процес бронювання як для клієнтів, так і для готелів, підвищивши доступність, ефективність та зручність [12, с. 29].

У сучасну епоху з'явилося безліч систем онлайн-бронювання, які роблять процес пошуку та бронювання номерів у готелях доступнішим, швидшим і зручнішим, ніж будь-коли раніше. Ці системи бронювання також дозволяють готелям контролювати та управляти своїми бронюваннями, включаючи розклади та ціни на номери. Крім того, використання комп'ютеризованих систем бронювання дозволяє готелям аналізувати дані та статистику, пов'язану з

бронюванням і гостями. Ці дані дають можливість готелям розробляти стратегії просування, спрямовані на підвищення якості обслуговування та рівня задоволеності гостей. У сучасному конкурентному середовищі готельної індустрії комп'ютеризовані системи бронювання залишаються ключовим елементом успіху, дозволяючи об'єктам підвищити ефективність і зручність процесу бронювання.

Перші системи бронювання готелів базувалися на мейнфреймах. Однією з перших систем 1960-х років була PARS (Property Management and Reservations System), створена для мережі готелів Holiday Inn. Ця система надавала можливість готелям управляти своїм номерним фондом, обробляти бронювання та зберігати дані про гостей. Однак одним з недоліків цих ранніх систем була обмежена масштабованість. Центральні комп'ютери, на яких вони працювали, були дорогими та дуже потужними, що робило такі системи недоступними для багатьох готелів. Крім того, ці системи потребували висококваліфікованих фахівців для обслуговування та програмування, що ще більше ускладнювало їх впровадження. Ще одним недоліком був обмежений доступ, оскільки лише адміністратори готелів могли бронювати номери, що обмежувало доступ для звичайних користувачів [18, с. 24].

Попри свої обмеження, перші системи бронювання мали вирішальне значення для розвитку готельної індустрії. Вони надали готелям можливість керувати номерним фондом, покращили якість обслуговування гостей та забезпечили точний облік доходів і витрат. Згодом, з появою персональних комп'ютерів і розвитком Інтернету, системи бронювання стали більш доступними та швидшими.

По суті, хоча початкові системи на базі мейнфреймів мали обмеження щодо масштабованості та доступності, вони проклали шлях до рішень для бронювання, які стають дедалі складнішими, широко застосовуються і відіграють ключову роль у збільшенні доходів, підвищенні операційної ефективності та покращенні якості обслуговування гостей у сучасній готельній індустрії [4, с. 615].

У наш час багато сучасних систем бронювання готелів включають в себе модулі для управління різними послугами, що надаються готелем, а також інтерфейси, орієнтовані на гостя. Наприклад, значна кількість готелів зараз дозволяє гостям робити замовлення на такі послуги, як обслуговування номерів, харчування в ресторані та транспорт безпосередньо через мобільний додаток.

Хоча перші системи бронювання були складними та дорогими, вони відіграли вирішальну роль у розвитку готельної індустрії. Сучасні рішення для бронювання стали доступнішими та ефективнішими, що дозволило готелям краще контролювати номерний фонд, зберігати вичерпну інформацію про гостей та підвищити загальну якість надання послуг.

По суті, системи бронювання перейшли від громіздких платформ на базі мейнфреймів до інтегрованих сучасних рішень. Вони полегшують не лише бронювання номерів, але й управління допоміжними послугами, комунікацію з гостями та підвищують рівень обслуговування — і все це при тому, що є більш доступними та економічно ефективними для впровадження готелями. Цей технологічний прогрес відіграв важливу роль в оптимізації роботи готелів та підвищенні рівня задоволеності гостей у всій галузі [4, с. 615].

Деякі з основних переваг сучасних CRS включають:

1. **Швидкість та ефективність** — дозволяють готелям/туроператорам швидко обробляти великі обсяги даних та бронювань, скорочуючи час обробки та підвищуючи якість обслуговування.
2. **Доступність** — надання можливості клієнтам здійснювати бронювання в будь-який час і в будь-якому місці за допомогою комп'ютерів, смартфонів, планшетів тощо.
3. **Зручне бронювання** — надання розширених функцій, таких як багатопараметричний пошук, порівняння цін/відгуків, вибір номерів/послуг, щоб допомогти клієнтам знайти оптимальні варіанти.
4. **Автоматизація** — автоматизація робочих процесів бронювання для представників служби підтримки клієнтів, мінімізація помилок і підвищення точності даних при одночасному скороченні витрат на персонал.

5. **Маркетингові можливості** — Сприяння цільовим маркетинговим кампаніям, персоналізованим пропозиціям та спеціальним знижкам для постійних клієнтів.

6. **Аналітика** — надання комплексних звітів та аналіз даних, які допомагають виявити закономірності, тенденції та ідеї для підвищення ефективності бізнесу.

У сучасних умовах CRS стали важливими інструментами, що дозволяють клієнтам легко бронювати, а готелям/операторам — ефективно управляти ресурсами, підвищувати прибутковість і стандарти обслуговування. Сучасні системи є відносно простими у використанні порівняно з попередніми складними версіями.

Однак, існує кілька ключових викликів:

- **Конкуренція** — оскільки з'являється багато нових готелів, існує потреба в більш досконалій CRS, щоб залишатися конкурентоспроможними у порівнянні з пропозиціями конкурентів.

- **Ризики кібербезпеки** — потенційні кібератаки на CRS можуть призвести до витоку даних і шкоди репутації готелів.

Тому для індустрії дуже важливо постійно оновлювати, захищати й надавати надійну технічну/користувацьку підтримку для CRS, щоб підтримувати надійність і довіру клієнтів [31].

У сучасному світі комп'ютерні системи бронювання (КСБ) стали необхідним інструментом для готелів і туроператорів. Вони дозволяють клієнтам здійснювати бронювання в будь-який час, з будь-якого місця і на будь-який термін. Окрім цього, КСБ допомагають готелям ефективно керувати своїми ресурсами, збільшувати прибутковість і покращувати якість обслуговування. Якщо раніше вони були складними та малодоступними для більшості людей, то сьогодні КСБ стали дуже простими й зручними у використанні, що призвело до їхньої популярності та широкого застосування.

Однак з розвитком БКГ виникли нові проблеми. Однією з них є конкуренція. З появою багатьох нових готелів виникає потреба в більш

ефективних КСБО, здатних конкурувати з іншими готелями. Існує також проблема кібератак на КСО, які можуть призвести до втрати інформації про клієнтів і негативно вплинути на репутацію готелю. Тому важливо регулярно оновлювати та вдосконалювати КСБО, забезпечувати її безпеку та надійність, надавати якісну технічну та інформаційну підтримку користувачам [31].

Можна стверджувати, що комп'ютеризовані системи бронювання (КСБ) стали незамінним елементом в індустрії гостинності та ширшому туристичному секторі. Ці системи надають клієнтам можливість зручно бронювати житло в будь-який час. Крім того, CRS дозволяють готелям і туристичним операторам ефективно управляти ресурсами, забезпечуючи при цьому точний і оперативний облік даних про бронювання.

Однак, оскільки CRS продовжують розвиватися і стають більш досконалими, вони одночасно створюють нові виклики та проблеми, які потребують швидкого й ефективного вирішення. Зростаюча складність цих платформ бронювання призводить до нових складнощів, які необхідно вирішувати на випередження.

По суті, хоча комп'ютеризовані системи бронювання стали життєво важливими інструментами, що забезпечують зручність для клієнтів, операційну ефективність і цілісність даних для індустрії гостинності та туризму, їхня прогресуюча складність також вимагає постійних зусиль для подолання труднощів, що виникають, і підтримання їхньої безперебійної функціональності з плином часу.

1.2 Категоріальний і концептуальний апарати та сучасний дослідницький ландшафт систем бронювання готелів

Концептуальна основа слугує важливим інструментом для вивчення систем бронювання готелів. Вона допомагає визначити та прояснити терміни та поняття, пов'язані з цими системами, що дозволяє краще зрозуміти їх природу і функції. Один із ключових термінів, пов'язаних із системами бронювання

готелів, - "система бронювання". Це програмне забезпечення, що надає клієнтам можливість здійснювати бронювання готельних номерів через Інтернет, телефон або інші електронні засоби. Система бронювання допомагає готелям ефективно керувати своїми ресурсами та забезпечує точний і своєчасний збір даних. [13].

Ще один важливий термін - "система управління майном" (PMS). Це програмне забезпечення дозволяє готелям контролювати різні ресурси, такі як номери, послуги харчування, транспортні послуги тощо. PMS інтегрується з системою бронювання, що дозволяє готелям ефективно управляти своїми ресурсами. [13]. Додаткові терміни, пов'язані з системами бронювання готелів, включають:

1. Категорії номерів — визначають різні типи проживання, які готель може запропонувати своїм гостям, що відрізняються за розміром, рівнем зручностей та іншими характеристиками.

2. Рейтинг готелю — система, що використовується для оцінки якості готелю на основі таких критеріїв, як розмір, сервіс, комфорт тощо.

3. Код бронювання — унікальний ідентифікатор послуги, заброньованої клієнтом у системі бронювання.

4. Номерний фонд — повний перелік номерів, які пропонує готель.

5. Інвентаризація — це процес, під час якого здійснюється збір та оновлення інформації про наявність та стан різних готельних ресурсів, таких як номери для проживання, страви та напої, транспортні послуги та інше.

6. Дистрибуція — це процес розподілу товарів і послуг, включаючи рекламу, маркетинг і продаж. У контексті систем бронювання готелів дистрибуція — це процес розподілу наявних готельних номерів між різними системами онлайн-бронювання та туроператорами.

7. Управління готелем — це система, яка включає планування, координацію та контроль діяльності готелю. У контексті систем бронювання готельний менеджмент допомагає ефективно управляти ресурсами та забезпечувати точний і своєчасний збір даних.

