

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського
Навчально-науковий інститут
управління, економіки та природокористування

Кафедра індустрії гостинності та сталого розвитку

На правах рукопису

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти
першого рівня (бакалавр)

ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В
ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ЕКВАТОР»)

Студентка групи 242-416
Гутман Л.Д.

Спеціальність 242 "Туризм",
освітня програма "Організація
туристичного бізнесу"

Науковий керівник
д.е.н., доцент Безчасний О.У.

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського
Навчально-науковий інститут
управління, економіки та природокористування
Кафедра індустрії гостинності та сталого розвитку

Перший освітньо-кваліфікаційний рівень (бакалавр)
Спеціальність 242 "Туризм"
Освітня програма "Організація туристичного бізнесу"

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Завідувач кафедри

« ____ » _____ 20__ року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Гутман Лілії Дмитрівни

1. Тема роботи: Впровадження інформаційних технологій в готельному бізнесі (на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Екватор»)

Науковий керівник: д.е.н., доцент Безчасний О.У.

затверджені Наказом ТНУ імені В. І. Вернадського від _____ р.
№ _____

2. Строк подання студентом роботи 29.05.2023р.

3. Вихідні дані до роботи:

законодавчі та нормативні документи, спеціальна література, фахові та міжнародні наукові видання, відкриті статистичні джерела, інтернет-ресурси, інформація базового підприємства.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки:

Теоретико-методологічні основи використання інформаційних технологій в готельному бізнесі, застосування сучасних інформаційних технологій в управлінні готельним бізнесом, шляхи вдосконалення та перспективи розвитку інформаційних технологій

5. Перелік графічного матеріалу:

Схема автоматизації готельного підприємства, Склад системи керування готелем, Переваги та недоліки сайту , Відмінність між сайтом готелю та мобільним додатком,

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7.Дата видачі завдання 21.02.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної Роботи	Строк виконання	Примітка
1.	Написання теоретичного I розділу кваліфікаційної роботи	16.03.2023	
2.	Підготовка аналітичного II розділу кваліфікаційної роботи	7.04.2023	
3.	Написання рекомендаційного III розділу кваліфікаційної роботи	21.04.2023	
4.	Написання вступу та висновків до кваліфікаційної роботи	5.05.2023	
5.	Оформлення використаних джерел, додатків та кваліфікаційної роботи в цілому	10.05.2023	
6.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	15.05.2023	
7.	Усунення зауважень	19.05.2023	
8.	Подання кваліфікаційної роботи на перевірку на плагіат у електронному вигляді	28.04.2023	
9.	Отримання відгуку керівника та зовнішньої рецензії	26.05.2023	
10.	Здача кваліфікаційної роботи на кафедру для її затвердження і допуску до захисту	29.05.2023	
11.	Захист кваліфікаційної роботи перед ЕК	5.06.2023-23.06.2023	

Студент

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Анотація

Предмет дослідження впровадження інформаційних технологій в готельному бізнесі на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Екватор». Мета роботи – продемонструвати важливість інформаційних технологій в туризмі ХХІ столітті, та на окремому прикладі готельно-ресторанного комплексу «Екватора».

Основні завдань дослідження: розглянути теоретико-методологічні основи дослідження інформаційних технологій в готельному бізнесі. Описати роль інформаційних технологій в управлінні підприємством готельного господарства. Навести перспективи застосування інформаційних технологій в закладах готельно-ресторанного господарства. Проаналізувати інформаційні технології в керуванні готельним комплексом і ресторанним бізнесом. Дослідити особливості використання інтернет-ресурсів в готельному бізнесі. Визначити шляхи вдосконалення та перспективи інформаційної системи в готельно-ресторанному комплексі «Екватор» м. Боярка.

Структура роботи: робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та джерел (68). Загальний обсяг дипломної роботи – 85 сторінок, основна частина – 70 сторінок. Він включає 7 таблиць та 2 рисунки.

Abstract

The subject of research on the implementation of information technologies in the hotel business on the example of the Equator hotel and restaurant complex. The purpose of the work is to demonstrate the importance of information technologies in tourism in the 21st century, and on a separate example of the Equator hotel and restaurant complex.

The main tasks of the research: to consider the theoretical and methodological foundations of information technology research in the hotel business. Describe the role of information technologies in the management of a hotel business enterprise. To cite prospects for the use of information technologies in hotels and restaurants. Analyze information technologies in the management of the hotel complex and restaurant business. Investigate the peculiarities of using Internet resources in the hotel business. To determine ways of improvement and prospects of the information system in the hotel and restaurant complex "Equator" in Boyarka.

The structure of the work: the work consists of an introduction, three chapters, conclusions, a list of used literature and sources (68). The total volume of the thesis is 85 pages, the main part is 62 pages. It includes 7 tables and 2 figures.

ЗМІСТ

1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ	9
1.1 Сучасні інформаційні технології, як засіб просування послуг в готельному бізнесі.....	9
1.2 Інформаційні технології в готельній індустрії України.....	17
1.3 Особливості інформаційного забезпечення в готельній індустрії.....	28
Висновки до розділу 1	33
2 ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ	35
2.1 Економічна складова готельно-ресторанного комплексу «Екватор».....	35
2.2 Внутрішнє та зовнішнє середовище готельно-ресторанного комплексу «Екватор»	40
2.3 Процес організації та технології обслуговування у готельно-ресторанному комплексі.....	45
2.4 Особливості діяльності готельно-ресторанного комплексу «Екватор» під час пандемії COVID-19	48
Висновки до розділу 2	51
3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «ЕКВАТОР» М. БОЯРКА	53
3.1 Характеристика технічного та програмного забезпечення автоматизації робіт в готельно-ресторанному комплексі «Екватор»	53
3.2 Впровадження сучасних інформаційних технологій в готельно-ресторанному комплексі «Екватор».....	59
ВИСНОВКИ.....	69
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	72

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Впровадження інформаційних технологій (ІТ) в готельний бізнес є дуже актуальним питанням у наш час. З одного боку, ІТ можуть значно покращити якість обслуговування гостей, забезпечити ефективний управлінський процес, а також допомогти готелям підтримувати конкурентоспроможність на ринку. З іншого боку, розвиток технологій та зміна поведінки клієнтів вимагають від готелів постійного оновлення та вдосконалення своїх ІТ-рішень.

Особливо важливим стає впровадження ІТ в умовах пандемії COVID-19, коли готелі повинні дотримуватися строгих протоколів здоров'я та безпеки для своїх гостей і працівників. Такі ІТ-рішення, як онлайн-бронювання, безконтактний чек-ін та чек-аут, системи відеоспостереження та інші можуть допомогти готелям забезпечити безпеку своїх гостей та персоналу.

Окрім цього, впровадження ІТ може покращити ефективність готелів та знизити витрати на управління. Наприклад, автоматизовані системи управління готелем можуть допомогти зменшити час, необхідний для обробки замовлень гостей, аналізувати відвідування та попит на послуги готелю та прогнозувати ціни на номери в майбутньому.

Впровадження інформаційних технологій в готельний бізнес має величезний вплив на ефективність управління готелем та його конкурентоздатність на ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та програмних продуктів забезпечує наскрізну автоматизацію всіх бізнес-процесів готелю, що допомагає досягти лідерства та створити конкурентні переваги на ринку.

Для модернізованих готелів, залежно від злагодженості функціональних механізмів, їх успіх та прогрес на ринку залежить від комплексної автоматизації готельного комплексу та впровадження Автоматизованої Системи Управління готелем. Однією з головних задач цих систем є збір та

обробка даних про завантаженість номерів готелю, що дає змогу планувати задачу та бронювання номерів або контролювати їх поточний стан.

В наукових працях вітчизняних та закордонних науковців розглядається вплив інформаційних технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу. Однак практична реалізація впровадження інформаційних комп'ютерних технологій в готельному бізнесі потребує додаткових досліджень. Важливість застосування інформаційних технологій в індустрії гостинності активно висвітлюється в роботах вчених, таких як Мельниченка С., Миронова Ю., Папиряна Г., Пащути М., Скопня М. та Д. Бухаліса, У. Гретцель. Однак питання застосування інформаційних комп'ютерних технологій в практичній діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу потребує ґрунтовних додаткових досліджень.

Отже, впровадження ІТ є важливим напрямком розвитку готельного бізнесу в наш час, і відповідні дослідження можуть допомогти визначити оптимальні ІТ-рішення для конкретного готелю та його мети.

Мета дослідження: дослідження інформаційних технологій в готельно-ресторанному комплексі.

Реалізація поставленої мети передбачила розв'язання таких завдань дослідження:

- розглянути теоретико-методологічні основи дослідження інформаційних технологій в готельному бізнесі;
- описати роль інформаційних технологій в управлінні підприємством готельного господарства;
- навести перспективи застосування інформаційних технологій в закладах готельно-ресторанного господарства;
- проаналізувати інформаційні технології в керуванні готельним комплексом і ресторанним бізнесом;
- дослідити особливості використання інтернет-ресурсів в готельному бізнесі;

– визначити шляхи вдосконалення та перспективи інформаційної системи в готельно-ресторанному комплексі «Екватор» м. Боярка.

Об'єктом дослідження є процес автоматизації надання послуг в готельно-ресторанному комплексі «Екватор» м. Боярка.

Предмет дослідження: особливості управління інформаційними процесами в готельно-ресторанному комплексі.

При написанні дипломної роботи був використаний комплекс загальнонаукових методів: метод аналізу наукових праць, метод порівняння, синтезу, узагальнення, спостереження.

За інформаційну базу взятий теоретичний матеріал з розвитку інформаційних технологій туристичних підприємств, а також дані з нормативних документів, що регламентують результати діяльності інформаційних технологій в Україні. Виходячи з цього, метою цієї роботи є виявлення особливостей впровадження інформаційних технологій України в готельному секторі.

Практичне значення результатів досліджень полягає в тому, що їх можна використовувати для вдосконалення механізмів управління інформаційними технологіями в діяльності готельно-ресторанного комплексу «Екватора», або в будь-якому іншому готельному господарстві.

1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

1.1 Сучасні інформаційні технології, як засіб просування послуг в готельному бізнесі

Сьогоднішня цифрова ера характеризується зростанням обсягів інформації та прискоренням її обміну. Це також стосується сфери споживання, де клієнти стають все вибагливішими і вимагають від підприємств постійного підвищення стандартів обслуговування та надання нових послуг. В нашій реальності, заклади сфери обслуговування не можуть ігнорувати використання інформаційних технологій у своїй роботі, щоб залучити та утримати клієнтів [18].

Дослідження питань, що стосуються використання інформаційних технологій та каналів обміну інформацією, є дуже важливим для готельного бізнесу. Це допоможе визначити, які інформаційні технології та канали обміну інформацією є найбільш ефективними при просуванні послуг готелю на ринку.

Питанням використання інформаційних технологій у сфері готельного бізнесу присвячені роботи багатьох вітчизняних та закордонних дослідників, зокрема: К.С. Федосової [19], С. Мельниченко [20], О.І. Артеменко [21], Г.В. Шершньової та Ю.І. Ільєнко [22]. Але, питання використання інформаційних технологій для просування послуг готелю все ще залишається недостатньо вивченим і потребує подальшого дослідження.

Найбільш затребуваними, у контексті, просування послуг готелю, за допомогою інформаційних технологій, є питання онлайн бронювання, продажу додаткових послуг і, власно, сам сайт готелю, як основа та базовий елемент представництва готелю в глобальній Мережі.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій і розширення їх застосування в усіх сферах людської діяльності призвели до того, що значна

частина населення трудового віку в процесі здійснення своєї діяльності повинна освоювати і використовувати різні інформаційні технології, займатися: формуванням, обробкою, зберіганням і передачею інформації. Інформаційні технології на сьогодні є основою автоматизації систем управління. Можна виділити кілька етапів розвитку автоматизації (таблиця 1.1) [69, с. 15].

Таблиця 1.1 – Етапи розвитку автоматизації

№ з/п	Роки	Характеристика етапу
1	1950-ті	Засобами автоматизації в цей час були різноманітні електромеханічні рахункові машинки, які використовувалися для розрахунку заробітної плати і обробки рахунків. Результатом таких дій стало скорочення витрат і економія часу при роботі з документами на паперових носіях
2	1960-ті	Для цього періоду характерна зміна ставлення людей до інформаційних технологій. Цьому сприяла поява комп'ютерів і можливість їх використання для роботи з документами. Комп'ютерне обладнання дозволяло не тільки обробляти рахунки і розраховувати заробітну плату, а й виконувати більш важкі операції
3	Початок 1970-их – 1980-ті	Характеризується широким впровадженням інформаційних технологій в сферу управління. Автоматизуються облік і контроль, прискорюється процес прийняття управлінських рішень.
4	Кінець 1980-их та по цей час	У концепції застосування інформаційних технологій відбуваються серйозні зміни. Інформаційні та комп'ютерні технології перетворюються в стратегічний інформаційний потік і застосовуються в господарюючих суб'єктів незалежно від різних сфер на всіх рівнях управління. Завдяки інформаційним системам підприємства здійснюють успішну діяльність, розробляють і впроваджують нововведення, знаходять нові сегменти збуту, забезпечують конкурентоспроможність своїх товарів і своєї компанії.

Першою в історії готельної індустрії країною, яка почала використовувати інформаційні технології, були Сполучені Штати Америки. У 60-х роках минулого століття три найбільших мережі готелів – Hilton, InterContinental та Sheraton – разом з компанією IBM витратили кошти на розробку першої інформаційної системи управління готелями, яку назвали HIS (Hotel Information System).

