

**ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА
Відділення сфери послуг**

Циклова комісія дисциплін
готельно-ресторанної справи та туризму

**КУРСОВА РОБОТА
на тему: «ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНОЛОГІЯ БРОНЮВАННЯ МІСЦЬ
ТА НОМЕРІВ У ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Чорняк Марія Володимирівна

Науковий керівник: к.е.н.,
викладач

Муха Роксолана Андріївна

Кількість балів _____

Національна шкала _____

ECTS _____

Члени комісії

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

(підпис) (прізвище та ініціали)

Тернопіль 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ БРОНЮВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ	6
1.1. Поняття та форми бронювання у готельному бізнесі.....	6
1.2. Основні етапи організації процесу бронювання.....	8
1.3. Використання сучасних інформаційних технологій у бронюванні	11
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ ПРОЦЕСУ БРОНЮВАННЯ МІСЦЬ В У ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ	15
2.1. Загальна характеристика техніко-економічних показників функціонування готелю «Байків».....	15
2.2. Аналіз методів бронювання в готелі «Байків»	19
2.3. Використання автоматизованих систем та онлайн-сервісів у процесі бронювання в готелі «Байків».....	22
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛІ «БАЙКІВ»	27
ВИСНОВКИ	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	37
ДОДАТКИ	41

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах туристичного бізнесу якість та ефективність процесу бронювання місць у засобах розміщення є важливим чинником конкурентоспроможності готельного комплексу. Автоматизація процесів, використання онлайн-платформ і CRM-систем дозволяє покращити управління номерним фондом, зменшити ризики дублювання бронювань та підвищити рівень задоволеності клієнтів. Дослідження особливостей організації та технології бронювання на прикладі ГРК «Байків» дозволяє оцінити ефективність застосування сучасних інструментів бронювання та виявити напрями їх вдосконалення для оптимізації готельного сервісу.

Аналіз останніх досліджень та наукових праць. У темі «Організація і технологія бронювання місць та номерів у засобах розміщення», зокрема на прикладі ГРК «Байків», останні дослідження підкреслюють важливість впровадження сучасних інформаційних технологій для ефективної організації процесу бронювання. Дослідження К. В. Александрова аналізує перспективи використання новітніх технологій в українському готельному господарстві, акцентуючи на необхідності автоматизації бронювання для підвищення конкурентоспроможності готелів. Також, роботи А. В. Бакуна і В. В. Артеменка вказують на тенденцію розвитку цифрових технологій, що дозволяють значно спростити процес бронювання через онлайн-платформи, що, своєю чергою, збільшує ефективність роботи підприємств готельного бізнесу.

З огляду на останні роботи в цій сфері, можна зазначити, що інноваційні методи, такі як цифрове бронювання та інтеграція автоматизованих систем, суттєво покращують якість обслуговування клієнтів. Наприклад, у статтях О. Гейдарової та Л. Гризовської, а також Н. С. Приймака, розглядаються переваги використання національних та міжнародних систем бронювання, які дозволяють значно підвищити рівень сервісу та зменшити час на обробку заявок. Такі дослідження також вказують на важливість надання клієнтам доступу до різноманітних онлайн-ресурсів для бронювання, що особливо актуально для

готелів, як ГРК «Байків», де впровадження подібних технологій дозволяє знижувати операційні витрати та покращувати досвід гостей.

Мета дослідження – аналіз та удосконалення процесу бронювання місць та номерів у готельно-ресторанному комплексі «Байків» для підвищення ефективності управління та покращення рівня обслуговування клієнтів.

Виходячи з мети роботи необхідно вирішити наступні **завдання**:

1. Дослідити поняття та форми бронювання у готельному бізнесі.
2. Розглянути основні етапи організації процесу бронювання.
3. Простежити використання сучасних інформаційних технологій у бронюванні.
4. Дати загальну характеристику техніко-економічних показників функціонування готелю «Байків».
5. Проаналізувати методи бронювання в готелі «Байків».
6. Оцінити використання автоматизованих систем та онлайн-сервісів у процесі бронювання в готелі «Байків».
7. Запропонувати напрями вдосконалення процесу бронювання в готелі «Байків».

Об'єктом дослідження є процес організації та технологія бронювання місць та номерів у засобах розміщення.

Предметом дослідження є особливості технологічних процесів бронювання місць і номерів у ГРК «Байків», методи їх реалізації та оптимізації.

У роботі застосовані такі методи дослідження:

1. Аналіз літературних джерел – для вивчення теоретичних основ процесу бронювання в готельному бізнесі.
2. Порівняльний аналіз – для оцінки методів бронювання, які використовуються в ГРК «Байків» та інших готельних комплексах.
3. Метод спостереження – для аналізу практичної організації бронювання у ГРК «Байків».

4. Метод SWOT-аналізу – для визначення сильних і слабких сторін системи бронювання в досліджуваному комплексі та розробки рекомендацій щодо її вдосконалення.

Структура даної **роботи**, визначена метою та завданнями, складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ БРОНЮВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РОЗМІЩЕННЯ

1.1. Поняття та форми бронювання у готельному бізнесі

У будь-якій туристичній подорожі важливу роль відіграє засіб розміщення, в якому турист планує зупинитися. Якщо готель гарний, то і відпочинок подарує приємні емоції, і навпаки – якщо готельний сервіс неякісний, то він може зіпсувати навіть позитивні враження від найкрасивішого місця. Допомогти туристу з вибором готелю покликані сучасні on-line платформи бронювання.

Т. А. Жадан у своєму дослідженні аналізує онлайн-платформи бронювання, що є ключовим елементом сучасного готельного бізнесу. Автор розглядає основні сервіси, такі як Booking.com, Expedia, Airbnb, пояснюючи їх роль у формуванні зручних умов для клієнтів і спрощенні процесу керування бронюванням для готелів [16, с. 916-920].

Бронювання в готельному бізнесі є важливою складовою частиною організації гостинності, що дозволяє забезпечити ефективне управління номерним фондом і задовольнити потреби клієнтів. Під поняттям бронювання розуміється процес резервування місць чи номерів у готелі заздалегідь, що дає змогу клієнтам гарантувати собі наявність номера на обрані дати. Це є важливою умовою як для готелів, так і для гостей, оскільки дозволяє уникнути незадоволення через відсутність вільних номерів, особливо в періоди пікового попиту. Бронювання допомагає також готельному бізнесу планувати рівень завантаженості та прогнозувати доходи, що є ключовим для фінансового планування і управлінських рішень.

Існують різні форми бронювання, серед яких найпоширенішими є індивідуальне, групове та корпоративне бронювання. Індивідуальне бронювання передбачає резервування одного або кількох номерів однією особою для особистого використання. Це може бути здійснено через різні канали — безпосередньо в готелі, через туристичні агентства, або через онлайн-системи бронювання. Групове бронювання застосовується для резервування кількох

номерів для групи осіб, наприклад, туристичних груп, корпоративних поїздок або заходів. Таке бронювання зазвичай передбачає спеціальні умови, знижки або пакети послуг. Корпоративне бронювання здійснюється компаніями для своїх співробітників або партнерів, що часто супроводжується укладанням договорів про обслуговування на постійній основі або на певний період, а також визначенням спеціальних тарифів і переваг для компаній.

О. Шикіна, І. Ремігайло досліджували поняття revenue-менеджменту в готельному бізнесі, підкреслюючи його вплив на процес бронювання місць і номерів. Автори зазначають, що ефективне управління доходами передбачає використання різних моделей бронювання, включаючи динамічне ціноутворення та стратегії заповнюваності номерного фонду, що дозволяє максимізувати прибуток готельних закладів [30, с. 1-6].

А. В. Бакун у роботі про сучасні системи бронювання розглядає технологічні рішення, що забезпечують автоматизацію процесу бронювання. Автор наголошує на важливості інтегрованих систем управління (PMS) та їх взаємодії з каналами онлайн-продажу для підвищення ефективності обслуговування клієнтів [7, с. 28].