8. Готельна статистика — включає у себе узагальнену інформацію про різноманітні показники діяльності готелю, такі як середній дохід, кількість бронювань та інші метрики.

9. Канали дистрибуції — становлять собою різні методи, за допомогою яких клієнти можуть здійснювати бронювання готельних номерів, такі як онлайн-бронювання, телефонні дзвінки, звернення до туроператорів та інші.

10. Управління доходами — це система, яка допомагає готелям ефективно управляти ресурсами та максимізувати прибуток від кожного номера. [21].

Розуміння термінів і концепцій КСВ покращує розуміння різних процесів, що відбуваються в системах бронювання готелів, сприяє ефективному управлінню ресурсами та покращенню обслуговування клієнтів. Важливим компонентом цих систем є процес бронювання номерів, який дозволяє клієнтам забронювати номер на певний період, гарантуючи, що бажане житло буде доступне. Після бронювання клієнти отримують підтвердження з детальною інформацією про своє перебування, наприклад, дати та кількість осіб. Потім вони можуть сплатити за допомогою кредитних карток або електронних грошей. Якщо оплата не буде здійснена вчасно, готель може скасувати бронювання і запропонувати номер іншим клієнтам [14].

Життєво важливим аспектом КСВ є система моніторингу доступності номерів та їх розподілу між різними платформами онлайн-бронювання та туроператорами. Це дозволяє готелям ефективно управляти ресурсами та максимізувати дохід з кожного номера. Крім того, системи бронювання готелів можуть відстежувати різні показники ефективності, такі як кількість заброньованих номерів, середні суми чеків і витрати на рекламу, допомагаючи готелям аналізувати свою діяльність і приймати обґрунтовані управлінські рішення. Ці системи також включають інструменти для залучення нових клієнтів та утримання існуючих за допомогою програм лояльності, що пропонують

знижки та бонуси, а також маркетингових стратегій, таких як електронні розсилки та кампанії в соціальних мережах [14].

Однією з головних переваг CSB є зручність і доступність, яку він пропонує клієнтам. Системи онлайн-бронювання дозволяють клієнтам забронювати номер за лічені хвилини, не виходячи з дому, що особливо вигідно для тих, хто має обмежений час, або тих, хто перебуває в різних місцях. Крім того, ці системи дозволяють клієнтам порівнювати різні готелі та номери, щоб знайти найкращий варіант. Загалом, комп'ютерні системи бронювання необхідні в готельному бізнесі для ефективного управління ресурсами та якісного обслуговування клієнтів. Вони також надають клієнтам швидкий і простий спосіб знайти та забронювати найкраще житло.

Інтеграція з іншими системами, такими як фінансові та інформаційні системи для клієнтів, є ключовим компонентом CRS, що забезпечує готелям точний облік та ефективну обробку замовлень і запитів клієнтів. Ці системи також можуть зв'язуватися з транспортними системами для організації трансферів для клієнтів, підвищуючи зручність і лояльність. Крім того, КСР включає системи управління запасами для ефективного контролю таких ресурсів, як їжа, напої та інші предмети першої потреби [15, с. 17].

Сучасні комп'ютерні системи бронювання (CRS) є досконалими та використовуються авіакомпаніями, готелями, туристичними агентствами та іншими компаніями, що працюють у сфері туризму та гостинності. CRS забезпечують ефективний зв'язок між постачальниками послуг і клієнтами, дозволяючи швидко і зручно здійснювати онлайн-бронювання готелів, авіаквитків та інших послуг. Вони допомагають ефективно управляти бронюваннями та замовленнями.

Ключовим елементом CRS є база даних, що містить інформацію про готелі, типи номерів, ціни, наявність вільних місць, спеціальні пропозиції та інші деталі, які допомагають клієнтам приймати рішення. CRS підвищує продуктивність і ефективність бронювання та управління готелями, оптимізуючи процеси бронювання та покращуючи якість обслуговування клієнтів, що сприяє

збільшенню доходів готелів [15, с. 19]. CRS-системи можуть також включати модулі для управління запасами, формування звітів про замовлення та бронювання, впровадження програм лояльності та знижок. Вони забезпечують різні канали бронювання: телефон, електронна пошта, вебсайти та мобільні додатки. Інтеграція з іншими системами, такими як системи управління готелем та фінансового обліку, дозволяє ефективно управляти бізнесом і надавати якісне обслуговування клієнтам.

Дослідники вивчали різні аспекти систем бронювання, від технічних деталей до їхнього впливу на туристичну галузь, аналізуючи їхні складнощі, переваги та взаємодію з користувачами.

Карл-Генрі Калленбах у своїй статті "Технології в туризмі: Використання систем бронювання" дослідив технічні аспекти та їхню взаємодію з системами управління готелями та авіакомпаніями, підкресливши їхню важливість для туристичної індустрії та зручності користувачів [19].

Дослідження Пітера О'Коннора було присвячено розробці та впровадженню систем бронювання, підкреслюючи їхню ефективність у підвищенні прибутковості готелів та задоволеності клієнтів. Він підкреслив важливість оцінки ризиків і прогнозування попиту при використанні цих систем [28].

Люсі Макінтайр вивчала вплив систем бронювання на структуру та конкурентоспроможність туристичної галузі, відзначаючи їхню роль у підвищенні технологічної ефективності та прискоренні обробки замовлень [23].

Дослідники також розглянули соціальні аспекти систем бронювання, вивчаючи, як вони впливають на вибір готелів на основі фізичних, соціальних та економічних характеристик клієнтів. Вони також вивчали вплив на зниження ризиків і підвищення безпеки клієнтів. Ці дослідження сприяли розвитку і розумінню систем бронювання, а поточні дослідження спрямовані на покращення функціональності та ефективності, а також сприяння інноваціям в індустрії гостинності.

1.3 Комплексний аналіз ринку програмного забезпечення для управління готелями.

Серед численних програм для управління готелями можна виділити наступні: Hotel-2000, Hotel-Simple, Meridian-1, Rec-Soft, Deep-Pension, Lodging Touch, KEI-Hotel, Fidelio, Cenium, Nimeta [38].

Hotel-2000 - це програмне забезпечення, яке управляє процесами бронювання, резервування та оплати. Вона має можливість генерувати звіти та аналізувати дані для підвищення операційної ефективності та максимізації прибутку. Hotel-2000 відомий своїм простим інтерфейсом і легким доступом до даних [39].

Hotel-Simple - це програмне забезпечення, яке управляє процесами бронювання, резервування, оплати та звітності. Однією з її переваг є інтеграція з системами онлайн-бронювання, що збільшує продажі та покращує відносини з клієнтами. Hotel-Simple може похвалитися зручним інтерфейсом і легким налаштуванням [39].

Meridian-1 - це програмне забезпечення, яке полегшує процеси бронювання, резервування, оплати та звітності. Крім того, воно інтегрується з системами онлайн-бронювання та пропонує зручний доступ до даних. Meridian-1 також включає такі функції, як інвентаризація та контроль запасів [39].

Rek-Soft - це програмне забезпечення, призначене для управління процесами бронювання, резервування та оплати. Вона має простий інтерфейс та інтегрується з системами онлайн-бронювання, пропонуючи легкий доступ до даних та звітності [39].

Deep-Pension - це програмне забезпечення, яке управляє процесами бронювання, резервування, оплати та звітності. Воно включає в себе контроль запасів та інвентаризацію, що дозволяє більш ефективно управляти ресурсами. Deep-Pension має простий інтерфейс і забезпечує легкий доступ до даних [41].

Lodging Touch - це програмне забезпечення для управління процесами бронювання, резервування, оплати та звітності. Воно включає додаткові функції,

такі як управління запасами та інвентаризація, що сприяє збільшенню продажів і маркетингу. Lodging Touch пропонує зручний інтерфейс і легкий доступ до даних [41].

KEI-Hotel - це програмне забезпечення для управління бронюванням, резервуванням, платежами та звітністю. Воно включає контроль запасів та інвентаризацію та інтегрується з системами онлайн-бронювання. KEI-Hotel відомий своїм зручним інтерфейсом і простим налаштуванням [41].

Fidelio - це програмне забезпечення для управління готелем, яке управляє бронюванням, платежами та звітністю. Вона також включає управління запасами та маркетингову підтримку, інтегрується з системами онлайн-бронювання та безпеки. Інтерфейс зручний та інтуїтивно зрозумілий [38].

Senium - це програмне забезпечення, яке обробляє бронювання, резервування, платежі та звітність. Воно пропонує додаткові функції, такі як управління запасами, маркетингова підтримка, інтеграція з системами онлайн-бронювання та безпеки. Senium відомий своїм зручним інтерфейсом [38].

Nimeta - це програмне забезпечення для управління готелем, яке управляє бронюванням, платежами та звітністю. Вона також контролює запаси та інвентар і інтегрується з системами онлайн-бронювання. Nimeta має простий у використанні інтерфейс і легко налаштовується [38].

Управління готелем може бути складним завданням, особливо для великих готелів з великою кількістю номерів і персоналу. Програмне забезпечення для управління готелем може спростити цей процес завдяки ефективному управлінню бронюванням, платежами, інвентаризацією та запасами. Перш ніж обрати програмне забезпечення, важливо проаналізувати потреби вашого готелю та порівняти функціональні можливості різних рішень.

Oracle Hospitality пропонує комплексне рішення для управління бронюванням, платежами, інвентаризацією та запасами, а також інструменти для аналізу даних та звітності [40].

Cloudbeds - це онлайн-сервіс, що надає управлінські рішення для готелів будь-якого розміру. Він пропонує інструменти для управління бронюванням,

платежами, інвентаризацією, запасами, аналізом даних і звітністю, підтримує кілька мов [40].