На рисунку 1.1 зображена схема автоматизованого управління готельним підприємством.

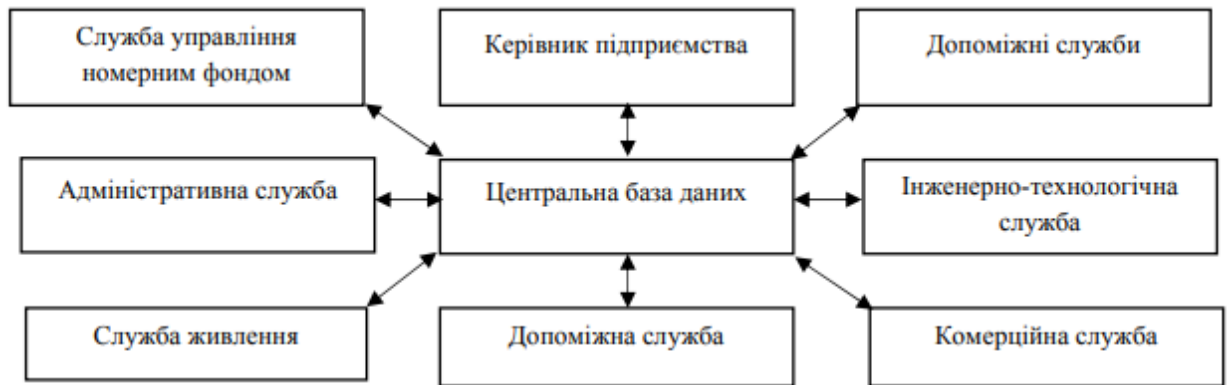


Рисунок 1.1 – Схема автоматизації готельного підприємства

Доречність капіталовкладень в АСУ підприємствами гостинності в сучасних умовах визначається такими мотивами:

- для збільшення конкурентних переваг;
- для зростання ефективності діяльності;
- задля оптимізації використання та розподу ресурсів готельного підприємства.

Максимальне збільшення обсягів продажів на одного клієнта, що базується на формуванні їх споживчої лояльності, вважається конкурентною перевагою. Цей показник відображає ефективність роботи працівників готелю зі стабільною базою постійних клієнтів. Аналіз ринкових сегментів дає можливість грамотно розробляти стратегію продажу готельного бренду в кожному обраному сегменті та оптимізувати стратегію позиціонування готельних продуктів, щоб отримати максимальний ефект.

Використання інформації про переваги, які притаманні кожному постійному клієнту, дозволяє готельному підприємству використовувати індивідуальний підхід до кожного з них. Це виражається в наданні ексклюзивного персонального сервісу, врахуванні їх побажань, розробці додаткових послуг, які вони, скоріше за все, використовуватимуть. Це, відповідно, принесе готельному підприємству постійний дохід.

Для підвищення ефективності готельного бізнесу потрібне оптимальна використання готельних ресурсів, зменшення витрат на обробку даних та ефективна організація виробничих процесів. Забезпечення ефективності пов'язано з оптимізацією використання всіх готельних ресурсів, зниженням витрат на обробку інформації та належною організацією виконання основних виробничих процесів. Сучасна система управління використовує інтегровану інформаційну мережу, що дозволяє мінімізувати ручну роботу та значно зменшити кількість помилок, що виникають при введенні даних вручну.

Інформаційні системи дозволяють обробляти та зберігати великий обсяг інформації та створювати різні типи звітності. Вони є ключовим фактором для прийняття управлінських рішень. Найбільш ефективним методом бронювання для готелів є бронювання через їх власний Інтернет-сайт.

Сайт готелю - це обличчя закладу. Він забезпечує перше враження про готель та є ключовим чинником у виборі закладу, навіть якщо бронювання проводиться через агентів. Сайт готелю - це щонайменше 25% всіх продажів, які відбуваються напряду або опосередковано. Якщо клієнт зустріне некрасивий, не зручний та погано організований сайт, то у нього може скластися уява, що рівень сервісу в готелі такий самий, як на його сайті.

Якщо керуюча система підприємства не інтегрована з зовнішнім сервісом Інтернет-бронювання, готель мусить вручну оновлювати інформацію про доступні номери в цьому сервісі. Це може призвести до ситуації, коли деякі номери залишаються непроданими через закриття внутрішніх каналів для уникнення подвійного бронювання. Це є частою проблемою для багатьох вітчизняних готелів. Однак, за допомогою сучасних автоматизованих систем, цю проблему можна вирішити шляхом синхронізації номерного фонду між внутрішніми та зовнішніми системами бронювання.

Багато готелів продовжують використовувати традиційні гостьові папки або їх аналоги, щоб просувати додаткові послуги. Однак, у сучасну епоху інформаційних технологій, класичні гостьові папки втратили свою ефективність для просування внутрішніх послуг. Багато гостей навіть не

заглядають до таких папок, оскільки паперова реклама, листівки, флаєри та навіть іменні листи втратили свою актуальність. Люди вже не хочуть бачити паперовий спам, і тому вони не зацікавлені навіть дивитися на друковані сторінки. Крім того, традиційні методи розсилки пошти та роздачі флаєрів дуже повільні та не задовольняють вимоги корпоративного сектору.

У сучасних умовах інформаційні технології є найбільш ефективними засобами просування. Оскільки класичні інформаційні канали відходять у минуле, деякі готельєри використовують системи інтерактивного телебачення для просування своїх послуг. Такі засоби як інтерактивне ТБ є досить ефективними для цього. Проте, на сьогоднішній день, Інтернет є найбільш перспективним каналом для просування готельних послуг, оскільки він надає можливість швидко та ефективно доставляти інформацію до цільової аудиторії.

Часто для просування внутрішніх послуг готелю при підключенні до мережі використовують посадкову сторінку. Це дозволяє гостю переглянути інформацію про готель перед виходом в Інтернет. Однак проблема полягає в тому, що гість бачить цю сторінку тільки один раз, коли він терміново потребує доступ до Інтернету. Він закриває посадкову сторінку готелю якнайшвидше, щоб перейти на потрібний йому ресурс, і шанс того, що він повернеться, є мінімальним.

На наш погляд, механізмом, що реально працює при просування додаткових послуг готелю, може стати аналог повідомлень інтерактивного телебачення, який розроблений та запускається в інтернет-браузері гостя.

Механізм роботи такого повідомлення полягає в тому, що після того, як гість підключається до мережі Wi-Fi у готелі, на всіх сторінках, що відображаються у його браузері, з'являється ярлик швидкого переходу на необхідний розділ сайту готелю. Тобто, процедура підключення до мережі не змінюється – клієнтові немає необхідності встановлювати на свій пристрій сторонні додатки, заповнювати анкети, дивитися докучливу рекламу. При відкритті будь-якої сторінки в браузері, незалежно від операційної системи,

з'являється ярлик, оформлений у стилі закладу, який не заважає навігації в інтернет, але при цьому дозволяє швидко та зручно перейти в розділ сайту готелю з додатковими послугами.

Якщо гість готелю клікає на посилання, то він зможе отримати доступ до інтерактивного меню, яке настроюється готелем. Це меню надає можливість гостю замовляти додаткові послуги і товари, проводити опитування та анкетування, дізнаватися про партнерські програми або брати участь у програмі лояльності. Додатковою функціональністю є можливість розміщення інформаційних банерів, як готелю, так і його партнерів, у вікні браузера з періодичністю, що настроюється. Банер з'являється за розкладом і відображається строго заданий час.

Цей функціонал схожий на рекламну модель Яндекс і Google, і має високу конверсію в 5-7 відсотків.

Статистика показує, що приблизно 80 відсотків гостей готелів використовують Wi-Fi закладу, і не менше 50 відсотків взаємодіють із аналогічними технологіями. Тому, завдяки запровадженню такого технологічного рішення, готель має можливість зберігати безперервну комунікацію з гостем, доки він підключений до Wi-Fi. Це дозволяє готелю активно інформувати гостя про додаткові послуги, і кожний четвертий гість стає активним учасником такого інформування.

Автоматизовані готельні системи мають відповідати наступним стандартам:

- організовувати якісний менеджмент номерним фондом і тарифною політикою;
- організовувати можливість реалізації усіх доступних каналів продажу готельних послуг;
- здійснювати фінансовий контроль і аудит;
- дозволяти керування додатковими можливостями прибутку (ресторан, бар, фітнес і т.д.);

- додавати можливості проведення заходів (конференція, конгрес, тимбілдинг, банкет тощо);
- містити інтерфейси з функцією авторизації кредитних карт;
- містити інтерфейси з периферійними системами;
- включати бонусні програми та участі в програмах лояльності;
- дозволяти здійснення групового бронювання з гнучкою системою індивідуальних розрахунків з клієнтами;
- володіти цілеспрямованістю і стресостійкістю;
- забезпечувати супровід і повну підтримку.

Вибір системи управління залежить від різних характеристик готелю:

- обсягів номерного фонду;
- наявності додаткового набору послуг (електронні ключі, SPA-процедури, боулінг і т.д.);
- контингенту користувачів готелю.

У готелях для надання послуг комунікації використовують програмовані автоматичні телефонні станції, такі як Ericsson, Siemens, Meridian, Bosch, Panasonic та інші. Однак, все більш поширені стають електронні системи контролю доступу - електронні замки. Серед найбільш відомих систем замків можна відзначити американську VingCard, шведську Timelox та італійську CISA.

Інформаційні технології також дозволяють здійснювати бронювання номерів онлайн. Крім традиційного бронювання за допомогою телефонного дзвінка або листа на електронну пошту, більшість готелів надають можливість онлайн бронювання. Сьогодні існує декілька способів онлайн-бронювання номерів на сайті готелю:

- бронювання на сайті шляхом заповнення спеціальної форми, інформація з якої приходять на пошту у відділ бронювання готелю. На сьогодні це доволі архаїчний спосіб, що має масу недоліків, основним з яких є

дуже великий часовий лаг між запитом від гостя, обробкою заявки і відповіддю;

- використання саморобної системи бронювання – найчастіше цей підхід реалізують нечистоплотні розробники сайтів, що не мають досвіду створення сайтів для готелів. Звичайно, розробка такого модуля досить дорога, він, як правило, не інтегрований з обліковою системою готелю (PMS), а підтримка модуля практично повністю прив'язує готель до розробника сайту, оскільки, всі доопрацювання та модифікації, що не були враховані на етапі створення сайту, накладають відбиток на функціонал і якість роботи системи бронювання;

- використання модуля бронювання, інтегрованого в систему управління готелем (PMS). Цей підхід гарний тим, що має найбільш тісну інтеграцію із системою управління готелем і дозволяє оперативно обробляти звернення гостей;

- використання модуля бронювання, наданого менеджером електронних каналів (Chanelmanager). Більшість сучасних систем управління готелем, вже мають інтеграцію з найбільш популярними і затребуваними менеджерами каналів;

- підключення сайтів-агентів, наприклад, booking.com, що дозволяє суттєво розширити охоплення потенційних гостей.

Доцільно поєднувати ці підходи, наприклад, інтегрувати модуль бронювання, який поставляється в комплекті з використовуваною PMS, на сайт готелю. Також можна підключити до системи керування готелем модулі бронювання від сторонніх агентів та сервісів. Такий підхід дозволить готелю практично повністю охопити цільову аудиторію та забезпечити їм максимальний комфорт під час бронювання номерів.

Отже, у зв'язку з інформатизацією всіх сфер життя та підвищенням конкуренції, використання інформаційних технологій стає ключовим для успішного просування готельних послуг та забезпечення виживання готельних закладів. Запропоновані в статті підходи до бронювання та

механізми використання сайту готелю допоможуть не тільки просунути бренд, але й збільшити клієнтську базу та загальний обсяг продажу додаткових послуг, що призведе до збільшення загальної суми чеку.

1.2 Інформаційні технології в готельній індустрії України

У готельному бізнесі надається велика кількість послуг, і саме ця галузь є ключовим фактором туристичної індустрії, визначаючи її перспективи. У 2018 році внесок туристичного сектору у світову економіку склав 10,4% до глобального ВВП (8,8 трлн доларів США), а зайнятість в цій галузі складає 10% або 123 млн робочих місць. За прогнозами на той період, ВВП світу мав зростати на 3,6%, тоді як сектори охорони здоров'я та гірничого видобутку мали зростати лише на 2,3% та 1,5% відповідно [4].

Туристична галузь є достатньо важливою частиною економіки нашої країни. В мирний час кількість туристів, які приїждять до нас є більшою понад 20 мільйонів осіб (наприклад, 2008 року – зафіксовано 25 мільйонів іноземних громадян). Потрібно виділити також і велику територію нашої держави, яка є найбільшою у Європі.

Аналіз діяльності готельного бізнесу в Україні згідно з даними Державної служби статистики показав, що в 2018 році інвестиційні вкладення в галузь гостинності становили 2675 млн грн, що на 21% більше, ніж у 2017 році. Частка інвестицій у засоби розміщення склала 55%, а в заклади ресторанного господарства – відповідно 45%. Кількість суб'єктів господарювання збільшилася на 7% порівняно з 2017 роком і становить 61,8 тис. або 3,35% від загальної кількості зареєстрованих. Зайнятість у цій галузі складає 1,7% від загальної кількості зайнятих населення, тобто 283 тис. осіб. Усього в країні є 4719 засобів розміщення, які відвідало 7006,2 тис. туристів, з них 917,9 тис. – іноземні гості. Рентабельність закладів в 2018 році становила 8,5%; для порівняння — у 2017 р. цей показник становив 7,8 %, тоді як у 2016

р. — 0,8 %, тобто був збитковий [5]. У 2021 році юридичні особи сплатили туристичні збори в обсязі 154 мільйонів гривень, ФОП – близько 90 мільйонів гривень.

