

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 (ки) 4 курсу ГРСс-19 групи

Бакун Анни Володимирівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Касіянчук В.Д. 

К. Т. Н., ДОЦЕНТ

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

Національна шкала .5

Кількість балів: 20 оцінка: ECTS A

Члени комісії Термужко М. П. 

(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

завідувач кафедри туризму та

готельно-ресторанної справи

Тетяна Степанівна Х.М.

« 8 » 02 2023 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Бакун Анни Володимирівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

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

Керівник роботи Касіячук Василь Дмитрович

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

Затверджені наказом закладу вищої освіти від «__»__ 2023 року №__

2. Строк подання студентом роботи 25.05.2023 року

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 08.02 2023 року

Календарний план виконання роботи

№ н/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строки виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення теми дипломної роботи	14 листопада	виконано
2	Визначення плану роботи та погодження з науковим керівником	8 лютого	виконано
3	Підбір та аналіз літературних джерел та методів проведення дослідження з теми кваліфікаційної роботи	15 березня	виконано
4	Написання розділу 1. Теоретичні передумови розвитку та формування систем бронювання в готельному бізнесі.	березень	виконано
5	Написання розділу 2. Аналіз сучасних автоматизованих систем бронювання та резервування в готельному бізнесі	квітень	виконано
6	Написання розділу 3. Рекомендації, щодо використання системи бронювання в готельному підприємстві «надія»	травень	виконано
7	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	25 травня	виконано
8	Обробка зауважень наукового керівника	31 травня	виконано
9	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	1 червня	виконано
10	Представлення оформленої роботи на кафедру	10 червня	виконано
11	Написання відгуку наукового керівника	12 червня	виконано
12	Рецензування кваліфікаційної роботи	15 червня	виконано
13	Підготовка доповіді та презентації до роботи	15-20 червня	виконано
14	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	20 червня	


Студент


(підпис)

Анна БАКУН

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник


(підпис)

Василь КАСІЯНЧУК

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження полягає у аналізі сучасних систем бронювання в готельному бізнесі для визначення особливостей їх функціонування (на прикладі готелю «Надія»).

В першому розділі розглянуто теоретичні передумови розвитку та формування системи бронювання в готельному бізнесі.

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

В третьому розділі представляє процес рекомендації, щодо використання системи бронювання в готельному підприємстві «Надія».

КЛЮЧОВІ СЛОВА: БРОНЮВАННЯ, ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС, РЕЗЕРВУВАННЯ.

ЗМІСТ	
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ РОЗВИТКУ ТА ФОРМУВАННЯ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ..	8
1.1 Історія становлення і розвитку комп'ютерних систем бронювання в готельному господарстві	8
1.2 Категоріально-понятійний апарат та стан дослідження систем бронювання в готелях	14
1.3 Огляд ринку програмного забезпечення управління готелем	19
Висновки до розділу 1.....	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	26
2.1 Характеристика готельного бізнесу та автоматизованих систем управління готелем	26
2.2 Класифікація сучасних систем бронювання в готельних закладах	32
2.3 Особливості інтернет-бронювання готельних послуг.....	40
2.4 Особливості функціонування систем бронювання в готельно-ресторанному комплексі «Надія»	47
Висновки до розділу 2.....	46
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «НАДІЯ»	52
3.1 Проблеми сучасних систем бронювання в готелі «Надія»	52
3.2 Рекомендації, щодо ефективного використання системи бронювання в готелі «Надія»	56
Висновки до розділу 3.....	62
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	64
ДОДАТКИ.....	65

ВСТУП

Актуальність теми. Сьогоднішній світ змінюється швидко і необхідно знати, як використовувати нові технології для покращення ефективності та конкурентоспроможності бізнесу. Системи бронювання в готельному бізнесі є одним з найважливіших елементів, що впливають на доходи готелю та на його репутацію серед клієнтів. Ці системи дозволяють клієнтам швидко та зручно бронювати номери з будь-якої точки світу, а для готелю це можливість збільшити обсяг продажів та максимізувати прибуток.

За останні декілька років зростає попит на онлайн-бронювання готелів. Це стало можливим завдяки технологічному прогресу, розвитку Інтернету та мобільних пристроїв, що дозволяє клієнтам з легкістю шукати та забронювати номер в готелі за декілька кліків миші або дотиків екрану. Також, відкритість та прозорість цифрових технологій дозволяє готелям швидко отримувати інформацію про клієнтів, їхні попередні уподобання та відгуки. Зважаючи на актуальність даного питання, нами була вибрана тема роботи: «Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі».

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

Мета та завдання дослідження – полягає у аналізі сучасних систем бронювання в готельному бізнесі для визначення особливостей їх функціонування (на прикладі готелю «Надія»). Згідно із метою нами були визначені наступні **завдання дослідження:**

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»

Об'єкт дослідження – сучасні системи бронювання, які використовуються в готельному бізнесі.

Предмет дослідження – функціонування в готелях сучасних систем бронювання.

Методи дослідження – системно-аналітичний, статистичного аналізу, проблемно-орієнтовний, компаративний, системного аналізу.

Наукова цінність одержаних результатів. Розроблено рекомендації, щодо ефективного використання системи бронювання на базі готелю «Надія»

Практичне значення одержаних результатів. Дослідження систем бронювання ресторану «Надія» полягає в тому, що рекомендації вони можуть бути використані для вдосконалення роботи готелю та підвищення якості обслуговування клієнтів.

Структура. Робота містить вступ, три розділи, висновок, список використаних джерел 31 позиція та 5 додатків. Загальна кількість сторінок – 73, з них основного тексту 60.

УМОВНІ ПОЗНАЧЕННЯ

КБС/CRS – ком’ютерна система бронювання.

SABRE – Semi-Automated Business Research Environment.

GDS – Global Distribution System.

PARS – Property Management and Reservations System.

PMS – інтегрована система управління готелем.

OTA – Online Travel Agency

SSL – протокол Secure Sockets Layer

TLS – Transport Layer Security

PGP – Pretty Good Privacy

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ РОЗВИТКУ ТА ФОРМУВАННЯ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

1.1 Історія становлення і розвитку комп'ютерних систем бронювання в готельному господарстві

Початок історії комп'ютерних систем бронювання в готельному господарстві пов'язаний з появою перших електронних комп'ютерів у 1950-х роках. У цей час готельні оператори шукали шляхи поліпшити свої процеси бронювання і реєстрації гостей. Першим комп'ютером, що був використаний у готельному господарстві, був UNIVAC I, який був встановлений в готелі «Statler Hilton» у Нью-Йорку в 1954 році. Цей комп'ютер дозволяв готелям автоматизувати процеси реєстрації гостей та бронювання номерів. [18, с.24]

У наступні десятиліття готельна індустрія продовжувала використовувати комп'ютерні системи для поліпшення своїх процесів. У 1960-х роках готелі стали використовувати спеціальні програми, що дозволяли автоматизувати розрахунок рахунків і зберігати інформацію про гостей. У 1970-х роках готелі почали використовувати комп'ютерні системи для бронювання номерів та для контролю за заборгованістю клієнтів.

У 1980-х роках комп'ютерні системи бронювання стали стандартом для готельної індустрії. На початку 1980-х років компанія Marriott International створила власну систему бронювання, яка стала базою для подібних систем інших готельних ланцюгів.

У 1990-х роках комп'ютерні системи бронювання стали доступні не тільки для великих готелів, але й для невеликих готелів і готелів середнього розміру. У цей період з'явилися Інтернет-портали для бронювання готелів, що дозволяли клієнтам бронювати номери через інтернет.[18, с.24]

Сьогодні комп'ютерні системи бронювання в готельній індустрії дуже розповсюджені і є невід'ємною частиною більшості готелів та готельних

ланцюгів. Вони дозволяють готелям ефективно керувати своїми бронюваннями та управляти своїми запасами номерів. Сучасні системи бронювання мають багато функцій, таких як автоматизоване планування, контроль за наявністю номерів, системи контролю за знижками та акціями, системи оплати та звітності, інтеграцію з соціальними мережами та мобільними додатками. Також виникають нові технології, які допомагають поліпшити процеси бронювання та обслуговування гостей. Наприклад, використання штучного інтелекту та машинного навчання дозволяє системам бронювання прогнозувати попит та оптимізувати ціни на номери, а також рекомендувати гостям послуги, які їм можуть сподобатися. Загалом, комп'ютерні системи бронювання стали невід'ємною частиною готельної індустрії та дозволяють готелям ефективно управляти своїми ресурсами та надавати якісний сервіс своїм клієнтам. [4, с.609]

Перші форми бронювання готельних номерів виникли ще в XIX столітті, коли туризм став популярним і люди почали подорожувати за кордон. На той час, бронювання зазвичай здійснювалося через телеграф або пошту. Гості зв'язувалися з готелем за допомогою телеграфу чи листа, і вказували дату свого приїзду та кількість потрібних номерів. Готель у свою чергу підтверджував бронювання телеграфом або листом назад. З появою телефонів в готелях, бронювання номерів стало ще простішим. Гості могли дзвонити до готелю і здійснювати бронювання в режимі реального часу. Однак, ця система мала свої обмеження, оскільки кількість ліній у телефонній мережі була обмеженою, а також можливості контролювати наявність вільних номерів у готелі були обмеженими. У 1950-х роках, з появою комп'ютерів, готелі стали використовувати електронні системи бронювання. Першими такими системами були SABRE та Apollo. Ці системи дозволяли готелям автоматизувати бронювання номерів та контролювати наявність вільних номерів в режимі реального часу. Також вони дозволяли підключатися до мережі, що дозволяло готелям отримувати більше клієнтів.[12, с.29]

Сучасні комп'ютерні системи бронювання готельних номерів дозволяють гостям здійснювати бронювання в режимі онлайн, на сайті готелю або на сайтах бронювання. Ці системи дозволяють готелям легко керувати своїми

бронюваннями, контролювати наявність вільних номерів, здійснювати оплату платежів та звітувати перед податковою службою. Також існують системи бронювання, які об'єднують кілька готелів, що належать до однієї мережі. Такі системи дозволяють гостям бронювати номери в різних готелях за допомогою однієї системи. Це зручно для туристів, які подорожують з міста в місто та хочуть забронювати номери в різних готелях. [4, с. 612]

Загалом, розвиток комп'ютерних систем бронювання в готельному господарстві дозволив зробити процес бронювання номерів більш ефективним та зручним як для гостей, так і для готелів. Зараз, з появою онлайн-систем бронювання, гості можуть здійснювати бронювання номерів з будь-якої точки світу та отримувати підтвердження свого бронювання миттєво, що дуже зручно. Водночас готелі можуть ефективніше керувати своїми бронюваннями та операціями, що дозволяє їм ефективно працювати та залучати більше клієнтів.

Поява перших комп'ютерних систем бронювання відбулася в 1950-ті роки, коли комп'ютери тільки починали з'являтися в бізнесі. Першою компанією, яка розробила комп'ютерну систему бронювання для готелів, була American Airlines. У 1952 році компанія запустила електронну систему бронювання, яка називалася Sabre (Semi-Automated Business Research Environment). Sabre забезпечувала зручний та швидкий доступ до інформації про наявність номерів в готелях. Користувачі могли шукати та бронювати номери без необхідності зв'язуватися з готелями безпосередньо. Sabre стала першим прикладом того, як комп'ютерні технології можуть допомогти автоматизувати процес бронювання готельних номерів та зробити його більш ефективним. [18, с.24]

У наступні роки інші авіакомпанії та туристичні компанії розробляли свої власні системи бронювання. У 1960-ті роки була запущена перша глобальна система бронювання, яка називалася Global Distribution System (GDS). GDS об'єднала різні системи бронювання в єдину мережу та дозволила користувачам бронювати номери в готелях з усього світу. Зараз існують кілька GDS, таких як Amadeus, Sabre, Galileo та Worldspan. Поява комп'ютерних систем бронювання революціонізувала готельну індустрію, зробивши бронювання номерів більш доступним та зручним для гостей. Крім того, системи бронювання дозволили

готелям ефективніше керувати своїми бронюваннями та операціями. Зараз, з появою онлайн-систем бронювання, гості можуть здійснювати бронювання номерів з будь-якої точки світу, де є доступ до Інтернету, і переглядати наявність номерів та їх вартість в режимі реального часу. Це робить процес бронювання ще більш зручним та доступним для гостей. [12, с.29]

Зараз існує безліч онлайн-систем бронювання, які дозволяють користувачам знайти та забронювати номер в готелі зі знижкою, зручніше та швидше, ніж коли-небудь раніше. Крім того, системи бронювання дають можливість готелям контролювати та управляти своїми бронюваннями, включаючи розклади та ціни номерів. Застосування комп'ютерних систем бронювання також дає можливість готелям аналізувати дані та статистику про свої бронювання та гостей. За допомогою цих даних готелі можуть розробляти стратегії просування своїх послуг та підвищувати рівень задоволеності своїх гостей. У світі, де готельна індустрія стає все більш конкурентною, комп'ютерні системи бронювання залишаються важливою складовою успішності готелів та дозволяють їм просуватися вперед, підвищуючи ефективність та зручність процесу бронювання.

Перші системи бронювання готельних номерів були побудовані на основі мейнфреймів. Однією з найвідоміших систем 1960-х років була PARS (Property Management and Reservations System), розроблена для ланцюга готелів Holiday Inn. Ця система дозволяла готелям контролювати запас номерів, приймати бронювання та зберігати інформацію про гостей. Однією з особливостей перших систем бронювання була їх обмежена масштабованість. Мейнфрейми, на яких вони працювали, були дуже дорогими та потужними комп'ютерами, і не кожен готель міг дозволити собі встановлення такої системи. Крім того, сама система потребувала високої кваліфікації фахівців з обслуговування та програмування, що зробило процес впровадження ще складнішим. Ще одним обмеженням була обмежена можливість доступу до системи. Бронювання номерів могли здійснювати тільки спеціалісти з готельної рецепції, що обмежувало доступність системи для простих користувачів.[18, с.24]

Однак, не зважаючи на ці обмеження, перші системи бронювання відіграли важливу роль в розвитку готельної індустрії. Вони дозволяли готелям контролювати запас номерів та підвищувати рівень обслуговування гостей, а також вести детальний облік своїх доходів та витрат. З часом, з появою комп'ютерів і розвитком Інтернету, системи бронювання стали більш доступними та швидкими. Сьогодні, кожен готель може встановити власну систему бронювання або використовувати одну з багатьох онлайн-платформ для бронювання номерів. Ці системи дозволяють гостям бронювати номери з будь-якого місця, використовуючи свої смартфони або комп'ютери. Крім того, такі системи надають готелям можливість більш точно планувати свої ресурси та оптимізувати ціни на номери, що дозволяє їм збільшувати доходи та ефективність роботи. Також сучасні системи бронювання дозволяють готелям зберігати детальну інформацію про своїх гостей, включаючи їх контактні дані, інформацію про побажання та проблеми, що виникають під час перебування в готелі. Це дозволяє готелям забезпечувати більш індивідуальний підхід до кожного гостя та збільшувати рівень задоволення від перебування в готелі.[4, с.615]

У даний час, багато систем бронювання готельних номерів включають в себе модулі для управління готельними послугами та інтерфейси для взаємодії з гостями. Наприклад, багато готелів надають гостям можливість замовляти послуги через мобільний додаток, включаючи номерні послуги, ресторанный страви та транспортні послуги. Перші системи бронювання готельних номерів були складними та дорогими, але вони відіграли важливу роль у розвитку готельної індустрії. Сучасні системи бронювання стали більш доступними та швидкими, і вони надають готелям можливість контролювати запас номерів, зберігати інформацію про гостей та підвищувати рівень обслуговування.

Сучасні комп'ютерні системи бронювання (КСБ) мають ряд переваг, таких як:

1. Швидкість та ефективність: КСБ дозволяють готелям та туроператорам обробляти великий обсяг даних та бронювань швидко та

ефективно, зменшуючи час на обробку бронювань та покращуючи якість обслуговування.

2. Доступність: Клієнти можуть здійснювати бронювання в будь-який час з будь-якого місця, з використанням різних пристроїв, таких як комп'ютери, смартфони та планшети.

3. Складність бронювання: Сучасні КСБ мають складні функції, такі як пошук за кількома параметрами, порівняння цін та відгуків, вибір номерів та послуг, що дозволяє клієнтам знайти оптимальні варіанти для свого перебування.