SiteMinder спеціалізується на послугах онлайн-управління готелями, надаючи інструменти для управління бронюванням, платежами, звітністю, а також для збільшення кількості бронювань та управління тарифами [40].

Guestline - це онлайн-сервіс, що пропонує рішення для готелів будь-якого розміру, включаючи інструменти для управління бронюванням, оплатою, інвентаризацією та запасами, а також аналіз даних і звітність. Підтримує кілька мов [41].

Hotelogix - онлайн-сервіс, що пропонує рішення для готелів будь-якого розміру, включаючи інструменти для управління бронюванням, платежами, інвентаризацією та запасами, а також для аналізу даних, звітності, маркетингу та управління клієнтами [41].

RoomKeyPMS - це локальне програмне забезпечення для готелів будь-якого розміру, що надає інструменти для управління бронюваннями, платежами, інвентарем та активами, а також для аналізу даних і звітності. Воно легко інтегрується з іншим локальним готельним програмним забезпеченням [38].

Frontdesk Anywhere - хмарний сервіс для готелів будь-якого розміру, що пропонує інструменти для управління бронюванням, платежами, інвентаризацією, запасами, аналізом даних, звітністю, маркетингом та управлінням клієнтами [38].

Cloudbeds пропонує хмарні рішення для управління готелем для готелів будь-якого розміру, включаючи бронювання, платежі, інвентаризацію, управління продажами, аналіз даних, звітність, маркетинг та інструменти управління клієнтами [41].

eZee Technosys пропонує хмарні рішення для готелів різного розміру, включаючи бронювання, платежі, інвентаризацію, управління продажами, аналіз даних, звітність, маркетинг, управління клієнтською базою та автоматизоване обслуговування гостей [41].

Clock Software надає хмарні рішення для управління готелем для готелів будь-якого розміру, включаючи бронювання, платежі, інвентаризацію, управління запасами, аналіз даних, звітність, маркетинг, управління клієнтською базою та автоматизоване обслуговування гостей [40].

Кожен постачальник має свої переваги та недоліки, тому важливо розуміти їхні функціональні можливості та вартість перед тим, як обирати програмне забезпечення. Використання програмного забезпечення для управління готелем допомагає автоматизувати процеси та підвищити ефективність управління. Ринок такого програмного забезпечення розширюється завдяки таким тенденціям, як поширення хмарних технологій, інтеграція з іншими системами та покращення якості обслуговування гостей.

Ринок програмного забезпечення для управління готелем постійно зростає, оскільки все більше готелів впроваджують автоматизовані системи управління, що призводить до постійного розвитку та вдосконалення програмних продуктів, пропонуючи широкі можливості та нові функції [41].

Основною тенденцією є зростання популярності хмарних технологій. Хмарні рішення дозволяють управляти готелем з будь-якого місця, де є доступ до Інтернету, і забезпечують високу безпеку даних, оскільки вони зберігаються на захищених серверах. Іншою тенденцією є інтеграція програмного забезпечення для управління готелем з іншими системами, такими як системи контролю доступу або електронні системи замовлення їжі та напоїв, що дозволяє автоматизувати більше процесів і підвищити ефективність. З'являються нові функції та інструменти для покращення досвіду гостей, такі як мобільні додатки для замовлення готельних послуг або спілкування з персоналом [41].

Загалом, технологічний прогрес і зростаюча популярність автоматизації процесів у готельній індустрії стимулюють розвиток ринку програмного забезпечення для управління готелями. Перспективи ринку є позитивними, оскільки все більше готелів переходять на автоматизовані системи управління, прагнучи вдосконалити свої процеси та підвищити якість обслуговування гостей [38].

Висновок до розділу 1

У розділі 1 розглянуто різні системи бронювання в готельному бізнесі, їхні переваги та недоліки. Деякі з цих систем можуть бути складними у використанні, що може мати негативний вплив на бізнес, особливо якщо клієнти не можуть знайти потрібну їм інформацію або здійснити бронювання через систему. Існує також ризик погіршення репутації готелю в разі виникнення технічних проблем або помилок, що може призвести до незадоволення клієнтів. І останнє, але не менш важливе питання — безпека персональних даних клієнтів. Клієнти надають особисту інформацію для здійснення бронювання, яка повинна бути захищена від несанкціонованого доступу та зловживань. Тому перед тим, як обрати систему бронювання, готель повинен переконатися, що вона має адекватні заходи захисту даних і відповідає вимогам законодавства про захист персональних даних.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

2.1 Розуміння особливостей готельного бізнесу та автоматизованих систем управління готелем

Одним зі значних зрушень, що спостерігаються в готельній індустрії, є зростаюча прихильність до екологічно чистих помешкань. Нині підвищена увага до екологічної стійкості змушує готелі відповідати цим уподобанням. Численні заклади використовують відновлювані джерела енергії, займаються переробленням відходів та пропонують органічні страви. Крім того, помітно зросла популярність бутик-готелів і хостелів, що характеризуються затишною атмосферою та індивідуальним підходом до гостей. Зазвичай розташовані в центральних або туристичних районах, ці заклади надають гостям можливість зануритися в місцеву культуру і традиції. Інтеграція цифрових технологій також набирає обертів у сфері гостинності. Багато готелів пропонують такі зручності, як онлайн-реєстрація, мобільні додатки для спілкування між гостями та персоналом, електронні системи доступу до номерів, а також інші інноваційні рішення. Ці нововведення підвищують зручність для гостей, одночасно зменшуючи навантаження на персонал готелю [2, с. 120].

Щобільше, еволюція готельної індустрії нерозривно пов'язана з постійним вдосконаленням послуг та їхніх стандартів. Готелі намагаються задовольнити різноманітні потреби своїх клієнтів, пропонуючи широкий спектр зручностей — від безкоштовного Wi-Fi та сніданку до розкішних спа-центрів та відомих ресторанів. Паралельно з цим змінюється парадигма вподобань щодо подорожей та відпочинку, зростає схильність до активного відпочинку на свіжому повітрі та вивчення нішевих сегментів туризму, таких як екотуризм та гастрономічні враження [1, с. 47].

Автоматизація стає ключовим трендом в еволюції готельної індустрії. Зокрема, в рамках спільних зусиль, спрямованих на підвищення ефективності та скорочення витрат, автоматизація стала наріжним каменем стратегії. Спочатку ініціативи з автоматизації охоплювали впровадження комп'ютерних технологій для ведення рахунків клієнтів і бронювання номерів. Згодом інтеграція систем електронних ключів впорядкувала операції та звела до мінімуму помилки. Подальші кроки були зроблені з розгортанням програмного забезпечення для управління готелем, що впорядкувало різні рутинні процеси. Паралельно з цим готелі впроваджували електронні платіжні системи, що дозволило здійснювати прямі транзакції з банківських рахунків або кредитних карток клієнтів [17].

Сучасний ландшафт свідчить про глибокий вплив мобільних технологій на автоматизацію готелів. Зараз готелі пропонують гостям додатки, що полегшують бронювання, запити на послуги, спілкування з персоналом та управління електронними ключами. Ці мобільні рішення спрощують доступ гостей до готельних зручностей, надаючи їм інформацію в режимі реального часу про наявні об'єкти та послуги. Крім того, автоматизація в готельному бізнесі покращує процеси управління та взаємодію з гостями. Наприклад, автоматизовані системи управління номерним фондом надають інформацію про стан номерів у режимі реального часу, сприяють швидкому реагуванню на запити гостей і посилюють заходи безпеки за допомогою систем контролю доступу [2, с. 121].

Безсумнівно, автоматизація готелів є основою конкурентоспроможності та операційної ефективності на ринку. Вона дозволяє готелям розширювати клієнтську базу та збільшувати доходи за допомогою електронних платформ бронювання та онлайн-промоушенів. Крім того, ініціативи з автоматизації підвищують якість обслуговування та зменшують витрати ресурсів, що є невід'ємною складовою розвитку готельного бізнесу. Таким чином, відсутність автоматизації може перешкоджати перспективному зростанню та життєздатності готелів у майбутньому [32, с. 1].

Автоматизація, що характеризується впровадженням технологій і програмного забезпечення для заміни ручної праці та впорядкування рутинних завдань, пронизує різні аспекти індустрії гостинності, охоплюючи процеси від бронювання номерів до фінансового управління та обслуговування гостей [1, с. 49].

У контексті готельної діяльності бронювання є ключовим аспектом, що полегшує бронювання номерів за допомогою різних каналів, таких як онлайн-платформи, телефонні дзвінки або особисті візити. Як правило, бронювання передбачає внесення депозиту або гарантії, що забезпечує певний потік доходу для готелю та зменшує ймовірність скасування бронювання [1, с. 49].

Автоматизація та бронювання синергійно поєднуються в готельній індустрії, забезпечуючи впорядковане бронювання номерів, фінансовий контроль та надання послуг преміумкласу. Автоматизовані системи бронювання дають можливість гостям бронювати номери онлайн, вказуючи дати заїзду/виїзду, вподобання щодо номера та способи оплати. Ці системи автоматично обробляють бронювання та платежі, пропонуючи оновлення інформації про наявність вільних номерів та ціни в режимі реального часу. Крім того, розширені функції, такі як відстеження історії бронювання та аналітика продажів, дають можливість готелям прогнозувати попит та ефективно управляти фінансовими ресурсами [11, с. 1867].

Автоматизовані системи управління готелями втілюють сучасний підхід до управління готельним бізнесом, підвищуючи операційну ефективність, прибутковість і задоволеність гостей. Центральним елементом цих систем є платформа бронювання, що забезпечує безперешкодне бронювання номерів як онлайн, так і телефоном [17].

Крім того, інтеграція систем управління готелями з платформами управління ресторанами дозволяє гостям замовляти страви через телевізор у номері та здійснювати оплату через систему бронювання [35, с. 149]. Впровадження автоматизованих систем управління готелями підкреслює їхню

незамінну роль у сучасному ландшафті гостинності, впорядковуючи операції, підвищуючи ефективність і покращуючи досвід гостей.