Однак, через сумнозвісні події – анексію Криму та військові дії на сході України з 2014 року – повномасштабної війни до сьогодні, галузь не може похизуватись довоєнними показниками залучення нових клієнтів та утриманням старих.

Отож, почнемо з Кримського півострова, який до 2014 року радував наших співвітчизників, слов'ян, вірмен, грузин та інших народів близьких територіально до України. Після анексії півострова, кількість відпочиваючих суттєво зменшилась: пляжі наполовину вільні, як і попит на бальнеологічні курорти, готелі, бази відпочинку; власники приватних садиб та квартир не відчують напливу приїжджих (як це було раніше – черги на заселення розписані буквально “по днях” , та “по місяцях”). Півострів є підсанкційним, отже, стає зрозумілим чому велика кількість потенційних туристів задля власного комфорту, зв'язку з цивілізацією та безпеки – може собі легко обрати аналог для проведення відпочинку та вікендів. Можливість отримати низький сервіс, підсанкційність та мілітаризація – не найкращі супутники туристів, які шукають комфорт, безпеку та високе співвідношення ціни/якості.

Донбас, де зараз тривають, на жаль, воєнні дії – не можна було назвати перлиною туризму України, однак там є безліч туристичних проєктів , які розкривають його культуру, охоплюють промисловий ландшафт та історію. Цей регіон пропонує багато геологічних пам'яток : як і занедбаних, так і діючих шахт, покинутих фабрик, там є нові зелені ферми, які дають можливість зануритися в атмосферу місцевої культури та регіону. Чого тільки варта соляна шахта поблизу міста Соледар, де можна спуститись на глибину 300 метрів . Вона має підземні просторі галереї. Цей об'єкт Донеччини є не лише скарбом із промислової точки зору, а й візитівкою для туристів.

Прибуток з туристичних подорожей, відповідно, і сплачені податки з них, стають вагомим наповнення бюджету. Туристична галузь створює в

Україні багато робочих місць та можливостей для заробітку у дотичних до неї сферах. Економічний та соціальний вплив туристичної галузі :

- сприяє збільшенню доходів місцевих бюджетів
- розвиває виробничу та соціальну інфраструктуру
- сприяє розвитку галузей, пов'язаних з виробництвом різних туристичних послуг
- сприяє розвитку культури та народних промислів
- створює нові робочі місця

Звісно, в умовах війни ніхто й говорити не може про розвиток даної галузі, але нам потрібно зберегти її, задля майбутнього. А після завершення важкого періоду – спрямувати всі зусилля на відновлення такої важливої складової економіки України. З початку повномасштабних військових дій, туризм в країні значно, скоротив свою діяльність. Це був третій економічний удар по туризму, якщо другим рахувати – сумнозвісний COVID-19, який в свою чергу призупинив всю туристичну галузь у світі. Хоча у 2022 році кількість хворих на коронавірус була контрольованою, більшість працездатного населення вже вакцинувалися та були відносно захищені від вірусу, війна стала на заваді відновленню галузі.

Про зовнішній туризм можна не говорити з ряду причин. По-перше, у пересічного українця зменшились або впали доходи, натомість інфляція та підвищення цін зробили свою справу. По-друге, усі військовозобов'язані чоловіки віком від 18 до 60 років, не можуть виїхати зі своєю родиною за кордон, навіть якщо ці кошти у них лишилась. По-третє, існують великі логістичні складнощі – авіарейси міжнародні та внутрішні по всій Україні зупинені під час військового стану. І по-четверте, це звичайно іноземці та гості нашої держави через безпекову ситуацію та воєнні дії не можуть бути зацікавлені у поїздки до нашої країни сьогодні. Ті, хто відвідує Україну сьогодні – це в першу чергу представники закордонних ЗМІ та співробітники відомств, які переміщуються країною з робочою метою.

Багато підприємств, які організовували тури, поїздки, екскурсії збанкрутували та припинили свою діяльність. Частка співробітників малого і середнього бізнесу нашої галузі залишились без робочих місць та, відповідно, доходів і недоплачених податків до бюджету. Через війну зросла кількість людей, які тікають від війни. Вони є вимушеними переселенцями, і змушені знаходити собі нове житло та місце роботи на новому місці. Тому, подорожі всередині держави – переважно в західноукраїнському напрямку у 2022 році – для багатьох українців є популярним явищем. Люди, окрім постійного чи тимчасового місця проживання їдуть на західну Україну і з іншими цілями. Наприклад відвідати наших прекрасних Карпат, або мальовничих термальних вод, чи джерел мінеральних вод – виступає в ролі короткочасної, проте досить важливої ефективною психологічної реабілітації. Туристичні подорожі всередині країни під час війни добре сприяють, допомагають на певний час переорієнтуватись, відпочити фізично та психоемоційно. Навіть в умовах наявних обмежень (наприклад, на відвідування лісів чи прикордонних територій) громадяни продовжують відкривати рідну країну. І це цілком зрозуміло, адже постійний стрес втомлює, а організм потребує відновлення.

Жінки діти та чоловіки старше шістдесяти років, які все ж мають можливість та кошти на відпустку за кордоном адаптувались до нових правил та порядків перельотів – тепер популярним авіахабом виступають дружні до нас міста з діючими аеропортами країн Європи. Українці переважно подорожують за популярними літніми напрямками з вильотами із Варшави чи Кишинєва. Актуальним також лишилось замовлення наземного обслуговування – громадян, які опинились у Європі бронюють готелі й обслуговування в українських туроператорів та добираються до місця відпочинку самотужки.

Також, можна відмітити про Берлінську міжнародну туристичну виставку, яка пройшла 7-9 березня 2023 року в Німеччині після трирічної паузи. Україна традиційно, незважаючи на всі обставини, взяла в неї участь цього року. Близько 5500 експонентів із 161 країни світу представляли свої

досягнення, тільки цього року – фаховим особам, а не широкому загалу. Рік воєнний 2023 не став винятком, однак варто відмітити, що звичайного яскравого стенду із танцями та піснями Україна цього річ не мала – все було достатньо скромно та раціонально. Головним девізом стендів Державного агентства розвитку туризму України та столиці, було: “Запрошуємо в Україну після нашої перемоги! Kyiv is waiting you after the victory”

Наразі маємо зрозуміти що закінчення війни та відновлення інфраструктури – це лише перші кроки для досягнення відновлення туристичної галузі в Україні. Важливим чинником післявоєнної України буде спроможність реалізувати свою маркетингову “фішку” на зовнішніх ринках. Потрібно буде зробити нашу країну в свідомості потенційного туриста – із країни з війною, де 30 % території заміновано – на безпечну цивілізовану Україну із чудовими рекреаційними можливостями.

Окрім того, потрібна чітка стратегія і економічного розвитку, так і політична воля, і зацікавленість нашої держави у реалізації повоєнного відновлення туристичної галузі в цілому.

Подальший розвиток готельної галузі в Україні вимагає не лише аналізу, а також і довгострокового планування та прогнозування діяльності на перспективу. Це передбачає початок аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища, визначення загальної методики функціонування закладу враховуючи новітні вимоги, виявлення власних можливостей та побудову стратегії діяльності та розроблення концепції, планів для бізнесу, програм та процес реалізації проектів.

У той же час, необхідно почати оновлення продукту, поліпшити техніко-економічний рівень послуг, їх якість та конкурентоспроможність. Також важливо звернути увагу на наукомісткість виробничої діяльності та експортоспроможність послуг.

Для забезпечення лідерства та отримання конкурентних переваг на ринку готельних послуг необхідне використання комп'ютерних мереж,

Інтернет-технологій та наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів [6, с. 128].

Сьогодні важко уявити функціонування будь-якого підприємства в готельній індустрії без використання інформаційних технологій (ІТ). Вони використовуються на всіх етапах діяльності готелів - від глобального управління до щоденних процесів. ІТ є невід'ємною частиною єдиного інформаційного простору, який об'єднує всі потрібні дані для ефективного управління підприємством.

Система управління і система інформації на будь-якому рівні керування готелем є нероздільними. Управління без інформації стає неможливим. Важливими джерелами інформації є дані про ключові люди, місця і об'єкти як всередині самої організації, так і в навколишньому середовищі. Інформація стає корисною і придатною до використання, коли перетворюється в форму, яка є зручною для використання. Одним з найбільш динамічно розвиваються напрямків інформаційних систем в готельній індустрії є електронне бронювання. Воно дозволяє інтегрувати всю індустрію гостинності в єдину цілісну систему.

Завдяки широкому використанню інформаційних технологій для обробки та передачі інформації створені нові продукти для підприємств готельного бізнесу, які не тільки збільшують прибуток, але й допомагають займати конкурентні позиції на ринку та привертати гостей. Фахівці вважають, що жоден готель не може обійтися без комп'ютерних систем. Перші готельні комп'ютерні системи з'явилися десятки років тому, і вони пройшли великий шлях розвитку до сьогодення. Комп'ютерні системи тепер охоплюють усі процеси функціонування готелю і його взаємин зі споживачами. Інформаційні технології дозволяють створювати інтегровані системи комп'ютерного управління готельними підприємствами. Сьогодні широко використовуються системи, засновані на мережах персональних комп'ютерів з розвиненим інтерфейсом, що дозволяє обмінюватися управлінською і фінансовою інформацією. Сучасні системи автоматизують виконання щоденних задач

персоналу і управління готелем, забезпечують взаємозв'язок між різними службами готелю та забезпечують ефективність та мінімізують помилки. Керівництво має можливість контролювати стан готелю та фінансові потоки, а можливості зловживань персоналом готелю скорочуються до мінімуму. [7, с. 213—220].

У своїй праці "eTourism: Information technology for strategic tourism management" професор Дімітріос Бухаліс [8] зазначає, що Інтернет є ключовим засобом зв'язку між туристичними установами, партнерами та клієнтами, що дозволяє їм спільно використовувати інформацію та проводити ділові переговори на відстані. У своїх дослідженнях автор детально описує, як програмне забезпечення може використовуватись в туристичній галузі з різними цілями та метою.

Підприємства туристичного напрямку використовують набір прикладних програмних засобів для адміністрування та обробки інформації в своїй повсякденній роботі. Наприклад, програмні засоби для обслуговування клієнтів (англ. frontoffice software) включають такі різновиди робіт, як реєстрація, підтвердження виїзду, обробка запитів, оформлення замовлень, видача платежів на місці здійснення покупки (касовий термінал), продаж та купівля квитків на проїзд, бронювання туру, складання та планування розкладу. Ці програмні процеси можуть використовуватись як постачальники турпослуг, підприємства харчування, екскурсійні фірми, транспортні компанії, заклади дозвілля, так і глобальні системи бронювання, що забезпечують швидке та зручне бронювання квитків на транспорт, резервування місць у готелях, прокат автомобілів, обмін валюти, замовлення квитків на розважальні та спортивні події тощо.

Замість того, щоб використовувати людські ресурси для обробки даних, компанії часто використовують програмне забезпечення для внутрішньої обробки даних, яке називається backoffice software. Це набір прикладних процесів, які призначені для організаційних потреб і управлінських завдань, таких як планування дій та програмної реалізації, моніторинг, фінансового

управління транзакціями і бухгалтерського обліку, нарахування заробітної плати, контролю за управлінням матеріально-технічними ресурсами та захисту даних від несанкціонованого доступу.

Таке програмне забезпечення використовують різні організації, такі як туристичні організації та асоціації, державні установи, організатори урочистих подій та інші. Д. Бухаліс стверджує, що поєднання програмного frontoffice та backoffice забезпечує точну, своєчасну та економічну обробку інформації у великому обсязі [8, с. 15—16].

Важливо зазначити, що поняття інформаційних технологій тісно пов'язане з інноваціями. Використання backoffice software - це один з прикладів інноваційного підходу до обробки даних в компаніях. Крім того, інформаційні технології постійно розвиваються, що дає можливість компаніям швидко адаптуватися до змін у сучасному бізнес-середовищі.

Інноваційними рішеннями в готельній галузі є інтегровані електронні системи управління, які дозволяють керівництву та персоналу готелю отримувати актуальну та достовірну інформацію про стан підприємства. Ці системи надають можливість уповноваженим особам впливати на рівні виконавців, незалежно від їх географічної віддаленості [9].

У готельній індустрії ІТ-технології можна використовувати для трьох головних напрямків: оптимізації управління готелем, покращення сервісу та маркетингу. Для оптимізації управління готелем можна використовувати комп'ютерні системи центрального управління готелем, системи управління внутрішніми службами та технології, що дозволяють ефективно обслуговувати гостей та забезпечувати швидку обробку замовлень. Наприклад, технологія оповіщення про готовність номерів та технологія замовлення їжі в ресторані.

Одним з найбільш поширених продуктів у світі для управління готелями є комплекс компанії "Microsfidelio", яка спеціалізується на створенні систем управління для готелів та ресторанів протягом 20 років. Ця система

встановлена на понад 100 готельних мережах, включаючи такі відомі бренди, як Sheraton, Hilton, Marriott, Kempinsky, Hyatt тощо.

У сфері бронювання готелів найбільш популярними є міжнародні системи Amadeus, Galileo, Sabre та Worldspan, які налічують більше 500 тисяч терміналів по всьому світу. Ці системи становлять 90% ринку та відомі як "золота четвірка". Решта 10% займають регіональні системи бронювання та ті, що знаходяться на стадії злиття з однією з вищевказаних систем[12].