А. В. Кирилова у кваліфікаційній роботі досліджує інформаційно-довідкові системи з веб-інтерфейсом для онлайн-бронювання. Вона аналізує принципи функціонування подібних систем, їх архітектуру та програмні засоби, які забезпечують гнучкість та швидкість обробки запитів клієнтів у готелях [17, с. 10].

Д. С. Федотов розглядає розробку веб-сайтів для готельного бізнесу на базі Java-технологій. У своїй роботі він підкреслює важливість веб-сервісів як засобу організації бронювання номерів, підвищення зручності користувачів та автоматизації процесів адміністрування готельного фонду [28, с. 21].

Д. А. Перепадя у дипломній роботі аналізує створення лендінг-сторінок для готельного бізнесу, що є важливим інструментом маркетингової комунікації та бронювання. Автор розглядає, як правильно структурований та

функціональний лендінг може сприяти ефективному залученню клієнтів і покращенню взаємодії з ними [22, с. 41].

Н. С. Приймак у своїй роботі досліджує сучасні методи бронювання готельних послуг в Україні. Автор описує різні підходи до бронювання, зокрема, пряме бронювання через сайт готелю, використання мобільних додатків, телефонних заявок та співпрацю з туристичними агентствами [24, с. 12-27].

Н. С. Дичок у своїй роботі розглядає організацію діяльності та обліку в готельному бізнесі, включаючи управління процесами бронювання. Вона аналізує облікові системи та документообіг, які застосовуються при реєстрації бронювань, що є важливою складовою ефективного управління готелем [14, с. 75-77].

Крім того, сучасні технології дозволяють здійснювати бронювання в реальному часі через онлайн-платформи та мобільні додатки, що значно спрощує процес для клієнтів і готелів. Онлайн-бронирование включає використання глобальних систем дистрибуції (GDS) і каналів онлайн-бронювання, таких як Booking.com, Expedia, що дають змогу клієнтам забронювати номери не лише безпосередньо, а й через посередників, що забезпечують більший вибір і доступність. Онлайн-бронювання також сприяє миттєвому підтвердженню бронювання та спрощеному процесу оплати, що покращує зручність для користувачів.

1.2. Основні етапи організації процесу бронювання

Організація процесу бронювання в готельному бізнесі є ключовим елементом управлінської діяльності, який визначає ефективність роботи закладу, рівень обслуговування клієнтів та фінансову стабільність підприємства. Від того, наскільки грамотно організовано бронювання номерів і послуг, залежить не лише задоволення гостей, але й можливість готелю отримувати оптимальний дохід. Сучасні готелі використовують різні форми бронювання, від традиційних

методів через рецепцію до сучасних онлайн-платформ, що дозволяють клієнтам здійснювати резервування з будь-якої точки світу в режимі реального часу. Однак, для того щоб процес бронювання був максимально ефективним, необхідно врахувати всі етапи, що забезпечують його успішну реалізацію [15].

В. В. Артеменко досліджував технології Digital-бронювання послуг у готельному бізнесі, підкреслюючи їх значення для автоматизації процесу бронювання. Автор визначає основні етапи цього процесу, починаючи з вибору клієнтом послуги через онлайн-платформи, заповнення форми бронювання, підтвердження заявки та завершуючи оплатою і внесенням даних до внутрішніх систем готелю [2, с. 18].

Т. І. Ткаченко у своєму дослідженні аналізує організацію роботи автоматизованих систем бронювання в національному туризмі, виокремлюючи ключові етапи їх функціонування. Автор наголошує на важливості інтеграції системи бронювання з іншими управлінськими модулями готелю, що забезпечує ефективний облік заявок, автоматичне оновлення доступності номерів та швидке реагування на зміни в попиті [26, с. 133-137].

Я. В. Фрієва у своєму дослідженні розглядає системи резервування та бронювання послуг, виокремлюючи їх основні складові. Автор описує етапи процесу бронювання, починаючи з попереднього ознайомлення клієнта з доступними варіантами, перевірки наявності місць, оформлення заявки, підтвердження бронювання та завершуючи фінальним обліком замовлення в системі управління готелем [29].

Нижче на рис. 1.1. подані основні етапи організації процесу бронювання.



Рисунок 1.1. Основні етапи організації процесу бронювання

Основні етапи організації процесу бронювання включають [21]:

1. Прийом запиту на бронювання.
2. Підтвердження або відмова в бронюванні.
3. Оформлення документів.
4. Підтвердження бронювання і оплата.
5. Реєстрація клієнта при заїзді.

Кожен з цих етапів має важливе значення для забезпечення правильного функціонування процесу. Прийом запиту на бронювання є першим кроком, коли потенційний клієнт звертається до готелю з проханням зарезервувати номер. Це може бути зроблено через телефон, електронну пошту або онлайн-платформи. У разі наявності вільних номерів, наступним кроком є підтвердження бронювання або відмова від нього. Після цього клієнт отримує підтвердження через електронні засоби комунікації, а також інструкції щодо оплати, що є наступним етапом — оформлення необхідних документів і підтвердження бронювання [25].

Завершенням процесу є реєстрація клієнта при заїзді, що передбачає перевірку даних і виконання всіх адміністративних процедур. Організоване бронювання дозволяє не тільки уникнути непорозумінь, а й забезпечити високий

рівень обслуговування гостей, покращуючи імідж готелю та підвищуючи рівень його доходів. Завдяки впровадженню новітніх технологій автоматизації бронювання, цей процес стає ще більш зручним і швидким як для клієнтів, так і для готельного персоналу.

1.3. Використання сучасних інформаційних технологій у бронюванні

Використання сучасних інформаційних технологій у бронюванні послуг у готельному бізнесі значно покращило ефективність і зручність цього процесу як для клієнтів, так і для підприємств. Сьогодні готелі активно впроваджують різні технологічні інструменти, що дозволяють здійснювати бронювання в режимі реального часу, підвищуючи доступність послуг і зменшуючи час, витрачений на оформлення резервування. Одним з основних інструментів є системи онлайн-бронювання, які дозволяють клієнтам вибирати номери, дати та послуги через Інтернет. Ці системи з'єднують готелі з численними туристичними агентствами і глобальними системами дистрибуції (GDS), що дає змогу отримати доступ до широкої аудиторії по всьому світу.

Окрім стандартних онлайн-платформ, таких як Booking.com, Expedia, чи Airbnb, багато готелів почали розробляти власні мобільні додатки і веб-сайти для бронювання, що дозволяють здійснювати резервування безпосередньо через інтерфейс закладу. Це надає не тільки більшу зручність для користувачів, але й дає можливість зберігати контроль над інформацією про доступність номерів і рівень попиту. За допомогою таких технологій клієнти можуть без проблем вибирати номер, отримувати актуальні ціни, ознайомлюватися з відгуками, а також здійснювати оплату через безпечні онлайн-системи.

Ще однією важливою складовою використання інформаційних технологій є автоматизовані системи управління готелем (PMS - Property Management System), які інтегруються з онлайн-бронюванням, дозволяючи автоматично оновлювати доступність номерів і знижувати людський фактор при обробці

заявок. Такі системи допомагають персоналу готелю швидко обробляти запити, підтримувати актуальну інформацію про наявність вільних місць і навіть автоматично підтверджувати бронювання, що значно скорочує час обробки замовлень. Крім того, вони дозволяють управляти цінами в режимі реального часу, змінюючи їх залежно від попиту, тим самим оптимізуючи доходи готелю.

Використання сучасних технологій також дає можливість готельним підприємствам активно впроваджувати концепцію «Безконтактного обслуговування». Клієнти можуть самостійно здійснювати онлайн-реєстрацію, отримувати ключі через мобільні додатки або код доступу, що не тільки підвищує комфорт для гостей, але й зменшує навантаження на рецепцію. Важливим аспектом є використання систем аналітики, які дозволяють готелям відстежувати тенденції попиту, прогнозувати рівень завантаження, а також проводити маркетингові кампанії, орієнтуючись на потреби конкретної цільової аудиторії.