Важливість автоматизованих систем управління полягає в тому, що вони спрощують і прискорюють виконання рутинних завдань, таких як бронювання та обробка платежів, тим самим зменшуючи навантаження на персонал готелю і порт'є. Як наслідок, готелі можуть надавати більш якісні послуги, прикладом чого є автоматизована реєстрація, яка прискорює прибуття гостей та видачу ключів від номерів [11, с. 1880].

Крім того, автоматизовані системи управління сприяють підвищенню прибутковості завдяки оптимізації цін на номери на основі динаміки попиту та сезонних коливань, а також скороченню витрат на персонал і рекламу [1, с. 49]. Не менш важливим є посилення заходів безпеки та контролю, чому сприяють такі засоби, як системи контролю доступу та відеоспостереження [17].

Підсумовуючи, можна сказати, що глибокий вплив автоматизованих систем управління на готельну індустрію проявляється у підвищенні якості надання послуг, збільшенні доходів і посиленні безпеки в готельних приміщеннях.

2.2 Класифікація сучасних систем бронювання в готельному бізнесі

Категоризація сучасних систем бронювання готелів є ключовим аспектом індустрії гостинності, що полегшує онлайн-бронювання номерів і послуг та впорядковує обов'язки персоналу [5, с. 151].

Перша класифікація залежить від типу готелю. Системи бронювання, розроблені для готельних мереж, дозволяють клієнтам бронювати номери через всю мережу, тоді як системи, розроблені для незалежних готелів, адаптовані до пропозицій конкретних окремих закладів.

Другий критерій класифікації стосується способу доступу. У той час як вебсайти залишаються повсюдними, мобільні додатки набувають все більшої

популярності. Крім того, важливу роль відіграють системи, що пропонуються через туристичні агенції, такі як Expedia або Booking.com.

Третя категорія розмежовує системи на основі функціональності. Базові системи забезпечують стандартне бронювання, тоді як просунуті можуть похвалитися додатковими функціями, що підвищують зручність для клієнтів. Дисконтні системи надають відвідувачам можливість заощадити на бронюванні.

Нарешті, системи можна диференціювати за масштабом. Системи бронювання на місці надають послуги після прибуття, тоді як онлайн-системи пропонують зручність бронювання віддалено, ефективно і зручно.

Кожен тип системи бронювання має свої переваги та недоліки. Наприклад, системи бронювання готельних мереж забезпечують зручність бронювання номерів у різних об'єктах мережі, але можуть не охоплювати об'єкти за межами мережі. Вебсайти зазвичай пропонують широкий вибір варіантів, тоді як мобільні додатки часто мають більш зручний інтерфейс для швидкого бронювання. Загалом, системи бронювання спрощують процес бронювання, що робить їх важливими інструментами для готелів, які допомагають керувати бронюванням і збільшують дохід. Вибір конкретної системи бронювання залежить від потреб клієнтської бази та операційних можливостей готелю.

Крім того, успішне використання систем бронювання в готелях вимагає уваги до кількох факторів:

1. Інтеграція з іншими системами управління: Безперешкодна інтеграція з системами управління номерним фондом, контролю доступу та фінансового обліку є обов'язковою.

2. Маркетинг і реклама: Ефективна реклама необхідна для залучення клієнтів і стимулювання попиту на системи бронювання.

3. Навчання персоналу: Належна підготовка забезпечує навички користування системою та розуміння її можливостей і обмежень [5, с. 155].

В індустрії гостинності сучасні системи бронювання відіграють ключову роль в управлінні бронюванням і забезпеченні операційної ефективності. Вибір системи бронювання відповідно до потреб клієнтів і можливостей готелю має

вирішальне значення. Успішне впровадження вимагає інтеграції з іншими системами управління, ефективних маркетингових стратегій і всебічного навчання персоналу.

Тепер заглибмось в деякі відомі та широко використовувані системи бронювання в готельному бізнесі. По-перше, це система бронювання Amadeus, одна з найвідоміших і найпоширеніших у галузі. Розроблена компанією Amadeus IT Group у 1987 році, вона спочатку обслуговувала бронювання авіаквитків, а потім розширилася до бронювання готелів та інших послуг [42].

Система Amadeus має кілька ключових особливостей:

1. Бронювання готелів: Amadeus дозволяє клієнтам бронювати номери в готелях онлайн або через туристичних агентів, пропонуючи широкий вибір варіантів залежно від комфорту та місця розташування.
2. Бронювання авіаквитків: Система полегшує бронювання авіаквитків на різноманітні міжнародні рейси.
3. Організація туристичних пакетів: Amadeus дозволяє створювати туристичні пакети, що включають номери в готелях, авіаквитки та додаткові послуги.
4. Управління замовленнями: Система пропонує ефективне управління замовленнями, що дозволяє змінювати та скасовувати бронювання.
5. Доступ до глобальної бази даних: Amadeus надає доступ до глобальної бази даних готелів та авіаквитків, спрощуючи процеси пошуку та бронювання [42].

Крім того, система Amadeus має ряд важливих переваг:

1. Комплексні можливості: Amadeus дозволяє здійснювати бронювання готелів та авіаквитків по всьому світу, а також створювати різноманітні туристичні пакети.
2. Висока надійність: Система відрізняється надійністю та стабільністю, забезпечуючи безпеку бронювання та платіжних операцій.

3. Гнучкість: Користувачі можуть налаштовувати параметри пошуку та бронювання відповідно до своїх уподобань.

4. Зручний інтерфейс: Amadeus має зрозумілий інтерфейс, що сприяє швидкому пошуку та бронюванню послуг.

5. Високий рівень підтримки: Система забезпечує надійну підтримку клієнтів і партнерів, допомагаючи ефективно розв'язати проблеми [42].

Система Amadeus вирізняється безперешкодною інтеграцією з іншими програмами та системами, що спрощує процеси бронювання та продажу для готелів і туристичних агентств. Однак її висока вартість може створити проблеми з доступністю для деяких малих і середніх готелів. Проте, Amadeus залишається потужним і надійним інструментом для бронювання готельних номерів та послуг. Перед впровадженням системи рекомендується ретельно зважити її вартість, необхідність для бізнесу та вивчити альтернативні системи. Крім того, важливо зазначити, що Amadeus в першу чергу обслуговує туристичний сектор і може не повністю задовольнити потреби інших підприємств, таких як бронювання конференц-залів або автомобілів [42].

Іншою відомою системою у сфері бронювання готелів та туристичних послуг є система Galileo, розроблена компанією Travelport. Ця хмарна система пропонує доступ до широкого спектра готелів та послуг по всьому світу, включаючи авіаквитки, оренду автомобілів та круїзи [43]. Galileo має зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, що робить її доступною навіть для користувачів без спеціальної підготовки. Крім того, висока надійність і безпека даних підвищують її привабливість для компаній. Однак вартість Galileo може бути надто високою для невеликих готелів та туристичних компаній з обмеженим бюджетом. Крім того, вона не завжди може повністю задовольнити різноманітні потреби користувачів. Попри ці міркування, простота використання Galileo доповнюється надійним обслуговуванням клієнтів і широким спектром послуг [43].

Порівняно з Amadeus, Galileo може пропонувати меншу функціональність, але її зручний інтерфейс врівноважується якісним обслуговуванням клієнтів і

широким спектром послуг, включаючи навчання та консультування. Однак, Galileo, як і будь-яка інша система бронювання, може зіткнутися з технічними проблемами, такими як нестабільність мережі та неточності даних [43].

Worldspan, відома система гостинності та подорожей, пропонує широкий спектр послуг, включаючи інформацію про авіакомпанії, готелі та компанії з прокату автомобілів по всьому світу. Заснована в США в 1990 році та належить компанії Travelport, Worldspan має простий і зручний інтерфейс, а також детальну інформацію про готелі, щоб допомогти користувачам зробити обґрунтований вибір при бронюванні. Всупереч своїм перевагам, Worldspan може бути менш доступним для невеликих готелів і туристичних агентств. Також повідомлялося про технічні проблеми, такі як нестабільність мережі та низька швидкість роботи системи. Однак, здатність Worldspan інтегруватися з іншими системами та технологіями підвищує ефективність управління даними й ресурсами [45].

Sabre, створена в 1960-х роках для продажу авіаквитків, а згодом розширена до бронювання готелів та інших туристичних послуг, є ще однією помітною системою в індустрії гостинності та подорожей. Відома своїми можливостями інтеграції з глобальними системами дистрибуції (GDS) та онлайн-тревел-агентствами (OTA), Sabre пропонує широкий вибір готелів та житла по всьому світу, а також різноманітні послуги, такі як програми винагород та промоакція. Хоча Sabre може похвалитися широкими функціональними можливостями, її користувацький інтерфейс може створювати проблеми для недосвідчених користувачів або тих, хто не знайомий з подібними системами. Попри ці потенційні перешкоди, Sabre є яскравим прикладом успішних технологічних інновацій у сфері гостинності та туризму, відіграючи вирішальну роль в оптимізації управління ресурсами та надання послуг [44].