Застосування ІТ-технологій у готельній галузі є важливим елементом відповідного розвитку і забезпечує зручність та комфорт для гостей, а також збільшення ефективності управління готелями та покращення їх прибутковості.

З розвитком готельної індустрії та збільшенням кількості та різноманітності готелів важко знайти найкращий варіант проживання. Інтернет-маркетинг стає все більш важливим інструментом в боротьбі за клієнтів. Конкуренція серед готелів зростає, і щоб виграти її, необхідно залишатись у тренді та використовувати нові інформаційні технології. Інновації вважаються ключовим фактором економічного зростання та джерелом конкурентної переваги компаній [14, с. 66].

Автоматизація комунікації між персоналом та відвідувачами є одним з потужних інструментів для покращення ефективності діяльності готелю. Багато готельних мереж, таких як Hyatt, Starwood та Marriott, відзначили зростаючу популярність мобільних додатків для обміну повідомленнями та впровадили своїх чат-ботів в якості каналів зв'язку зі службою обслуговування клієнтів. Використання таких технологій дозволяє опрацьовувати до 90% запитів без участі персоналу та значно знижувати витрати [15]. В рамках готельної мережі Radisson Blu у Великобританії було запроваджено віртуального консьєржа Edward, який майже повністю звільнив персонал від обов'язків листування з гостями. Edward може надати інформацію про послуги готелю, допомогти замовити обслуговування номеру, дати поради щодо

вибору ресторану та прийняти скаргу від клієнта. Це забезпечує зручність та комфорт для гостей, а також покращення ефективності управління готелями.

Актуальним завданням для закладів ресторанного господарства при готелях є пошук та впровадження новітніх технологій, зокрема інтерактивних, що дозволяють забезпечити більш швидке та точне обслуговування гостей. Однією з головних переваг таких технологій є відсутність потреби очікувати офіціанта для здійснення замовлення, що сприяє зменшенню часу очікування та уникненню помилок. На сенсорних панелях, що розміщені в закладах, знаходиться повне меню з простою навігацією, яке дозволяє знайти необхідну інформацію про страву та внести уточнення щодо її приготування. Також доступні сервіси погоди, соціальних мереж та ігор, а також можливість безконтактного розрахунку та кнопка виклику офіціанта.

Виділимо головні переваги впровадження інтерактивних технологій за факторами:

- збільшення прибутку (шляхом збільшення середнього чека та кількості відвідувачів, скорочення витрат на залучення клієнтів за рахунок унікальності ресторану, відмови від друкованих меню та інших презентаційних матеріалів та ін.);

- поліпшення сервісу (отримання в один дотик інформації про страву, миттєве замовлення, управління атмосферою та ін.);

- додатковий дохід (можливість збільшення середнього чека, новий формат ресторану, розміщення реклами тощо);

- операційна діяльність (ведення повного контролю, скорочення часу за рахунок миттєвого надходження замовлень на кухню та бар, збільшення швидкості обслуговування тощо).

Українська компанія розробника інтерактивних столів для закладів ресторанного господарства Kodisoft повідомила, що станом на 1 грудня 2019 року в Україні було всього чотири заклади, які використовували цю технологію. З цих п'яти закладів три знаходилися в містах Львові, Одесі та Києві і були частиною мережі інтерактивних кафе Parashon, а один заклад -

бар GoodWine - був у Києві. Однак, згідно зі заявою компанії Kodisoft, їхній продукт може окупитись протягом одного року, завдяки кільком перевагам, таким як:

- збільшення продажів на 32 % шляхом продажу більшого обсягу страв та напоїв завдяки яскравому оформленню і представленню;

- скорочення витрат за рахунок залучення меншої кількості персоналу.

Наприклад, в ресторані з 100 місцями, в середньому потрібно 8-9 офіціантів, а в закладах з інтерактивними столами достатньо лише 2-3, що дозволяє надавати якісний сервіс та досягати більш вигідних економічних результатів при меншій взаємодії. Це пов'язано з тим, що на сучасному ринку конкурентна боротьба змушує заклади постійно підвищувати рівень обслуговування. У порівнянні з 15 роками тому, коли незадоволений гість не мав значного впливу на діяльність закладу, сьогодні навіть один негативний відгук може суттєво позначитись на бізнесі. Тому значення задоволення гостя постійно зростає. [16]

Використання інтерактивних столів є актуальним з точки зору створення нових інновацій у галузі ресторанного бізнесу.

Однією з новітніх ідей у сфері ресторанного господарства є використання інтерактивних столів, на яких можна розміщувати меню засобами технології Foodpairing. Ця технологія дозволяє підбирати інгредієнти для страв на основі ароматичних сполук, що дозволяє створювати страви зі збалансованим складом харчових продуктів. Програмне забезпечення Flavorstudio з величезною базою даних (понад 1 млн поєднань) використовує математичний алгоритм для підбору інгредієнтів. Окрім підбору інгредієнтів, інновація полягає також у врахуванні принципів здорового харчування, що дозволяє задовольнити потребу людини в мікро- та макронутрієнтах.

Останні роки зростає увага до питань здорового харчування, тому сучасні технології повинні бути спрямовані на поліпшення якості життя людей. Застосування інтерактивних поверхонь та технології Foodpairing у

зкладах ресторанного господарства при готелях не тільки приверне увагу туристів, але й місцевих жителів, що дозволить підвищити ефективність діяльності підприємства. Отримання прибутку є важливим фактором для функціонування будь-якого закладу.

1.3 Особливості інформаційного забезпечення в готельній індустрії

Покращення управління є ключовим фактором для підвищення ефективності готельних послуг. Впровадження різноманітних інформаційно-технологічних інновацій може допомогти знизити адміністративні витрати. Покращена інформаційна підтримка може мати кілька позитивних результатів.

По-перше, можлива економія коштів завдяки зменшенню витрат на оплату праці, комунальні послуги, програмне забезпечення, поштові та контрактні витрати, а також перерозподіл витрат на технічне обслуговування та ремонт.

По-друге, покращена інформаційна підтримка може уникнути майбутніх витрат, запобігти зростанню чисельності персоналу, зменшити вимоги до обробки даних та знизити витрати на обслуговування.

По-третє, можливості покращеної інформаційної підтримки також включають покращення якості інформації, збільшення продуктивності, покращене та швидше обслуговування, більш безпечні рішення, покращений контроль, зменшення прострочених платежів та повне використання нематеріальних переваг, які може принести програмне забезпечення.

Сьогодні поняття інформації має досить широке значення. Термін "інформація" походить від латинського слова "info", що означає пояснювати, повідомляти та ілюструвати.

Процес передачі інформації є складним та має багато посередників, навіть у випадку передачі інформації в одному напрямку. Це може призвести

до затримок та спотворень у передачі інформації. Крім того, інформація може бути трансформована залежно від призначення її отримувача. Наприклад, коли інформація передається від підлеглих до керівника, вона узагальнюється, а коли передається вниз, від керівника до підлеглого, вона конкретизується.

Важливим аспектом процесу передачі інформації є максимальна швидкість передачі та мінімально допустимі спотворення. Від цього залежить правильність прийняття рішень, що може збільшити прибуток готельного комплексу.

У процесі управління готельним комплексом постійно відбувається обмін інформацією. Це може відбуватися як вертикально (між керівником та підлеглими), так і горизонтально (між керівниками різних відділів). Джерелами інформації можуть бути такі дані, як ринкові ціни, прибуток готельного комплексу за попередній квартал або найбільші замовлення.

Для того, щоб управлінські рішення були ефективними, потрібно враховувати декілька факторів. Серед них якість, достовірність та ефективність інформації, знання, досвід та особисті якості керівників, кваліфікаційний склад підлеглих та кон'юнктура ринку.

Сучасні наукові методи та технічні засоби дозволяють збирати, обробляти, зберігати та поширювати об'єктивну та своєчасну інформацію. Це є об'єктивною необхідністю в умовах швидко розвиваючогося ринкового середовища, де важливо бути адекватним у вирішенні проблем. Однак не лише наявність своєчасної та достовірної інформації важлива, але й уміння її правильно розуміти, аналізувати та використовувати для прийняття ефективних управлінських рішень.

Управління інформацією є важливою складовою процесу управління, оскільки інформація допомагає зменшити невизначеність та виявити причини виникнення проблем. Для прийняття кращих рішень потрібно мати не тільки достатню кількість інформації, але й сприйняти та проаналізувати її, щоб знайти багато альтернативних рішень.

Інформаційні джерела можуть бути різними, від економічних даних до технічної та технологічної інформації. Аналіз інформації не обмежується економічними даними, а широко використовує технічну, технологічну та іншу інформацію. Усі джерела даних класифікуються як планові, розглянуті та нерозглянуті.

У готельному комплексі доступні різні види планів - очікувані, поточні, експлуатаційні, госпрозрахункові, технічні карти - а також нормативні матеріали, кошториси, цінники, проектні завдання та інше. Бухгалтерський облік, статистичний та оперативний облік містять дані, що відображають економічні явища та процеси, а також звітність та первинні облікові документи. Бухгалтерський облік та звітність грають провідну роль у наданні аналітичного інформаційного забезпечення, оскільки забезпечують необхідні заходи щодо покращення виконання планів для досягнення найкращих результатів управління.

Дані статистичного обліку, що містять кількісні характеристики, використовуються для глибокого вивчення взаємозв'язків та виявлення економічних закономірностей.

Облік та звітність можуть бути корисними для забезпечення необхідної інформації для аналізу діяльності готельного комплексу, зокрема, щодо виробництва готельних послуг та стану номерного фонду. Це може допомогти підвищити обґрунтованість аналітичних досліджень. У діяльності великих готельних комплексів передача інформації є ключовим фактором для успішного функціонування. Забезпечення ефективності та достовірності цієї інформації є особливо важливим.

Для багатьох готельних комплексів внутрішня інформаційна система має промисловий характер та допомагає забезпечити ефективну організацію технологічного процесу, зокрема, процесу надання готельних послуг. Здача готельного комплексу ТМР є важливим етапом цього процесу. Інформація, яка збирається та аналізується під час цього етапу, грає важливу роль у прийнятті управлінських рішень та може допомогти знизити витрати та підвищити

ефективність процесу надання послуг. Прогнозування ринку також відіграє важливу роль у діяльності готельного комплексу.

Важливо забезпечити оперативні рішення щодо інформації, яка відхиляється від запланованих показників при наданні послуг. Це допоможе забезпечити якість послуг та задоволення потреб клієнтів.

Надання науково-технічної інформації відіграє вагомий роль у процесі прийняття рішень та містить свіжі наукові дані, інформацію про нові винаходи та послуги для готельних комплексів та їх конкурентів. Цей потенціал забезпечує постійне поповнення загального капіталу та знань, а також технічних рішень. Практичне та своєчасне використання цих ресурсів забезпечує високий рівень конкурентоспроможності готельного комплексу.

Зміст кожного конкретного повідомлення визначається потребами підрозділу управління та управлінськими рішеннями. Існують певні вимоги до інформації:

- стислі, чіткі формулювання та своєчасне отримання;
- задовольняти потреби керівників;
- Точність і надійність, правильний відбір первинної інформації, оптимальна систематизація та безперервність збору та обробки даних.

Ефективні методи реєстрації, обробки, накопичення та передачі інформації грають важливу роль у використанні цієї інформації, забезпеченні систематичного зберігання та розповсюдження її в бажаних формах, а також у виробництві нової цифрової, графічної та іншої інформації. Іншими словами, необхідно враховувати технології інформаційної діяльності, щоб забезпечити успішну діяльність готельних комплексів.

У всьому світі готельні комплекси є одними з найбільших споживачів телекомунікаційних технологій. Це пов'язано з чутливістю інформації, яку використовує індустрія гостинності, оскільки часто змінюються різні дати, події, розклади тощо. Крім того, інформацію про готельні послуги необхідно отримувати вчасно з усього світу. Таким чином, використання ефективних

методів обробки та передачі інформації є важливим для забезпечення успішної діяльності готельних комплексів.

Електронні мережі є важливим каналом передачі інформації, який все більше використовується готельними комплексами. Однак, інформаційні системи, що використовуються в готельних комплексах, поки що не використовують у повній мірі всі можливості, які забезпечують електронні мережі. На відміну від традиційних інформаційних систем для готельних комплексів, таких як Інформаційні системи (GDS), електронні мережі можуть використовуватися будь-якою категорією споживачів та готельних комплексів, якщо вони мають необхідне обладнання.

Дія туристичного ринку можна поділити на два етапи: етап перед прийняттям рішення та етап після прийняття рішення. Традиційні системи з резервуванням надають частину інформації, необхідної для першого етапу, проте припускають, що електронна мережа може допомогти в обох етапах. Інформацію, яка потрібна туристам перед прийняттям рішення, можна розбити на статичну та динамічну.

Статична інформація:

- загальна інформація про передбачуваний район перебування, тобто географія, історія, транспортування тощо;
- загальні пропозиції від туристичних агентств та туроператорів тощо.

Динамічна інформація:

- новини (країна, регіон, місто); наявність місць; політична ситуація тощо;
- спеціальні пропозиції («гарячі путівки»);
- «каскадні пропозиції»;
- деталі окремих об'єктів нерухомості.

Висновки до розділу 1

Інформаційні технології в сучасному світі дозволяють обробляти та зберігати великі обсяги інформації, керувати нею, робити комфортні умови праці для персоналу гостинної сфери та відвідувачів. Бронювання онлайн – саме так більшість готелів світу мають змогу виставляти свій номерний фонд, і яким користується чимала частка покупців послуг у всьому світі. Або наприклад всім відомий WI-FI – яким користується з задоволенням в готельних номерах вже більше 85 % відвідувачів.