К. В. Александров у своїй дипломній роботі досліджував перспективи використання сучасних інформаційних технологій у готельному господарстві України, акцентуючи увагу на їхньому впливі на процес бронювання. Автор зазначає, що впровадження автоматизованих систем управління готелем (PMS), інтеграція з онлайн-системами бронювання та використання мобільних додатків значно покращують ефективність управління номерним фондом і підвищують рівень задоволеності клієнтів [1, с. 53].

І. Ковалевська та А. Осіпчук у своєму дослідженні аналізують національні комп'ютерні системи бронювання, що використовуються в туристичному бізнесі України. Автори звертають увагу на їхню роль у спрощенні процесу резервування місць, автоматизації взаємодії між готелями та туристичними агентствами, а також у покращенні аналітичного прогнозування завантаженості номерного фонду [18, с. 1-8].

І. П. Кудінова у своєму дослідженні розглядає вплив сучасних інформаційних технологій на діяльність туристичних підприємств, зокрема у сфері бронювання. Авторка відзначає, що використання CRM-систем, штучного інтелекту для персоналізації послуг та технологій блокчейну для забезпечення

безпеки платежів значно покращує довіру клієнтів і підвищує ефективність процесу бронювання [19, с. 381-383].

О. Гейдарова та Л. Гризовська у своїй статті досліджують сучасні інформаційні технології в туризмі, зосереджуючи увагу на їхньому застосуванні в системах бронювання. Автори підкреслюють важливість інтеграції готельних платформ з глобальними системами дистрибуції (GDS), що забезпечує доступність номерного фонду для міжнародних туристичних операторів та підвищує заповнюваність готелів [8, с. 120-124].

Д. Л. Пецьков та О. В. Литвин у своєму дослідженні аналізують особливості використання сучасних інформаційних технологій у сфері туризму, виокремлюючи роль автоматизованих систем бронювання. Автори наголошують, що застосування чат-ботів, голосових асистентів та алгоритмів машинного навчання дозволяє покращити якість обслуговування гостей та спрощує процес комунікації між клієнтом і готелем [23, с. 234-236].

А. В. Максютенко та С. В. Арестов у своєму дослідженні розглядають впровадження інформаційних технологій у туристичний бізнес, акцентуючи увагу на їхньому застосуванні в бронюванні. Автори відзначають, що інтеграція хмарних технологій, мобільних застосунків і біометричних методів ідентифікації клієнтів дозволяє автоматизувати процеси реєстрації та скоротити час обробки бронювань [20, с. 102-105].

Таким чином, інформаційні технології значно підвищують рівень зручності, ефективності та точності процесу бронювання в готельному бізнесі. Вони сприяють зниженню витрат, покращенню клієнтського досвіду та підвищенню загальної конкурентоспроможності готельних підприємств.

Поняття та форми бронювання у готельному бізнесі є важливим аспектом для забезпечення належного сервісу та оптимізації роботи готелів. Бронювання дозволяє не тільки забезпечити готелі стабільним потоком клієнтів, але й підвищити ефективність управління засобами розміщення. У сучасному готельному бізнесі існують різні форми бронювання, від традиційних (через рецепцію або телефоном) до новітніх, таких як онлайн-бронювання через веб-

сайти або мобільні додатки. Це дає клієнтам велику гнучкість і зручність у виборі варіантів, а також дозволяє готелям краще управляти завантаженням своїх номерів, що є важливим для досягнення високої прибутковості.

Основні етапи організації процесу бронювання охоплюють кілька важливих стадій, починаючи від прийому запиту від клієнта і закінчуючи підтвердженням бронювання і внесенням даних до системи управління готелем. Застосування сучасних інформаційних технологій у процесі бронювання значно спрощує цей процес, підвищуючи точність, швидкість і зручність для обох сторін – як для готелів, так і для клієнтів. Онлайн-платформи, автоматизовані системи управління готелем та мобільні додатки дозволяють зменшити людський фактор, збільшити доступність послуг, а також оптимізувати ціноутворення, що безпосередньо впливає на підвищення ефективності та конкурентоспроможності готельних підприємств.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ ПРОЦЕСУ БРОНЮВАННЯ МІСЦЬ В У ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ

2.1. Загальна характеристика техніко-економічних показників функціонування готелю «Байків»

Готельно-ресторанний комплекс «Байків» є сучасним закладом, який пропонує високий рівень комфортного відпочинку та різноманітні послуги для гостей. Розташований на околиці міста Тернополя, він займає площу 990 м² і включає 15 комфортних номерів, що дозволяють гостям насолоджуватися спокоєм і затишком. Загальна площа комплексу дозволяє ефективно розмістити всі необхідні інфраструктурні елементи, включаючи ресторан, сауну та ігровий майданчик для дітей (У додатку А подане фото готелю) [5].

Готель має високий рейтинг на популярній платформі для бронювання Booking.com – 9,5, що свідчить про високу оцінку з боку гостей та високий рівень обслуговування. Всі номери відповідають сучасним вимогам комфортності і естетики, з гармонійним поєднанням мінімалізму та затишку. Середня ціна проживання варіюється від 1200 до 1800 грн, що робить готель доступним для широкого кола відвідувачів.

До основних послуг готелю відноситься постійно діюча парковка, що забезпечує безпеку автомобілів гостей, а також фінська сауна для відновлення сил після активного дня. Ресторан готелю пропонує широкий асортимент страв, що включає смачні й ексклюзивні страви, що додає ще одну причину вибору саме цього закладу для святкувань чи ділових зустрічей. У комплексі також є ігровий майданчик, що робить його ідеальним для відпочинку сімей з дітьми. Враховуючи всі техніко-економічні показники, готель «Байків» забезпечує високу якість обслуговування і створює приємну атмосферу для своїх відвідувачів.

Готель «Байків» розташований у місті Тернопіль, на околиці міста, що робить його ідеальним місцем для відпочинку в тиші та спокої. Гостям пропонується комфортне розміщення з доступом до безлічі зручностей, таких як

бар, ресторан, обслуговування номерів та цілодобова стійка реєстрації. Безкоштовний Wi-Fi доступний на всій території готелю, що дозволяє гостям залишатися на зв'язку під час перебування [12].

Готель «Байків» знаходиться в зручному розташуванні поблизу кількох цікавих пам'яток, що дозволяє гостям легко організувати екскурсії та насолоджуватися культурною спадщиною міста. На відстані близько 4,88 км знаходиться церква Непорочного Зачаття Пресвятої Діви Марії, а також церква Різдва Христового, яка розташована на відстані 4,82 км. Для любителів природи та відпочинку на свіжому повітрі цікавою буде прогулянка до Тенопільського ставу (4,02 км) або до Савич-Парку (3,89 км), де можна насолоджуватися тишею та зеленими зонами. Всього за 2,30 км від готелю розташований монастир Божої Матері Невпинної Помочі, а також церква Божого Милосердя та Пресвятої Богородиці (2,68 км). Окрім цього, для тих, хто цікавиться історією, цікавою є Музей самогонних апаратів (4,39 км). Ці пам'ятки створюють ідеальні умови для гостей готелю «Байків», щоб поєднати комфортний відпочинок з культурними подорожами [4].

Усі номери готелю оснащені шафами, телевізорами з плоским екраном, кондиціонерами, а деякі з них мають балкони. Кожен номер має окрему ванну кімнату з душем та безкоштовними туалетно-косметичними засобами. Для зручності гостей у кожному номері надаються необхідні предмети, такі як рушники, тапочки та фен (У додатку Б подані фото номерів готелю). Працівники стійки реєстрації володіють англійською та українською мовами та готові надати корисні туристичні поради.

Готель особливо популярний серед пар, які оцінили його за 9,5 балів на Booking.com для поїздок удвох. Однією з головних переваг є зручне розташування, яке дозволяє гостям легко добиратися до центру міста та інших цікавих місць.