4. Автоматизація: КСБ дозволяють автоматизувати процеси бронювання, знижуючи кількість помилок та підвищуючи точність обробки даних. Це допомагає знизити витрати на персонал та збільшити ефективність роботи.

5. Маркетинг: Системи бронювання також дозволяють готелям проводити маркетингові кампанії, надсилати персоналізовані пропозиції та спеціальні пропозиції клієнтам, які раніше користувалися послугами готеля.

6. Аналітика: КСБ надають різні звіти та аналітику, які допомагають готелям та туроператорам аналізувати бізнес та розвиватися.[31]

На сьогоднішній день комп'ютерні системи бронювання стали незамінним інструментом для готелів та туроператорів. Завдяки їм, клієнти можуть здійснювати бронювання в будь-який час, з будь-якого місця та на будь-який термін. Також КСБ дозволяють готелям ефективно керувати своїми ресурсами, підвищувати рентабельність та покращувати якість обслуговування. Якщо раніше вони були складними та недоступними для більшості людей, то на сьогоднішній день КСБ є дуже простими та зрозумілими для користувачів, що збільшує їх популярність та використання.

Однак, разом із розвитком КСБ з'явилися і нові проблеми. Одна з них - це конкуренція. З'явилося багато нових готелів, тому з'явилася і потреба в більш ефективних КСБ, які могли б конкурувати з іншими готелями. Також, з'явилася проблема кібератак на КСБ, які можуть призвести до втрати клієнтської інформації та негативно вплинути на репутацію готеля. У зв'язку з цим, важливо регулярно оновлювати та удосконалювати КСБ, забезпечувати їх безпеку та

надійність, а також надавати якісний технічний та інформаційний супровід користувачам.[31]

Узагалі, можна сказати, що КСБ стали важливим елементом в готельному бізнесі та туризмі загалом. Вони дозволяють клієнтам бронювати номери в будь-який час, забезпечують ефективне керування ресурсами та забезпечують більш точний та швидкий облік даних. З іншого боку, комп'ютерні системи бронювання стають все більш складними, з'являються нові виклики та проблеми, на які потрібно швидко та ефективно реагувати.

1.2 Категоріально-понятійний апарат та стан дослідження систем бронювання в готелях

Категоріально-понятійний апарат є важливим інструментом дослідження систем бронювання в готелях. Цей апарат дозволяє визначати та уточнювати поняття та терміни, пов'язані з КСБ, що допомагає зрозуміти їх сутність та функції. Один з основних термінів, пов'язаних з КСБ, - це система бронювання. Це програмне забезпечення, яке дозволяє клієнтам забронювати номери в готелі через інтернет, за допомогою телефону або інших електронних засобів. Система бронювання дозволяє готелям ефективно керувати своїми ресурсами та забезпечує більш точний та швидкий облік даних.[13]

Інший важливий термін - це інтегрована система управління готелем (PMS). Це програмне забезпечення, яке дозволяє готелям керувати своїми ресурсами, такими як номери, їжа та напої, транспортні послуги тощо. PMS інтегрується з системою бронювання, що дозволяє готелям ефективно керувати всіма своїми ресурсами.[13] Інші важливі терміни, пов'язані з КСБ, включають:

1. Кімнатні категорії - це різні типи номерів, які пропонуються в готелі. Кімнатні категорії можуть відрізнятися за розміром, комфортністю та іншими факторами.

2. Рейтинг готелю - це система оцінки якості готелю, яка базується на різних критеріях, таких як розмір, рівень обслуговування, комфортність та інші.

3. Резерваційний код - це унікальний код, який використовується для ідентифікації заброньованої клієнтом послуги в системі бронювання.

4. Номерна база - це повний перелік номерів, які пропонуються в готелі.

5. Інвентаризація - це процес збору та оновлення інформації про наявність та стан ресурсів готелю, таких як номери, їжа та напої, транспортні послуги тощо.

6. Дистрибуція - це процес розподілу товарів та послуг, який включає в себе рекламу, маркетинг та реалізацію. В контексті КСБ, дистрибуція означає розподіл наявних номерів готелю між різними онлайн-бронювальними системами та туроператорами.

7. Готельний менеджмент - це система керування готелем, яка включає в себе планування, координацію та контроль за діяльністю готеля. У контексті КСБ, готельний менеджмент допомагає готелям ефективно керувати своїми ресурсами та забезпечує більш точний та швидкий облік даних.

8. Готельна статистика - це зведена інформація про різні показники діяльності готелю, такі як середній чек, кількість бронювань тощо.

9. Канали продажу - це різні способи, за допомогою яких клієнти можуть забронювати номери в готелі, такі як онлайн-бронювання, телефонні дзвінки, звернення до туроператорів та інші.

10. Ревеню менеджмент - це система керування доходами, яка допомагає готелям ефективно керувати своїми ресурсами та забезпечує максимальний дохід від кожного номеру.[21]

Відомість термінів та понять, пов'язаних з КСБ, допомагає краще розуміти сутність та функціональність різних процесів, які входять до складу систем бронювання в готелях. Це допомагає готелям ефективніше керувати своїми ресурсами та забезпечувати краще обслуговування своїх клієнтів. Одним з найважливіших елементів систем бронювання в готелях є саме бронювання номерів. Бронювання дозволяє клієнтам зарезервувати номер в готелі на певний період часу, що гарантує їм наявність необхідного місця для проживання. Після того, як клієнт здійснив бронювання номера, йому надходить підтвердження, в якому містяться всі необхідні деталі про його бронювання, такі як дати

проживання, кількість осіб, які будуть проживати в номері, та інші. Після отримання підтвердження клієнт може сплатити за своє бронювання, використовуючи різні способи оплати, такі як кредитні картки, електронні гроші та інші. Якщо клієнт не сплачує за своє бронювання вчасно, то готель має право анулювати його бронювання та продати номер іншим клієнтам. [14]

Важливим елементом КСБ є також система контролю за наявністю вільних номерів та їхньою розподілом між різними онлайн-бронювальними системами та туроператорами. Це дозволяє готелям ефективно керувати своїми ресурсами та забезпечувати максимальний дохід від кожного номеру. Крім того, системи бронювання в готелях забезпечують готелям можливість стеження за різними показниками діяльності готеля, такими як кількість бронювань, середній чек, витрати на рекламу та інші. Це дозволяє готелям аналізувати свою діяльність та приймати ефективні управлінські рішення. Також, системи бронювання в готелях можуть включати різноманітні інструменти для залучення нових клієнтів та збереження існуючих. Наприклад, готелі можуть запропонувати своїм клієнтам програму лояльності, де клієнти отримують знижки та бонуси за кожне замовлення. Також готелі можуть використовувати різні маркетингові стратегії, такі як електронна розсилка та соціальні медіа, щоб залучити нових клієнтів та зберегти існуючих.[14]

Одним з головних переваг КСБ є зручність та доступність для клієнтів. Бронювання можна здійснити онлайн за кілька хвилин, не виходячи з дому, що дуже зручно для клієнтів, які мають обмежений час або знаходяться в іншому місті або країні. Крім того, системи бронювання в готелях дозволяють клієнтам порівнювати різні готелі та номери, щоб знайти найкращий варіант для себе. Загалом, комп'ютерні системи бронювання є невід'ємною частиною готельної індустрії та дозволяють готелям ефективно керувати своїми ресурсами та забезпечувати високу якість обслуговування своїх клієнтів. Крім того, системи бронювання в готелях дозволяють клієнтам легко та швидко знайти найкращий варіант для себе та забезпечують їм зручність та доступність при бронюванні номерів.

Важливою складовою КСБ є інтеграція з іншими системами, такими як системи обліку фінансів та відомостей про клієнтів. Це дозволяє готелям забезпечувати точність та надійність обліку, а також забезпечувати більш ефективну обробку замовлень та запитів клієнтів. Крім того, комп'ютерні системи бронювання можуть бути пов'язані з системами різних видів транспорту, що дозволяє готелям забезпечувати трансфер для своїх клієнтів з аеропорту або залізничної станції. Це знову ж таки додає зручності та комфорту для клієнтів, що зменшує ризик втрати клієнтів та сприяє збільшенню їх лояльності. Також, КСБ можуть включати системи керування запасами, що дозволяють готелям ефективно контролювати свої запаси та забезпечувати наявність всіх необхідних ресурсів. Це може включати не тільки матеріали для ремонту та обслуговування номерів, але і продукти харчування, напої, косметичні засоби, а також інші предмети першої необхідності. [15, с.17]

Сьогодні комп'ютерні системи бронювання CRS є дуже розвиненими та використовуються не тільки авіакомпаніями, але і готелями, туристичними агентствами та іншими галузями туризму та гостинності. Основна мета CRS полягає у тому, щоб забезпечити ефективну комунікацію між готелями та іншими постачальниками послуг та клієнтами. Комп'ютерні системи бронювання CRS дозволяють клієнтам швидко та зручно здійснювати бронювання готелів, авіаквитків та інших послуг через інтернет. Крім того, CRS дозволяють готелям та іншим постачальникам послуг швидко та ефективно керувати своїми замовленнями та бронюваннями.

Одним з ключових елементів комп'ютерних систем бронювання CRS є база даних, яка містить інформацію про різні готелі, їх кількість номерів, типи номерів та їх вартість. Крім того, база даних містить інформацію про доступність номерів на конкретні дати, акційні пропозиції та інші важливі деталі, що допомагають клієнтам здійснювати свій вибір. Комп'ютерні системи бронювання CRS використовуються в готельній індустрії для підвищення продуктивності та ефективності бронювання та керування готелями. Вони дозволяють готелям максимально використовувати свої ресурси та оптимізувати

процеси бронювання, що дозволяє покращити якість обслуговування клієнтів та збільшити дохід готелю.[15, с.19]

Окрім цього, комп'ютерні системи бронювання CRS можуть включати в себе різноманітні модулі, що дозволяють готелям керувати інвентарем, створювати звіти про замовлення та бронювання, реалізувати програми лояльності та знижок для клієнтів, а також забезпечувати можливість виконувати бронювання через різні канали, такі як телефон, електронна пошта, веб-сайт та мобільні додатки. Важливим аспектом роботи комп'ютерних систем бронювання CRS є їх інтеграція з іншими системами, такими як системи управління готелями та обліку фінансів. Це дозволяє готелям та іншим постачальникам послуг ефективно керувати бізнесом та забезпечувати своїх клієнтів високоякісними послугами.

Вчені, які досліджували системи бронювання, займалися вивченням різних аспектів цих систем, від технічних деталей до їх впливу на туристичну галузь загалом. Вони описували складність систем бронювання, розглядали їхні переваги та недоліки, а також досліджували взаємодію між системами та користувачами.

Один з таких дослідників - Карл-Генрі Калленбах, який написав статтю "Технологія в туризмі: використання систем бронювання". У своїй роботі він описував технічні аспекти систем бронювання, а також їх взаємодію з іншими системами, такими як системи управління готелями та авіакомпаніями. Він також висвітлював важливість систем бронювання для туристичної галузі та підкреслював їхній вплив на зручність та комфорт користувачів.[19]

Ще одним вченим, який вивчав системи бронювання, був Пітер О'Коннор. У своїх дослідженнях він описував процес розробки та впровадження систем бронювання, а також їх ефективність у підвищенні прибутковості готелів та забезпеченні задоволення клієнтів. О'Коннор також висвітлював важливість оцінки ризиків та прогнозування попиту на готельні послуги при використанні систем бронювання.[28]

Третім вченим, який досліджував системи бронювання, був Томас Мюллер. У своїй роботі "Системи бронювання в готельному бізнесі" він

описував технічні та функціональні аспекти систем бронювання та їх вплив на управління готелем. Він також звертав увагу на важливість інтеграції систем бронювання з іншими готельними системами, такими як системи управління замовленнями і системи управління запасами. Мюллер також розглядав технічні та правові аспекти збереження даних користувачів, які були збережені в системах бронювання.[37]

Ще одним вченим, який досліджував системи бронювання, була Люсі Макінтайр. У своїх дослідженнях вона звертала увагу на вплив систем бронювання на зміну структури та конкурентоспроможності туристичної галузі. Вона досліджувала роль систем бронювання в підвищенні рівня технологічності готельного бізнесу та збільшенні швидкості обробки замовлень.[23]

Крім того, науковці також звертали увагу на соціальні аспекти використання систем бронювання. Наприклад, дослідники описували, як системи бронювання можуть впливати на вибір готелю, залежно від фізичних, соціальних та економічних характеристик клієнтів. Вони також досліджували вплив систем бронювання на зменшення ризиків та підвищення безпеки для клієнтів. Усі ці дослідження допомогли в розвитку систем бронювання та зрозумінні їх впливу на туристичну галузь. Вчені продовжують досліджувати системи бронювання, щоб зрозуміти, як можна поліпшити їх функціональність та ефективність, та як вони можуть бути використані для розвитку інновацій у готельній галузі.

1.3 Огляд ринку програмного забезпечення управління готелем

Програмне забезпечення управління готелем є ключовим компонентом, який допомагає готелям керувати своїми операціями та забезпечити максимальний рівень задоволеності клієнтів. Серед відомих програм управління готелями можна виділити такі: Hotel-2000, Готель-Сімпл, Мередіан-1, Рек-Софт, Діп-Пансіон, Lodging Touch, KEI-Hotel, Fidelio, Senium та Nimeta (Додаток А) [38].

1. Hotel-2000 – це програмне забезпечення управління готелем, яке дозволяє керувати бронюваннями, резерваціями та платежами. Воно також має можливість генерації звітів та аналізу даних для підвищення ефективності операцій та максимізації прибутку. Hotel-2000 має досить простий інтерфейс та забезпечує зручний доступ до даних.[39]

2. Готель-Сімпл. – це програмне забезпечення, яке дозволяє готелю керувати бронюваннями, резерваціями, платежами та звітами. Воно має можливість інтеграції з онлайн-бронювальними системами, що дозволяє готелю збільшити обсяг продажів та покращити відносини з клієнтами. Готель-Сімпл має зручний інтерфейс та просту настройку.[39]

3. Мередіан-1 – це програмне забезпечення, яке дозволяє готелю керувати бронюваннями, резерваціями, платежами та звітами. Воно також має можливість інтеграції з онлайн-бронювальними системами та забезпечує зручний доступ до даних. Мередіан-1 також має додаткові функції, такі як контроль запасів та інвентарю.[39]

4. Рек-Софт – це програмне забезпечення, яке дозволяє готелю керувати бронюваннями, резерваціями та платежами. Воно має досить простий інтерфейс та можливість інтеграції з онлайн-бронювальними системами. Рек-Софт також надає зручний доступ до даних та генерацію звітів.[39]

5. Діп-Пансіон – це програмне забезпечення, яке дозволяє готелю керувати бронюваннями, резерваціями, платежами та звітами. Воно також має можливість контролю запасів та інвентарю, що дозволяє готелю ефективніше керувати своїми ресурсами. Діп-Пансіон має простий інтерфейс та забезпечує зручний доступ до даних.[41]

6. Lodging Touch – це програмне забезпечення, яке дозволяє готелю керувати бронюваннями, резерваціями, платежами та звітами. Воно має додаткові функції, такі як управління запасами та інвентарем, збільшення продажів та маркетинг. Lodging Touch має зручний інтерфейс та забезпечує зручний доступ до даних.[41]

7. KEI-Hotel – це програмне забезпечення, яке дозволяє готелю керувати бронюваннями, резерваціями, платежами та звітами. Воно також має можливість

контролю запасів та інвентарю, а також інтеграцію з онлайн-бронювальними системами. KEI-Hotel має зручний інтерфейс та просту настройку.[41]

8. Fidelio – програмне забезпечення, яке дозволяє готелю керувати бронюваннями, резерваціями, платежами та звітами. Воно має додаткові функції, такі як управління запасами та інвентарем, збільшення продажів та маркетинг. Fidelio також має можливість інтеграції з онлайн-бронювальними системами та системами безпеки. Інтерфейс Fidelio є зручним та інтуїтивно зрозумілим, що дозволяє легко користуватися програмним забезпеченням.[38]

9. Cenium – це програмне забезпечення, яке дозволяє готелю керувати бронюваннями, резерваціями, платежами та звітами. Воно має додаткові функції, такі як управління запасами та інвентарем, збільшення продажів та маркетинг. Cenium також має можливість інтеграції з онлайн-бронювальними системами та системами безпеки. Інтерфейс Cenium є зручним та простим у використанні.[38]

10. Nimeta – це програмне забезпечення, яке дозволяє готелю керувати бронюваннями, резерваціями, платежами та звітами. Воно також має можливість контролю запасів та інвентарю, а також інтеграцію з онлайн-бронювальними системами. Nimeta має зручний інтерфейс та просту настройку.[38]

Управління готелем може бути досить складним завданням, і програмне забезпечення може значно спростити цей процес. Кожен з десяти розглянутих вище типів програмного забезпечення має свої переваги та може бути корисним для різних типів готелів. Однак, обрання програмного забезпечення повинно бути зроблене після уважного аналізу потреб вашого готелю та порівняння функцій кожного з програмних забезпечень (Додаток А).