2.3 Особливості онлайн-бронювання готельних послуг

Онлайн-бронювання готельних послуг стало фундаментальним аспектом готельного бізнесу. Провідні сервіси, такі як Booking.com, Expedia, Agoda, Hotels.com та Airbnb, надають різні можливості, зокрема

1. Перегляд доступних номерів та їхніх характеристик.
2. Вибір номерів відповідно до своїх уподобань.
3. Бронювання номерів онлайн або іншими доступними способами.
4. Бронювання номерів на певний термін з можливістю гнучкого коригування тривалості перебування.
5. Отримання підтверджень бронювання з детальною інформацією про ціни, умови та політику ануляції.
6. Можливість оплати номерів онлайн або під час заїзду

Ці системи пропонують клієнтам зручність і безпеку, дозволяючи їм планувати свої подорожі заздалегідь, бронювати номери з будь-якої точки світу та отримувати доступ до вичерпної інформації про готелі та їхні зручності. Онлайн-платформи також пропонують розширені функціональні можливості, такі як фільтри пошуку, можливість залишати відгуки та рейтинги готелів, які спрощують процес прийняття рішень для інших користувачів. Хоча системи бронювання готелів мають свої недоліки, такі як можливість помилок при бронюванні або непорозуміння щодо умов, вони залишаються надзвичайно важливим компонентом готельного бізнесу. Ці системи забезпечують зручність і безпеку для клієнтів, а також допомагають готелям планувати свої послуги та доходи [26]. Отже, якщо ви шукаєте житло в готелі, використовуйте системи бронювання та резервування, щоб забезпечити максимальний комфорт і безпеку під час вашої подорожі.

Системи бронювання є незамінним інструментом для індустрії гостинності, що слугує наріжним каменем бізнес-операцій. Ці системи дозволяють готелям ефективно управляти своїми ресурсами, залучати нових клієнтів і надавати першокласні послуги. Крім того, вони допомагають готелям максимізувати ефективність і рентабельність, автоматизуючи процедури бронювання та реєстрації гостей. Для мандрівників системи бронювання готелів

спрощують планування подорожей і забезпечують комфортне та безпечне перебування. Сервіси онлайн-бронювання полегшують процес пошуку та бронювання відповідного житла, тим самим заощаджуючи час та енергію мандрівників. Однією з найпопулярніших платформ для бронювання готелів є Booking.com [Додаток А]. Ця платформа дозволяє туристам шукати та бронювати житло по всьому світу, обираючи номери, які відповідають їхнім уподобанням і бюджету, і навіть організовувати додаткові послуги, такі як трансфер або оренда автомобіля. Для готелів Booking.com слугує засобом залучення нових клієнтів, збільшення загального доходу та оптимізації використання ресурсів [26].

Ще однією популярною системою бронювання є Expedia. Ця онлайн-платформа дозволяє туристам бронювати не лише готелі, але й авіаквитки, оренду автомобілів та інші послуги, що забезпечують повний туристичний пакет. Для готелів Expedia дозволяє залучати клієнтів з різних країн і регіонів, забезпечувати стабільний потік бронювань і підвищувати свою міжнародну популярність [27].

Усі системи бронювання готелів мають свої особливості та переваги як для готелів, так і для туристів. Однак, незалежно від обраної платформи, системи бронювання дозволяють туристам забезпечити комфортне та безпечне перебування, а готелям — ефективно використовувати свої ресурси. Розглянемо детальніше систему бронювання Booking.com.

Booking.com - це онлайн-платформа, яка дозволяє бронювати готельні послуги по всьому світу. Ця система бронювання вважається однією з найпопулярніших та найефективніших на туристичному ринку [Додаток Б]. Завдяки Booking.com мандрівники можуть легко та швидко знайти готелі, які відповідають їхнім потребам та бюджету. Він простий і зручний у використанні, що зумовило його широку популярність серед різних груп користувачів.

Щоб скористатися послугами Booking.com, користувачі повинні зареєструватися на сайті та ввести дані про свою подорож, такі як дати та місцезнаходження. Система надає доступні готелі та номери на обраний період.

Однією з ключових переваг Booking.com є можливість порівнювати ціни та послуги різних готелів, що дозволяє користувачам знайти найдоступніший варіант для своєї подорожі. Користувачі також можуть прочитати відгуки реальних клієнтів про готелі та номери, що допомагає їм прийняти правильне рішення [26].

Для готелів, які співпрацюють з Booking.com, ця система бронювання є ефективним інструментом для залучення нових клієнтів і підвищення популярності на туристичному ринку. Завдяки Booking.com готелі можуть розширити свою клієнтську базу та забезпечити стабільний потік бронювань, що призводить до збільшення їхніх доходів. Щоб досягти успіху в цій системі бронювання, готелі повинні надавати актуальну інформацію про свої послуги, реагувати на відгуки клієнтів і своєчасно відповідати на запитання через систему бронювання. Для мандрівників, які користуються сайтом Booking.com, ретельне вивчення деталей бронювання та своєчасне виконання необхідних дій є надзвичайно важливими. Щоб уникнути неприємних сюрпризів, доцільно ознайомитися з умовами та правилами бронювання, а також політикою скасування бронювання. Загалом, Booking.com слугує зручним інструментом як для мандрівників, так і для готелів, сприяючи легкому та швидкому бронюванню готелів по всьому світу. Ця платформа приносить користь готелям, дозволяючи їм залучати нових клієнтів і покращувати свою репутацію. Вона також приносить користь мандрівникам, надаючи їм оптимальні варіанти житла для їхніх подорожей і гарантуючи, що вони отримають якісний сервіс за розумними цінами.

Що стосується шифрування умов бронювання та готельних послуг, то це життєво важливий аспект захисту конфіденційної інформації, такої як персональні дані та транзакції. Протокол Secure Sockets Layer (SSL) є основним методом шифрування, який забезпечує безпечну передачу даних між сайтом і клієнтом. Крім того, для захисту конфіденційної інформації використовуються інші методи шифрування, такі як Transport Layer Security (TLS) і Pretty Good Privacy (PGP).

Готелі та інші заклади гостинності використовують методи шифрування для захисту конфіденційних даних клієнтів, таких як дані кредитних карток і фінансові записи. Така практика не лише посилює захист конфіденційної інформації гостей, але й сприяє підвищенню репутації готелю та залученню нових клієнтів. Однак важливо розуміти, що саме по собі шифрування не гарантує абсолютної безпеки, а лише знижує ризик витоку даних. Тому готелі повинні доповнювати шифрування іншими заходами безпеки, такими як регулярне оновлення програмного забезпечення та проактивне сканування загроз, щоб посилити свій захист від потенційних кіберзагроз. Такий комплексний підхід має вирішальне значення для збереження довіри клієнтів і зміцнення репутації готелю.

Платформа бронювання Booking.com використовує шифрування для захисту конфіденційності користувачів і пропонує різні функції для спрощення процесу бронювання. Користувачі можуть шукати готелі за різними критеріями, такими як місце розташування, ціна та зірковість, що дозволяє їм знайти найкращий варіант, який відповідає їхнім вимогам. Крім того, користувачі можуть ознайомитися з відгуками та оцінками інших гостей, що допомагає приймати обґрунтовані рішення при виборі готелю [26].

Для готелів Booking.com слугує потужним маркетинговим та рекламним інструментом, що дозволяє їм демонструвати свої послуги, ціни та доступні номери потенційним клієнтам. Це дозволяє їм залучати нових клієнтів та ефективно розширювати свій бізнес. Однак Booking.com не є єдиним засобом для бронювання готельних послуг, оскільки клієнти також можуть безпосередньо звертатися до готелів, а готелі використовують інші системи бронювання [26].

Щоб гарантувати максимальний комфорт і зручність для гостей, готелі не повинні покладатися виключно на систему бронювання, а повинні також використовувати інші інструменти та платформи для оптимізації процесу бронювання. Крім того, щоб гарантувати найвищий рівень безпеки та конфіденційності даних клієнтів, готелі повинні впроваджувати не лише шифрування, але й інші надійні заходи інформаційної безпеки. Наприклад,

першорядне значення має захист мережі Wi-Fi в готелі та надання першокласної технічної підтримки користувачам платформи бронювання. Вищезгаданий процес може відрізнятись в різних готелях, але, як правило, він складається з декількох етапів.

Перший крок — знайти готель і вибрати номер, що можна зробити через різні платформи, такі як Booking, Airbnb, Expedia та інші. Ці ресурси пропонують безліч варіантів готелів, де можна порівняти ціни та почитати відгуки клієнтів. Також можна відвідати офіційний сайт готелю, щоб перевірити наявність вільних номерів, їхній опис, фотографії та ціни [25].

Другий етап процесу — бронювання номера. Для цього клієнт заповнює форму на сайті готелю або на платформі бронювання. У цій формі потрібно вказати такі дані, як кількість осіб, дати проживання, бажаний тип номера та іншу необхідну інформацію. Після заповнення форми клієнт переходить до оплати за номер, яку можна здійснити за допомогою банківської картки або електронного гаманця.

На третьому етапі, після успішного завершення платежу, клієнт отримує підтвердження бронювання. Це підтвердження зазвичай надсилається електронною поштою або доступне в особистому кабінеті на платформі готелю. Воно містить основні деталі, такі як інформація про номер, дати проживання, ціни та правила готелю.

На четвертому етапі, після прибуття в готель, клієнт переходить до реєстрації. На стійці реєстрації він пред'являє свої реєстраційні документи, зазвичай паспорт або інший документ, що посвідчує особу. Після завершення процесу реєстрації клієнт отримує ключ від номера та ознайомлюється з правилами проживання в готелі. При виїзді клієнт повинен повернути ключ від номера та сплатити всі рахунки за додаткові послуги, якими він скористався під час перебування в готелі. Вкрай важливо, щоб дані, внесені в форму бронювання, були точними, оскільки помилки у зазначенні дат проживання або кількості гостей можуть призвести до плутанини при бронюванні номера в готелі. Ознайомлення з правилами та умовами готелю також має вирішальне значення,

щоб уникнути будь-яких несподіваних сюрпризів. Загалом, онлайн-бронювання готелів — це швидкий і зручний спосіб забезпечити собі комфортне проживання. Багато готелів та платформ для бронювання надають знижки та промокоди, що дозволяє споживачам заощадити гроші на бронюванні. Крім того, споживачі можуть обрати туроператорів, які пропонують комплексні тури, що включають бронювання готелів та інші послуги. Однак вибір надійного туроператора та ретельне ознайомлення з умовами та положеннями є важливими кроками.