На території готелю «Байків» є критий басейн, безкоштовна парковка, ресторан з різноманітним меню, а також дитячий майданчик, що робить його

підходящим місцем для сімейного відпочинку. Крім того, готель пропонує послуги сауни для відновлення сил після насиченого дня.

Сніданки надаються за запитом, і гості можуть замовити їх безпосередньо в номер. Для тих, хто подорожує на власному автомобілі, є безкоштовна приватна автостоянка. Обслуговування номерів і щоденне прибирання допоможуть підтримувати чистоту та комфорт під час перебування.

Готель має сімейні номери і номери для некурців, що забезпечує зручності для різних категорій гостей. Розміщення дітей будь-якого віку дозволено, але для дітей віком понад 12 років стягується така ж плата, як і за дорослих. Додаткові ліжка не надаються, але є можливість отримати дитяче ліжечко безкоштовно за запитом [6].

Що стосується розміщення з домашніми тваринами, то воно не дозволяється. Оплата за проживання можливе через Visa, Mastercard або готівкою.

Готель «Байків» є підприємством, яке надає послуги з розміщення та обслуговування гостей. Його діяльність включає не лише забезпечення комфортного перебування, але й організацію різноманітних заходів для відпочинку та бізнесу. У цьому розділі буде представлена загальна характеристика техніко-економічних показників функціонування готелю «Байків» за останні кілька років. Аналіз фінансових результатів дає змогу оцінити стабільність і ефективність роботи підприємства, а також виявити можливі проблеми та напрямки для покращення.

Використовуючи ключові фінансові показники, можна скласти уявлення про економічний стан готелю, порівняти його результати з попередніми періодами та сформулювати рекомендації для покращення фінансової стабільності та розвитку підприємства в майбутньому.

Нижче подана табл. 2.1 з фінансовими показниками готелю «Байків» за 2020-2024 роки [27].

Фінансові показники готелю «Байків» за 2020-2024 роки

Показник	2024	2023	2022	2020
Дохід	0 ₴	0 ₴	0 ₴	129 000 ₴
Чистий прибуток	0 ₴	-6 300 ₴	-187 300 ₴	4 600 ₴
Активи	574 700 ₴	574 700 ₴	560 500 ₴	743 600 ₴
Зобов'язання	239 600 ₴	239 600 ₴	219 100 ₴	—
Кількість працівників	1	1	1	—

Аналіз фінансових показників готелю «Байків» свідчить про певні труднощі в його діяльності за останні кілька років. Основними проблемами є відсутність доходу в 2024, 2023 та 2022 роках, а також значні збитки, які спостерігались у 2022 і 2023 роках. У 2022 році чистий прибуток становив -187 300 ₴, а в 2023 році -6 300 ₴, що вказує на серйозні фінансові труднощі та можливі проблеми з ефективністю управління чи зміною ринкових умов.

Активи підприємства в останні роки залишались стабільними, з невеликим зниженням у 2022 році (560 500 ₴) порівняно з попередніми роками (574 700 ₴ у 2023 та 2024 роках). Це може свідчити про певну стагнацію в розвитку або необхідність оновлення технічної бази.

Зобов'язання підприємства також не змінювались, що вказує на стабільний рівень боргових зобов'язань, хоча зважаючи на негативні результати по прибутку, готелю слід звернути увагу на управління фінансами, щоб уникнути збільшення боргів у майбутньому.

Кількість працівників залишалась на рівні 1, що може свідчити про обмежену діяльність або труднощі у розвитку підприємства.

Загальна характеристика техніко-економічних показників готелю «Байків» показує низький рівень доходів та чистого прибутку в останні роки, що вказує на серйозні проблеми у його фінансовій діяльності. Для покращення ситуації необхідно вжити низку заходів, зокрема, переглянути стратегію розвитку, знизити витрати, а також оновити або вдосконалити інфраструктуру готелю для залучення нових клієнтів. Стабільність активів і зобов'язань, разом з

мінімальною кількістю працівників, також вимагають уваги для подальшого ефективного функціонування готелю.

2.2. Аналіз методів бронювання в готелі «Байків»

Готель «Байків», розташований у місті Тернопіль, пропонує своїм гостям широкий спектр зручностей, включаючи комфортні номери, ресторан, критий басейн та цілодобову стійку реєстрації. Однією з важливих складових успішної діяльності цього закладу є ефективні методи бронювання, які дозволяють забезпечити зручність і доступність послуг для клієнтів. Аналіз методів бронювання допоможе визначити, як саме готель «Байків» оптимізує процес розміщення гостей, підвищуючи рівень обслуговування та покращуючи клієнтський досвід [13].

Нижче подана табл. 2.2 з аналізом методів бронювання в готелі «Байків».

Таблиця 2.2

Аналіз методів бронювання в готелі «Байків»

Метод бронювання	Опис	Переваги	Недоліки
Офіційний сайт готелю	Пряме бронювання через вебсайт готелю. Гості можуть переглядати доступні номери та ціни.	Прямий контакт з готелем, відсутність посередників, можливість отримати спеціальні пропозиції.	Потребує доступу до Інтернету, немає підтримки на різних мовах.
Бронювання через онлайн-платформи	Бронювання через платформи типу Booking.com, Agoda, Expedia.	Широка аудиторія, порівняння цін з іншими готелями.	Комісія платформі, менш персоналізований підхід.
Телефонне бронювання	Бронювання через дзвінок на стійку реєстрації готелю.	Швидке бронювання без необхідності використовувати Інтернет.	Може бути залежним від часу роботи персоналу, неможливість побачити всю доступну інформацію.
Бронювання через агентства	Організація бронювання через туристичні агентства або посередників.	Підтримка експертів, інколи знижки або бонуси.	Додаткові витрати, залежність від агентства.

Готель «Байків» використовує кілька методів бронювання, кожен з яких має свої переваги та недоліки. Найбільш зручним та популярним способом є бронювання через офіційний сайт готелю, оскільки це забезпечує прямий контакт з адміністрацією та можливість отримати знижки або спеціальні пропозиції. Онлайн-платформи, такі як Booking.com та Agoda, є альтернативним методом, який дозволяє гостям порівнювати ціни та знаходити найкращі пропозиції, однак надає певну комісію платформам, що може збільшити вартість перебування.

Телефонне бронювання є традиційним методом, що дозволяє швидко підтвердити бронь, але має свої обмеження, зокрема, це може бути незручно для гостей, які не мають доступу до телефонного зв'язку в потрібний час. Бронювання через туристичні агентства також є варіантом для тих, хто хоче скористатися допомогою професіоналів та отримати додаткові послуги, проте цей метод може включати додаткові витрати через агентську комісію.

У загальному підсумку, готель «Байків» пропонує різноманітні варіанти бронювання, які задовольняють потреби різних категорій гостей, від тих, хто віддає перевагу прямому контакту з готелем, до тих, хто користується послугами онлайн-платформ або агентств.

Метод SWOT-аналізу є одним з найефективніших інструментів для оцінки поточного стану та потенціалу готельного комплексу. У контексті системи бронювання готелю «Байків», цей метод дозволяє виокремити сильні та слабкі сторони існуючих процесів, а також визначити можливості для розвитку та потенційні загрози, з якими може зіткнутися комплекс у процесі свого функціонування. Проведення SWOT-аналізу допомагає зрозуміти, які аспекти потребують вдосконалення, і забезпечує чітке бачення для розробки стратегічних заходів щодо покращення якості бронювання.

Нижче подана табл. 2.3 з SWOT-аналізом готельно-ресторанного комплексу «Байків» [3].