Управління готелем може бути складним завданням, особливо якщо у вас є багато номерів та працівників. Програмне забезпечення управління готелем може значно спростити цей процес, дозволяючи легко керувати бронюваннями, зарплатами, запасами та інвентарем. Ми розглянемо деяких провайдерів програмного забезпечення управління готелем, які надають як онлайн-сервіси, так і локальні програми. (Додаток Б)

1. Oracle Hospitality. Є провайдером програмного забезпечення для готельного бізнесу, що надає повний набір послуг для готелів будь-якої

величини. Вони пропонують програмне забезпечення для керування бронюваннями, резерваціями, оплатами, запасами та інвентарем. У своєму складі вони також мають систему для обліку продажів, аналізу даних та звітності.[40]

2. Cloudbeds. Провайдер програмного забезпечення управління готелем, який пропонує онлайн-сервіс для готелів будь-якої величини. Вони надають послуги керування бронюваннями, резерваціями, оплатами, запасами та інвентарем. У своєму складі вони мають також систему для аналізу даних та звітності. Cloudbeds надає свої послуги по всьому світу та має підтримку багатьох мов.[40]

3. SiteMinder. Провайдер програмного забезпечення управління готелем, який спеціалізується на онлайн-сервісах. Вони надають послуги керування бронюваннями, резерваціями, оплатами та звітності. У своєму складі вони мають систему для збільшення кількості бронювань, аналізу даних та управління цінами. SiteMinder працює з готелями будь-якої величини та забезпечує швидко та просту інтеграцію з іншими онлайн-сервісами.[40]

4. Guestline. Провайдер програмного забезпечення управління готелем, який надає онлайн-сервіси для готелів будь-якої величини. Вони пропонують послуги керування бронюваннями, резерваціями, оплатами, запасами та інвентарем. У своєму складі вони мають систему для аналізу даних та звітності. Guestline працює з готелями по всьому світу та має підтримку багатьох мов.[41]

5. Hotelogix. Провайдер програмного забезпечення управління готелем, який надає онлайн-сервіс для готелів будь-якої величини. Вони пропонують послуги керування бронюваннями, резерваціями, оплатами, запасами та інвентарем. У своєму складі вони мають систему для аналізу даних та звітності. Hotelogix також пропонує інструменти для маркетингу та управління клієнтською базою.[41]

6. RoomKeyPMS. Провайдер програмного забезпечення управління готелем, який надає локальні програми для готелів будь-якої величини. Вони пропонують послуги керування бронюваннями, резерваціями, оплатами, запасами та інвентарем. У своєму складі вони мають систему для звітності та

аналізу даних. RoomKeyPMS надає швидку та просту інтеграцію з іншими локальними програмами для готелів.[38]

7. Frontdesk Anywhere. Провайдер програмного забезпечення управління готелем, який надає хмарні рішення для готелів будь-якої величини. Вони пропонують послуги керування бронюваннями, резерваціями, оплатами, запасами та інвентарем. У своєму складі вони мають систему для аналізу даних та звітності. Frontdesk Anywhere також пропонує інструменти для маркетингу та управління клієнтською базою.[38]

8. Cloudbeds. Провайдер програмного забезпечення управління готелем, який надає хмарні рішення для готелів будь-якої величини. Вони пропонують послуги керування бронюваннями, резерваціями, оплатами, запасами та інвентарем. У своєму складі вони мають систему для аналізу даних та звітності. Cloudbeds також пропонує інструменти для маркетингу, управління клієнтською базою та автоматизованого гостьового досвіду.[41]

9. eZee Technosys. Провайдер програмного забезпечення управління готелем, який надає хмарні рішення для готелів будь-якої величини. Вони пропонують послуги керування бронюваннями, резерваціями, оплатами, запасами та інвентарем. У своєму складі вони мають систему для аналізу даних та звітності. eZee Technosys також пропонує інструменти для маркетингу, управління клієнтською базою та автоматизованого гостьового досвіду.[41]

10. Clock Software. Провайдер програмного забезпечення управління готелем, який надає хмарні рішення для готелів будь-якої величини. Вони пропонують послуги керування бронюваннями, резерваціями, оплатами, запасами та інвентарем. У своєму складі вони мають систему для аналізу даних та звітності. Clock Software також пропонує інструменти для маркетингу, управління клієнтською базою та автоматизованого гостьового досвіду.[40]

Кожен з провайдерів має свої переваги та недоліки, тому перед вибором програмного забезпечення необхідно ретельно ознайомитися з їхніми функціональними можливостями та вартістю. При цьому варто враховувати потреби свого готелю та обсяг його роботи (Додаток Б). У загальному, використання програмного забезпечення управління готелем допомагає

автоматизувати процеси та збільшити ефективність управління. Крім того, вони забезпечують точну та швидку обробку даних, що робить роботу готелю більш організованою та продуктивною.

Ринок програмного забезпечення управління готелем зростає з кожним роком, оскільки більшість готелів у світі переходять на автоматизовану систему управління. Відповідно, провайдери ПЗ управління готелем розвивають та модернізують свої продукти, пропонуючи більш широкі можливості та нові функції. Однією з головних тенденцій на ринку програмного забезпечення управління готелем є зростання популярності хмарних технологій. Хмарні ПЗ управління готелем дають можливість доступу до даних та управління готелем з будь-якого місця, де є Інтернет. Крім того, ці системи забезпечують більшу безпеку даних, оскільки вони зберігаються на захищеному сервері. Ще однією важливою тенденцією є зростання популярності інтеграції програмного забезпечення управління готелем з іншими системами, наприклад, з системами контролю доступу або з системами електронного замовлення їжі та напоїв. Це дозволяє автоматизувати більше процесів та забезпечити ще більш ефективне управління готелем. Також на ринку з'являються нові функції та інструменти для поліпшення гостьового досвіду, наприклад, мобільні додатки для замовлення послуг готелю або зв'язку з персоналом.[41]

Загалом, розвиток технологій та зростання популярності автоматизації процесів у готельному бізнесі сприяють розвитку ринку програмного забезпечення управління готелем. Перспективи ринку в цілому досить високі, оскільки все більше готелів у світі переходять на автоматизовану систему управління та прагнуть вдосконалювати свої процеси та підвищувати якість обслуговування гостей. Зростання кількості маленьких готелів та гостьових будинків, що також потребують програмного забезпечення для управління, також створює додаткові можливості для розвитку цього ринку. У майбутньому можна очікувати ще більшої інтеграції різних систем, яка дозволить забезпечити більш гладке та автоматизоване управління готелем. Наприклад, системи штучного інтелекту та машинного навчання можуть допомогти виявляти та

передбачати потреби гостей, що дозволить готелям забезпечувати персоналізоване обслуговування та поліпшувати гостьовий досвід.[38]

Також можна очікувати зростання популярності зелених технологій та сталого розвитку у готельному бізнесі. Розробка програмного забезпечення для ефективного управління енергоефективністю та водоспоживанням готелів може стати ключовим фактором для зменшення впливу готельного бізнесу на навколишнє середовище.

Отже, ринок програмного забезпечення управління готелем є динамічно розвиваючим та має високі перспективи в майбутньому. Зростання популярності хмарних технологій, інтеграції з іншими системами, вдосконалення гостьового досвіду та зелені технології - це ті тенденції, які визначають розвиток цього ринку в даний час. І важливою умовою успіху в цьому сегменті є постійне оновлення та модернізація програмного забезпечення, щоб задовольняти змінні потреби готельного бізнесу.

Висновок до розділу 1

У першому розділі нами було охарактеризовано різні системи бронювання в готельному бізнесі та їх переваги та недоліки. Деякі з них можуть бути складними для використання, що може спричинити збиток бізнесу, особливо, якщо клієнти не можуть знайти потрібної інформації або не можуть виконати бронювання через систему. Також, існує ризик погіршення іміджу готелю в разі технічних проблем або випадкових помилок, які можуть призвести до незадоволеності клієнтів. Крім того, є питання безпеки даних клієнтів. Клієнти надають особисту інформацію, таку як ім'я, адреса, номер телефону та інформація про кредитну картку, для здійснення бронювання. Ця інформація повинна бути захищена від несанкціонованого доступу та зловживання. Тому, перед вибором системи бронювання, готель повинен переконатися, що вона має належні засоби захисту даних та відповідає вимогам законодавства щодо захисту персональних даних.

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

2.1 Характеристика готельного бізнесу та автоматизованих систем управління готелем

Однією з головних тенденцій у готельному бізнесі є зростання популярності екологічно чистих готелів. Люди все більше та більше звертають увагу на екологічність та сталий розвиток, тому готелі стараються відповідати цим потребам. Багато готелів використовують відновлювані джерела енергії, утилізують відходи та пропонують гостям страви з органічних продуктів. Ще однією важливою тенденцією є зростання популярності маленьких готелів та хостелів. Ці готелі мають невелику кількість номерів та пропонують гостям більш особистий підхід. Вони зазвичай знаходяться в центрі міста або в туристичних районах, що дає змогу гостям більше пізнавати місцеву культуру та традиції. Також в готельному бізнесі все більше з'являється цифрових технологій. Багато готелів пропонують своїм гостям онлайн-реєстрацію, мобільні телефони для зручності комунікації з готельним персоналом, додатки для замовлення послуг та розваг, електронні системи контролю доступу до номерів та багато іншого. Це дає можливість гостям швидко та зручно користуватися всіма послугами готелю та зменшує навантаження на персонал. [2, с.120]

Розвиток готельного бізнесу також пов'язаний з постійним вдосконаленням послуг та підвищенням їх якості. Готелі стараються задовольнити різноманітні потреби своїх гостей, пропонуючи широкий спектр послуг - від безкоштовного Wi-Fi та сніданку до послуг преміум-класу, таких як спа-центри, басейни та ресторани відомих шеф-кухарів. На розвиток готельного бізнесу впливає також зміна уявлень про подорожі та відпочинок. Замість того, щоб просто відвідувати популярні туристичні місця та визначні пам'ятки, люди все більше зацікавлені в активному відпочинку та експериментах з новими

форматами відпочинку, такими як еко-туризм, гастрономічний туризм, туризм з елементами спорту та інші. [1, с.47]

Однією з ключових тенденцій розвитку готельного бізнесу є автоматизація. Це не випадково - готельний бізнес, як будь-який інший бізнес, постійно шукає шляхи підвищення ефективності та зменшення витрат. У цьому контексті автоматизація виявилася однією з найбільш ефективних стратегій. Першими кроками в автоматизації готельного бізнесу стали впровадження комп'ютерної технології для обліку клієнтів та бронювання номерів. Згодом в готелях почали використовувати системи електронного ключа, що замінили звичайні ключі. Це значно полегшило роботу персоналу та зменшило кількість помилок. Наступним етапом автоматизації готельного бізнесу стала реалізація програмного забезпечення для управління готелем. Це дозволило автоматизувати багато рутинних процесів, таких як ведення обліку бронювань, використання послуг, забезпечення комунікації з персоналом та клієнтами. Додатково, готелі почали використовувати електронні системи оплати, що дозволяє клієнтам сплачувати за послуги безпосередньо зі своїх банківських рахунків або кредитних карт.[17]

Зараз величезний вплив на автоматизацію готельного бізнесу має розвиток мобільних технологій. Багато готелів надають своїм гостям додатки, які дозволяють здійснювати бронювання, замовляти послуги, комунікувати з персоналом та контролювати електронний ключ. Такі додатки дозволяють клієнтам швидко та зручно використовувати готельні послуги та отримувати актуальну інформацію про готельні послуги та зручності. Окрім того, автоматизація в готельному бізнесі дозволяє значно покращити процеси управління готелем та взаємодії з клієнтами. Наприклад, за допомогою системи автоматичного управління номерами можна відстежувати статус номерів, відповідати на запити клієнтів та забезпечувати безперервний доступ до інформації про стан номера та інші важливі деталі. Також, автоматизація дозволяє забезпечувати більш високий рівень безпеки. Наприклад, системи контролю доступу забезпечують безпеку гостей та співробітників, не

дозволяючи незареєстрованим користувачам потрапити на готельну територію.[2, с.121]

Взагалі, автоматизація дозволяє готелям бути більш ефективними та конкурентоздатними на ринку. За допомогою систем електронного бронювання та інтернет-реклами, готелі можуть привернути більше клієнтів та збільшити прибуток. Автоматизація дозволяє покращити якість обслуговування та знизити витрати на зарплати та інші витрати. Автоматизація є необхідним кроком у розвитку готельного бізнесу. Вона дозволяє підвищити ефективність та конкурентоздатність готелів, поліпшити якість обслуговування та забезпечити безпеку гостей та співробітників. Тому, відсутність автоматизації може стати перешкодою для успішного розвитку готельного бізнесу в майбутньому.

Автоматизація та резервування – це дві тісно пов'язані поняття, які мають важливе значення в різних галузях бізнесу, зокрема в готельній індустрії. У цьому матеріалі ми розглянемо, що означають ці терміни та як вони використовуються в готельному бізнесі.[32, с.1]

Автоматизація – це процес використання технологій та програмного забезпечення для заміни ручної праці та полегшення рутинних задач. Автоматизація дозволяє збільшити продуктивність та ефективність бізнесу, знизити витрати та помилки, а також покращити якість послуг. В готельній індустрії автоматизація може охоплювати багато процесів, від бронювання номерів до обліку фінансів та відвідування готелю.

Резервування – це процес бронювання номерів в готелі. Гості можуть резервувати номери через різні канали, включаючи Інтернет, телефон або особистий візит до готелю. Резервування зазвичай передбачає передоплату або гарантійну оплату, яка забезпечує готелю певний рівень доходів та запобігає відмовам від бронювання з боку гостей.[1, с.49]

Автоматизація та резервування у готельній індустрії часто використовуються разом, оскільки це дозволяє готелю забезпечити ефективне та точне бронювання номерів, контролювати оплату та забезпечити якість обслуговування гостей. Автоматизована система резервування дозволяє гостям бронювати номери через Інтернет, вказуючи дати заїзду та виїзду, тип номеру та

і надходження платежу. Система автоматично реєструє бронювання та передоплату та відображає доступні номери та ціни в режимі реального часу. Окрім цього, автоматизована система резервування може забезпечити додаткові функції, такі як відстеження історії бронювання, збереження даних про клієнтів та звітування про продажі. Завдяки цим функціям готелі можуть більш точно прогнозувати попит на свої послуги та планувати свої фінансові ресурси. У даний час на ринку існує багато автоматизованих систем управління готелем, що забезпечують повний спектр послуг, від резервування номерів та керування запасами до обліку фінансів та забезпечення безпеки. Ці системи забезпечують ефективне управління готелем та зменшують ризик помилок та збитків. Крім того, автоматизація дозволяє готелям збільшити ефективність своїх процесів та покращити якість обслуговування гостей. Наприклад, автоматизовані системи можуть забезпечити швидкий та точний чек-ін та чек-аут, а також запропонувати гостям додаткові послуги та акції. [11, с.1867]

Автоматизація та резервування – це дві важливі компоненти успішного готельного бізнесу. Автоматизовані системи управління готелем дозволяють готелям забезпечити ефективну та точну роботу, знизити витрати та покращити якість обслуговування гостей. Автоматизована система резервування дозволяє гостям забронювати номери через Інтернет, забезпечуючи готелю стабільний рівень доходів та контроль.