Насамкінець, щоб забезпечити безпечне та приємне перебування в готелі, а також уникнути потенційних проблем під час бронювання та реєстрації, вкрай важливо приділити достатньо часу та зусиль ретельному прочитанню та розумінню всіх умов та положень.

Висновок до розділу 2

Індустрія гостинності — одна з найбільш швидкозростаючих галузей у світі, яка за останні десятиліття відзначилася значними досягненнями та вдосконаленнями. Ці зміни призвели до підвищення доступності та комфорту для відвідувачів. Цей прогрес значною мірою зумовлений зростаючими показниками світового туризму. Люди шукають притулку в секторі гостинності, знаходячи розраду в перспективі комфортного перебування, оскільки вони прагнуть відпочити від роботи та щоденних стресів.

У розділі було розглянуто інтеграцію систем бронювання з різними іншими платформами, включаючи системи управління готелями, фінансові структури та системи збору даних про клієнтів. Також було проаналізовано вплив сучасних технологій, таких як штучний інтелект і блокчейн, на ефективність роботи готелів. Було визначено нові тенденції в готельному бізнесі, а також найбільш надійні та широко використовувані системи бронювання, що застосовуються багатьма закладами.

Проведено комплексний аналіз систем бронювання в готельному бізнесі та їхнього впливу на бізнес-процеси, якість обслуговування та залучення клієнтів, що дозволило сформуванню систематизований огляд. Висновки цього дослідження можуть бути цінними для готелів, які прагнуть вдосконалити свої системи бронювання та забезпечити винятковий рівень обслуговування для своїх клієнтів.

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ "НАДІЯ"

3.1 Визначення проблем із сучасними системами бронювання в готелі "Надія"

Готель "Надія" в Івано-Франківську користується високою репутацією в регіоні. У цьому дослідженні буде проаналізовано технічну експлуатацію та систему бронювання готелю з метою виявлення потенційних проблем. Останнім часом гості повідомляють про труднощі з технічною підтримкою, що негативно впливає на якість обслуговування та задоволеність. Основною проблемою є нестача кваліфікованого персоналу технічної підтримки. Гості відзначили, що персонал часто не може ефективно діагностувати та розв'язувати проблеми, що призводить до затримок та незручностей. Крім того, відсутність технічної підтримки в неробочий час створює проблеми, коли питання виникають пізно ввечері або вночі. [Додаток В]

Ще однією проблемою є застаріле обладнання. Гості помітили, що деяке готельне обладнання більше не підтримується виробником, не обслуговується або є застарілим з інших причин. Це ускладнює розв'язання проблем технічною підтримкою, часто вимагаючи заміни обладнання, що може бути тривалим і дорогим процесом [8]. Гості також відзначали нестачу персоналу технічної підтримки, що призводить до тривалого очікування на допомогу. Швидка заміна несправного обладнання може змусити гостей терпіти неоптимальні умови, що погіршує їхній загальний досвід і впливає на репутацію готелю.

Гості також повідомляли про недоліки інфраструктури, такі як часті проблеми з електропостачанням, що призводять до вимкнення світла в номерах, а також низька якість Wi-Fi та Інтернету, що перешкоджає їхній здатності ефективно працювати або спілкуватися. Крім того, є занепокоєння щодо

стандартів безпеки в готелі. Деякі гості відзначали, що замки в номерах можуть бути недостатньо якісними або не зачинятися належним чином, що ставить під загрозу безпеку їхніх речей.

Деякі гості також відзначають відсутність пожежної сигналізації або вогнегасників у номерах, що викликає значні занепокоєння щодо безпеки. Ці технічні недоліки можуть суттєво знизити якість обслуговування та загальний досвід гостей. Для розв'язання цих проблем необхідно підвищити кваліфікацію персоналу технічної підтримки, забезпечити відповідність обладнання та інфраструктури необхідним стандартам, а також підтримувати належні стандарти безпеки для гостей [29, с. 64].

Питання безпеки є ще однією важливою проблемою. Деякі гості відзначали, що двері номерів не замикаються належним чином, що ставить під загрозу особисту безпеку та безпеку речей. Відсутність сейфів або безпечних місць для зберігання цінностей у деяких номерах підвищує ризик крадіжки. Крім того, гості висловлювали занепокоєння щодо стандартів конфіденційності та безпеки даних, зазначаючи, що персональні дані, включаючи адреси, номери телефонів та кредитну інформацію, зберігаються без належного захисту, що потенційно може призвести до крадіжки даних та шахрайства. Також було висловлено занепокоєння щодо безпеки Wi-Fi мережі готелю, оскільки вона може бути вразливою до хакерських атак, що може призвести до крадіжки особистих даних та шахрайства з кредитними картками.

Вкрай важливо вирішити існуючі проблеми безпеки даних та конфіденційності, щоб уникнути значних труднощів для гостей. Наш аналіз буде зосереджений на системі бронювання готелю, яка часто не відповідає потребам готелю та його клієнтів [24]. Недостатня функціональність системи спричиняє труднощі при бронюванні та негативно впливає на досвід гостей.

Суттєвим недоліком системи бронювання готелів є її недостатня зручність для користувача та недостатня кількість опцій для зручності. Наприклад, система може не дозволяти користувачеві обрати номер з вікном або без нього, а також вид на вулицю чи внутрішній двір [24]. Крім того, система може не сприяти

бронюванню додаткових послуг, таких як трансфер або екскурсії, безпосередньо через систему.

Одним із суттєвих недоліків системи бронювання готелів є її недостатня зручність для користувача та недостатня кількість опцій для зручності. Наприклад, система може не дозволяти користувачеві обрати номер з вікном чи без нього, або ж обрати вид на вулицю чи внутрішній двір [24]. Крім того, система може не сприяти бронюванню додаткових послуг, таких як трансфер або екскурсії, безпосередньо через систему.

Недостатня функціональність системи бронювання створює незручності для гостей і потенційно призводить до втрати клієнтів. Готель повинен забезпечити максимальну зручність і задоволеність своїх клієнтів. Оновлення та модернізація системи бронювання з використанням нових технологій та програмного забезпечення може покращити функціональність та краще задовольнити потреби гостей. Наприклад, корисною буде інтеграція системи з опціями бронювання трансферу з аеропорту, оренди авто чи екскурсій містом. Також доцільно провести опитування клієнтів, щоб зібрати їхні потреби та пропозиції щодо покращення.

З часом готель "Надія" зіткнувся з труднощами у використанні системи як з погляду клієнтів, так і з точки зору співробітників. Складність і заплутаність системи може призвести до того, що клієнти не зможуть знайти потрібну їм інформацію або отримають застарілу інформацію. Співробітники також можуть витратити значну кількість часу на вивчення системи та пошук необхідної інформації, що може призвести до затримок в обслуговуванні та негативно вплинути на репутацію готелю. Крім того, значною проблемою є відсутність сумісності з мобільними пристроями, оскільки доступ до інформації та послуг з мобільних пристроїв має вирішальне значення в сучасну епоху. Відсутність мобільної підтримки в системі бронювання може негативно вплинути на задоволеність клієнтів і репутацію готелю, оскільки дослідження показали, що мобільний доступ є ключовим фактором задоволеності клієнтів [29, с. 68].

Ще одна значна проблема виникає через відсутність інтеграції між системою бронювання та іншими готельними послугами. Клієнти можуть виявити бажання здійснити додаткове бронювання через систему бронювання. Однак за відсутності такого функціонала вони змушені звертатися до готелю окремо, що збільшує навантаження на персонал готелю. Крім того, система може бути недостатньо універсальною, щоб адекватно задовольняти потреби як готелю, так і клієнтів. Наприклад, нинішня система може не підтримувати бронювання номерів зі знижкою для тривалого проживання або бронювання конференц-залів чи приміщень для проведення заходів.

Щоб розв'язати ці проблеми, готель "Надія" повинен впровадити нову систему бронювання зі спрощеним і зручним інтерфейсом. Це дозволило б клієнтам легко знаходити потрібну інформацію та безперешкодно здійснювати бронювання. Інтеграція системи бронювання з іншими послугами готелю підвищить зручність та ефективність обслуговування клієнтів. Крім того, розробка мобільної версії системи бронювання забезпечить клієнтам зручний доступ до інформації та послуг через мобільні пристрої. Система повинна мати достатній функціонал, щоб задовольнити всі вимоги, включаючи бронювання номерів зі знижками, конференц-залів та приміщень для проведення заходів. Ці заходи допоможуть готелю "Надія" вдосконалити систему бронювання, тим самим забезпечивши зручність і задоволеність як клієнтів, так і співробітників.

3.2 Стратегії оптимізації ефективності системи бронювання в готелі "Надія"

Система бронювання є важливим інструментом для забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів та ефективного управління ресурсами готелю. Для того, щоб максимізувати її потенціал, співробітники повинні пройти відповідне навчання та отримати належну підтримку. Наступні рекомендації покликані допомогти готелю "Надія" оптимізувати використання системи бронювання:

1. Комплексна навчальна програма — провести спеціальний навчальний курс, що охоплює як теоретичні, так і практичні компоненти. Цей курс повинен ознайомити співробітників з основними функціями та можливостями системи бронювання.

2. Доступ до інформації та технічної підтримки — створити друковані та електронні інструкції для кожної функції системи бронювання, забезпечивши їх легкий доступ для працівників. Варто забезпечити працівникам доступ до технічної підтримки для оперативного розв'язання будь-яких питань, що виникають у них під час роботи з системою.

3. Мотивація та залучення працівників — створити конкурентне середовище з можливістю отримання бонусів або винагород для працівників, які успішно виконують завдання. Проводити тренінги та семінари для постійного підвищення кваліфікації працівників.