SWOT-аналіз ГРК «Байків»

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
1. Інтеграція з популярними онлайн платформами (Booking.com, Agoda).	1. Обмежена кількість каналів для бронювання на офіційному сайті.
2. Автоматизована система бронювання, що забезпечує швидкість обробки заявок.	2. Недостатній рівень технічного обслуговування онлайн системи.
3. Лояльність та задоволеність клієнтів завдяки простоті бронювання.	3. Відсутність персоналізованих пропозицій та рекомендацій для користувачів.
4. Надійна система підтвердження та скасування бронювання.	4. Низька інтеграція з мобільними додатками для зручності клієнтів.
	5. Відсутність доходу в 2024-2022 роках, що свідчить про фінансові труднощі та необхідність перегляду бізнес-моделі та стратегій залучення клієнтів.
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
1. Розширення на нові онлайн платформи для залучення міжнародних клієнтів.	1. Конкуренція з іншими готелями, які активно використовують новітні технології.
2. Впровадження персоналізованих пропозицій через автоматизовану систему.	2. Зміни в законодавстві, які можуть обмежити можливості для використання певних онлайн-систем.
3. Розвиток мобільних додатків для покращення зручності для клієнтів.	3. Порушення інформаційної безпеки через ненадійні платформи бронювання.
4. Використання аналітики для покращення маркетингових кампаній.	4. Технічні проблеми або збої в роботі систем бронювання через зовнішні фактори (хакерські атаки, збої серверів).
5. Адаптація до нових умов ринку та модернізація технічних ресурсів може призвести до поліпшення фінансових результатів і зростання доходів.	Низька фінансова стабільність (відсутність доходів в кілька років та негативний чистий прибуток у попередні роки) може привести до фінансових труднощів і навіть до банкрутства, якщо не будуть вжиті заходи для поліпшення управлінської та фінансової ситуації.

SWOT-аналіз готелю «Байків» показує, що комплекс має низку сильних сторін у системі бронювання. Серед них – наявність інтеграції з популярними онлайн-платформами, що забезпечує широке охоплення клієнтської бази. Також автоматизована система бронювання дозволяє значно пришвидшити процес обробки заявок і забезпечити високий рівень зручності для гостей. Водночас, готель має деякі слабкі сторони, зокрема, обмежену кількість каналів для бронювання через офіційний сайт і недостатню мобільну підтримку, що може обмежити потенціал залучення клієнтів, які воліють користуватися смартфонами для бронювання.

Можливості розвитку системи бронювання в готелі «Байків» включають розширення на нові онлайн платформи для залучення більшої кількості міжнародних клієнтів, а також впровадження персоналізованих пропозицій і мобільних додатків для покращення зручності. Проте, існують і загрози, які можуть вплинути на систему бронювання, такі як конкуренція з іншими готелями, які використовують новітні технології, а також можливі технічні проблеми або зміни в законодавстві, які обмежують можливості використання певних онлайн-систем.

Загалом, готель «Байків» має хороші перспективи для вдосконалення своєї системи бронювання, але для цього необхідно активно впроваджувати нові технології, зокрема, мобільні додатки та персоналізовані пропозиції. Оскільки конкуренція на ринку готельних послуг постійно зростає, важливо звернути увагу на покращення інтеграції з міжнародними платформами і підтримку безпеки даних, щоб уникнути потенційних загроз. Тільки за таких умов система бронювання може стати конкурентоспроможною і ефективною для готелю «Байків».

2.3. Використання автоматизованих систем та онлайн-сервісів у процесі бронювання в готелі «Байків»

У готелі «Байків» для забезпечення ефективності та зручності процесу бронювання активно використовуються автоматизовані системи та онлайн-сервіси. Завдяки цим інструментам гості можуть легко забронювати номер за допомогою кількох кліків, отримуючи доступ до актуальної інформації про наявність місць, ціни та умови проживання. Готель використовує власний вебсайт, що є основною платформою для онлайн-бронювання, де клієнти можуть переглядати всі доступні варіанти номерів, перевіряти спеціальні пропозиції та скидки, а також здійснювати оплату через зручні онлайн-системи.

Крім того, готель «Байків» інтегрований з популярними онлайн-платформами для бронювання, такими як Booking.com та Agoda. Це дозволяє розширити аудиторію потенційних клієнтів, забезпечуючи їм можливість порівняти ціни та умови перебування в різних закладах. Використання таких платформ також дозволяє готелю залучати туристів, які звикли працювати саме через ці сервіси, і дає можливість готелю бути представленим на міжнародному рівні. Через ці системи бронювання готель автоматично отримує повідомлення про нові замовлення, що значно спрощує процес адміністрування та підтвердження броней.

Ще однією важливою складовою автоматизованих систем у готелі є внутрішня система управління, яка дозволяє адміністрації контролювати весь процес бронювання: від первинного запиту до фактичного заїзду клієнта. Це включає в себе збереження історії бронювань, зручну обробку оплат, а також управління додатковими послугами, такими як трансфери або замовлення сніданку в номер. Завдяки такій інтеграції готель може швидко реагувати на зміни в запитах клієнтів та забезпечувати високий рівень обслуговування.

Завдяки автоматизації та використанню онлайн-сервісів, готель «Байків» може не лише покращити зручність процесу бронювання для своїх гостей, але й знизити навантаження на персонал, що дозволяє зосередитись на наданні високоякісного сервісу та задоволенні потреб клієнтів.

Вивчення та порівняння методів бронювання є важливим етапом для оцінки ефективності роботи готельного бізнесу. Різні готелі застосовують різні системи бронювання в залежності від своїх потреб, цільової аудиторії та наявних технологічних можливостей. Аналіз методів бронювання, які використовуються в ГРК «Байків» та інших готельних комплексах Тернополя, дозволить з'ясувати сильні та слабкі сторони кожної системи, а також дати рекомендації щодо їх удосконалення.

У табл. 2.4 подано порівняльний аналіз – для оцінки методів бронювання, які використовуються в ГРК «Байків» та інших готельних комплексах.

Порівняльний аналіз – для оцінки методів бронювання, які використовуються в ГРК «Байків» та інших готельних комплексах

Готель/Комплекс	Система бронювання	Особливості та методи бронювання	Оцінка ефективності
ГРК «Байків»	Автоматизована система	Бронювання через офіційний сайт, платформи-агрегатори (Booking.com, Agoda)	Висока (завдяки інтеграції з онлайн-сервісами та автоматизації)
Готель «Тернопіль» [11]	Офлайн та онлайн система	Можливість бронювання через телефон, сайт, онлайн платформи	Середня (через обмежений доступ до технологій)
Готель «Асторія» [9]	Онлайн платформи (Booking.com)	Інтеграція з платформами бронювання, персоналізоване обслуговування	Висока (завдяки використанню міжнародних платформ)
Готель «Поділля» [10]	Офлайн система з обмеженнями	Бронювання лише через телефон або на місці	Низька (обмежений доступ до сучасних технологій)

Аналіз методів бронювання, які використовуються в ГРК «Байків» та інших готельних комплексах Тернополя, дозволяє зробити кілька висновків. ГРК «Байків» має одну з найефективніших систем бронювання, оскільки використовує як офіційну веб-сторінку, так і популярні онлайн-платформи, що забезпечує зручність для клієнтів і оптимізує робочі процеси готелю. У порівнянні з іншими готелями, такими як «Тернопіль» та «Поділля», де більшість бронювань здійснюється за допомогою офлайн методів, система «Байків» виглядає більш сучасною та зручною. Готель «Асторія» також використовує онлайн системи, але їх інтеграція із міжнародними платформами дозволяє залучати ширшу аудиторію, що є їх головною перевагою.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що для підвищення конкурентоспроможності важливо постійно оновлювати та інтегрувати новітні технології бронювання, а також активно використовувати онлайн-платформи для залучення більше гостей. Враховуючи сучасні вимоги ринку та потреби клієнтів, автоматизація процесу бронювання є ключовим фактором для забезпечення ефективної роботи готелів.

Готель «Байків» демонструє нестабільні техніко-економічні показники, що свідчить про наявність певних труднощів у фінансовій діяльності підприємства. Хоча готель надає базові зручності, такі як критий басейн, ресторан, безкоштовний Wi-Fi та парковку, він має проблеми з підтримкою стабільного доходу. Відсутність значних фінансових результатів у 2022-2024 роках, зокрема, нульовий дохід і негативний чистий прибуток, вказують на необхідність перегляду бізнес-моделі та стратегії залучення клієнтів.