Автоматизовані системи управління готелем - це сучасний підхід до управління готельним бізнесом, який дозволяє ефективно керувати всіма процесами готелю, збільшувати його прибутковість та поліпшувати якість обслуговування гостей. Однією з найважливіших складових автоматизованої системи управління готелем є система бронювання. Вона дозволяє гостям забронювати номер у готелі через Інтернет або за допомогою телефону. Система автоматично реєструє бронювання та надає гостю всю необхідну інформацію про готель та його послуги. Іншою важливою складовою є система контролю доступу. Вона дозволяє обмежити доступ до певних зон готелю, забезпечуючи безпеку гостей та персоналу. Система контролю доступу може бути підключена до системи бронювання, що дозволяє автоматично відкривати двері номера після

здійснення бронювання та оплати. Система управління номерами дозволяє готелю відстежувати стан номерів, їх чистоту та готовність до заселення. Вона дозволяє автоматично відправляти повідомлення про звільнення номера персоналу, який прибирає номер після виїзду гостя. Також, система управління готелем може містити систему обліку та контролю запасів. Вона дозволяє вести облік та контролювати різні товари, які використовуються в готелі, такі як мило, шампунь, рушники та інші.[17]

Система управління готелем може бути інтегрованою з системою управління готельним рестораном. Це дозволяє гостям замовляти їжу та напої зі свого номера через телевізор та оплачувати їх через систему бронювання. Крім того, інтеграція системи управління рестораном з системою управління готелем дозволяє готелю вести облік страв та напоїв, а також контролювати якість обслуговування в ресторані.

Однією з найважливіших складових автоматизованої системи управління готелем є система управління фінансами. Вона дозволяє готелю контролювати витрати та прибутки, вести облік рахунків та оплати послуг. Система управління фінансами може бути інтегрованою з системою бронювання, що дозволяє автоматично відслідковувати оплати та відправляти рахунки гостям. Крім того, автоматизована система управління готелем може містити систему звітності, що дозволяє готелю вести облік різних факторів, таких як рівень заповненості готелю, прибутковість, ефективність маркетингових кампаній та інші.[35, с.149]

Автоматизовані системи управління стали невід'ємною частиною готельного бізнесу в сучасних умовах. Вони значно полегшують роботу готелю, забезпечують його ефективне функціонування та покращують обслуговування гостей. Вплив автоматизованих систем управління на готельний бізнес можна розглянути з різних сторін.

Ефективність роботи готелю: Однією з найважливіших переваг автоматизованих систем управління є зниження витрат часу та ресурсів на виконання рутинних завдань. Наприклад, системи управління резервуванням дозволяють автоматично реєструвати бронювання та виконувати оплату, що зменшує навантаження на рецепцію та персонал готелю. Крім того, системи

автоматизованого управління можуть забезпечувати ефективне планування ресурсів готелю, таких як запаси, персонал та фінанси.[32, с.3]

Покращення обслуговування гостей: Автоматизовані системи управління дозволяють готелям забезпечувати якісніші та швидші послуги для своїх гостей. Наприклад, системи автоматичного чек-іну дозволяють гостям самостійно зареєструватись у готелі та отримати ключі від номера без додаткової черги на рецепції. Крім того, автоматизовані системи можуть надавати гостям інформацію про готель та місцеві визначні місця, а також допомагати в організації транспорту та екскурсій.[11, с. 1880]

Збільшення прибутку: Автоматизовані системи управління можуть допомогти готелям збільшити свій прибуток за рахунок збільшення кількості бронювань та ефективного використання ресурсів. Наприклад, системи управління резервуванням можуть динамічно встановлювати ціни на номери в залежності від попиту та сезонності, що дозволяє готелю максимально використовувати свої ресурси та збільшувати дохід. Крім того, автоматизовані системи дозволяють готелям знизити витрати на персонал та рекламу, що також може позитивно впливати на прибуток.[1, с.50]

Покращення безпеки та контролю: Автоматизовані системи управління можуть допомогти готелям забезпечити безпеку та контроль над процесами. Наприклад, системи контролю доступу можуть дозволяти гостям отримувати доступ до певних зон готелю за допомогою електронних ключів, що дозволяє зменшити ризик втрати ключів та забезпечити безпеку гостей. Крім того, системи відеоспостереження дозволяють готелям контролювати процеси в готелі та вести моніторинг важливих зон, що забезпечує безпеку гостей та персоналу.[17]

Загалом, автоматизовані системи управління мають значний вплив на розвиток готельного бізнесу. Вони дозволяють готелям забезпечувати якісніші та ефективніші послуги для своїх гостей, збільшувати свій прибуток та забезпечувати безпеку та контроль над процесами в готелі. Тому, використання автоматизованих систем управління стає все більш популярним у готельному бізнесі та є необхідним елементом розвитку готельних послуг.

2.2 Класифікація сучасних систем бронювання в готельних закладах

Системи бронювання в готельних закладах є невід'ємною частиною сучасної готельної індустрії. Вони дозволяють клієнтам забронювати номери та послуги онлайн, що значно полегшує процес планування подорожей та знижує навантаження на персонал готелю. Сьогодні існує безліч систем бронювання, які можуть бути класифіковані за кількома критеріями.

За типом готелю:

1. Системи бронювання для ланцюжків готелів - такі системи дозволяють забронювати номери в будь-якому готелі, який належить до певної мережі готелів. Ці системи можуть бути спеціалізованими для конкретної мережі або ж незалежними та об'єднувати кілька ланцюжків готелів.

2. Системи бронювання для незалежних готелів - такі системи розроблені для готелів, які не належать до мережі готелів. Вони дозволяють забронювати номери в конкретному готелі, використовуючи онлайн-сервіси.

За засобами доступу:

1. Веб-сайти - це найпоширеніший вид систем бронювання, який дозволяє клієнтам забронювати номери та послуги через веб-сайт готелю або систему бронювання.

2. Мобільні додатки - це новіший тип систем бронювання, який дозволяє клієнтам забронювати номери та послуги за допомогою мобільних додатків на своїх смартфонах або планшетах.

3. Агенти подорожей - ці системи бронювання дозволяють клієнтам забронювати номери та послуги через агентів подорожей, таких як Expedia, Booking.com або Travelocity.[5, с.151]

За функціональністю:

1. Прості системи бронювання - стандартна система для бронювання номерів в готелі.

2. Розширені системи бронювання - ці системи надають додаткові можливості, такі як вибір кімнати з конкретним видом, вибір типу ліжка,

включення додаткових послуг, таких як трансфер з аеропорту або зустріч зі станції метро.

3. Системи бронювання зі знижками - ці системи дозволяють клієнтам забронювати номери та послуги за зниженими цінами. Зазвичай ці системи співпрацюють з іншими сервісами, такими як кредитні картки, програми лояльності або системи кешбеку.

За масштабом:

1. Системи бронювання на місці - ці системи дозволяють клієнтам забронювати номери та послуги прямо на місці, коли вони прибувають до готелю.

2. Онлайн-системи бронювання - ці системи дозволяють клієнтам забронювати номери та послуги онлайн, безпосередньо на веб-сайті готелю або використовуючи інтернет-сервіси.

У кожній категорії систем бронювання є свої переваги та недоліки. Наприклад, системи бронювання для ланцюжків готелів дозволяють клієнтам бронювати номери в будь-якому готелі мережі, але вони можуть бути менш гнучкими, оскільки деякі готелі можуть не бути частиною мережі. Веб-сайти зазвичай мають найбільшу кількість функцій та можливостей, але мобільні додатки можуть бути зручнішими для користувачів, які шукають швидкий та простий спосіб забронювати номери та послуги. Загалом, системи бронювання допомагають забезпечити зручний та ефективний процес бронювання номерів та послуг для клієнтів, а для готелів вони є необхідною складовою в управлінні замовленнями та збільшенні прибутків. Залежно від потреб клієнтів та можливостей готелів, вони можуть обрати певний тип системи бронювання.

Крім того, для успішного використання систем бронювання в готелях необхідно враховувати наступні фактори:

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

2. Маркетинг та реклама - готелі повинні ефективно рекламувати свої послуги та привертати нових клієнтів, щоб збільшити попит на системи бронювання.

3. Навчання персоналу - персонал готелю повинен бути навчений користуватися системами бронювання та знати їхні можливості та обмеження.[5, с.155]

У сучасних готельних закладах системи бронювання відіграють важливу роль в управлінні замовленнями та забезпеченні ефективної роботи готелів. В залежності від потреб клієнтів та можливостей готелів, можна вибрати певний тип системи бронювання. Для успішного використання систем бронювання необхідно враховувати належну інтеграцію з іншими системами управління, ефективну маркетингову стратегію та належне навчання персоналу. Далі ми розглянемо кілька відомих і найбільш популярних системи бронювань в готелях.

Першою ми розглянемо систему бронювання Amadeus, вона є однією з найбільш відомих та використовуваних систем бронювання в готельній галузі. Вона була створена компанією Amadeus IT Group у 1987 році та спочатку використовувалася для бронювання авіаквитків, але пізніше була розширена для включення бронювання готелів та інших послуг.[42] **Основні функції системи Amadeus:**

1. *Бронювання готелів* - система Amadeus дозволяє бронювати готельні номери за допомогою онлайн-резервації або через туристичні агентства. Клієнти можуть вибрати з різноманітної пропозиції готелів з різними рівнями комфорту та розташуванням.

2. *Бронювання авіаквитків* - система Amadeus також дозволяє бронювати авіаквитки на різноманітні рейси в усі куточки світу.

3. *Організація туристичних пакетів* - система Amadeus дозволяє створювати туристичні пакети, які включають в себе готельні номери, авіаквитки та інші послуги.

4. *Управління замовленнями* - система Amadeus забезпечує ефективне управління замовленнями та можливість зміни та скасування бронювань.

5. Доступ до глобальної бази даних - система Amadeus має доступ до глобальної бази даних про готелі та авіаквитки, що дозволяє швидко та ефективно здійснювати пошук та бронювання[42]. Особливості системи Amadeus:

1. Широкі можливості - система Amadeus дозволяє бронювати готелі та авіаквитки у всьому світі та створювати туристичні пакети.

2. Висока надійність - система Amadeus є дуже надійною та стабільною, що забезпечує надійність та безпеку бронювання та оплати послуг.

3. Гнучкість - система Amadeus дозволяє налаштовувати різні параметри пошуку та бронювання залежно від потреб клієнта.

4. Зручний інтерфейс - система Amadeus має зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, що дозволяє клієнтам швидко та легко знайти та забронювати потрібні послуги.

5. Високий рівень підтримки - система Amadeus надає високий рівень підтримки для клієнтів та партнерів, що дозволяє швидко та ефективно вирішувати будь-які питання та проблеми [42].

Одним з головних переваг системи Amadeus є її інтеграція з іншими системами та програмами. Це дозволяє готельним закладам та туристичним агентствам швидко та легко організувати продажі та бронювання, зменшувати витрати та покращувати якість обслуговування клієнтів. Також слід відзначити, що система Amadeus має досить високу вартість, тому її використання може бути недосяжним для деяких малих та середніх готельних закладів.

Загалом, система Amadeus є потужним та надійним інструментом для бронювання готельних номерів та інших туристичних послуг. Вона дозволяє готельним закладам та туристичним агентствам ефективно управляти своїми бізнес-процесами та забезпечувати високу якість обслуговування клієнтів. Однак, перед використанням системи Amadeus, слід ретельно оцінити витрати та необхідність використання даної системи для власного бізнесу, а також ознайомитись з іншими системами бронювання та порівняти їх переваги та недоліки.

Крім того, важливо враховувати те, що система Amadeus є багатофункціональною та має багато різноманітних можливостей, що може зробити її використання складним для користувачів, які не мають достатнього досвіду в роботі з комп'ютерними системами. Також слід враховувати те, що система Amadeus спрямована на підтримку туристичного бізнесу та не може бути використана для інших цілей, наприклад, для бронювання конференц-залів чи оренди автомобілів.

Отже, система Amadeus є ефективним та потужним інструментом для бронювання готельних номерів та інших туристичних послуг. Вона має багато переваг, таких як потужна функціональність, висока надійність, зручний інтерфейс та високий рівень підтримки. Однак, перед використанням даної системи, слід ретельно оцінити витрати та необхідність використання даної системи для власного бізнесу. Також важливо ознайомитись з іншими системами бронювання та порівняти їх переваги та недоліки.

Другу систему яку ми проаналізуємо це Galileo, вона є однією з провідних систем бронювання готельних номерів та інших туристичних послуг. Вона була створена компанією Travelport, яка спеціалізується на розробці програмного забезпечення для туристичної галузі. Galileo надає доступ до більше ніж 500 000 готелів у всьому світі та має широкий спектр інших послуг, включаючи авіаквитки, автомобільну оренду та круїзні тури. Система Galileo працює на основі хмарної технології, що дозволяє користувачам отримувати доступ до своїх даних з будь-якого місця, де є Інтернет-підключення.[43]

Однією з переваг системи Galileo є те, що вона має дуже зручний та легкий у використанні інтерфейс. Користувачам не потрібно мати спеціальної підготовки для роботи з системою Galileo, оскільки вона має досить інтуїтивно зрозумілий інтерфейс. Крім того, система Galileo має досить високий рівень надійності та безпеки даних, оскільки вона використовує найсучасніші технології захисту даних та мережі. Однак, система Galileo має свої недоліки. Наприклад, це досить дорога система бронювання, що може бути несуперечливою проблемою для менших готелів та туристичних компаній з обмеженим бюджетом.

Крім того, система Galileo не завжди може бути досить гнучкою, щоб відповідати специфічним потребам різних користувачів.

У порівнянні з системою Amadeus, система Galileo має менше функцій, але це компенсується її простотою та зручністю використання. Крім того, система Galileo має дуже добру підтримку клієнтів та надає різні послуги, такі як навчання та консультування, щоб допомогти користувачам ефективніше використовувати систему. Однак, як і більшість систем бронювання, система Galileo має деякі технічні проблеми, такі як проблеми зі стабільністю мережі та швидкістю роботи системи. Крім того, іноді може виникати проблема з точністю даних, особливо коли система не може оновлюватися в режимі реального часу.[43]

У підсумку, система Galileo є дуже популярною системою бронювання та надає доступ до широкого спектру послуг. Вона має зручний та легкий у використанні інтерфейс, що дозволяє користувачам легко здійснювати бронювання та керувати своїми даними. Однак, система Galileo може бути дорогим варіантом для менших готелів та туристичних компаній, а також має свої недоліки, такі як проблеми зі стабільністю мережі та точністю даних.

Наступну систему які дам аналіз буде Worldspan, вона також є однією з провідних систем бронювання в готельній та туристичній індустрії, що надає доступ до широкого спектру послуг. Ця система була заснована в 1990 році в США і в даний час належить компанії Travelport. Worldspan надає доступ до інформації про більше 600 авіакомпаній, понад 33 тисяч готелів та більше 70 тисяч прокатних компаній автомобілів по всьому світу. Інтерфейс системи Worldspan є простим у використанні та легко зрозумілим для користувачів. Крім того, система надає детальну інформацію про готелі, включаючи фотографії, відгуки та рейтинги, що дозволяє користувачам приймати обґрунтовані рішення про бронювання готелю.[45]

Worldspan також має дуже добру підтримку клієнтів, надаючи консультування та навчання щодо використання системи. Крім того, система пропонує широкий спектр інтеграцій та додаткових модулів, які допомагають готелям та туристичним агентствам ефективніше управляти своїми даними та

ресурсами. Однак, система Worldspan має певні недоліки. Як і більшість систем бронювання, вона може бути дорогим варіантом для менших готелів та туристичних компаній. Крім того, деякі користувачі вказують на технічні проблеми зі стабільністю мережі та швидкістю роботи системи. Однак, перед використанням системи Worldspan, користувачам потрібно бути підготовленими до того, що вона може бути дорогим варіантом для менших готелів та туристичних компаній. Крім того, деякі користувачі вказують на технічні проблеми зі стабільністю мережі та швидкістю роботи системи, що може призвести до перебоїв в роботі та незручностей для користувачів.

Одним з головних переваг системи Worldspan є її інтеграція з багатьма іншими системами та технологіями, такими як Global Distribution System (GDS) та Online Travel Agency (OTA), що дозволяє готелям та туристичним агентствам ефективно керувати своїми даними та ресурсами. Крім того, система Worldspan надає користувачам доступ до різноманітних послуг, таких як використання бонусних програм, знижки та промо-акції. Іншою важливою перевагою системи Worldspan є можливість бронювання різних видів транспорту та різних типів помешкань, таких як готелі, апартаменти, хостели тощо. Більшість готелів та інших помешкань мають партнерські відносини з Worldspan, що дозволяє користувачам отримати широкий вибір місць перебування.[45]

У підсумку, система Worldspan є однією з провідних систем бронювання в готельній та туристичній індустрії. Вона має деякі недоліки, такі як високі витрати та технічні проблеми, але в той же час надає широкий спектр послуг.