4. Моніторинг та оцінка — проводити регулярний моніторинг та оцінку використання співробітниками системи бронювання з метою виявлення та оперативного розв'язання будь-яких проблем.

Рекомендації щодо безпеки та конфіденційності даних

Щоб запобігти проблемам з безпекою та конфіденційністю даних у системі бронювання готелів, рекомендується вжити наступних заходів:

1. Шифрування даних — використовувати SSL/TLS, впроваджувати сучасні методи шифрування, такі як SSL або TLS, для захисту конфіденційної інформації, що передається через систему бронювання.

2. Сертифікати безпеки — використовувати надійні сертифікати безпеки від відомих виробників, таких як VeriSign або Comodo, щоб підтвердити автентичність сайту та запобігти хакерським атакам.

3. Безпека паролів — встановити суворі вимоги до складності паролів та рекомендуйте регулярно їх змінювати. Заборона використання слабких паролів: запобігати використанню слабких паролів.

4. Регулярні аудити та перевірки системи — проводити регулярні аудити та перевірки системи для виявлення та усунення потенційних вразливостей.

5. Оновлення програмного забезпечення — забезпечити регулярне оновлення програмного забезпечення системи бронювання та антивірусних програм для запобігання вразливостей.

Підвищення функціональності та зручності системи бронювання
Для покращення функціональності та зручності системи бронювання в готелі "Надія", ми розглянули наступні вдосконалення:

1. Онлайн-чат — впровадити функцію онлайн-чату на сайті готелю для швидкої взаємодії гостей з представниками готелю.

2. Мобільний додаток — розробити мобільний додаток, що дозволяє гостям бронювати номери, заселятися/виселятися та замовляти послуги.

3. Календар бронювання — інтегрувати календар бронювання, щоб гості могли переглядати наявність вільних номерів та зручно бронювати їх.

4. Додаткові послуги — розширювати спектр додаткових послуг, таких як бронювання екскурсій, трансферів та бронювання столиків у ресторанах.

5. Система зворотного зв'язку — впровадити систему зворотного зв'язку, щоб гості могли залишати пропозиції, скарги та відгуки, що дозволить готелю оперативно реагувати та розв'язувати проблеми.

Висновок до розділу 3

Впровадження цих рекомендацій забезпечить ефективну роботу системи бронювання готелю "Надія", підвищить безпеку та конфіденційність даних, покращить інтеграцію системи та розширить функціональність. Це в кінцевому підсумку призведе до підвищення ефективності, покращення якості обслуговування гостей, підвищення рівня їхньої задоволеності та лояльності. Постійний аналіз, навчання та вдосконалення системи є важливими для підтримання високих стандартів та задоволення потреб, що постійно змінюються.

ВИСНОВОК

Дослідження показало, що в сучасну епоху системи бронювання набувають все більшого поширення в індустрії гостинності. Такі системи дозволяють клієнтам бронювати номери у зручний та швидкий спосіб, тим самим скорочуючи час і зусилля, необхідні для організації подорожі. Системи бронювання можуть розроблятися як окремі продукти або як частина більшої системи управління готелем. У будь-якому випадку, вони мають велике значення для готельного бізнесу, оскільки дозволяють ефективно управляти готелем і генерувати підвищений дохід.

У першому розділі проведено дослідження історичної еволюції систем бронювання, а також огляд ринку програмного забезпечення для управління готелями. Цей аналіз забезпечив фундаментальне розуміння того, як ці системи еволюціонували та який їхній поточний стан на ринку.

У другому розділі дослідження розглянуто сучасні системи бронювання, з особливим акцентом на систему бронювання в готелі "Надія". Було визначено, що сучасні системи бронювання мають низку переваг, серед яких зручність, доступність та швидкість. Проте були виявлені й певні недоліки, серед яких потенційна можливість помилок та проблеми, пов'язані з безпекою даних клієнтів [25].

У третьому розділі було визначено проблеми з системою бронювання готелів та надано низку рекомендацій щодо покращення та вдосконалення системи бронювання. Серед них — впровадження посиленних заходів безпеки даних та забезпечення ефективної підтримки клієнтів [30, с. 64].

Результати дослідження свідчать про те, що сучасні системи бронювання є невід'ємною складовою готельної індустрії, що сприяє ефективній роботі та зручності клієнтів. До того, існує потенціал для подальшого розвитку та вдосконалення. У даній роботі пропонується детальний аналіз недоліків сучасної системи бронювання в готелі "Надія" та надаються рекомендації щодо її вдосконалення.

Серед основних рекомендацій можна виділити наступні:

Впровадження ефективної навчальної програми для співробітників, щоб забезпечити їхню кваліфікацію у використанні системи бронювання.

Посилення безпеки даних за допомогою шифрування, регулярного аудиту та навчання працівників щодо захисту даних.

Надання безперервної технічної підтримки та оновлюваних інструкцій, щоб допомогти працівникам оперативно розв'язувати проблеми.

Забезпечення безперешкодної інтеграції з іншими системами управління готелем для підвищення операційної ефективності та задоволеності гостей.

Впровадження таких функцій, як онлайн-чат, мобільний додаток, календар бронювання та система зворотного зв'язку для покращення взаємодії з гостями та підвищення їхньої задоволеності.

Дотримуючись цих рекомендацій, готель "Надія" може значно покращити свою систему бронювання, забезпечити вищий рівень ефективності та безпеки та, зрештою, покращити загальний досвід гостей. Дослідження підкреслює важливість постійного вдосконалення та адаптації до нових технологій і вимог ринку для збереження конкурентоспроможності в індустрії гостинності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артур А. Клевен., Готельний менеджмент та операції. 2021, с. 25-29
2. Бухаліс Д. та Ло Р. Прогрес в інформаційних технологіях і менеджменті туризму. Менеджмент туризму, с. 609-623.
3. Бхатія, А. та Сінгх, Н. Еволюція глобальної системи управління бронюваннями в індустрії подорожей і туризму. С. 151-157.
4. Відгуки гостей про готель «Надія» на сайті TripAdvisor.
5. Віктора Р. Основи готельного менеджменту та логістики. 2018, с. 82
6. Гудзовата О.О. Торгівля, комерція, підприємництво. - 2013. с .94-98.
7. Студинський В. Технології управління в готельному бізнесі. Київ. Юрінком Інтер, 2014, с. 56
8. Дан В. Т. та Айшегюль С. Інформаційні системи гостинності та електронна комерція, 2021. С. 29-53
9. Дж. Ху, Г. Лю, Л. Чен. Вплив систем автоматизації готелів на якість обслуговування, 2019. с. 1867-1886.
10. Даніелсон. К. Автоматизація в готельному бізнесі: технології та переваги. Hospitality Technology, 2019.
11. Ефраїма Т, Лінда В. та Григорій Р. Вуда. Інформаційні технології для менеджменту: цифрові стратегії для розуміння, дій та стабільної ефективності. 2019, с. 359-376
12. Карола Р. Історія системи бронювання в індустрії гостинності. GRIN Verlag, 2017, с. 24
13. Капур Р. Віза. К. Автоматизовані системи управління готелем. International Journal of Computer Applications, 2015. с. 1-6.
14. Кімс. С. Майбутнє управління доходами готелів. 2020, стор. 149-155
15. Літвак А. Автоматизація в готельному бізнесі: технології та інструменти. Київ. Новітні комп'ютерні технології, 2017. С. 47-51.
16. Лутай А.П. Матеріали конференції «Інформаційні технології у торгівлі, ресторанному господарстві та сфері послуг».

17. Маліков В.І., Шкіль О.В. Сучасні тенденції у готельному бізнесі 2019, С. 21-24
18. Майкл Дж. О'Феллон і Денні Г. Резерфорд. Готельний менеджмент і операції. 2020 р. с. 321-335
19. Офіційний вебсайт готельно-ресторанного комплексу «Надія» URL: <https://www.nadiya-hotel.if.ua> (дата звернення: 25.03.24)
20. Офіційний вебсайт Airbnb. URL: <https://www.airbnb.com/> (дата звернення: 27.03.24)
21. Офіційний вебсайт Booking. URL: <https://www.booking.com> (дата звернення: 27.03.24)
22. Офіційний вебсайт Expedia. URL: <https://www.expedia.com> (дата звернення: 27.03.24)
23. Офіційний вебсайт Hotels. URL: <https://www.hotels.com> (дата звернення: 27.03.24)
24. О'Коннелл П. Дж.. Готельний менеджмент: теорія, практика та проблеми. Київ. Видавничий дім Ін Юре, 2016, С. 64-70
25. Раві М., Управління доходами готелю: від теорії до практики. 2018, с. 135-154
26. Огляд готелю Надія в Івано-Франківську на сайті Booking.com. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/nadiya-ivano-frankivsk.uk.html> (дата звернення: 15.04.24)
27. Панасюк А. Інформаційні технології в готельному бізнесі, 2018. С. 120-123.
28. 10 найкращих програм і систем для управління готелем на 2021 рік від Software World URL: <https://www.softwareworld.co/best-hotel-managementsoftware/> (дата звернення: 30.04.24)
29. Програмне забезпечення для управління готелем: функції, типи та найкращі постачальники» від Tech Target URL: <https://searchcio.techtarget.com/definition/hotel-management-software> (дата звернення: 02.05.24)

30. Amadeus. What is Amadeus? Retrieved from <https://amadeus.com/en/about-us/what-we-do> (дата звернення: 06.05.24)

31. Galileo. What is Galileo? Retrieved from <https://www.travelport.com/products/galileo> (дата звернення: 06.05.24)

32. Sabre. (2021). What is Sabre? Retrieved from <https://www.sabre.com/about/> (дата звернення: 06.05.24)

33. Worldspan. What is Worldspan? Retrieved from <https://www.travelport.com/products/worldspan> (дата звернення: 06.05.24)