Попри це, готель має потенціал для вдосконалення, зокрема, за рахунок модернізації технічних систем та розширення маркетингових кампаній. Для покращення ситуації важливо врахувати економічні показники та впровадити нові підходи в управлінні ресурсами та залученні гостей. Вдале поєднання сучасних технологій та ефективної організації обслуговування може допомогти покращити фінансові результати та зміцнити конкурентоспроможність готелю на ринку гостинності.

В готелі «Байків» застосовуються різноманітні методи бронювання, які дозволяють гостям вибирати найбільш зручний для них спосіб резервування номера. Найпоширенішими методами є онлайн-бронювання через офіційний вебсайт готелю та популярні міжнародні платформи. Також можливе бронювання через телефони та безпосередньо на рецепції готелю. Така багатоканальність дозволяє охопити різні категорії клієнтів і надає гнучкість у виборі варіантів бронювання, що підвищує загальний рівень задоволеності гостей.

Готель «Байків» ефективно використовує автоматизовані системи та онлайн-сервіси для покращення процесу бронювання та адміністрування номерів. Інтеграція з популярними онлайн-платформами забезпечує широке охоплення аудиторії, а внутрішні системи автоматично обробляють бронювання, забезпечуючи швидку і точну реєстрацію замовлень. Це дозволяє знизити навантаження на персонал, зменшити кількість помилок і забезпечити високу якість обслуговування гостей, що є важливим фактором для утримання конкурентоспроможності на ринку.

Аналіз техніко-економічних показників, методів бронювання та використання автоматизованих систем в готелі «Байків» свідчить про високий рівень організації та ефективності в управлінні готелем. Інтеграція сучасних технологій і різноманітних способів бронювання дозволяє готелю задовольняти потреби широкого кола клієнтів, зберігаючи при цьому конкурентоспроможність на ринку. Завдяки високій якості обслуговування та автоматизації процесів, готель має можливість підтримувати стабільний попит і постійно покращувати рівень своїх послуг.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛІ «БАЙКІВ»

Процес бронювання є важливою складовою діяльності будь-якого готельного підприємства, оскільки він безпосередньо впливає на рівень обслуговування клієнтів, ефективність роботи персоналу та фінансові результати. У сучасному світі, де технології розвиваються швидкими темпами, існує безліч можливостей для вдосконалення системи бронювання. Важливими чинниками є зручність для користувачів, швидкість обробки запитів, інтеграція з іншими онлайн-ресурсами, а також забезпечення безпеки платіжних операцій. Ефективний процес бронювання може значно покращити досвід гостей і забезпечити готелю конкурентні переваги.

Враховуючи постійний розвиток цифрових технологій та змінюються вимоги до клієнтського сервісу, удосконалення процесу бронювання вимагає уваги до різних аспектів. Це включає як технічні інновації, так і покращення взаємодії з клієнтами на всіх етапах їхнього перебування, починаючи від першого контакту з готелем і закінчуючи післяпродажним обслуговуванням. Система бронювання повинна бути не лише функціональною, а й доступною, зручною та гнучкою для гостей з різними потребами та уподобаннями, що допоможе забезпечити лояльність та задоволеність клієнтів.

В готелі «Байків» існує потенціал для покращення кількох аспектів процесу бронювання, що дозволить підвищити його ефективність, зменшити витрати та забезпечити зручні умови для гостей. Ось кілька напрямів, які можуть значно покращити процес бронювання в готелі.

Напрями вдосконалення процесу бронювання в готелі «Байків»:

1. Інтеграція з додатковими онлайн-платформами

Розширення партнерської мережі онлайн-платформ для бронювання, таких як Airbnb, Expedia дозволить залучити нову аудиторію та забезпечить доступ до різних категорій туристів. Це також сприятиме збільшенню видимості готелю в інтернет-просторі, що в свою чергу підвищить ймовірність отримання

бронювань. Інтеграція з такими платформами дозволяє автоматично синхронізувати інформацію про наявність номерів, ціни та спеціальні пропозиції, що знижує ймовірність помилок при бронюванні.

2. Поліпшення мобільної версії вебсайту для бронювання

З огляду на зростаюче використання мобільних пристроїв для бронювання, важливо забезпечити оптимізовану мобільну версію вебсайту готелю. Це дозволить гостям зручно здійснювати бронювання через смартфони та планшети без необхідності переходити на комп'ютер. Мобільна версія має бути швидкою, зручною та інтуїтивно зрозумілою для користувачів, щоб процес бронювання був максимально простим та зручним.

3. Впровадження програми лояльності для постійних гостей

Запровадження програми лояльності дозволить мотивувати постійних клієнтів робити бронювання саме в готелі «Байків». Нарахування бонусів, надання знижок або додаткових послуг за певну кількість бронювань або за кількість витрачених коштів створить стимул для повторних візитів і збільшить рівень задоволеності гостей.

4. Оптимізація процесу оплати при бронюванні

Запровадження різноманітних методів оплати, включаючи онлайн-оплату через платіжні системи (наприклад, PayPal, картки Visa/Mastercard, Apple Pay), знижує кількість відмов від бронювання через незручності з оплатою. Це дозволить зробити процес бронювання більш гнучким і зручним для клієнтів з різних країн і різними уподобаннями в оплаті.

5. Використання чат-ботів для бронювання

Чат-боти можуть бути корисними для автоматизації процесу бронювання та надання допомоги клієнтам у реальному часі. Це дозволить пришвидшити обробку запитів і зменшить навантаження на персонал готелю. Чат-бот може також допомогти клієнтам з іншими питаннями, такими як надання інформації про номери, зручності та спеціальні пропозиції.

У табл. 3.1 подані детальніші покрокові заходи для вдосконалення діяльності готелю «Байків», разом із термінами їх впровадження та описом.

Покрокові заходи для вдосконалення діяльності готелю «Байків»

№	Захід	Опис заходу	Термін впровадження	Відповідальна особа/відділ
1	Інтеграція з новими онлайн-платформами	Розширення співпраці з платформами, такими як Airbnb та Expedia, для залучення нових клієнтів та підвищення видимості готелю.	3-4 місяці	Відділ маркетингу та ІТ
2	Оптимізація мобільної версії вебсайту	Переробка сайту для зручного бронювання через мобільні пристрої з оптимізацією швидкості та функціональності.	2-3 місяці	ІТ відділ
3	Впровадження програми лояльності	Розробка та впровадження програми лояльності для постійних гостей, що включає бонуси, знижки та інші привілеї.	4-6 місяців	Відділ маркетингу
4	Покращення процесу оплати	Інтеграція нових платіжних систем (PayPal, Apple Pay, Visa/Mastercard) для забезпечення зручного способу оплати.	1-2 місяці	Фінансовий відділ, ІТ відділ
5	Впровадження чат-ботів для бронювання	Розробка чат-ботів для автоматизації процесу бронювання та забезпечення підтримки гостей в реальному часі.	3-4 місяці	ІТ відділ, Відділ обслуговування клієнтів
6	Підвищення кваліфікації персоналу	Організація тренінгів для персоналу готелю з надання кращого сервісу, роботи з новими технологіями та підтримки клієнтів.	2-3 місяці	Відділ кадрів, HR
7	Аналіз результатів та коригування стратегії	Після впровадження змін, аналіз ефективності нововведень і, за необхідності, коригування стратегії.	6 місяців після впровадження	Менеджмент готелю

Ці заходи спрямовані на покращення технічної та організаційної складової діяльності готелю «Байків». Вони забезпечать більш високий рівень обслуговування, а також підвищать конкурентоспроможність на ринку гостинності. Важливою складовою є ретельний моніторинг результатів після впровадження змін для оперативного коригування стратегії в разі необхідності.

Впровадження інтеграції з новими онлайн-платформами, такими як Airbnb та Expedia, дозволить готелю «Байків» збільшити видимість у міжнародному інтернет-просторі, що позитивно вплине на кількість бронювань та залучення

нових клієнтів. Очікується, що це дозволить залучити туристів з різних країн та регіонів, а також покращить репутацію готелю серед різноманітних категорій мандрівників. Завдяки автоматичній синхронізації наявності номерів і цін, готель зможе уникнути помилок в обробці бронювань, що зменшить кількість непорозумінь з гостями.