Наостанок розглянемо систему бронювання Sabre, вона як і попередні системи є однією з провідних систем бронювання в готельній та туристичній індустрії. Вона була створена в 1960-х роках для забезпечення систем бронювання авіаквитків, але згодом розширила свій функціонал для бронювання готелів та інших туристичних послуг. Однією з головних переваг системи Sabre є її здатність до інтеграції з багатьма іншими системами та платформами, такими як Global Distribution System (GDS) та Online Travel Agency (OTA). Це дозволяє готелям та туристичним агентствам ефективно керувати своїми даними та ресурсами.[44]

Система Sabre має дуже широкий вибір готелів та інших помешкань у всьому світі, що дозволяє користувачам легко знайти ідеальне місце для перебування. Крім того, Sabre надає користувачам доступ до різноманітних послуг, таких як використання бонусних програм, знижки та промо-акції. Система Sabre також має кілька інноваційних функцій, таких як Sabre Red Workspace, який дозволяє користувачам більш ефективно керувати своїми бронюваннями та іншими послугами. Крім того, Sabre також має мобільний додаток, що дозволяє користувачам зручно бронювати готелі та інші послуги зі свого смартфона або планшета.

Незважаючи на ці переваги, система Sabre має кілька недоліків. Один з них полягає у тому, що вона може бути витратним варіантом для менших готелів та туристичних компаній. Крім того, інтерфейс користувача системи може бути складним для новачків та людей, які не мають досвіду в роботі з подібними системами.

У принципі, система Sabre є прикладом успішної технологічної інновації в готельній та туристичній галузі. Її широкий функціонал та здатність до інтеграції з іншими системами дозволяють готелям та туристичним компаніям ефективно керувати своїми ресурсами та пропонувати користувачам широкий вибір послуг. Проте, для менших готелів та туристичних компаній, система Sabre може бути занадто витратним варіантом, особливо якщо не використовувати всі її можливості. Крім того, для деяких користувачів інтерфейс системи може бути складним для розуміння та використання.[44]

Усе ж, система Sabre продовжує бути важливим інструментом для готельної та туристичної індустрії, який дозволяє їм ефективно працювати та забезпечувати клієнтів широким вибором послуг. Завдяки своїм інноваційним функціям та здатності до інтеграції з іншими системами, Sabre може бути дуже корисним інструментом для великих готелів та туристичних компаній, які шукають спосіб ефективно керувати своїми ресурсами та пропонувати клієнтам найкращі послуги. В підсумку було розроблено порівняльну таблицю цих систем бронювання (Додаток В).

2.3 Особливості інтернет-бронювання готельних послуг

Системи бронювання та резервування місць у готелях стали необхідною складовою інфраструктури готельного бізнесу. Ці системи дозволяють клієнтам бронювати та забронювати необхідні місця для проживання в готелях в зручний для них спосіб. Сучасні системи бронювання та резервування місць у готелях є дуже різноманітними, і включають в себе як онлайн-сервіси, так і традиційні методи, такі як телефонні дзвінки та електронні листи. Найбільш популярними сервісами для бронювання та резервування місць у готелях є Booking.com, Expedia, Agoda, Hotels.com та Airbnb [9, с. 82] (Додаток Д). В системах бронювання та резервування місць у готелях клієнтам зазвичай надаються наступні можливості:

1. Перегляд доступних номерів та їх характеристик (кількість ліжок, розмір номера, наявність ванної кімнати тощо).
2. Обрання найбільш підходящого номера згідно зі своїми вимогами.
3. Бронювання номера з використанням онлайн-сервісу або за допомогою телефонного дзвінка або електронної пошти.
4. Резервування номера на певний час з можливістю зміни часу проживання.
5. Отримання підтвердження бронювання або резервування з інформацією про кількість днів проживання, ціну, терміни та умови скасування бронювання.
6. Оплата за номер через онлайн-сервіс або при прибутті в готель.
7. Отримання додаткових послуг в готелі, таких як сніданок, прання, трансфер з/до аеропорту тощо.[3, с.25]

Системи бронювання та резервування місць у готелях також забезпечують безпеку та зручність клієнтів. Вони дозволяють заздалегідь планувати подорожі, бронювати номери з будь-якої точки світу і отримувати детальну інформацію про готелі та їх послуги. Онлайн-сервіси для бронювання та резервування місць у готелях зазвичай мають розширені можливості, такі як фільтри для пошуку за ціною, розміром номера, наявністю послуг та іншими критеріями. Також, деякі сервіси надають можливість оцінювати готелі та залишати відгуки, що

допомагає іншим користувачам при виборі готелю. Підсумовуючи, в таблиці 2 було проведено порівняння вище згаданих сервісів бронювання.

Таблиця 2.

Порівняння сервісів для бронювання

Назва	Booking.com	Expedia	Agoda	Hotels.com	Airbnb
Опис	Найпопулярніший сервіс бронювання, що пропонує найширший вибір готелів у всьому світі	Платформа для онлайн-бронювання готелів, літаків та автомобілів з можливістю пакетного бронювання	Спеціалізується на азіатському ринку готелів та пропонує бронювання номерів в різних категоріях	Забезпечує можливість онлайн-бронювання готелів у різних країнах та містах світу	Платформа, пропонує бронювання житла, яке не є готелями, таким як квартири, будинки та кімнати
Онлайн бронювання	Так	Так	Так	Так	Так
К-ть готелів	Понад 28 мільйонів	Понад 500 тисяч	Понад 2 мільйони	Понад 325 тисяч	Понад 7 мільйонів
К-ть країн, де представлено	Понад 220	Понад 70	Понад 200	Понад 60	Понад 220
Додаткові послуги	Трансфери, автономія, оренда автомобілів, квитки на події та екскурсії	Трансфери, автономія, оренда автомобілів, квитки на події	Трансфери, автономія, оренда автомобілі, квитки на події та екскурсії	Трансфери, автономія, оренда автомобілі, квитки на події та екскурсії	Оренда житла, трансфери, автономія
К-ть відгуків	Понад 190 мільйонів	Понад 10 мільйонів	Понад 5 мільйонів	Понад 8 мільйонів	Понад 20 мільйонів

Звичайно, існують деякі недоліки систем бронювання та резервування місць у готелях. Наприклад, можуть виникати проблеми з бронюванням в пік-сезон або в той час, коли бронюють багато користувачів одночасно. Також, іноді можуть виникати непорозуміння між клієнтами та готелями щодо умов бронювання та резервування. Усупереч цим недолікам, системи бронювання та резервування місць у готелях все ж є надзвичайно важливим елементом

готельного бізнесу. Вони забезпечують зручність та безпеку для клієнтів та допомагають готелям планувати свої послуги і прибутки. Тому, якщо ви шукаєте місце для проживання у готелі, використовуйте системи бронювання та резервування місць, щоб забезпечити собі максимальний комфорт і безпеку під час подорожі

Для готелів, системи бронювання готельних послуг є надзвичайно важливим елементом ведення бізнесу. Вони дозволяють готелям планувати свої ресурси, включаючи кількість наявних номерів, послуг та персоналу, що допомагає у забезпеченні якісного обслуговування клієнтів. Системи бронювання також допомагають готелям максимально ефективно використовувати свій ресурс часу та коштів, оскільки дозволяють автоматизувати процес бронювання та резервування місць. Для туристів, системи бронювання готельних послуг дозволяють заздалегідь планувати свої поїздки та забезпечити собі комфортний та безпечний відпочинок. Онлайн-сервіси для бронювання та резервування місць у готелях надають детальну інформацію про готелі та їх послуги, що дозволяє знайти оптимальний варіант для своєї подорожі. Також, системи бронювання забезпечують безпеку, оскільки клієнти можуть забронювати місце для проживання заздалегідь та уникнути ситуацій, коли всі готелі вже заброньовані. Системи бронювання готельних послуг дозволяють туристам зекономити свій час та зусилля, оскільки можна забронювати місце для проживання з будь-якої точки світу та безпосередньо на сайті готелю або на спеціальних онлайн-платформах для бронювання готелів. Це дозволяє туристам порівняти ціни та послуги готелів та знайти оптимальний варіант для своєї подорожі, не витрачаючи час на пошук та зв'язок з кількома готелями.[9, с.82]

Однією з найбільш популярних систем бронювання готельних послуг є Booking.com. Ця платформа дозволяє туристам знайти та забронювати готелі по всьому світу, вибрати кімнату згідно зі своїми потребами та бюджетом, а також скористатися додатковими послугами, такими як трансфер або оренда автомобіля. Для готелів, Booking.com надає можливість залучення нових

клієнтів, підвищення загальної виручки та ефективного використання своїх ресурсів.[26]

Іншою популярною системою бронювання є Expedia. Ця онлайн-платформа дозволяє туристам забронювати не тільки готелі, а й авіаквитки, прокат автомобілів та інші послуги, що забезпечують повний пакет для подорожі. Для готелів, Expedia дозволяє залучати клієнтів з різних країн та регіонів, забезпечувати стабільний потік бронювань та підвищення своєї популярності на міжнародному рівні.[27]

Усі системи бронювання готельних послуг пропонують свої особливості та переваги як для готелів, так і для туристів. Однак, незалежно від обраної платформи, системи бронювання дозволяють забезпечити комфортний та безпечний відпочинок для туристів та ефективно використання ресурсів для готелів. Детальніше розглянемо систему бронювання Booking.

Booking.com - це онлайн-платформа, що дозволяє забронювати готельні послуги по всьому світу. Ця система бронювання є однією з найбільш популярних та ефективних на ринку туристичних послуг(Додаток В). За допомогою Booking.com, туристи можуть швидко та легко знайти готелі на будь-який смак та бюджет. Робота з системою бронювання Booking.com досить проста та зручна, тому швидко набрала популярність і цю платформу почали використовувати люди різного віку (Додаток Г) . Щоб скористатися послугами платформи, користувачеві потрібно зареєструватися на сайті та ввести дані про свою поїздку, такі як дати та місце перебування. Після цього, система запропонує доступні готелі та номери за обраним періодом. Однією з важливих переваг Booking.com є можливість порівняти ціни та послуги різних готелів та вибрати оптимальний варіант для своєї подорожі. Крім того, система дозволяє користувачам читати відгуки про готелі та номери від реальних клієнтів, що допомагає у зробленні правильного вибору.[26]

Для готелів, співпрацюючих з Booking.com, ця система бронювання є ефективним засобом залучення нових клієнтів та підвищення своєї популярності на ринку туристичних послуг. Завдяки Booking.com, готелі можуть пропонувати свої послуги мільйонам туристів з усього світу, забезпечувати стабільний потік

бронювань та підвищення своєї виручки. Для ефективної роботи з системою бронювання Booking.com, готелі повинні забезпечити актуальні та точні дані про свої послуги, включаючи ціни, доступні номери та додаткові послуги. Крім того, готелі повинні стежити за відгуками клієнтів та вчасно відповідати на запитання та пропозиції, що надходять через систему бронювання. Для туристів, які бажають скористатися послугами Booking.com, важливо звернути увагу на деталі бронювання та виконувати всі необхідні кроки у встановлений термін. Крім того, корисно ознайомитися з умовами бронювання та правилами скасування, щоб уникнути неприємних сюрпризів у разі зміни планів. Загалом, система бронювання Booking.com є ефективним інструментом для туристів та готелів, який дозволяє легко та швидко забронювати готельні послуги в будь-якій точці світу. Завдяки цій платформі, готелі можуть залучати нових клієнтів та підвищувати свою популярність, а туристи можуть знайти оптимальний варіант для своєї подорожі та отримати якісний сервіс за доступною ціною.

Шифрування умов бронювання та готельних послуг є важливим елементом захисту конфіденційної інформації, що пов'язана з особистими даними клієнтів та їхніми транзакціями. Одним з основних методів шифрування є SSL-протокол (Secure Sockets Layer), який забезпечує безпеку при передачі даних між веб-сайтом та клієнтом. Цей протокол шифрує дані, що передаються між сервером та браузером клієнта, забезпечуючи захист від зловмисних дій. Крім SSL-протоколу, існують інші методи шифрування, такі як TLS (Transport Layer Security), який є наступником SSL-протоколу, та PGP (Pretty Good Privacy), який використовується для захисту електронної пошти та інших електронних документів.

У готелях та інших готельних закладах шифрування використовується для захисту конфіденційної інформації клієнтів, такої як номери кредитних карток та інші фінансові дані. Завдяки шифруванню, готелі можуть забезпечити безпеку та захист конфіденційної інформації клієнтів, що зміцнює їхню репутацію та сприяє залученню нових клієнтів. Однак, важливо пам'ятати, що шифрування не забезпечує повну безпеку інформації, а лише зменшує ризик її втрати. Тому, наряду з шифруванням, необхідно виконувати інші заходи безпеки, такі як

регулярне оновлення програмного забезпечення та перевірка системи на наявність потенційних загроз. Загалом, шифрування умов бронювання та готельних послуг є необхідним елементом захисту конфіденційної інформації в готельному бізнесі. Він забезпечує захист даних клієнтів та транзакцій від зловмисних дій, що є надзвичайно важливим для забезпечення довіри клієнтів та підвищення репутації готелів.[41]

Система бронювання Booking також використовує шифрування для захисту конфіденційної інформації своїх користувачів. Крім того, вона має інші функції, що забезпечують комфорт та зручність користувачів при бронюванні готельних послуг. Наприклад, система Booking дозволяє клієнтам шукати готелі за різними параметрами, такими як місцезнаходження, ціна та кількість зірок, що дозволяє знайти оптимальний варіант для конкретних потреб. Крім того, система "Booking" дозволяє клієнтам переглядати відгуки та оцінки інших користувачів про готелі, що допомагає зробити правильний вибір.

Для готелів система Booking є ефективним інструментом маркетингу та просування їхньої послуги. Готелі можуть розміщувати на сайті "Booking" інформацію про свої послуги, ціни та заброньовані номери, що дозволяє їм ефективно просувати свій бізнес та залучати нових клієнтів. Однак, варто зазначити, що система Booking не є єдиним інструментом для бронювання готельних послуг. Клієнти також можуть звертатися безпосередньо до готелів, щоб забронювати номер, а готелі можуть використовувати інші системи бронювання. Тому, для забезпечення максимального комфорту та зручності для клієнтів, готелі повинні використовувати не лише систему Booking, але й інші інструменти та платформи для бронювання готельних послуг. Крім того, для забезпечення максимальної безпеки та конфіденційності даних клієнтів, готелі повинні використовувати не лише шифрування, але й інші заходи захисту інформації. Наприклад, важливо забезпечувати безпеку мережі Wi-Fi в готелі, щоб уникнути можливих кібератак. Також варто зазначити, що важливо, щоб готелі надавали якісну та професійну технічну підтримку для користувачів системи Booking. Це допоможе клієнтам знайти потрібну інформацію, вирішити

проблеми з бронюванням, а також забезпечить додатковий рівень довіри до готелю.[26]

Система бронювання Booking є важливим інструментом для бронювання готельних послуг, що забезпечує зручність та комфорт для клієнтів та ефективність маркетингових дій для готелів. Шифрування є важливим елементом захисту конфіденційної інформації, що забезпечує безпеку даних клієнтів та транзакцій. Проте, для забезпечення максимальної ефективності та безпеки, готелі повинні використовувати не лише систему Booking, але й інші інструменти та платформи для бронювання готельних послуг, а також додаткові заходи захисту інформації та надавати професійну технічну підтримку користувачам. Загалом інтернет-бронювання готельних номерів є одним з найбільш зручних та популярних способів забезпечення себе комфортним проживанням у готелі. Цей процес може відрізнятися залежно від готелю, але загалом його можна умовно поділити на кілька етапів.

Перший етап - це пошук готелю та вибір номеру. Для цього можна скористатися різноманітними платформами для бронювання готелів, такими як Booking, Airbnb, Expedia та інші. На цих платформах можна знайти різні варіанти готелів, порівняти ціни та відгуки клієнтів. Також можна звернутися до офіційного сайту готелю та переглянути варіанти номерів, їх опис, фото та вартість.[25]

Другий етап - це бронювання номеру. Для цього потрібно заповнити форму на сайті готелю або на платформі бронювання. У формі можна вказати кількість осіб, дати проживання, тип номеру та інші деталі. Після того, як форма заповнена, потрібно здійснити оплату за номер. Як правило, це можна зробити за допомогою банківської картки або електронного гаманця.

Третій етап - це отримання підтвердження бронювання. Після того, як оплата за номер здійснена, клієнт отримує підтвердження бронювання на електронну пошту або в особистому кабінеті на сайті платформи або готелю. У підтвердженні зазвичай міститься інформація про номер, дати проживання, вартість, правила готелю та інші деталі.