Розвиток був до широкомасштабних бойових дій, і він приносив прибуток для нашої сфери гостинності. Однак із переходом на повну автоматизацію програмного забезпечення – тут про це мови не йшлося. Приміром, одна українська компанія розробника інтерактивних столів для закладів ресторанного господарства Kodisoft повідомила, що станом на 1 грудня 2019 року в Україні було всього чотири заклади, які використовували цю технологію. Маю переконання, що саме жорсткі воєнні дії поставили на паузу та навіть зробили відлік назад у питанні впровадженні інтерактивних технологій в Україні.

Щодо інформаційного забезпечення, то готельна індустрія є великим споживачем технологічних новацій, які роблять її більш привабливою, знижують адміністративні витрати та призводять до підвищення якості надаваних послуг. Обліки та звітність, бухгалтерія, різного види плани, кошториси, завдання, нормативні матеріали – це все те, що вимагає від персоналу готелю швидкої обробки і передачі інформації. Також, можна додати, що у всьому світі готельні комплекси є одним з найбільших споживачів телекомунікаційних технологій. Як висновок ми приходимо до думки, що використання ефективних методів обробки та передачі інформації є важливим для забезпечення успішної діяльності готельних комплексів.

Збитки галузі гостинності за часів українсько-російської війни 2014-наші роки – справді незліченні. Цілі готельні комплекси відірвались від

економіки України, або/та зазнали руйнування воєнними діями. Якщо взяти довоєнні показники, як наприклад за даними 2008 року – зафіксовано 25 мільйонів іноземних громадян. Станом на сьогодні 10-20 % від рівня 2008 року Україна в кращому випадку може продемонструвати. Певним чином стимулюється через війну внутрішні міграції – людей ВПО, які втратили домівки та звичайне життя у своїх містах. Захід нашої країни, Карпати – стали більш привабливим регіоном для поїздок та рекреації у сьогоденні.

2 ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ

2.1 Економічна складова готельно-ресторанного комплексу «Екватор»

Готельно-ресторанний комплекс «Екватор» знаходиться в Боярці за адресою: Боярка, вулиця Білогородська, 68-Б неподалік центру міста. У цьому закладі ділові люди та туристи можуть отримати безліч переваг від розташування готелю. У безпосередній близькості знаходяться важливі адміністративні, ділові і фінансові установи, культурні і торгівельні центри.

«Екватор» - це комплекс готелю та ресторану, що пропонує чудові умови для відпочинку та роботи. Великі вікна надають можливість насолоджуватися захоплюючим видом на захід сонця. Для гостей доступний ресторан та безкоштовний Wi-Fi. Номери готелю обладнані балконом, кондиціонером, телевізором, окремою ванною кімнатою, душем, феном та косметичними засобами.

Готельно-ресторанний комплекс «Екватор» є самостійною юридичною особою, яка діє відповідно до законодавства України. Комплекс має свій власний баланс, фірмовий бланк, печатку з повним найменуванням на державній мові та необхідні штампи. Діяльність комплексу базується на господарських принципах.

Головною задачею підприємства є обслуговування гостей міста.

З 08:00 і до 00:00 в готелі працює ресторан на 2 зали. Основний банкетний зал може вмістити до 100 осіб. Інтер'єр виконаний в класичному стилі з нотками аристократизму. Теплий декор і затишна атмосфера змусять кожного гостя відчувати себе як у дома.

У Боярці знаходиться ресторанно-готельний комплекс "Екватор", який є одним з найкращих місць для проведення банкетів, весіль, сімейних свят та корпоративних заходів. Ресторан пропонує смачні страви з різноманітної

кухні, такої як азербайджанська, українська та європейська, а також створює затишну атмосферу для своїх гостей.

Однією з найбільших переваг готелю є наявність великої та цілодобово охоронюваної стоянки перед готелем. У готелі також є послуга доставки їжі та напоїв до номеру, цілодобова стійка реєстрації, індивідуальна реєстрація заїзду/виїзду, факс/ксерокопіювання, сімейні номери та місця для куріння.

Номерний фонд готелю має 60 номерів таких категорій: Стандарт одномісний, Стандарт двомісний, напівлюкс, люкс.

Кожен номер має супутникове телебачення, міні-бар, холодильник, телефон, кондиціонер, шафа, журнальний столик, 2 м'яких крісла, мінеральна вода, душ, унітаз, умивальник, дзеркало, набір рушників, фен, гель для душу, гель для рук, джакузі (є в номері люкс).

Готельний комплекс закріплює за собою право:

- 1) Надавати послуги фізичним особам і організаціям, згідно укладених договорів.
- 2) Здавати юридичним і фізичним особам в оренду, надавати в тимчасове користування кімнати – готельні номери.
- 3) Це дозволяє зробити фірму стійкою – прибутковою й конкурентоздатною, а також забезпечити її подальший розвиток.

Проведення періодичних аналізів діяльності фірми дозволяє:

- швидко, якісно й ефективно оцінювати результати діяльності фірми і її структурних підрозділів;
- точно й вчасно знаходити й враховувати фактори, що впливають на одержуваний прибуток;
- визначити видатки й тенденцію їхніх змін, що необхідно для визначення продажної ціни й розрахунку рентабельності;
- відшукувати раціональні шляхи рішення різних проблем і одержання максимального прибутку.

Для визначення ефективності діяльності готелю використовуються різноманітні показники, такі як товарообіг, прибуток, рентабельність та інші.

Планування прибутку включає в себе аналіз різних факторів, таких як відсоток прибутку в базовому році, збільшення обсягу наданих послуг, зміни цін та інші.

Аналіз господарської діяльності готелю базується на даних бухгалтерської та статистичної звітності, а також бухгалтерських балансах. Важливу роль у діловодстві готельно-ресторанного комплексу "Екватор" відіграє документообіг. Оформлення угод та платіжних документів є критично важливими аспектами.

Документація оформляється діловодами та залежно від призначення підписується директором та головним бухгалтером. Організація роботи з документами є важливим елементом оптимізації роботи всього комплексу з документами.

У документообігу підприємства розрізняють три групи документів:

- 1) внутрішні;
- 2) що надходять (вхідні)
- 3) що відправляються (вихідні).

Кожна з цих груп документів має свої особливості щодо обробки та проходження. Зазвичай, прийом та обробку вхідних документів, а також відправлення вихідних документів здійснює секретар-референт. У зв'язку зі своєю діяльністю, готель складає різні типи документів, зокрема:

- організаційні документи, такі як структурна та штатна чисельність, штатний розклад, посадові інструкції та інші;
- розпорядницькі документи, такі як рішення, розпорядження та накази, пов'язані з основною діяльністю готелю;
- документи, що стосуються персоналу, наприклад колективний договір, накази щодо персоналу, трудові книжки, особисті справи та особові рахунки;
- фінансово-бухгалтерські документи, наприклад річний звіт, головна книга, рахунки прибутку та збитків, акти, ревізії тощо;
- інформаційно-довідкові документи, такі як листи, довідки, доповідні записки;

- нормативні документи від вищих органів;
- комерційні документи, такі як контракти та договори.

Економічна ефективність – це певний вид результату роботи, який в свою чергу характеризується певною вигодою, досягнутий при певних грошових вкладеннях, матеріальних, інформаційних ресурсів і робочої рук. Економічна ефективність обслуговування означає отримання вигоди (економічного позитивного ефекту), від:

- туристичного виробничо-обслуговуючого процесу підприємства;
- туристичного обслуговування населення;
- організації обслуговування.

Проблеми економічної ефективності обслуговування слід розглядати за допомогою конкретного підходу. Такий підхід допускає встановлення різних критеріїв і показників для різних рівнів керування – певну “драбину” цілей і, відповідно ним критеріїв ефективності:

- Мінімум видатків грошових, речових, інформаційних ресурсів і робочої сили на одиницю туристського продукту.
- Щойнабільше виробництва і реалізації послуг по туризму.
- Щойнабільше реалізації туристичних путівок.

Якісний стан матеріально-технічної бази наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Аналіз якісного стану матеріально-технічної бази готельно-ресторанного комплексу «Екватор» за 2020 - 2021 роки

№	Показники	Кількість номерів		Відхилення (+,-)
		2020 рік	2021 рік	
1	Люкси	4	4	-
2	Напівлюкси	20	10	-10
3	Одномісні номери	18	28	+10
4	Двомісні номери	22	18	-4
Разом:		64	60	-4

Джерело: розроблено автором

Інформація з таблиці 2.1 показують, як саме за два останні роки змінився якісний стан матеріально-технічної бази, змінилась кількість номерів, у 2020 році їх кількість становила 64, а у 2021 - 60. Моніторинг показав, що кількість люксів є достатньою - 4, а напівлюкси - не завжди користувались популярністю. Реновація дозволила з напівлюксів зробити одномісні номери, тому їх кількість зросла на 10 номери. Оновлено також двомісні номери, їх кількість зменшилась на 4 номерів, з 22 до 18. Таке оновлення відповідає попиту клієнтів і була направлена на збільшення коефіцієнту завантаження.

Таблиця 2.2 – Вартість за проживання в готельно-ресторанному комплексі «Екватор»

№	Показники	Ціна (грн.)
1	Люкс	720
2	Напівлюкси	540
3	Одномісні номери	360
4	Двомісні номери	450

Джерело: розроблено автором

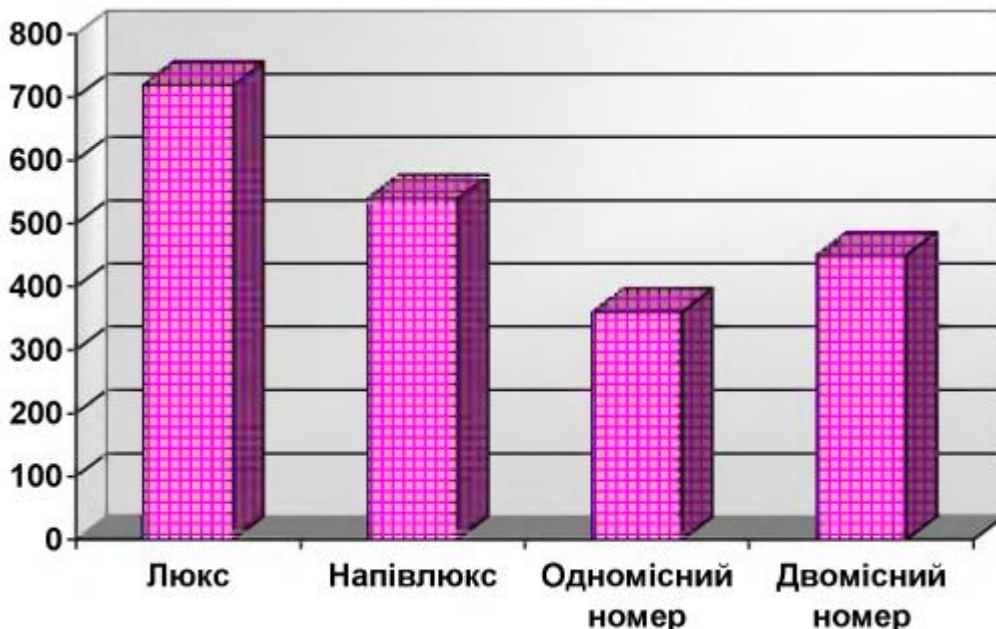


Рисунок 2.1 – Ціна за проживання у номері станом на 2021 рік

З таблиці 2.2 видно, що найвища ціна за проживання є у номерах класу люкс - 720 грн. Проте, кожен номер люкс має спальню, вітальню, дві ванні кімнати, двоспальне ліжко або два одинарні ліжка, кабельне телебачення, телефон, холодильник, телевізор і кондиціонер, письмовий стіл, вентилятор, магнітофон та фен. Проживання у напівлюксі коштує 540 грн., в двомісному номері - 450 грн. та в одномісному - 360 грн.

Для того, щоб визначити, чи є діяльність підприємства "Екватор" рентабельною, необхідно провести аналіз основних економічних показників, таких як витрати та доходи.

2.2 Внутрішнє та зовнішнє середовище готельно-ресторанного комплексу «Екватор»

Готельно-ресторанний комплекс "Екватор" складається з приміщень, інфраструктури та персоналу, які забезпечують обслуговування гостей. У комплексі є ресторан, бар, конференц-зали, кімнати для гостей та інші відділення, пов'язані з готельним та ресторанним бізнесом.

Окрім інтер'єру та зовнішнього середовища, персонал готельно-ресторанного комплексу "Екватор" є важливим елементом для створення приємної атмосфери для гостей. Привітність та професійна поведінка персоналу допомагає гостям відчувати себе затишно та комфортно в готелі. Також важливо мати якісні послуги та забезпечення безпеки гостей, що є головним пріоритетом у готельному та ресторанному бізнесі.

Внутрішнє середовище комплексу є важливим для створення комфортного та приємного простору для гостей. Комфортні та дбайливо оформлені номери для відпочинку дозволяють гостям розслабитись та відновити сили, а чисті та зручні приміщення допомагають насолоджуватись перебуванням у готелі.

Зовнішнє середовище складається з довкілля, на яке впливає діяльність комплексу, та з його розташування, доступності та інфраструктури. Комплекс розташований в зручному місці з доступом до транспортних магістралей та відкритих просторів. Крім того, він має необхідну інфраструктуру, таку як дороги, парковка та місця для розваг та відпочинку.