Оптимізація мобільної версії вебсайту для бронювання підвищить зручність користування для гостей, що здійснюють бронювання через мобільні пристрої. Завдяки швидшому і зручнішому доступу до послуг готелю, зросте кількість бронювань саме через смартфони та планшети. Це дозволить готелю залишатися конкурентоспроможним в умовах сучасних тенденцій, де мобільний доступ є важливим фактором для гостей.

Впровадження програми лояльності створить умови для залучення постійних клієнтів. Гости, які отримують бонуси, знижки та інші привілеї за повторні візити, будуть мотивовані залишатися лояльними до готелю «Байків». Це сприятиме зростанню рівня задоволеності гостей, що в свою чергу сприятиме збільшенню кількості повторних бронювань, зменшенню відтоку клієнтів та підвищенню прибутковості.

Поліпшення процесу оплати через інтеграцію нових платіжних систем дозволить знизити кількість відмов від бронювань через незручності з оплатою. Впровадження таких варіантів оплати, як PayPal, Apple Pay, Visa/Mastercard, зробить процес більш зручним для гостей з різних країн, зокрема для іноземних туристів. Це також забезпечить швидший та безпечніший процес транзакцій, що підвищить довіру до готелю.

Використання чат-ботів для бронювання та обслуговування гостей у реальному часі дозволить автоматизувати частину процесу бронювання та обробки запитів. Це скоротить час очікування для клієнтів і зменшить навантаження на персонал. Чат-боти також зможуть надавати інформацію про послуги готелю, що дозволить клієнтам отримувати відповіді на питання негайно, підвищуючи рівень задоволення обслуговуванням.

Підвищення кваліфікації персоналу через організацію тренінгів з надання високоякісного сервісу, роботи з новими технологіями та підтримки клієнтів дозволить покращити обслуговування гостей, зробіть процес взаємодії з персоналом більш професійним та ефективним. Це підвищить загальний рівень якості послуг готелю і сприятиме позитивним відгукам гостей, що, в свою чергу, збільшить кількість рекомендацій та нових клієнтів.

Нарешті, регулярний аналіз результатів і коригування стратегії дозволить оцінити ефективність впроваджених змін та оперативно вносити корективи. Це дозволить підтримувати високий рівень послуг, зберігати конкурентоспроможність та оперативно реагувати на будь-які зміни на ринку. Кожен з цих заходів сприятиме створенню стійкої та ефективної системи управління готелем, орієнтованої на задоволення потреб гостей і забезпечення безперервного розвитку готелю.

Також для подальшого вдосконалення процесу бронювання та підвищення ефективності функціонування готелю «Байків» необхідно розглянути кілька важливих аспектів, які можуть покращити як процес взаємодії з клієнтами, так і внутрішню організацію роботи готелю:

1. Розширення каналу комунікацій з клієнтами через соцмережі

Активне використання соціальних мереж (Instagram, Facebook, Twitter) не тільки для реклами, але й для прямого бронювання, дозволить покращити комунікацію з потенційними клієнтами. Створення інтеграцій з цими платформами надасть гостям можливість безпосередньо оформити бронювання, скориставшись соціальними мережами, що зробіть процес швидшим і більш зручним.

2. Оптимізація алгоритмів підвищення доступності для іноземних гостей

Враховуючи збільшення кількості іноземних туристів, важливо забезпечити доступність сайту та сервісів готелю на кількох мовах, що сприятиме збільшенню довіри та комфорту для гостей з інших країн. Застосування мультимовних інтерфейсів і підтримка міжнародних платіжних систем дозволить розширити аудиторію.

3. Використання динамічного ціноутворення

Впровадження системи динамічного ціноутворення дозволить оптимізувати ціни на номери відповідно до попиту і спеціальних подій в регіоні. Це допоможе готелю більш ефективно використовувати його потужності в періоди високого попиту, а також забезпечить конкурентоспроможність на ринку завдяки гнучкості цін.

4. Аналіз даних для покращення прогнозування попиту

Запровадження аналітичних інструментів для збору даних про попит на номери, сезонні коливання і вподобання клієнтів дозволить точніше прогнозувати необхідну кількість номерів і попереджати можливі заповненість. Це дозволить зменшити ризик надлишкових або недостатніх бронювань, що в свою чергу зменшить витрати та оптимізує використання ресурсів.

5. Автоматизація надання спеціальних пропозицій і акцій

Для покращення ефективності маркетингових кампаній готель може автоматизувати процес надання спеціальних пропозицій своїм клієнтам. Це можуть бути акції для певних категорій клієнтів (наприклад, для постійних гостей або для ранніх бронювань), що буде допомагати не лише залучити нових гостей, але й зберігати лояльність існуючих.

Формування рекомендацій щодо вирішення проблеми:

1. Забезпечення технічної підтримки та оновлень для онлайн-платформ

Рекомендується створити команду для постійної технічної підтримки вебсайту і онлайн-платформ, що дозволить швидко усувати можливі проблеми, оновлювати систему бронювання і уникати збоїв, що можуть призвести до втрати клієнтів.

2. Залучення партнери для спільних акцій

Для підвищення залучення гостей можна розробити партнерські програми з туристичними компаніями, ресторанами або іншими готелями. Це дозволить створити пакети послуг, що підвищить привабливість для різних категорій туристів, а також допоможе в розвитку бізнесу.

3. Покращення інтерфейсу і навігації мобільної версії сайту

Враховуючи тренди на зростання використання мобільних пристроїв, необхідно створити мобільну версію сайту, яка буде легка в навігації та зручною для користувачів. Важливо також інтегрувати можливість моніторингу бронювання та змін у реальному часі для зручності клієнтів.

4. Створення програми для обробки відгуків та аналізу задоволеності клієнтів

Запровадження інструментів для збору та аналізу відгуків дозволить швидше виявляти можливі недоліки в процесі бронювання та оперативно їх виправляти. Впровадження такої програми сприятиме підвищенню рівня задоволеності клієнтів та покращенню репутації готелю.

Обґрунтування заходів для підвищення ефективності та результативності функціонування системи:

1. Впровадження інтеграцій з онлайн-платформами та мобільними додатками

Відкрите партнерство з новими платформами та мобільними додатками дозволить не лише збільшити кількість бронювань, а й підвищити видимість готелю, що у свою чергу посилить конкурентні переваги готелю «Байків» на ринку.

2. Залучення технологій автоматизації та штучного інтелекту для аналізу попиту

Інтеграція з аналітичними системами, що використовують штучний інтелект для прогнозування попиту та аналізу клієнтських уподобань, дозволить оптимізувати внутрішні процеси готелю і покращити загальний результат функціонування.

3. Удосконалення внутрішньої комунікації та навчання персоналу

Важливо регулярно проводити навчання персоналу щодо нових технологій бронювання та покращення клієнтського сервісу. Це сприятиме не лише підвищенню ефективності роботи персоналу, а й створенню позитивного іміджу готелю.

Вдосконалення процесу бронювання в готелі «Байків» є важливим кроком до підвищення ефективності його роботи та конкурентоспроможності на ринку гостинності. Завдяки впровадженню новітніх технологій, таких як інтеграція з популярними онлайн-платформами для бронювання, оптимізація мобільної версії сайту та автоматизація процесів через чат-боти, готель може забезпечити зручний доступ для клієнтів і підвищити рівень обслуговування. Крім того, розробка програми лояльності та покращення методів оплати дозволить залучити нових постійних клієнтів та забезпечити високий рівень задоволеності гостей.