Четвертий етап - це реєстрація у готелі. При прибутті до готелю клієнт повинен звернутися до рецепції та надати документи для реєстрації. Зазвичай це паспорт або інший документ, що посвідчує особу. Після реєстрації клієнт отримує ключ від номеру та інструкції щодо правил проживання у готелі. Після реєстрації клієнт може зайти до свого номеру та скористатися всіма послугами, які надає готель. При виїзді з готелю клієнт повинен повернути ключ до номеру та сплатити будь-які додаткові послуги, які він скористався під час проживання.[3, с.28]

Важливим аспектом інтернет-бронювання готельних номерів є правильне внесення даних при заповненні форми бронювання. Якщо клієнт вказав неправильні дати проживання або кількість осіб, то це може призвести до проблем з отриманням номеру у готелі. Також варто докладати зусиль, щоб ознайомитися з правилами готелю та умовами бронювання, щоб уникнути неприємних сюрпризів. У загальному інтернет-бронювання готельних номерів є швидким та зручним способом забезпечити собі комфортне проживання у готелі. Багато готелів та платформ для бронювання надають знижки та промокоди, які дозволяють зекономити кошти під час бронювання. Також можна скористатися послугами туроператорів, які пропонують комплексні тури, включаючи бронювання готелів та інші послуги. Однак варто докладати зусиль, щоб забезпечити собі надійне та комфортне проживання у готелі та уникнути проблем з бронюванням та реєстрацією.

2.4 Особливості функціонування систем бронювання в готельно-ресторанному комплексі «Надія»

Готельно-ресторанний комплекс «Надія» є одним з найбільш популярних та комфортних місць для проживання та харчування в місті (Додаток Д). Розташований в центрі міста, він пропонує гостям широкий спектр послуг та зручностей для комфортного перебування. Готель "Надія" пропонує різноманітні номери, починаючи від стандартних номерів і закінчуючи люксом. Кожен номер оформлений в стилі, що дозволяє гостям відчувати себе як вдома. Всі номери

обладнані сучасними зручностями, такими як кондиціонер, телевізор з плоским екраном, безкоштовний Wi-Fi та інші необхідні засоби для комфортного проживання. Ресторан «Надія» пропонує своїм гостям широкий вибір страв української та європейської кухні. Тут ви зможете насолодитися вишуканими стравами та напоями, які готуються з використанням тільки найкращих інгредієнтів. У ресторані можна замовити доручення на проведення різноманітних урочистостей, банкетів та конференцій.[24]

Крім готельних та ресторанних послуг, готельно-ресторанний комплекс «Надія» також пропонує послуги з організації весіль, ювілеїв та інших урочистостей. У комплексі є просторі залі, які можуть вмістити до 500 осіб, тому це ідеальне місце для проведення будь-якої урочистості. У готельно-ресторанному комплексі «Надія» завжди привітний та професійний персонал, який завжди готовий надати допомогу та забезпечити комфортне перебування гостей. Крім того, готельно-ресторанний комплекс «Надія» пропонує різноманітні пакети проживання та харчування, які включають у себе різноманітні послуги та знижки. Загалом, готельно-ресторанний комплекс "Надія" є ідеальним місцем для тих, хто шукає комфорт та затишок під час свого перебування в місті. Завдяки своїм розширеним послугам та зручностям, комплекс пропонує відмінну можливість насолодитися перебуванням у місті, якій запам'ятається на довгий час.[36]

Система бронювання є надзвичайно важливою складовою роботи будь-якого готельно-ресторанного комплексу, включаючи готель «Надія» в Івано-Франківську. Саме через систему бронювання гості можуть забронювати номер у готелі заздалегідь та бути впевненими, що у них буде комфортне та затишне місце для проживання. Система бронювання готелю «Надія» дуже проста та зручна для використання. Гості можуть зробити бронювання на офіційному сайті готелю, де необхідно ввести дати проживання, кількість осіб, категорію номеру, а також контактну інформацію для зв'язку з гостем. Також гості можуть забронювати номер за телефоном, зв'язавшись з рецепцією готелю за вказаними на сайті номерами телефону. При бронюванні номеру у готелі «Надія», гості можуть вибрати один із наступних тарифів: стандартний, напівлюкс, люкс або

номер з вигодами. Стандартний номер пропонує базовий набір послуг, такий як ванна кімната, телевізор, безкоштовний Wi-Fi та інше. Напівлюкс та люкс мають додаткові зручності, такі як окрема вітальня, міні-бар, джакузі та інші. Номер з вигодами - це варіант для гостей, які шукають максимальний комфорт та розкіш. Цей номер має всі можливі зручності, включаючи вітальню, кухню, терасу з видом на місто та інші.[7, с.21]

Також, система бронювання у готелі "Надія" має можливість змінювати та анулювати бронювання за допомогою онлайн-сервісів на офіційному сайті готелю або звернувшись безпосередньо до рецепції. При зміні або анулюванні бронювання гості мають можливість отримати повну або часткову компенсацію коштів, залежно від умов бронювання та термінів змін або анулювання. Крім того, система бронювання у готелі «Надія» надає можливість забронювати додаткові послуги, такі як трансфер до аеропорту або залізничного вокзалу, оренду автомобіля, екскурсійні програми та інші. Важливим елементом системи бронювання у готелі «Надія» є також можливість зробити онлайн-оплату за проживання та додаткові послуги. Це дозволяє гостям уникнути додаткових черг та затримок при реєстрації в готелі, а також забезпечує максимальну безпеку операцій з грошима.[20, с.114]

Готельно-ресторанний комплекс «Надія» пропонує своїм клієнтам зручну систему бронювання, яка дозволяє швидко та ефективно забронювати номер або столик у ресторані. Основні особливості функціонування систем бронювання в готельно-ресторанному комплексі «Надія» описані нижче:

1. Онлайн-бронювання. Гості можуть забронювати номер або столик у ресторані прямо на сайті готельно-ресторанного комплексу «Надія». Це дозволяє зекономити час та забезпечує максимальну зручність для клієнтів.

2. Індивідуальний підхід. Готельно-ресторанний комплекс «Надія» пропонує індивідуальний підхід до кожного клієнта, забезпечуючи персоналізований сервіс та увагу до деталей.

3. Повна інформація. При бронюванні номера або столика у ресторані, гості можуть отримати повну інформацію про вартість та додаткові послуги, що дозволяє уникнути неприємних сюрпризів під час перебування.

4. Гнучкість. Система бронювання готельно-ресторанного комплексу «Надія» дозволяє змінювати та скасовувати бронювання з дотриманням умов, що забезпечує максимальну гнучкість та зручність для клієнтів.

5. Безпека та конфіденційність. Готельно-ресторанний комплекс «Надія» забезпечує максимальний рівень безпеки та конфіденційності даних клієнтів під час бронювання та перебування в готелі.[24]

У загальному, система бронювання готельно-ресторанного комплексу «Надія» дозволяє забезпечувати максимальний рівень задоволення та комфорту для клієнтів. Це допомагає забезпечувати безперебійну роботу готельно-ресторанного комплексу, а також залучати нових клієнтів завдяки високій якості обслуговування та зручній системі бронювання. Однією з головних переваг системи бронювання в готельно-ресторанному комплексі «Надія» є її гнучкість та зручність. Клієнти можуть змінювати свої бронювання в залежності від своїх потреб, а також скасовувати їх, якщо з'являються непередбачувані обставини. Це дозволяє клієнтам максимально контролювати свої бронювання та уникати незручностей. До інших переваг системи бронювання в готельно-ресторанному комплексі «Надія» можна віднести її повну інформаційну базу, яка дозволяє клієнтам ознайомитися з усіма деталями свого перебування в готелі чи відвідування ресторану. Крім того, система бронювання забезпечує повну конфіденційність даних клієнтів, що є важливим для багатьох гостей.[36]

У підсумку, можна сказати, що система бронювання в готельно-ресторанному комплексі «Надія» є досить розвиненою та забезпечує клієнтам максимальний рівень зручності та комфорту.

Висновок до розділу 2

Готельний бізнес є однією з найбільш швидкозростаючих галузей в світі. За останні кілька десятиліть він зазнав багатьох змін і вдосконалень, що дозволило зробити його більш доступним та комфортним для клієнтів. Один з головних факторів, що сприяє розвитку готельного бізнесу, це зростання кількості туристів в усьому світі. Більшість людей хочуть відпочити від роботи

та повсякденних проблем, і готельний бізнес надає можливість відчувати себе комфортно та відпочити.

У другому розділі ми розглянули питання інтеграції системи бронювання з іншими системами, такими як системи управління готелем, фінансові системи та системи збору даних про клієнтів. Дослідили вивченні впливу сучасних технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн і т. д на ефективність роботи готелів. Визначили сучасні тенденції у готельному бізнесі та виявити найбільш надійні та популярні системи бронювання які використовують більшість готелів. Загалом, узагальнили та систематизували системи бронювання в готельному бізнесі та їх впливу на бізнес-процеси, якість обслуговування та взаємодію з клієнтами. Результати дослідження можуть бути корисні для готелів, які прагнуть покращити свої системи бронювання та забезпечити високу якість обслуговування своїм клієнта

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «НАДІЯ»

3.1 Проблеми сучасних систем бронювання в готелі «Надія»

Готель «Надія» в Івано-Франківську - один з найпопулярніших готелів у регіоні. Ми розглянемо наявні проблеми в технічній роботі готелю і проблеми з системою бронювання. Останнім часом гості готелю почали відзначати проблеми з технічною підтримкою, що суттєво погіршує якість обслуговування та призводить до незадоволеності від проживання в готелі.

Однією з головних проблем є недостатня кваліфікація працівників технічної підтримки. Гості відзначають, що працівники не завжди можуть діагностувати проблему правильно та вирішити її ефективно, що призводить до затримок та незручностей. Крім того, деякі гості скаржаться на відсутність технічної підтримки в позаміський час, коли виникають проблеми з обладнанням чи інфраструктурою готелю пізно ввечері або вночі.

Ще однією проблемою є непридатність обладнання. Гості відзначають, що деяке обладнання в готелі застаріле, необслуговуване або не підтримується виробником. Це призводить до того, що технічна підтримка не може вирішити проблему або змушена замінити обладнання, що може зайняти багато часу та коштів.[8]

Відвідувачі також відзначають недостатню кількість працівників технічної підтримки. Зауважується, що готель має обмежену кількість працівників, що може призвести до того, що гості будуть змушені чекати на допомогу занадто довго. Крім того, короткий термін заміни обладнання також може призвести до того, що гості будуть змушені знаходитись у незручних умовах, що може погіршити їхні враження від проживання в готелі та знизити його репутацію.

Крім того, гості також відзначають проблеми з інфраструктурою готелю. Наприклад, часто виникають проблеми з електропостачанням, які можуть призвести до відключення електроенергії в номерах. Також відзначається погана

якість Wi-Fi та інтернет-з'єднання, що може призвести до проблем з роботою або спілкуванням гостей. Нарешті, гості також відзначають проблеми зі стандартами безпеки в готелі. Деякі гості зазначають, що в номерах можуть бути погані замки або що двері не закриваються належним чином, що може створити загрозу безпеці.

Деякі гості відзначають відсутність пожежних тривоги та вогнегасників в номерах, що є неприйнятним з точки зору безпеки гостей. Проблеми з технічною підтримкою в готелі "Надія" в Івано-Франківську можуть значно погіршити якість обслуговування та враження гостей від проживання в готелі. Щоб зменшити ці проблеми, необхідно покращити кваліфікацію працівників технічної підтримки, забезпечити підтримку обладнання та інфраструктури відповідно до стандартів та забезпечити належні стандарти безпеки для гостей.[29, с.64]

Одна з найбільших проблем, які відзначають гості, пов'язана з безпекою номерів. Деякі гості зазначають, що двері у номерах не закриваються належним чином, що може створити загрозу для їхньої безпеки та особистих речей. Крім того, в деяких номерах немає сейфів або сховищ для цінних речей, що збільшує ризик крадіжки. Гості відзначають проблеми зі стандартами безпеки та конфіденційності даних. Відвідувачі зазначають, що їхні особисті дані, такі як адреса, номер телефону та кредитна інформація, зберігаються в готелі без належного захисту. Це може призвести до крадіжки цих даних та їх використання шахраями. Крім того, відзначають проблеми зі стандартами безпеки в мережі Wi-Fi. Зазначають, що мережа Wi-Fi готелю не є захищеною та може піддаватися хакерським атакам. Це може призвести до крадіжки особистих даних та викрадення грошей з кредитних карток.

У підсумку, проблеми з безпекою та конфіденційністю даних в готелі «Надія» є серйозними та можуть призвести до значних проблем для гостей готелю. Щоб зменшити ці проблеми, готель повинен вжити найменших заходів, що дозволять покращити безпеку та конфіденційність даних для гостей. Головна проблема яку ми зараз розглянемо це система бронювання, яку використовує готель, вона часто може не відповідати потребам готелю та його клієнтів.

Недостатній функціонал системи бронювання призводить до труднощів з бронюванням номерів та іншими проблемами, що можуть негативно вплинути на досвід перебування гостей в готелі.[8]

Одним з найбільших недоліків системи бронювання готелю «Надія» є недостатній функціонал для зручності клієнтів. Система бронювання готелю повинна бути простою та зрозумілою для користувачів. Проте, на жаль, система бронювання готелю «Надія» може бути складною для використання та не містить достатньої кількості опцій для забезпечення максимальної зручності та задоволення потреб гостей. Наприклад, система бронювання готелю може не мати можливості вибору номера з вікном або без вікна, або вибору номера з видом на вулицю чи внутрішній двір. Також, система бронювання може не містити можливості забронювати додаткові послуги, такі як трансфер або екскурсії, безпосередньо через систему.

Недостатній функціонал системи бронювання може викликати незручності для гостей готелю, а також може привести до того, що готель втрачає можливості залучення нових клієнтів. Готель повинен забезпечити своїм клієнтам максимальний рівень зручності та задоволення, тому необхідно знайти рішення, яке відповідає потребам клієнтів.[8]

Одним із способів розв'язання проблеми з недостатнім функціоналом системи бронювання може бути оновлення та модернізація системи. Готель «Надія» може використовувати нові технології та програмне забезпечення для поліпшення системи бронювання та додавання нових опцій, що сприятимуть задоволенню потреб гостей. Також, готель може забезпечити своїх клієнтів можливістю бронювати додаткові послуги через систему бронювання, забезпечивши їм максимальний рівень зручності та комфорту. Наприклад, готель може додати в систему бронювання опцію трансферу з аеропорту, прокат автомобілів або екскурсії по місту. Крім того, готель може провести опитування серед своїх клієнтів щодо їхніх потреб та пропозицій щодо поліпшення системи бронювання. [33]

Також у готелі «Надія» з часом з'явилися деякі проблеми зі зручністю користування системою як для клієнтів, так і для готельних працівників. Одна з

проблем - це складність та заплутаність системи. Клієнти можуть втрачатися в системі, не знаходити необхідної інформації, або ж навпаки, отримувати зайву та непотрібну інформацію. Готельні працівники також можуть витратити багато часу на навчання роботи з системою та на пошук потрібної інформації, що може призвести до затримок в обслуговуванні клієнтів та погіршення репутації готелю. Іншою проблемою є відсутність можливості користуватися системою з мобільного пристрою. У сучасному світі, де люди все частіше користуються мобільними пристроями, зручність доступу до інформації та сервісів з мобільних пристроїв є дуже важливою. Якщо система бронювання готелю не підтримує роботу з мобільними пристроями, то це може вплинути на задоволеність клієнтів та вплинути на популярність готелю.[29, с.68]

Ще однією проблемою є відсутність інтеграції системи бронювання з іншими сервісами готелю. Наприклад, клієнти можуть бажати забронювати додаткові послуги через систему бронювання, але якщо така можливість не передбачена, то клієнти повинні будуть зв'язуватися з готелем окремо, що може призвести до додаткових затрат часу та збільшення навантаження на готельних працівників. Також, система бронювання готелю може мати недостатній функціонал для задоволення потреб готелю та його клієнтів. Наприклад, система може не підтримувати бронювання номерів зі знижками для довгострокового перебування, або ж не мати можливості бронювати конференц-зали чи інші приміщення для проведення заходів. [6, с.56]

Для вирішення цих проблем, готель «Надія» може впровадити нову систему бронювання зі спрощеним та зрозумілим інтерфейсом, який дозволить клієнтам швидко та легко знайти необхідну інформацію та забронювати необхідні послуги. Також, варто розглянути можливість інтеграції системи бронювання з іншими сервісами готелю, щоб забезпечити зручність та швидкість обслуговування клієнтів. Повинна бути розглянута можливість розробки мобільної версії системи бронювання, щоб забезпечити зручний доступ до інформації та послуг з мобільних пристроїв. Також, система бронювання повинна мати достатній функціонал для задоволення потреб готелю та його клієнтів, включаючи можливість бронювання номерів зі знижками, конференц-

зали та інші приміщення для проведення заходів. Усі ці кроки можуть допомогти готелю «Надія» покращити свою систему бронювання та забезпечити зручність та задоволеність для клієнтів та готельних працівників.