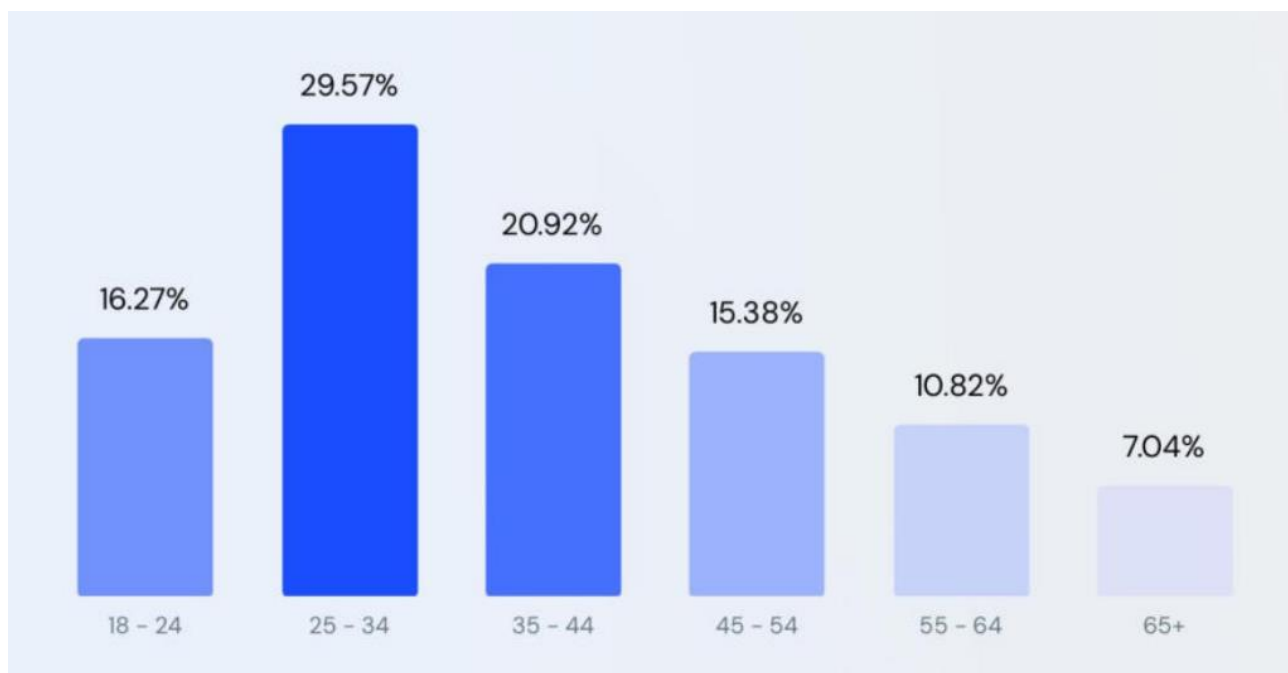
ДОДАТКИ

Додаток А

Онлайн-платформа бронювання «Booking.com»

The screenshot shows the Booking.com homepage in Ukrainian. At the top, there is a navigation bar with the logo, language selection (UAN), a help icon, and a registration prompt. Below this is a menu with categories: Accommodation, Flights, Car rental, Rentals, and Airport taxis. The main heading reads "Знайдіть помешкання для наступної подорожі" (Find accommodation for your next trip), followed by a sub-heading "Знаходьте пропозиції готелів, приватних помешкань та багато іншого..." (Find offers for hotels, private accommodations and much more...). A search bar contains the text "Куди ви вирушаєте?" (Where are you going?), "Дата заїзду — Дата виїзду" (Check-in date — Check-out date), and "2 дорослих · 0 дітей · 1 номер" (2 adults · 0 children · 1 room), with a "Шукати" (Search) button. Below the search bar is a checkbox for "Я хочу знайти перельоти" (I want to find flights). The section "Сплануйте поїздку швидко та просто" (Plan your trip quickly and easily) includes a sub-heading "Виберіть тип відпочинку та відвідайте найкращі місця в Україні" (Choose a type of vacation and visit the best places in Ukraine) and a "Романтика" (Romance) filter. A carousel of destination cards follows, each with an image, a name, and a distance: Бровари (20 km), Ірпінь (21 km), Бориспіль (32 km), Біла Церква (78 km), Чернігів (128 km), and Житомир (133 km). The final section, "Пошук за типом помешкання" (Search by accommodation type), features a carousel of images showing different room types: a hotel room, a kitchen, a living area, and a modern building exterior.

Вікова категорія користувачів платформи «Booking.com»



Готель «Надія»



Офіційний сайт готелю «Надія»

res@nadiyahotel.com +380504337522 UA EN

Готель Надія

2024-05-23 2024-05-24 1, 1, 0 Промокод

ЗАБРОНЮВАТИ

Надія Готель Івано-Франківськ

244 номери (380 місць),
безкоштовний Wi-Fi, сніданок -
шведська лінія;

автостоянка на 150 місць
(охороняється цілодобово);

4 конференц-зали із сучасним
обладнанням;

ресторан "Надія" - зал
"Національний", зал
"Європейський", зал
"Банкетний", тераса-гриль;

туроператор "Надія" (цікаві
екскурсії по місту та області,
відпочинок за кордоном);

салон краси "Надія";

продуктовий магазин-кафе
"Делікатес";

парфум-бутік "Для Тебе";

організація трансферів;

прокат авто;

станція для зарядки
електромобіля;

кейтеринг - виїзне
обслуговування;



РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі»
для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
студента спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Бундзяка Максима Івановича

(ПП студента)

Рецензент: Жащук Анна, керівник кафедри
ТФК «Лейбова гора»

(науковий ступінь, вчене звання, посада, ПП рецензента)

Системи бронювання в готельному бізнесі є одним з ключових елементів, що впливають на доходи готелю та його репутацію серед клієнтів. Тому вибір систем бронювання є важливим питанням в управлінні готелем. Дослідження теми дипломної роботи має логічну структуру: описано різні системи бронювання в готельному бізнесі та їх переваги та недоліки; визначено роль технологій у вдосконаленні процесу бронювання та покращенні якості обслуговування клієнтів.

Матеріали роботи викладені науковим стилем, доступною мовою, стисло та правильно. Оформлення роботи на високому рівні. Актуальність теми повністю розкрита. Мета дослідження сформульована правильно та грамотно, авторський підхід до вивчення проблеми чітко визначений. Важливим аспектом кваліфікаційної роботи є надані рекомендації щодо ефективного використання системи бронювання в готелі «Надія».

Рекомендую оцінити роботу Максим Івановича на «дуже добре» та присвоїти йому кваліфікацію «бакалавр» з готельно-ресторанної справи.

Рецензент: Жащук Анна, керівник кафедри
ТФК «Лейбова гора»

«03» червня 2024 р.

Жащук

Відгук

на кваліфікаційну роботу

«Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі»
для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
студента спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Бундзяка Максима Івановича

(ПП студента)

Кваліфікаційна робота Бундзяка Максима Івановича, є ґрунтовним дослідженням, що демонструє високий рівень теоретичної підготовки та практичних знань автора. Робота присвячена актуальній темі, яка має важливе значення для розвитку готельно-ресторанного бізнесу в умовах сучасної економіки.

Об'єктом дослідження є сучасні системи бронювання, які застосовуються в готельній індустрії. Предметом – функціонування сучасних систем бронювання в готелях.

Дослідження теми дипломної роботи має логічну структуру, зокрема: описано різні системи бронювання в готельному бізнесі, а також їх переваги та недоліки; визначено роль технологій у вдосконаленні процесу бронювання та покращенні якості обслуговування клієнтів.

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Актуальність теми розкрита повністю. Мету дослідження сформульовано правильно та грамотно, авторський підхід до вивчення проблематики чітко визначений. Важливим аспектом кваліфікаційної роботи є надані рекомендації щодо ефективного використання системи бронювання в готелі «Надія».

Оформлення роботи виконано на високому рівні: розділи та підрозділи структуровані згідно з методичними рекомендаціями щодо оформлення кваліфікаційної роботи. Кожен розділ завершується висновками. Кваліфікаційна робота завершується загальними висновками. Додатки наявні. Список використаних джерел оформлено правильно, відповідно до рекомендацій, і

кількість позицій у списку достатня. Календарний план виконання роботи виконано вчасно. Робота рекомендована до захисту.

Студент

 Максим БУНДЗЯК

Науковий керівник

 Роман ЮР'ЯК

«03» червня 2024 р.



метадані

Заголовок

Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі

Автор

Бундзяк М. Науковий керівник / Експерт

підрозділ

King Danylo University

Тривога

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

Заміна букв		1
Інтервали		0
Мікропробіли		24
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		104

Обсяг знайдених подібностей

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

**25**

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

10160

Кількість слів

79845

Кількість символів

Подібності за списком джерел

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

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	44	0.43 %
2	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	34	0.33 %
3	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	32	0.31 %

4	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	31	0.31 %
5	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	31	0.31 %
6	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	26	0.26 %
7	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	26	0.26 %
8	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	25	0.25 %
9	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	23	0.23 %
10	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	21	0.21 %

з бази даних RefBooks (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--

з домашньої бази даних (12.16 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	1235 (116)	12.16 %

з програми обміну базами даних (0.10 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Бондар Тетяна 4/5/2024 Poltava University of Economics and Trade (Poltava University of Economics and Trade)	10 (1)	0.10 %

з Інтернету (0.31 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-05/05%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8%20%D0%B2%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D1%87%D0%BE%D1%97%20%28%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%97%29_4%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81_242_%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC.pdf	17 (1)	0.17 %
2	https://www.slideshare.net/Romik27/ss-32284831	15 (1)	0.15 %