Реалізація пропозицій щодо вдосконалення процесу бронювання дозволить готелю не лише покращити взаємодію з клієнтами, а й оптимізувати внутрішні операції, зменшити витрати та забезпечити стійке зростання доходів. Рекомендації, спрямовані на розвиток партнерських відносин з туристичними компаніями, удосконалення технічної підтримки та інтеграцію з інноваційними платформами, сприятимуть не тільки покращенню сервісу, але й підвищенню ефективності всього готельного бізнесу в цілому. Таким чином, впровадження цих змін буде стратегічно важливим для розвитку готелю «Байків» у майбутньому.

ВИСНОВКИ

Бронювання є ключовим елементом в готельному бізнесі, що дозволяє забезпечити попит на номери та оптимізувати використання номерного фонду. Існують різні форми бронювання: індивідуальне, групове, корпоративне, а також через онлайн-платформи та агентства. Кожна форма має свої особливості в залежності від потреб клієнтів і готельних стандартів.

Процес бронювання включає кілька етапів: прийом запиту, перевірка наявності вільних місць, підтвердження бронювання, а також обробка платежів та надання клієнту квитанції. Усі ці етапи мають бути чітко організовані для забезпечення безперебійного процесу та високого рівня обслуговування клієнтів.

Використання інформаційних технологій, зокрема автоматизованих систем бронювання та онлайн-сервісів, дозволяє зробити процес бронювання швидким, зручним і ефективним. Інтерфейси, інтегровані з глобальними системами бронювання, забезпечують зручний доступ до різних форм оплат та дають можливість миттєво оновлювати дані про вільні місця.

Готель «Байків» характеризується стабільними техніко-економічними показниками, такими як рівень заповнюваності, середня ціна за номер, ефективність використання номерного фонду та прибутковість. Враховуючи ці показники, готель має можливість впроваджувати оптимальні стратегії ціноутворення та розвитку бізнесу.

В готелі «Байків» використовуються різноманітні методи бронювання, зокрема через власний вебсайт, міжнародні онлайн-агентства та прямі дзвінки клієнтів. Це дає змогу охопити ширшу аудиторію і забезпечити високий рівень гнучкості для гостей.

Автоматизовані системи бронювання, які використовуються в готелі «Байків», значно полегшують процеси реєстрації, управління запитами та обробки платежів. Вони інтегровані з різними онлайн-платформами, що дозволяє швидко отримувати запити та надавати актуальну інформацію про наявність номерів.

Вдосконалення процесу бронювання може бути досягнуте через впровадження нових технологій, інтеграцію з міжнародними онлайн-платформами, оптимізацію мобільної версії вебсайту та введення програми лояльності. Це дозволить значно підвищити рівень обслуговування клієнтів і забезпечити більшу гнучкість та зручність для гостей.

Організація та технологія бронювання місць та номерів у готельному бізнесі є важливою частиною операційної діяльності будь-якого засобу розміщення. Від ефективності цього процесу залежить не тільки рівень заповнюваності номерів, але й загальний успіх готелю на ринку послуг. Використання різних форм бронювання, таких як індивідуальне, групове та онлайн-бронювання, дозволяє задовольнити потреби різних категорій клієнтів.

У готелі «Байків» використовується сучасна інформаційна технологія для організації процесу бронювання, що включає автоматизовані системи, онлайн-сервіси, а також мобільні платформи для зручності клієнтів. Це дозволяє не лише забезпечити високий рівень обслуговування, але й оптимізувати роботу персоналу, зменшити кількість помилок і знизити витрати на управління процесом бронювання.

Однак, існує ще ряд напрямків для вдосконалення, таких як інтеграція з новими міжнародними онлайн-платформами, оптимізація мобільних версій вебсайтів, удосконалення програми лояльності та покращення методів оплати. Це дозволить готелю «Байків» підвищити конкурентоспроможність, залучити нових клієнтів і забезпечити комфортні умови для своїх постійних гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров К. В. Оцінка перспектив використання сучасних інформаційних технологій у готельному господарстві України : дипломна робота ... бакалавра: 067 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність. Харків: ХНАДУ, 2023. 75 с. URL: <https://dspace.khadi.kharkov.ua/handle/123456789/14273>
2. Артеменко В. В. Технології Digital-бронювання послуг суб'єкта готельного бізнесу. Київ, 2023. 59 с. URL: <http://dp.knute.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7867/1/%D0%90%D1%80%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%92%D1%96%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D1%82%D1%82%D0%B0%20%D0%92%D1%96%D1%82%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%97%D0%B2%D0%BD%D0%B0.pdf>
3. Байків - готельно-ресторанний комплекс. URL: <https://www.baykiv.com.ua/>
4. Байків. Ресторан | Готель | Сауна. Instagram. URL: <https://www.instagram.com/baykiv/>
5. Байків. URL: <https://surl.li/bacyuz>
6. Байків. URL: <https://surli.cc/slncrx>
7. Бакун А. В. Сучасні системи бронювання в готельному бізнесі. Івано-Франківськ, 2023. 80 с. URL: <http://repository.ukd.edu.ua/bitstream/handle/123456789/474/%D0%91%D0%B0%D0%BA%D1%83%D0%BD%20%D0%90.%20%D0%92..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Гейдарова О., Гризовська Л. Сучасні інформаційні технології в туризмі. *Development Service Industry Management*, 2024. № 1. С. 120-124. URL: [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-5\(17\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-5(17))
9. Готель «Асторія». URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/35444206/
10. Готель «Поділля». URL: <https://www.facebook.com/watch/?v=2012202352500746>

D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%80%D0%BE%D0%B7%
D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%BA%D1%83%20%D1%84%D1%96%D0%BD%
D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85%20%D0%BF%
D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B2%202023.pdf#pag
e=382

20. Максютенко А. В., Арестов С. В. розвиток туристичного бізнесу та впровадження інформаційних технологій, та їх використання. Одеса, 2020. С. 102-105. URL: http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/7454/1/mnpk_lviv_2020_102.pdf#page=102

21. Основні етапи бронювання. URL: <https://studfile.net/preview/5436979/page:31/>

22. Перепадя Д. А. Лендінг-сторінка для закладу готельного бізнесу. Дипломна робота на здобуття ступеня бакалавра спеціальності «Комп'ютерні науки», «Інформаційні управляючі системи та технології». Київ, 2021. 64 с. URL: <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/51716>

23. Пецьков Д. Л., Литвин О. В. Особливості використання сучасних інформаційних технологій у туризмі. 2018. С. 234-236. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/25734/1/%D0%B7%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%A3%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D1%8C%2019.04.18.pdf#page=235>

24. Приймак Н. С. Сучасні методи бронювання готельних послуг в Україні. Кривий Ріг, 2020. 27 с. URL: http://elibrarysw.donnuet.edu.ua/id/eprint/111/3/2020_Laboyko_NNIRGBT_GRS-18_KR.pdf

25. Технологія бронювання номерів і місць в готелі. URL: <https://otelms.com/uk/hotel-reservation-technology/>

26. Ткаченко Т. І. Сучасна характеристика організації роботи автоматизованих систем бронювання в національному туризмі. Київ, 2021. С. 133-

137.

URL:

<http://lib.ndu.edu.ua:8080/dspace/bitstream/123456789/1975/1/%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B5%20%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%96%D1%81%D1%81%D1%8F.%20%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BC%D0%B8%20%D1%82%D0%B0%20%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B8%20%D1%81%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%BA%D1%83.pdf#page=134>

27. ТОВ «КСК «БАЙКОВ»». Оpendатабот. URL:

<https://opendatabot.ua/c/41731954>

28. Федотов Д. С. Розробка web-сайту для готельного бізнесу на базі Java-технологій. Запоріжжя, 2023. 56 с. URL:

<http://library.econom.zp.ua:85/handle/123456789/115>

29. Фрієва Я. В. Системи резервування та бронювання послуг. 2025. URL: <https://vseosvita.ua/lesson/11-systemy-rezervuvannia-ta-broniuvannia-posluh-434980.html>

30. Шикіна О., Ремігайло І. Поняття revenue менеджменту в готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*, 2021. № 34. С. 1-6. URL:

<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-8>

ДОДАТКИ

Додаток А

Фото готелю «Байків»





Фото номерів готелю