3.2 Рекомендації, щодо ефективного використання системи бронювання в готелі «Надія»

Система бронювання в готелі «Надія» є важливим інструментом для забезпечення високоякісного обслуговування клієнтів та ефективного управління готельними ресурсами. Проте, щоб максимально використовувати потенціал цієї системи, необхідно надавати навчання та підтримку працівникам готелю. Ось кілька рекомендацій щодо ефективного використання системи бронювання в готелі «Надія»:

1. Надання навчання з використанням системи: Початкове навчання працівників повинно включати ознайомлення з основними функціями та можливостями системи бронювання, а також з процесом роботи з нею. Для цього можна провести спеціальний курс, який буде містити як теоретичний, так і практичний компоненти. Також, можна створити посібник для користувачів, який буде містити інформацію про кожну функцію системи та інструкції щодо їх використання.

2. Регулярне оновлення знань: Інформація щодо системи бронювання регулярно оновлюється, тому необхідно забезпечити працівникам доступ до найновішої інформації. Для цього можна проводити навчання з оновлення системи бронювання, а також надавати доступ до підтримки технічної підтримки, щоб працівники могли отримувати допомогу та відповіді на свої запитання. [10, с.29]

3. Створення інструкцій: Для того, щоб працівники могли легко звертатися до необхідної інформації, можна створити інструкції щодо кожної функції системи бронювання. Ці інструкції можуть бути доступні як на паперових носіях, так і в електронному форматі.

4. Мотивація працівників: Процес навчання може бути важким і складним, тому необхідно забезпечити мотивацію працівників. Це може бути досягнуто шляхом створення конкурентного середовища, наданням можливості отримувати бонуси або премії за успішне виконання завдань, а також проведенням тренінгів та семінарів для підвищення кваліфікації працівників.

5. Регулярний моніторинг та оцінка: Необхідно проводити регулярний моніторинг та оцінку роботи працівників з системою бронювання, щоб виявляти проблемні питання та надавати підтримку вчасно. Також це допоможе виявити прогалини в знаннях працівників та вчасно надати необхідну підтримку.

6. Забезпечення технічної підтримки: Працівники готелю повинні мати доступ до технічної підтримки в разі виникнення проблем з системою бронювання. Це допоможе уникнути затримок у роботі та забезпечить швидке та ефективне рішення проблем.

7. Створення сприятливого середовища: Важливо створити сприятливе середовище для працівників, щоб вони почували себе комфортно та могли продуктивно працювати з системою бронювання. Це може бути досягнуто шляхом створення зручних робочих місць та забезпечення необхідних інструментів та ресурсів. [22, с.321]

Надання навчання та підтримки працівникам готелю з системою бронювання допоможе забезпечити ефективну роботу та покращити якість обслуговування гостей.

Щоб запобігти проблемам з безпекою та конфіденційністю даних в системі бронювання готелю «Надія», пропонуються такі рекомендації:

1. Застосування шифрування даних. Рекомендуємо впровадити у використання сучасні методи шифрування даних, такі як SSL або TLS, для захисту конфіденційної інформації, що передається через систему бронювання. Шифрування даних ускладнює несанкціонований доступ до них і знижує ризик їх викрадення або втрати.

2. Використання надійних сертифікатів безпеки. Пропонуємо використовувати надійні сертифікати безпеки від відомих виробників, таких як

VeriSign або Comodo, для підтвердження достовірності сайту та запобігання атакам хакерів. [16, с.359]

3. Забезпечення безпеки паролів користувачів. Готель «Надія» повинен забезпечити безпеку паролів користувачів системи бронювання. Для цього необхідно встановлювати вимоги до складності паролів, рекомендувати їх змінювати регулярно та забороняти використання слабких паролів.

4. Регулярні аудити та перевірки системи. Рекомендуємо проводити регулярні аудити та перевірки системи бронювання для виявлення вразливих місць. Це допоможе своєчасно виявляти та виправляти проблеми з безпекою та конфіденційністю даних.

5. Навчання персоналу з питань безпеки даних. Вважаємо, за необхідність проводити навчання працівників з питань безпеки даних та забезпечення конфіденційності інформації. Працівники готелю повинні бути ознайомлені з процедурами зберігання та обробки конфіденційної інформації, а також з основними загрозами безпеки даних, що можуть виникати в системі бронювання. Важливо також забезпечити, щоб працівники мали обмежений доступ до інформації, не пов'язаної з їх робочими обов'язками.[34, с.135]

6. Розробка імовірних сценаріїв нападу. Вважаємо, що ефективно буде розробити імовірні сценарії нападу та встановити процедури реагування на них. Такі сценарії можуть включати кібератаки, крадіжки конфіденційної інформації, викрадення акаунтів тощо. Це допоможе підготувати персонал до можливих загроз та зменшити ризик збитку від їх реалізації.

7. Забезпечення оновлення програмного забезпечення. Готель «Надія» має забезпечити оновлення програмного забезпечення, яке використовується в системі бронювання. Це допоможе уникнути можливих вразливостей та забезпечити безпеку даних. Важливо також регулярно оновлювати антивірусне програмне забезпечення, щоб захистити систему від зловмисних програм та вірусів.

8. Забезпечення фізичної безпеки серверів. Рекомендуємо забезпечити фізичну безпеку серверів, на яких зберігається конфіденційна інформація. Серверні кімнати повинні бути захищені від несанкціонованого доступу,

забезпечені системами контролю доступу, вогнезахисними системами та системами керування вологістю.[10, с.40]

Також було розроблено рекомендації щодо покращення інтеграції та зв'язку з іншими системами в готелі «Надія», а саме:

1. Аналіз потреб: необхідно провести аналіз потреб готелю та з'ясувати, які системи можуть бути інтегровані з системою готелю, щоб забезпечити максимальну ефективність та продуктивність роботи.

2. Вибір відповідних систем: після аналізу потреб готелю необхідно вибрати системи, які можуть бути інтегровані з системою готелю, та провести тестування, щоб переконатися, що вони підходять для використання в готелі.

3. Розробка інтерфейсів: для інтеграції різних систем в готелі необхідно розробити відповідні інтерфейси, що дозволять взаємодіяти з іншими системами та передавати необхідну інформацію між ними.

4. Тестування та налагодження: після інтеграції систем необхідно провести тестування та налагодження, щоб переконатися, що системи працюють правильно та без помилок.

5. Технічна підтримка: для успішної інтеграції та підтримки роботи систем необхідно забезпечити доступ до технічної підтримки та консультацій для працівників готелю.

6. Автоматизація: використання інтегрованих систем дозволяє автоматизувати багато процесів в готелі, що зменшує кількість помилок та сприяє підвищенню ефективності роботи.

7. Захист даних: при інтеграції систем необхідно забезпечити захист конфіденційної інформації готелю та гостей, щоб уникнути витоків важливої інформації та зберегти довіру гостей до готелю.

8. Постійне вдосконалення: інтегровані системи повинні бути постійно вдосконалюватися, оновлюватися та адаптуватися до змін потреб готелю та ринку.

9. Швидкість та надійність: важливою складовою ефективної інтеграції є швидкість та надійність систем. системи повинні бути готові до роботи в режимі 24/7 та забезпечувати швидку та точну передачу даних.

10. Відповідність стандарту: при виборі та інтеграції систем в готелі необхідно враховувати відповідність стандартам та регуляторним вимогам, щоб забезпечити безпеку та якість роботи систем.

11. Навчання та підтримка: необхідно забезпечити навчання та підтримку працівників готелю щодо використання інтегрованих систем, а також забезпечити доступ до документації та інструкцій.

12. Моніторинг та аналіз: важливо забезпечити моніторинг та аналіз ефективності роботи інтегрованих систем, щоб вчасно виявляти проблеми та шукати шляхи їх вирішення.

13. Постійне покращення: готель повинен постійно покращувати свої інтегровані системи, щоб забезпечити максимальну ефективність та конкурентоспроможність на ринку.[22, с.330]

Загальна мета покращення інтеграції та зв'язку з іншими системами в готелі «Надія» полягає у підвищенні ефективності та продуктивності роботи, забезпеченні високої якості обслуговування гостей та збільшенні конкурентоспроможності. Нами було розроблено рекомендації щодо розширення функціональності та зручності користування, розроблення нових функцій та можливостей системи бронювання для задоволення потреб гостей готелю «Надія»:

1. Онлайн-чат: розробити можливість онлайн-чату на веб-сайті готелю, щоб гості могли швидко зв'язатися з представником готелю і отримати відповіді на свої запитання.

2. Мобільний додаток: розробити мобільний додаток, який дозволить гостям бронювати номери, переглядати інформацію про готель, виконувати онлайн-чек-ін та чек-аут, замовляти послуги та продукти.

3. Календар бронювання: додати календар бронювання на веб-сайт готелю, щоб гості могли перевіряти доступність номерів та резервувати їх у зручний для них спосіб.

4. Огляд та рейтинг номерів: додати можливість перегляду та рейтингування номерів, щоб гості могли вибирати номери відповідно до своїх потреб та уподобань.

5. Додаткові послуги: розширити перелік додаткових послуг, що надаються готелем, наприклад, можливість замовити екскурсії, послуги трансферу, бронювання ресторанів тощо.

6. Інтерактивність: забезпечити можливість взаємодії гостей з системою бронювання та іншими системами готелю за допомогою голосових команд, жестів або інших інтерактивних методів.

7. Персоналізація: розробити можливість персоналізації послуг та пропозицій для гостей на основі їхніх інтересів, уподобань та інших даних.

8. Система зворотного зв'язку: забезпечити можливість зворотного зв'язку між гостями та готелем, щоб гості могли залишати відгуки, пропозиції та скарги, а готель міг відповідати на них та виправляти проблеми.

9. Автоматизація: використовувати технології автоматизації, такі як штучний інтелект та машинне навчання, для полегшення процесу бронювання, а також для виявлення та вирішення проблем в реальному часі.

10. Керування запасами: розробити систему керування запасами, яка дозволить готелю ефективно контролювати та управляти запасами продуктів, матеріалів та іншого обладнання, що використовується для надання послуг гостям.

11. Система лояльності: розробити систему лояльності, що надасть гостям можливість отримувати бонуси та знижки за використання послуг готелю, а також за повторні бронювання.

12. Аналіз даних: використовувати аналіз даних, щоб отримувати інформацію про потреби та уподобання гостей, що допоможе готелю зробити правильні рішення стосовно поліпшення своїх послуг та розвитку бізнесу.[16, с.360]

Ці рекомендації можуть допомогти готелю «Надія» покращити свою систему бронювання, забезпечити більшу зручність та комфорт для гостей, а також збільшити задоволення та лояльність клієнтів.

Висновок до розділу 3

У третьому розділі ми надали рекомендації щодо ефективної роботи систем бронювання. Виконання цих рекомендацій допоможе забезпечити високий рівень безпеки та конфіденційності даних у системі бронювання готелю «Надія». Важливо не тільки розробити відповідні процедури та політики безпеки, але і забезпечити їх виконання та навчання персоналу. При цьому, важливо пам'ятати, що безпека і конфіденційність даних - це процес, а не одноразова подія.

Готель «Надія» повинен регулярно перевіряти свою систему бронювання на наявність можливих вразливостей та проводити оновлення політик та процедур відповідно до нових загроз. Навчання та підтримка працівників також є важливою складовою безпечної системи бронювання. Приведені вище рекомендації повинні бути передані персоналу готелю та забезпечені навчальним матеріалом та тренінгами. Крім того, важливо забезпечити належний рівень довіри гостей до системи бронювання готелю.

Готель «Надія» повинен надавати достатню інформацію щодо заходів безпеки та конфіденційності даних, що застосовуються в системі бронювання. Також, готель може надавати можливості гостям контролювати свої персональні дані та змінювати рівень доступу до них. В цілому, забезпечення безпеки та конфіденційності даних у системі бронювання готелю «Надія» - це складний процес, що вимагає уваги та координації різних аспектів діяльності готелю. Але він дуже важливий для забезпечення довіри та задоволення гостей, а також для уникнення можливих ризиків та шкоди для бізнесу готелю [34, с.140].

ВИСНОВОК

У ході дослідження було виявлено, що в сучасному світі системи бронювання стають все більш популярними у готельному бізнесі. Вони дозволяють клієнтам бронювати номери в готелях зручним та швидким способом, зменшуючи час та зусилля, потрібні для організації поїздки. Системи бронювання можуть бути розроблені як незалежні продукти, так і як частини систем управління готелями. У будь-якому випадку, вони мають дуже важливе значення для готельного бізнесу, оскільки дозволяють забезпечити більш ефективну роботу готелю та збільшити його доходи.

В першому розділі, ми дослідили історію становлення і розвитку систем бронювання, також провели огляд ринку програмного забезпечення управління готелем.

В другому розділі, провели аналіз сучасних систем бронювання, також було проаналізовано системи бронювання в готелі "Надія". В ході дослідження було виявлено, що сучасні системи бронювання мають багато переваг, включаючи зручність, доступність та швидкість. Однак, також було виявлено й недоліки, зокрема, можливість помилок та проблем з безпекою даних клієнтів.

В третьому розділі, було виявлено проблеми в системі бронювання в готелі "Надія" та було запропоновано ряд рекомендацій, щодо покращення та удосконалення систем бронювання в готелі, зокрема, поліпшення безпеки даних та забезпечення відповідної підтримки клієнтів.

Отже, можна зробити висновок, що сучасні системи бронювання є невід'ємною частиною готельного бізнесу, яка дозволяє забезпечити більш ефективну роботу готелю та зручність для клієнтів, а також має потенціал для подальшого розвитку та удосконалення. Також наглядно було досліджено проблеми в сучасній системі бронювання в готелі "Надія" та розроблено рекомендації для її покращення.

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: 20 років до і 10 років після Інтернету – стан досліджень електронного 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: URL: https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g298054-d302626-Reviews-Nadiya-Ivano_Frankivsk_Ivano_Frankivsk_Oblast.html (Дата звернення 14.05.2023)
5. Віктора Р. Основи готельного менеджменту та логістики. 2018, с. 82
6. Студинський В. Технології управління в готельному бізнесі. Київ. Юрінком Інтер, 2014, с. 56
7. Дан В. Т. та Айсеюл С. Інформаційні системи гостинності та електронна комерція, 2021. С. 29-53
8. Дж. Ху, Г. Лю, Л. Чен. Вплив систем автоматизації готелів на якість обслуговування: погляд клієнта. Міжнародний журнал сучасного готельного менеджменту, 2019. с. 1867-1886.
9. Даніелсон. К. Автоматизація в готельному бізнесі: технології та переваги. Hospitality Technology, 2019, URL: <https://hospitalitytech.com/automation-hotel-business-technologies-and-benefits> (дата звернення: 13.05.2023)
10. Ефраїма Т, Лінда В. та Грегорій Р. Вуда. Інформаційні технології для менеджменту: цифрові стратегії для розуміння, дій та стабільної ефективності. 2019, с. 359-376
11. Карола Р. Історія системи бронювання в індустрії гостинності. GRIN Verlag, 2017, с. 24
12. Капур Р., Віза. К. Автоматизовані системи управління готелем. International Journal of Computer Applications, 2015. с. 1-6.