Внутрішня частина підприємства "Екватор" є лише частиною загального підрозділу організації. Досліджуючи внутрішню частину нашого згаданого готельно-ресторанного комплексу, є необхідність провести аналіз окремих її розгалуджень, таких як:

- програма виробництва підприємства;
- потенціал кадрів;
- фінансовий бюджет;
- маркетингова справа;

– всі підрозділи готельно-ресторанного комплексу «Екватор» мають взаємозалежність та взаємодіють між собою. Ефективність роботи кожного окремого підрозділу впливає на результативність всього підприємства. Ясний розподіл функцій кожного підрозділу, свідомість співробітників про їхнє місце, функції та роль у досягненні цілей підприємства на ринку, а також наявність певного рівня корпоративної етики, гарантують якісне внутрішнє середовище та ефективний прибуток підприємства.

Готельно-ресторанний комплекс "Екватор" має класичну структуру управління персоналом, яка складається з трьох рівнів: вищого (інституційного), середнього (менеджерського) та нижчого (технічного). Ця структура відображена у організаційній структурі комплексу, яка представлена у додатку Д.

Після дослідження організаційної структури та аналізу розподілу функцій управління всередині підприємства (додаток Е), можна зробити висновок, що ця структура є лінійно-функціональною, а керівником комплексу є директор. На підприємстві функціонує помірний стиль управління, де всі рішення обговорюються разом спільно з колективом, але

директор як відповідальна особа несе відповідальність за їхнє впровадження та дотримання.

Зробивши вивчення структури трудового потенціалу готелю (додаток Е) за різними критеріями, легко зробити наступні умовиводи:

– досліджуване підприємство має жіночу перевагу серед працівників, хоча вони складають лише незначну частку - 54,6% з 100% можливих. У звітньому році цей відсоток трохи збільшився порівняно з попереднім роком;

– звіт також показує, що працівники, які молодші за 35 років, переважали у звітньому і попередньому роках. У звітньому періоді 32,4% працівників мали вік від 35 до 45 років, а 19,5% - від 45 років;

– готельно-ресторанний комплекс має значну кількість фахових працівників з вищою освітою – є майже по ловина (47,7%), що дає можливість надавати якісний сервіс та послуги на ринку міста Боярка. Не можна не відмітити і персонал, праця якого являється таким собі китом, на якому тримається успіх даного закладу та його прибутки;

– у складі колективу комплексу переважають спеціалісти у сфері (56,5%) та технічний персонал (42,7%), який є невід'ємною частиною господарювання підприємства. Керівництво комплексу працює у ліберальному стилі, колективно обговорює рішення, однак ношу вад тільки керівник ділить тільки із собою, займаючи ледве 1% із всіх посад;

– дослідження показали, що кожен сьомий працівник має трудовий стаж роботи більше десяти років, що свідчить про їх високу кваліфікацію. Четверть – мають стаж від п'яти до десяти років, менше половини – працюють на підприємстві менше п'яти років, а лише кожен п'ятий зі всіх працівників не мають стажу роботи.

Управління кадровим потенціалом має важливе значення для вирішення науково-технічних, менеджерських та бізнесових завдань підприємства. Рівень забезпеченості робочими руками та їхній ефективний розподіл мають визначальний вплив на організаційно-технічний рівень виробництва, використання потужностей виробництва та новітніх технологій, а також на

створення умов для забезпечення високої конкурентоспроможності та грошової стабільності підприємства (див. Додаток Ж).

Аналізуючи додаток Г, можна сказати, що найважливішими критеріями зміни кількості та структури робочих рук проаналізувавши кадровий потенціал підприємства є:

- відносне скорочення чисельності робітників відповідно до зменшення обсягу обслуговуваних туристів та фінансових результатів господарської діяльності готелю;

- збільшення процента працюючих у якості виробничого-цехового персоналу як передумови зростання продуктивності його праці.

Після проаналізування сильних та чутливих сторін позаочної діяльності готельно-ресторанного комплексу (додаток И).

Можна стверджувати, що чутливі сторони переважають. У цьому контексті, можна було б порадити підвищити акцент уваги на рекламу, маркетинг та персонал, та докласти зусиль для перетворення чутливих сторін на сильні.

Для вивчення ринку готельних послуг та забезпечення успішної стратегії розвитку підприємства "Екватор", необхідно провести дослідження впливу основних факторів ринку. Оцінка макросередовища та факторів, які впливають на нього, є складним процесом, який вимагає стеження за процесами в середовищі та встановлення зв'язків між факторами.

Для готельного підприємства, так само як і для будь-якої іншої організації, важливо мінімізувати негативний вплив факторів зовнішнього середовища, які можуть становити загрозу для персоналу, фінансових, матеріальних, та інформаційних ресурсів, а також інших систем готельного підприємства. Зовнішні погрози можуть бути прогнозованими або непрогнозованими, відкритими або прихованими, викликаними об'єктивними або суб'єктивними факторами, а також можуть призводити до збитків або катастрофічних наслідків. Однак, підприємство може приймати заходи для

захисту від цих погроз та забезпечення стабільного функціонування у змінному середовищі.

Перспективними варіантами відповіді підприємств на зовнішні погрози та небезпеки можуть бути такі:

- перегляд чисельності персоналу, оптимізація посад;
- розпуск окремих підрозділів та служб;
- зменшення обсягів виробництва продукції;
- застосування заходів з економії витрат на виробництво та підвищення рівня прибутковості;
- диверсифікація бізнесу підприємства;
- зміна організаційної структури, поліпшення системи управління;
- оновлення технологій та обладнання, впровадження нововведень.

Для того, щоб чітко визначити перспективи та проблеми готельного підприємства на ринку, необхідно провести SWOT-аналіз. Цей метод аналізу діє більше 45 років і досі є одним з найбільш ефективних інструментів для визначення конкурентоспроможності підприємства [9, с.212].

Таблиця 2.3 – SWOT-аналіз діяльності готельно-ресторанного комплексу «Екватор»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> - вигідне географічне розташування; - високоякісний сервіс; - відповідність номерного фонду всім міжнародним стандартам; - висококваліфікований персонал. - прийнятний та комфортний інтер'єр; - смачна та різноманітна кухня; - місткі банкетні зали. 	<ul style="list-style-type: none"> - недостатня кількість персоналу - слабка цифровізація - швидкість обслуговування; - неефективна маркетингова компанія готелю; - не ергономічний сайт.
Перспективи	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> - розширення сфери послуг; - розширення кількості готельних номерів; - підвищення кваліфікації персоналу; - розширення асортименту додаткових послуг. 	<ul style="list-style-type: none"> - конкуренція на місцевому ринку; - зростання податків; - війна; - COVID-19 (коронавірусна інфекція).

Джерело: розроблено автором

Після проведення SWOT-аналізу можна зробити деякі висновки та запропонувати певні заходи для збільшення сильних сторін та уникнення загроз для готельно-ресторанного комплексу "Екватор". Зазначається, що підприємство має значну кількість слабких сторін, але за певних умов вони можуть перетворитися в сильні сторони.

Ось деякі запропоновані заходи для покращення сильних сторін та уникнення загроз готелю:

- проведення спеціальних тренінгів для удосконалення кваліфікації персоналу;
- покращення якості послуг та рівня обслуговування для підвищення конкурентоспроможності;
- розширення асортименту додаткових послуг;
- зниження цін за номер, що може збільшити попит на послуги;
- зменшення часу на обслуговування клієнтів, що підвищить рівень обслуговування;
- розширення рекламного співробітництва та обсягів цієї продукції;
- новий або удосконалений сайт.

Такі заходи можуть допомогти підприємству "Екватор" покращити свої сильні сторони та уникнути загроз на ринку.

2.3 Процес організації та технології обслуговування у готельно-ресторанному комплексі

Процес організації та технології обслуговування у готельно-ресторанного комплексу "Екватор" можна покращити шляхом оновлення сайту та впровадження онлайн-бронювання та системи Букінг. Для цього необхідно провести такі кроки:

1. Редизайн сайту: необхідно оновити дизайн сайту, щоб зробити його сучасним та привабливим для потенційних клієнтів. Новий дизайн

повинен бути відповідним стилю готельно-ресторанного комплексу "Екватор" та містити інформацію про послуги, номери та ресторани комплексу.

2. Впровадження онлайн-бронювання: необхідно додати на сайт функцію онлайн-бронювання номерів та столиків у ресторані. Це дозволить клієнтам зручно та швидко забронювати необхідну послугу та зменшить навантаження на менеджерів готельно-ресторанного комплексу.

3. Впровадження системи Букінг: необхідно підключитися до системи Букінг, щоб забезпечити більший потік клієнтів та поліпшити процес обслуговування. Це дозволить забронювати номери та столики не тільки на власному сайті, а й на інших популярних туристичних сайтах.

4. Підвищення якості обслуговування: необхідно навчити персонал готельно-ресторанного комплексу як взаємодіяти з клієнтами та як забезпечити якісне обслуговування. Для цього можна проводити тренінги та семінари для персоналу.

5. Реклама та маркетинг: необхідно залучати нових клієнтів та просувати готельно-ресторанний комплекс у соціальних мережах та на туристичних сайтах. Наприклад, можна створити профілі комплексу на Facebook, Instagram, Twitter та інших популярних соціальних мережах, де будуть регулярно публікуватися фото та відео з готельно-ресторанного комплексу, акції та знижки для клієнтів, відгуки задоволених гостей та інші цікаві матеріали.

Також можна розмістити рекламу комплексу на туристичних сайтах та відповідних довідниках, які займаються організацією подорожей та бронюванням готелів. Це дозволить залучити більше туристів та збільшити обіг комплексу.

Додатково можна організувати співпрацю з туристичними агентствами та туроператорами, які будуть рекомендувати готельно-ресторанний комплекс своїм клієнтам. Також можна розміщувати рекламу у готельних та туристичних журналах, щоб залучити увагу туристів та подорожуючих.

Оновлення дизайну та функціоналу застарілого сайту є дуже важливим для готельно-ресторанного комплексу "Екватор" з кількох причин.

По-перше, відвідувачі сучасних веб-сайтів мають високі вимоги до їх дизайну та функціоналу. Якщо сайт виглядає застарілим та має обмежені функції, то це може відлякати потенційних клієнтів та призводити до зменшення кількості бронювань.

По-друге, оновлений сайт може допомогти покращити позиції готельно-ресторанного комплексу "Екватор" у пошукових системах, що забезпечить більшу кількість відвідувачів та покупців.

По-третє, новий сайт може мати додаткові функції, які забезпечать зручність та комфортність користування, наприклад, онлайн бронювання, відгуки та коментарі клієнтів, калькулятор вартості послуг та ін.

Нарешті, оновлений сайт може стати потужним інструментом в рекламній кампанії, що приверне нових клієнтів та підвищить рівень продажів.

В Україні співпраця з Booking є дуже важливою для готельно-ресторанного комплексу "Екватор" з кількох причин.

По-перше, Booking є однією з найбільших та найпопулярніших платформ для бронювання готелей та ресторанів в Інтернеті. Завдяки співпраці з Booking, комплекс "Екватор" зможе залучити більше клієнтів, оскільки його пропозиції будуть доступні на міжнародному рівні.

По-друге, співпраця з Booking дає можливість використовувати такі інструменти, як онлайн-бронювання та система оплати. Це забезпечить зручність та швидкість процесу бронювання для клієнтів, що може сприяти збільшенню кількості замовлень.

По-третє, співпраця з Booking може допомогти готельно-ресторанному комплексу "Екватор" отримати доступ до нових ринків та аудиторій, зокрема, до туристів з інших країн.

Нарешті, Booking є джерелом важливої інформації про клієнтів та їхні вподобання. Аналізуючи дані з Booking, готельно-ресторанний комплекс "Екватор" зможе зрозуміти, що більше подобається його клієнтам та які

послуги їм потрібні, що може допомогти підвищити якість обслуговування та збільшити рівень задоволеності клієнтів.

Отже, онлайн-система бронювання дозволить клієнтам здійснювати бронювання в зручний для них час, не зв'язуючись з оператором, що збільшить ефективність процесу та зменшить його витрати. Така система дозволить готельному комплексу отримувати дані про попит та популярність номерів та послуг серед клієнтів, що дозволить підлаштувати асортимент послуг та цінувати пропозиції під потреби ринку, забезпечити більш високий рівень задоволеності клієнтів та відвідуваність готельно-ресторанного комплексу.

2.4 Особливості діяльності готельно-ресторанного комплексу «Екватор» під час пандемії COVID-19

Згідно Розпорядження від 18 травня 2020 року № 32 «Щодо деяких вимог до протиепідемічних заходів при послабленні карантину» [5], вітчизняні готелі не зобов'язані зачинятися на період карантину, однак через відсутність туристів у більшості з них немає іншого варіанту.

Пандемія завдала нищівного удару по індустрії гостинності у всьому світі. Заборона на обслуговування гостей, закриті кордони та відмова від бронювань виявилися непротистояним викликом для українських готелів.

Туристична та готельна промисловості поклали надії на літо. Сезон відпусток та карантинні послаблення мали струснути ринок. Пандемія спричинила величезний дефіцит персоналу в готелях. За покоївками йдуть «цінові війни», але непрестижність професії не дозволяє поповнювати недолік.

Рівень зарплат у готельній галузі зріс за останній рік у середньому на 10 – 30%, але це не надто допомогло готельерам. Частка витрат на персонал у готелів досить висока: для середнього чи великого засобу розміщення це 25 – 30% витрат, для маленьких готелів вона може сягати 50%. Тарифи в готелях

формується залежно від рівня попиту та конкуренції, а про стабільний та передбачуваний попит говорити поки що не доводиться.

Враховуючи, що українська сфера готельного бізнесу, як складова туристичної індустрії, є однією із сфер, які найбільше постраждали від наслідків пандемії коронавірусу, потрібно провести серйозне дослідження щодо подолання негативних наслідків у вітчизняній практиці та сформувати практичні засади найбільш вдалих методів оновлення діяльності готельних підприємств в Україні.