13. Кімс. С. Майбутнє управління доходами готелів. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 2020, стор. 149-155
14. Літвак А. Автоматизація в готельному бізнесі: технології та інструменти. Київ. Новітні комп'ютерні технології, 2017. С. 47-51.
15. Маліков В.І., Шкіль О.В. Сучасні тенденції у готельному бізнесі 2019, С. 21-24
16. Майкл Дж. О'Феллон і Денні Г. Резерфорд. Готельний менеджмент і операції. 2020 р. с. 321-335
17. Офіційний веб-сайт готельно-ресторанного комплексу «Надія» URL: <https://www.nadiya-hotel.if.ua/> (дата звернення: 15.05.2023)
18. Офіційний веб-сайт Airbnb. URL: <https://www.airbnb.com/> (дата звернення: 15.05.2023)
19. Офіційний веб-сайт Booking. URL: <https://www.booking.com> (дата звернення: 15.05.2023)
20. Офіційний веб-сайт Expedia. URL: <https://www.expedia.com> (дата звернення: 15.05.2023)
21. Офіційний веб-сайт Hotels. URL: <https://www.hotels.com> (дата звернення: 15.05.2023)
22. О'Коннелл П. Дж.. Готельний менеджмент: теорія, практика та проблеми. Київ. Видавничий дім Ін Юре, 2016, С. 64-70
23. Раві М., Управління доходами готелю: від теорії до практики. 2018, с. 135-154
24. Огляд готелю Надія у Івано-Франківську на сайті Booking.com. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/nadiya-ivano-frankivsk.uk.html> (дата звернення: 18.05.2023)
25. Панасюк А. Інформаційні технології в готельному бізнесі, 2018. С. 120-123.
26. 10 найкращих програм і систем для управління готелем на 2021 рік від Software World URL: <https://www.softwareworld.co/best-hotel-management-software/> (дата звернення 13.05.2023)

27. Програмне забезпечення для управління готелем: функції, типи та найкращі постачальники» від Tech Target URL: <https://searchcio.techtarget.com/definition/hotel-management-software> (дата звернення 13.05.2023)
28. Amadeus. What is Amadeus? Retrieved from <https://amadeus.com/en/about-us/what-we-do> (дата звернення 12.05.2023)
29. Galileo. What is Galileo? Retrieved from <https://www.travelport.com/products/galileo> (дата звернення 13.05.2023)
30. Sabre. (2021). What is Sabre? Retrieved from <https://www.sabre.com/about/> (дата звернення 13.05.2023)
31. Worldspan. What is Worldspan? Retrieved from <https://www.travelport.com/products/worldspan> (дата звернення 13.05.2023)

Додаток А

Програмне забезпечення для управління готелем

Програмне забезпечення	Опис	Основні функції	Особливості
Hotel-2000	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність	Можливість працювати в режимі хмарних обчислень, мобільний додаток для гостей
Готель-Сімпл	Програмне забезпечення для малих та середніх готелів	Управління бронюваннями, фінансовий облік та звітність	Простота використання, широкі можливості налаштування
Мередіан-1	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність, аналітика та маркетинг	Можливість інтеграції з іншими системами, багатомовність
Рек-Софт	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами та звітність, інтеграція з різними системами	Можливість інтеграції з іншими і підтримка віртуальних кредитних карт
Діп-Пансіон	Програмне забезпечення для малих та середніх готелів	Управління бронюваннями, фінансовий облік та звітність	Лекість використання, багатомовність
Lodging Touch	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами та звітність	Мобільний додаток, багатомовність, інтеграція з банком
KEI-Hotel	Програмне забезпечення для	Бронювання номерів,	Підтримка віртуальних

	управління готелями	управління запасами, фінансовий облік та звітність, аналітика та маркетинг	кредитних карт, інтеграція з банківськими системами
Fidelio	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність	Можливість інтеграції з іншими системами, багатомовність, адаптивність
Cenium	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність, аналітика та маркетинг	Інтеграція з різноманітними системами, інтеграція з соціальними медіа, висока безпека даних
Nimeta	Програмне забезпечення для управління готелями	Бронювання номерів, управління запасами, фінансовий облік та звітність, інтеграція з різними системами	Можливість працювати в режимі хмарних обчислень, інтеграція з різноманітними системами

Завершення додатку А

Додаток Б

Провайдери програмного забезпечення управління готелем

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

eZee Technosys	ПЗ для управління готелями та іншими видами помешкань	Бронювання, управління гостьовими номерами, онлайн-платежі, фінансовий облік та звітність, маркетинг, аналітика
Clock Software	ПЗ для управління готелями та іншими видами помешкань	Бронювання, управління гостьовими номерами, онлайн-платежі, фінансовий облік та звітність, маркетинг

Завершення додатку Б

Додаток В

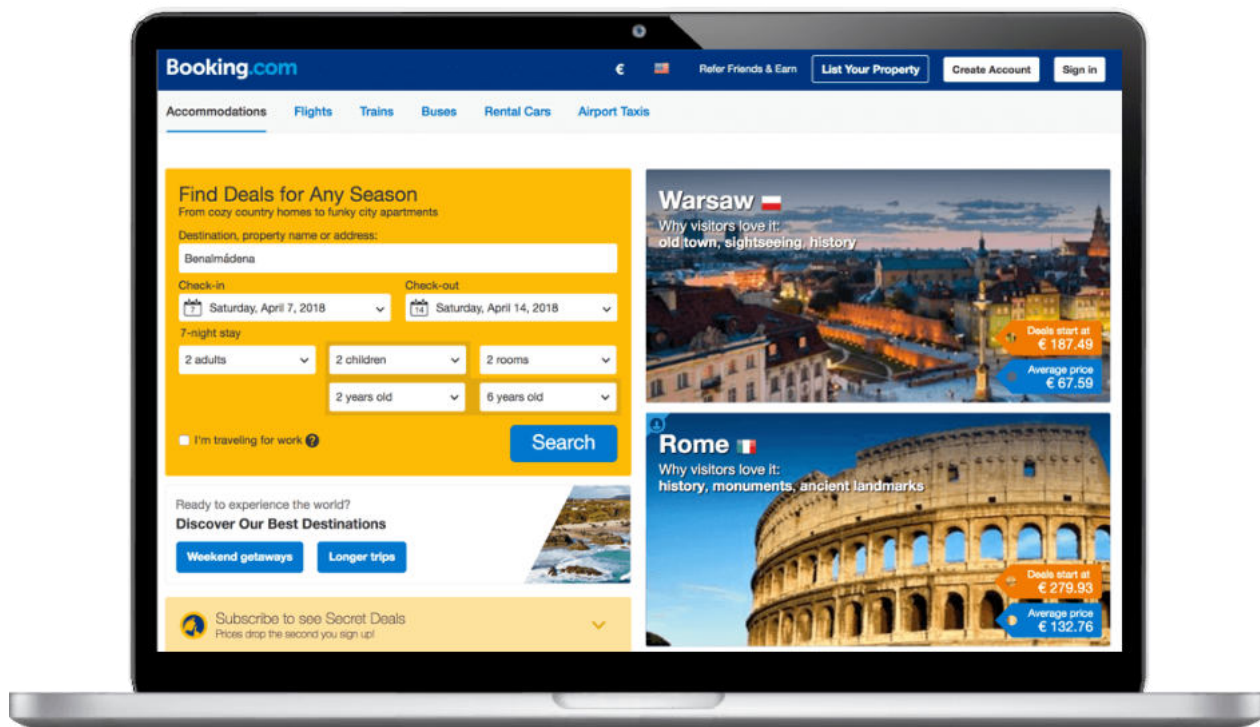
Порівняльна таблиця систем бронювання

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

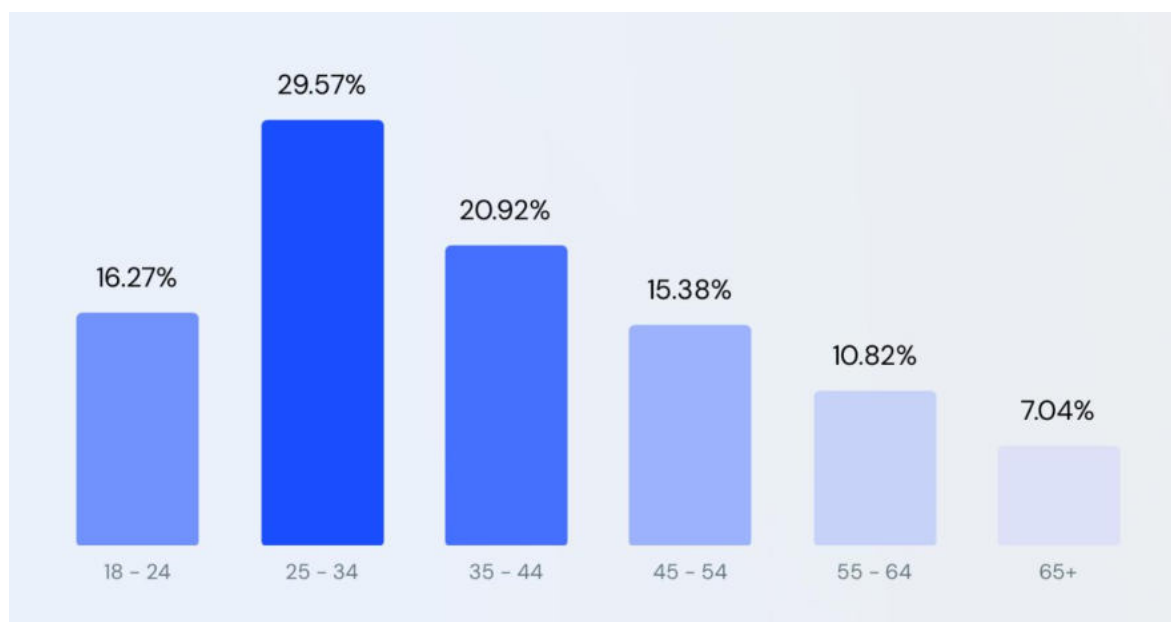
		залізничні стандарти		XML, залізничні стандарти
Клієнтська підтримка	24/7 технічна підтримка, онлайн-навчання, вебінари, підтримка мовою користувача	24/7 технічна підтримка, навчальні програми, підтримка мовою користувача	24/7 технічна підтримка, навчальні програми, підтримка мовою користувача	24/7 технічна підтримка, навчальні програми, підтримка мовою користувача

Додаток Д

Онлайн-платформа бронювання «Booking.com»



Вікова категорія користувачів платформи «Booking.com»



Завершення додатку Д

Додаток Е
Готель «Надія»



Завершення додатку Е

РЕЦЕНЗІЯ
на кваліфікаційну роботу
«Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Бакун Анни Володимирівни

(ПП студента)

Рецензент: Гільтайчук Н.М. начальник відділу кадрів ТОВ

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

Системи бронювання в готельному бізнесі є одним з найважливіших елементів, що впливають на доходи готелю та на його репутацію серед клієнтів, саме тому вибір систем бронювання є актуальним питанням в системі управління готелем. Дослідження теми дипломної роботи має логічну структуру, зокрема: охарактеризовано різні системи бронювання в готельному бізнесі та їх переваги та недоліки; визначено роль технологій у вдосконаленні процесу бронювання та покращення якості обслуговування клієнтів.

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Оформлення роботи на високому рівні. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики. Важливим аспектом в кваліфікаційній роботі є надані рекомендації, щодо ефективного використання системи бронювання в готелі «Надія»

Рекомендую виставити Анні Володимирівни оцінку «відмінно» та присвоїти кваліфікацію «бакалавр» з готельно-ресторанної справи».

Керівник відділу кадрів
ТОВ «Фірма «Надія»

«15» червня 2022 р.



Наталія ГІЛЬТАЙЧУК

Відгук
на кваліфікаційну роботу
«Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
Студента спеціальності – 241 «Готельно-ресторанна справа»

Бакун Анни Володимирівни
(ППІ студента)

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

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики. Важливим аспектом в кваліфікаційній роботі є надані рекомендації, щодо ефективного використання системи бронювання в готелі «Надія».

Оформлення роботи на високому рівні: розділи, підрозділи виконано згідно з методичними рекомендаціями щодо оформлення кваліфікаційної роботи. Кожен розділ завершується висновками до розділу. Кваліфікаційна робота завершується загальними висновками до роботи. Додатки присутні. Список використаних джерел оформлено правильно, згідно із рекомендаціями, кількість позицій у списку використаних джерел достатня. Календарний план виконання роботи виконано вчасно.

Студент



Анна БАКУН

Науковий керівник

К.т.н. доцент



Василь КАСІЯНЧУК

«15» червня 2022 р.



метадані

Заголовок

Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі

Автор

Бакун А. Науковий керівник / Експерт

Інститут

King Danylo University

Перелік можливих спроб маніпуляцій з текстом

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 невміння помилки при копіюванні 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		0
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		6

Обсяг знайдених подібностей

Зверніть увагу, що висок значення коефіцієнта не автоматично означає плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



25

Кількість фраз для коефіцієнта подібності 2

16502

Кількість слів

126835

Кількість слів/фраз

Подібності за списком джерел

Проаналізуйте список та аналізуйте, особливо, фрагменти, які перевищують КП 2 (позначено жирним шрифтом). Скористайтеся посиланням "Позначити фрагмент" та перетягніть, чи є вони короткими фразами, розкиданими в документі (випадкові схожості), численними короткими фразами поруч з іншими (мозаїчний плагіат) або великими фрагментами без зазначення джерела (прямий плагіат).

10 найдовших фраз

Копіювати текст

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	http://lemoev.kpi.ua/wp-content/uploads/2015/11/blank1.doc	27	0.16 %
2	https://guide.in.ua/business/406661/golden-legend-studio	14	0.08 %
3	https://ukf.edu.ua/sites/default/files/2023-02/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B4%D0%BE%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B8%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%95%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_022%20%D0%94%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D0%B9%D0%BD_%20%D0%91%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80.docx.pdf	12	0.07 %

4	Visit Ukraine.pdf 4/29/2023 Yurii Fedkovych Chernivtsi National University(CNU) (Deanery)	12	0.07 %
5	12.docx 5/6/2023 Yurii Fedkovych Chernivtsi National University(CNU) (Deanery)	11	0.07 %
6	https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/41835/1/%D0%A4%D0%9C%D0%92_2020_292_%D0%A1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%9B%D0%92.pdf	11	0.07 %
7	Дипломна-робота-соціальна-робота-Томіна-А.-І.docx 6/16/2019 Sumy State University (Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій)	9	0.05 %
8	auto-gallery.docx 4/19/2023 Yurii Fedkovych Chernivtsi National University(CNU) (Deanery)	6	0.04 %
9	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2023-02/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%86%D1%97%20%D0%B4%D0%BE%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B8%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_022%20%D0%94%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D0%B9%D0%BD_%20%D0%91%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80.docx.pdf	6	0.04 %
10	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-04/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0%20%D1%84%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96%20241%20%D0%93%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE_%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B0%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0.pdf	6	0.04 %

з бази даних RefBooks (0.00 %) ■

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ (ІДЕНТИФІКАЦІЯ ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--------------------------------------

з домашньої бази даних (0.00 %) ■

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ (ІДЕНТИФІКАЦІЯ ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--------------------------------------

з програми обміну базами даних (0.30 %) ■

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ (ІДЕНТИФІКАЦІЯ ФРАГМЕНТІВ)	
1	auto-gallery.docx 4/19/2023 Yurii Fedkovych Chernivtsi National University(CNU) (Deanery)	17 (3)	0.10 %
2	Visit Ukraine.pdf 4/29/2023 Yurii Fedkovych Chernivtsi National University(CNU) (Deanery)	12 (1)	0.07 %

3	12.docx 5/6/2023 Yurly Fedkovych Chernivtsi National University(CNU) (Deanery)	11 (1)	0.07 %
4	Дипломна-робота-соціальна-робота-Томіна-А.-І.doc 6/16/2019 Sumy State University (Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій)	9 (1)	0.05 %

з Інтернету (0.55 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИФІКАЦІЙНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	http://emoex.kpi.ua/wp-content/uploads/2015/11/blank1.doc	32 (2)	0.19 %
2	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2023-02/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B4%D0%BE%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B8%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_022%20%D0%94%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D0%B9%D0%BD_%20%D0%91%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D1%80.docx.pdf	18 (2)	0.11 %
3	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-04/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0%20%D1%84%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%D1%81%D1%82%D1%83%D0%BF%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96%20241%20%D0%93%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE_%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B0%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0.pdf	16 (3)	0.10 %
4	https://guide.in.ua/business/406661/golden-legend-studio	14 (1)	0.08 %
5	https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/41835/1/%D0%A4%D0%9C%D0%92_2020_292_%D0%A1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%87%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D0%9B%D0%92.pdf	11 (1)	0.07 %

Список принятых фрагментів (немає принятих фрагментів)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗНАЙ	КІЛЬКІСТЬ ОДИНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	------	--