Готелі та ресторани дотримуються офіційних рекомендацій МОЗ та постанов КМУ щодо роботи під час пандемії COVID-19 (Додаток Л).

В готельно-ресторанному комплексі «Екватор» були прийнято ряд заходів безпеки. Була визначена відповідальна особа, яка проводить температурний скринінг усім працівникам перед початком робочої зміни. Працівники, в яких при проведенні температурного скринінгу виявлено температуру тіла понад 37,2° С або ознаки респіраторних захворювань не допускались до виконання обов'язків.

На вході в готель і в коридорах (вестибюлях) розмістили інформаційні матеріали щодо профілактики коронавірусної хвороби COVID-19. Організували місця для обробки рук спиртовмісними антисептиками з концентрацією активно діючої речовини понад 60 % для ізопропілового спирту та понад 70 % для етилового спирту. Доцільно розмістили яскравий вказівник про необхідність дезінфекції рук. При появі симптомів респіраторного захворювання та/або підвищення температури у особи, яка проживає в готелі, така особа підлягала ізоляції в номері до отримання консультації медичного працівника.

Дозволялось одночасне перебування відвідувачів у вестибюлі не більше однієї особи на 10 квадратних метрів площі. Допуск відвідувачів та перебування у готелі (за межами кімнати) дозволялось лише у респіраторі або захисній масці так, щоб були покриті ніс та рот. Адміністрація готелю не допускала утворення черг у місцях можливого скупчення відвідувачів

(рецепція, вестибюлі, холи тощо). В місцях потенційного скупчення відвідувачів були нанесені тимчасові маркування для забезпечення дотримання дистанції не менше 1,5 метри.

Для уникнення черг при реєстрації поселення в готель забезпечили можливість попереднього бронювання по телефону. На рецепції готелю встановили захисний екран між персоналом та відвідувачами. У готелі, до зняття відповідних обмежень, заборонялась робота конференц-залів тощо.

Харчування в готелі було організоване шляхом доставки їжі в кімнати за попереднім замовленням відвідувачів або в ресторанах (кафе) готелів лише на відкритих (літніх) майданчиках на відкритому повітрі, у тому числі під тентами, на верандах, за умови дотримання відстані не менш як 1,5 метра між місцями для сидіння за сусідніми столами та розміщення не більш як чотирьох відвідувачів за одним столом (без урахування дітей віком до 14 років).

Адміністрація готелю забезпечило наявність щонайменше п'ятиденного запасу засобів індивідуального захисту та їх використання працівниками (респіратори або медичні маски, в тому числі саморобні, захисні рукавички), постійну наявність рідкого мила, антисептиків та паперових рушників в санвузлах номерів та санвузлах загального користування. Використання багаторазових рушників заборонено (окрім персональних в номерах), щогодинне вологе прибирання місць найбільшого скупчення відвідувачів, дезінфекцію поверхонь з якими контактують відвідувачі, у всіх громадських та службових зонах (стійка реєстрації, столи, стільці, ручки дверей, роздягальні, сходи тощо) кожні 3-4 години, безперебійна робота систем вентиляції, централізований збір використаних засобів індивідуального захисту, паперових серветок в окремі контейнери / урни з кришками та одноразовими поліетиленовими пакетами з подальшою утилізацією, розміщення додаткових контейнерів / урн для засобів індивідуального захисту, паперових серветок в місцях загального користування (холах, коридорах тощо), обмеження масових зборів працівників у закритих приміщеннях, тимчасове відсторонення від роботи осіб з групи ризику, визначених

відповідно до Стандартів медичної допомоги "Коронавірусна хвороба (COVID-19)", затверджених наказом МОЗ України від 28.03.2020 № 722 [70].

Є ряд першочергових необхідних заходів, які мали ввести для порятунку та пом'якшення економічного удару від коронавірусу, яких потребує галузь.

- заборонити нарахування неустойки (штраф, пеня) або інших фінансових санкцій на період карантину та 12 місяців після;
- заборонити нараховувати відсотки та інші платежі за користування кредитними коштами;
- зобов'язати банки та/або фінансові установи надавати відстрочку зі сплати коштів;
- знизити ПДВ для підприємств готельної галузі до 10%;
- скасування чи хоча б зменшення податку на землю.

Це допомогло б хоч якось упоратися із кризою, не втратити персонал та зберегти бізнес [22].

У підсумку, проблема відновлення та розвитку готельних підприємств у сфері туризму та індустрії гостинності в сучасних умовах, ускладнених пандемією коронавірусної хвороби, потребує тісної взаємодії і консолідованої діяльності між підприємствами галузі, пошуку нових видів співробітництва, одним з яких є створення комбо-готелів. Такий вид співпраці в індустрії гостинності заохочує до конкурентоспроможності підприємств цієї сфери, дає змогу не ліквідуватись малим підприємствам та відновитися середнім та великим, забезпечує їх подальший розвиток на державному рівні.

Висновки до розділу 2

Готель "Екватор" знаходиться в центрі міста Боярка, Фастівського району та є самостійною юридичною особою, яка діє відповідно до законодавства України. Номерний фонд складає 60 номерів різних категорій. Аналіз господарської діяльності базується на даних бухгалтерської та

статистичної звітності, а також бухгалтерських балансах. Готельно-ресторанний комплекс складається з : ресторану, бару, конференц-залу, кімнати для гостей та інших підсобних приміщень. “Екватор” має класичну структуру управління персоналом, яка складається з трьох рівнів: вищого (інституційного), середнього (менеджерського) та нижчого (технічного). Після проведення SWOT-аналізу можна зробити деякі висновки та запропонувати певні заходи для збільшення сильних сторін та уникнення загроз для готельно-ресторанного комплексу "Екватор". Зазначається, що підприємство має значну кількість слабких сторін, але за певних умов вони можуть перетворитися в сильні сторони.

Процес організації та технології обслуговування у готельно-ресторанному комплексі “Екватор” можна покращити шляхом оновлення веб-сайту, впровадження системи онлайн бронювання та системи booking.com. Не вистачає цьому закладу гостинності серйозної рекламної кампанії, яка б неодмінна привабила б тисячі нових клієнтів та осучаснила готель.

Пандемія COVID-19 вдарила по закладах гостинності по всьому світу, Україна не стала виключенням з цього списку. Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 травня 2020 року № 32 «Щодо деяких вимог до протиепідемічних заходів при послабленні карантину», готелі мали провести певні профілактичні та протиепідемічні заходи, якщо мали на меті приймати гостей далі. В готельно-ресторанному комплексі «Екватор» було прийнято наступні заходи безпеки: температурний скринінг, розміщені інформаційні матеріали про коронавірусну хворобу, були придбані спиртові антисептики для рук, зменшене за кількістю перебування відвідувачів закладу на 1 м², пронумеровані сходи та лінії безпечної відстані клієнтів один від одного, тощо.

3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «ЕКВАТОР» М. БОЯРКА

3.1 Характеристика технічного та програмного забезпечення автоматизації робіт в готельно-ресторанному комплексі «Екватор»

У готельно-ресторанному комплексі «Екватор» знаходиться комплексна мережа інформаційних технологій, яка включає в себе: комп'ютерні системи резервування, системи проведення телеконференцій, відеосистем, комп'ютерів, автоматизованої системи управління, електронних інформаційних систем, електронної пересилки грошей та телефонних мереж. Важливо зазначити, що ця система технологій є загальною для всіх готельних комплексів і використовується всіма ними. Крім того, використання цифрових технологій в кожному сегменті готельної індустрії впливає на функціонування всіх інших сегментів. Приміром, системи внутрішнього управління готелем пов'язані з комп'ютеризованими інтернет мережами, які забезпечують зв'язок з системами резервування, що в свою чергу можуть бути доступні туристичним агентам через їх комп'ютери.

У готельно-ресторанному комплексі «Екватор» використовується автоматизована система управління «SERVIO Hotel», яка є невід'ємним помічником управління готелем та забезпечує злагоджене функціонування підприємства.

Автоматизована система керування «SERVIO Hotel» (PMS – Property Management System, HMS – Hotel Management System) єднає в собі багато опційних можливостей:

З поміж них:

- синхронізація барів і ресторанів;
- синхронізація систем управління готелем HMS;

- порядок онлайн бронювання готелю;
- порядок безпеки готелю;
- порядки контролю доступу для готелів;
- порядок управління персоналом готелю. .

Хоча автоматизація готелів та ресторанів є очевидною необхідністю, на ринку всього лише декілька рішень, які можуть задовольнити всі вимоги замовника. Автоматизована система керування готелем має враховувати специфіку керування готелем, яка включає не тільки взаємостосунки з клієнтами, але й керування працівниками готелю та готельним підприємством [52].

Система керування готелем «SERVIO Hotel» надає взаємодію всіх служб готелю «Екватор» для забезпечення повного обслуговування та врахування бажань кожного клієнта, а також чітке розподілення обов'язків серед співробітників з індивідуальним доступом до системи. При підв'язці з іншими системами, такими як система управління рестораном або бухгалтерська програма, інформаційна система готелю «SERVIO Hotel» виступає як ключовий елемент, який об'єднує всі потоки даних та координує всі процеси.

Фонд номерів:

- рахунки клієнтам, резервування, бронювання номерів і інтернет-продажу;
- намічання заїздів з обліком поточного й перспективного завантаження;
- намічання проведення семінарів, зустрічей, конференцій тощо;
- поверховий план готелю;
- робота з «шахматкою» (зведеною таблицею заселення поверху) діяльності готелю за будь-який проміжок часу.

Клієнти:

- широкий спектр роботи з клієнтами: поселення, коригування, переселення, продовження терміну проживання гостя;
- ведення «чорного» та «білого» (VIP) списків гостей;
- реєстрація вітчизняних та іноземних громадян;

– виселення гостей з можливістю виставлення рахунків за будь-яким способом оплати і т.д.

У використанні автоматизованої системи управління в готелі "Екватор" існують декілька переваг, які варто зазначити:

- Раціональний розподіл завантаження допомагає уникнути нерівномірного зносу номерного фонду;
- Дистанційний доступ забезпечує ефективне керування готельним підприємством;
- Система управління взаємовідносин з клієнтами забезпечує індивідуальну карту гостя та розширений пошук для зручності управління клієнтською базою готелю;
- Порядок підказок полегшує використання системи та зменшує кількість можливих помилок;
- "людський фактор" – виключений;
- Програма керування готелем працює безперервно під час нічного аудиту;
- Усі події записуються у системі для кращого контролю персоналу;
- Гнучка установка сезонів дозволяє швидко змінювати тарифи;
- Вбудова в інші системи забезпечує комплексність автоматизації та єдину систему розрахунків і звітів [52].

Система керування готелем "SERVIO Hotel" розв'язує усі завдання, які поставлені перед керівництвом готелю. Вона має модульну структуру, яка охоплює усі потрібні функції працівників готелю і дозволяє найбільш гнучко підходити до вирішення індивідуальних завдань замовника.



Рисунок 3.1 – Склад системи керування готелем "SERVIO Hotel"

Ключові завдання керування взаємовідносинами з клієнтами виконує «Базовий» модуль «SERVIO Hotel». Цей модуль забезпечує поселення й реєстрацію гостей, бронювання номерів, відслідковування побажань гостей, автоматичне створення електронних ключів-карток, пошук очікувань, проживаючих гостей та тих, що виїхали, реєстрацію повідомлень та управління персоналом готелю.

Модуль «Продаж» призначений для роботи з компаніями-партнерами та дозволяє редагувати курс іноземних валют, статистичні дані, аналізувати тарифні сітки та встановлювати нові.

Модуль «Бухгалтерія» весь вмонтовано в комплекс прикладних бухгалтерських програм, таких як 1С:Бухгалтерія, який дає можливість проводити вивантаження даних із системи та вести фінансову діяльність згідно з українським законодавством.

Модуль «Статистика й звітність» дозволяє бути завжди в руслі подій, що відбуваються в готелі. Цей модуль забезпечує генерацію будь-яких форм звітності з сортуванням за зручними критеріями.

Адміністрування готельно-ресторанного комплексу "Екватор" здійснюється за допомогою широкого набору функцій, які пропонує "SERVIO Hotel" для контролю та управління. Ці функції включають управління тарифами, ведення історії гостей та/або компаній, програми лояльності, роботу з туристичними агентствами та контрагентами, а також розгорнуту звітність.

Всі елементи «Зовнішніх систем» працюють злагоджено як механізм годинника, взаємодіючи між собою на всіх етапах управління. Серед таких систем можна відзначити системи бронювання, автоматизацію ресторану, електронні замки для готелів та інші.

Крім того, "SERVIO Hotel" має інтерфейси з іншими системами, що вже функціонують у готелі, такими як бухгалтерські програми, система контролю доступу та багато інших. Взаємопов'язання з цими системами відбувається легко та без проблем.

В єдиному комплексі готельного господарства можна використовувати електронні карти як ключі для доступу до номерів, а також для ідентифікації гостей в ресторанній системі та при розрахунках. Крім того, ці карти можуть бути використані у службі прийому та розміщення гостей, а також для проведення інших операцій.

Завдяки інтеграції систем контролю доступу (СКУД) та системи управління готелем (PMS), можна в реальному часі відстежувати поточний стан номерного фонду та службових зон, а також всі операції, що використовують електронні ключі. Крім того, ця інтеграція дозволяє отримувати статистичні дані про відвідуваність готельних зон співробітниками та гостями готелю.

Для автоматизації ресторану, компанія «SERVIO Hotel» пропонує використовувати автоматизовану систему SERVIO. Вона дозволить автоматизувати всі процеси на підприємствах харчування, такі як адміністрування залу, планування, контроль запасів продуктів, забезпечення безпеки, формування меню-листів, ведення системи заохочення клієнтів,

бухгалтерський облік, аналіз та багато іншого. SERVIO повністю інтегрується з готельною системою «SERVIO Hotel», що дозволяє виконувати такі операції, як закриття ресторанних та інших рахунків гостюючих на відповідний номер з автоматичною перевіркою балансу особистого рахунку, закриття рахунків гостей, що не проживають у готелі, та інші. Більш того, система «SERVIO Hotel» є сумісною з іншими системами автоматизації.

інтегрується повністю з популярними бухгалтерськими програмами, такими як 1С: Бухгалтерія та інші, що дозволяє автоматизувати експорт даних і відповідну фінансову діяльність згідно з українським законодавством. Цей процес максимально автоматизований, що дозволяє уникнути помилок та некоректних дій персоналу. Система самостійно проводить нарахування за надані послуги, формує рахунки та звіти, а також забезпечує виконання безлічі інших функцій.

Система управління, що пропонується, дозволяє інтегруватися з різними системами телефонної тарифікації, що забезпечує зручний розрахунок з мешканцями за здійснені ними телефонні розмови та дозволяє вирішувати питання внутрішнього обліку дзвінків. Такі системи забезпечують чіткий фінансовий аналіз телефонних розмов, інженерну аналітику статистики завантаженості ліній тощо. Інтеграція з системами тарифікації Інтернету дозволяє тарифікувати Інтернет-трафік гостей залежно від їх номерів, автоматично або вручну блокувати доступ. Існує можливість оплати за певну кількість трафіку, або безлімітного доступу.

Надання можливості підключення до систем тарифікації супутникового телебачення може допомогти готельній мережі кабельного телебачення забезпечити платний доступ до одного або кількох телеканалів. Ці системи забезпечують цифровізоване надання послуг та автоматичне включення їх до рахунку клієнта.

Щодо Інтернет-бронювання, це є важливою функцією системи, яка дозволяє збільшити кількість продажів та зробити процес заселення в готелі більш простим та доступним. Усі заявки, які надходять через сайт автоматично

відображаються у системі, і на порт'є з'являється вся необхідна інформація для роботи з гостем. Це є ще одним інструментом, який допомагає готелю бути сучасним та конкурентоспроможним [52].

3.2 Впровадження сучасних інформаційних технологій в готельно-ресторанному комплексі «Екватор»

Наявність власного сайту є невід'ємною складовою успішної рекламної кампанії в Інтернеті. Саме створення сайту є початковим етапом рекламної діяльності в мережі. Він дозволяє з легкістю привернути увагу цільової аудиторії і спрямувати зусилля на її просування. При створенні сайту для готелю потрібно враховувати його особливості. Щоб ресурс був цікавим для відвідувачів і відповідав їх потребам, необхідно зробити його максимально привабливим для цільової аудиторії.

Готельно-ресторанний комплекс «Екватор» має свій власний сайт, що розроблений веб-студією «White Web», який можна знайти за посиланням: <https://www.ekvator-hotel.com.ua>

Останнє оновлення сайту було здійснено у 2022 році, у зв'язку підвищенням цін, аналізуючи роботу сайту, можна виділити такі моменти:

1. Простий та доступний інтерфейс українською мовою.
2. Актуальні фотографії готелю та номерів, детальний опис категорій номерів (душ, інтернет, телевізор, холодильник, кондиціонер, фен, капці для душа, зубна щітка та паста, водичка та інше).
3. Зручно та просто структуровані розділи сайту.
4. Застарілий дизайн, що не підкреслює статус і особливості даного засобу розміщення.
5. Наявність всієї контактної інформації (номера телефонів ресторану та готелю, електронна пошта)

Також готельно-ресторанний комплекс «Екватор» є на таких популярних платформах в Україні як Facebook та Instagram.

Для більш детального аналізу роботи офіційного сайту готелю «Екватор», пропонуємо надати комплексну оцінку роботи інтернет-контенту за різними характеристиками (таблиця 3.1) та проаналізувати отриманні результати.

Таблиця 3.1 – Переваги та недоліки сайту готельно-ресторанного комплексу «Екватор»

№	Переваги	Недоліки
1.	Наявність контактних даних, адреси або електронної пошти на сайті	Сучасний дизайн сайту
2.	Опис додаткових і основних послуг	Вікно для зворотного зв'язку готельно-ресторанним комплексом
3.	Актуальні фотографії номерів та готелю	Зміна мови
4.	Класифікація номерів готелю	Наявність карти
5.	Актуальна інформація	Наявність мобільного додатку
6.	Зручність сайту	Вакансії на сайті готельно-ресторанного комплексу
7.	Адаптивна верстання	Конвертер валют
8.		Інформація про співпрацю або партнерів
9.		Розклад заходів та зустрічей
10.		Наявність розсилки на messenger про акції та актуальні події
11.		Можливість залишити відгук
12.		Новини
13.		Можливість бронювання на сайті
14.		Наявність мобільної версії сайту

Джерело: розроблено автором

Проведено оцінку роботи інтернет-контенту підприємства за 20 характеристиками. Однак, результати аналізу показали значення, що сайт готелю потребує удосконалень та корегувань, відповідно до характеристик, за якими було проведено оцінку.

Одна з головних проблем сайту готелю - застарілий дизайн з досить темними відтінками. Крім того, сайту не вистачає форми зворотного зв'язку у вигляді онлайн чату, а також форми замовлення зворотного зв'язку, що може негативно вплинути на імідж компанії.

Відсутність мапи зі зображенням місце розташування готелю на сайті - мінус, проте при бажанні це можна виправити. Крім того, відсутній мобільний додаток готельно-ресторанного комплексу «Екватор», а також відеоматеріали на сайті готелю.

Для користувачів не має можливості ознайомитися з новинами готелю. Відсутня графа зустрічей, відгуків та заходів, що відбуваються у готелі, а також можливих вакансій для прийому на роботу майбутніх працівників.

Окрім цього, сайт готелю «Екватор» не має графи курсу валют, що ускладнює користування сайтом потенційних споживачів послуг. Усунення цих проблем допоможе зробити сайт привабливішим для аудиторії.

Підсумовуючи роботу офіційного сайту готельного підприємства "Екватор", можна зробити висновок, що сайт не сучасний та все-таки зручний, насамперед сайт потребує оновлення та певних поліпшень для зручнішого користування клієнтами.

Зараз дуже великий вплив інформаційних технологій на управління готельним підприємством, так як інформаційні технології дуже пов'язані з підвищенням ефективності роботи співробітників і департаменту підприємства та готелю в цілому. Зараз використання комп'ютерних мереж, інтернет-технологій, інтернету та програмного забезпечення, автоматизації всіх бізнес-процесів готельно-ресторанного комплексу "Екватор" є не лише питанням лідерства та створення конкурентних переваг, але і ключовим фактором виживання на ринку у найближчому майбутньому.

Один з основних напрямків інновацій в готельному бізнесі - впровадження сучасні технологій, а саме електронні довідники, буклети та каталоги. Сьогодні готелі використовують електронні каталоги, що дозволяють віртуально оглянути номери різних категорій, залів ресторанів та

конференц-залів, вестибюлю, а також дізнатися про послуги та знижки. Застосування сучасних технологій дозволяє швидко та точно надавати інформацію про готель та його продукти, що полегшує вибір гостя.

У сьогоднішньому світі побудова готельно-ресторанних комплексів зосереджена на ефективному використанні часу, грошей та енергії. Для забезпечення енергоефективності, створюються екологічні інноваційні технології. Один з таких готелів – InnovationHotel у США, який є інноваційним екоготелем, належить до IHG та використовує сонячні панелі для підігріву води, вітряні електростанції для вироблення електроенергії; меблі, виготовлені з перероблених матеріалів та нетоксичні фарби. Кухонне масло перероблюється на біопаливо. Ці екологічні інновації вимагають значних витрат для підприємства, але одночасно привертають потенційних клієнтів та роблять готель конкурентоспроможним на ринку.

Підприємству "Екватор" можна порекомендувати використання QR-коду - двовимірного штрих-коду, що відкриває безмежні можливості для онлайн взаємодії компанії зі споживачами. QR-код не вимагає великих витрат для підприємства, і у нього є можливість запрограмувати всі відомі інновації готельно-ресторанного бізнесу та нові можливості.

Для чого саме обирати QR-код? Давайте розглянемо різницю: звичайний штрих-код має "вертикальну надмірність", тому він називається одновимірним штрихом. Хоча висота штрихів може бути зменшена без втрати інформації, вертикальна надмірність дозволяє штрих-коду з дефектами друку зберігати свою читаність. Двовимірний QR-код містить інформацію як по горизонталі, так і по вертикалі, отож втрачається можливість використання вертикальної надмірності.

Абревіатура QR з англійської трансліюється як "швидкий доступ". Матричний код здатен утримувати великий обсяг інформації, такий як текст, цифри, URL-адреси, календарі, схеми та зображення. Швидкість впізнавання QR-коду дуже висока, і його можна використовувати на будь-яких речах, починаючи від касових листків паперу і меню, закінчуючи різними постерами

і плакатами на бізнес-зустрічах, конференціях та інших заходах. QR-код можна сканувати смартфоном або планшетом.

QR-код на рахунку, розміщеному на клієнті, та на буклетах, що використовуються на різних бізнес-конференціях, може стати чудовим рекламним ходом для готельно-ресторанного бізнесу. В яскравому квадраті можна вкласти інформацію про історію готелю, його походження, вік, унікальні деталі інтер'єру та екстер'єру, а також розмістити унікальні пропозиції підприємства.

Завдяки QR-коду можна збільшити кількість клієнтів від компаній та фірм, вклавши інформацію про час роботи та контакти готелю. Крім того, QR-код може бути використаний для повідомлення клієнтів про знижки, акції, персональні пропозиції та активізації програм лояльності. Ще можна додати, що готель може робити опитувальники, інтерактивні вправи та швидко отримувати відгуки про свої послуги від гостей.

Відвідувачі можуть відсканувати QR-код готелю, щоб додати цікаві заходи або зустрічі в свій календар телефону, тому їм ніколи не доведеться забувати про них. QR-код також може містити мобільний додаток готельно-ресторанного комплексу, наприклад, "Екватор".

Конкурентна боротьба та мінливі вимоги споживачів стимулюють готельно-ресторанний бізнес до впровадження інновацій, що підкреслює важливість використання QR-кодів у цій галузі.

Сучасний світ не може обійтися без смартфонів та інших гаджетів, які широко використовуються в готельній індустрії. У зв'язку з цим, готельно-ресторанному комплексу "Екватор" пропонується створити мобільний додаток для клієнтів, який скоротить витрати часу на ознайомлення з готелем та бронювання номерів та інших послуг для гостей, а також для обслуговуючого персоналу. Клієнтський мобільний додаток дозволяє гостю бронювати номери та послуги, майже не контактувати з персоналом готелю та здійснювати багато інших функцій самостійно.

Крім того, клієнтський мобільний додаток має декілька переваг, як наприклад менша витрата часу на обслуговування клієнта, і можливість персоналу готелю отримувати зворотний зв'язок між для покращення обслуговування гостей, отримуючи від них відгуки та зауваження. Менеджер також зможе слідкувати за роботою персоналу та його місцезнаходженням.

У підприємства «Екватор» існує свій офіційний сайт, який можна відкрити як мобільну версію. Розглянемо головну відмінність між сайтом готелю та мобільним додатком (Рисунок 3.2).

Сайт готелю, мобільна версія сайту	Мобільний додаток
<ul style="list-style-type: none"> • 1. Створений для залучення нових гостей (мобільна версія сайту для тих, хто вважає за краще користуватися мобільними пристроями). • 2. Зазвичай ініціатива відвідування сайту виходить від гостя. • 3. Сайт знаходиться у високо конкурентному середовищі пошукових систем і потенційного гостя завжди є вибір, який сайт відвідати. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1. Зазвичай встановлюють гості, які вже відвідали готель, або забронювали номер в ньому. • 2. Надає гостю додаткові можливості і привілеї, яких він не може отримати на сайті готелю, а також дозволяє принести новий досвід взаємодії готелю й гостя. • 3. Додаток - двосторонній канал зв'язку. Гість може написати в чат готелю, швидко зателефонувати або написати e-mail, а готель в свою чергу може відправляти гостю Push повідомлення (оповіщення додатків, які показуються на смартфонах). • 4. Мобільний додаток не вимагає від гостя приймати рішення, порівнювати і шукати.

Джерело: розроблено автором

Рисунок 3.2 – Відмінність між сайтом готелю та мобільним додатком

Не враховувати технічний прогрес людства, в тому числі в галузі нашої готельно-ресторанної справи – це майже неможливо. Використання різного

роду мобільних пристроїв, смартфонів, планшетів дається взнаки – щоб бути сучасними закладами та бути конкурентноспроможними, вони мають слідкувати за технічною стороною себе в інтернеті – мобільний додаток та власний сайт.

Розберемо приклад мобільного додатку для бронювання житла по всьому світу, з яким співпрацює готельно-ресторанний комплекс «Екватор». Найпопулярнішим додатком у світі для бронювання готелів є Booking.com, який тепер можна завантажити на будь-який мобільний телефон. Унікальність додатку полягає в тому, що після бронювання на телефон приходить підтвердження, а також можливість реєстрації заїзду без роздруківок та офлайн-карт. Однак, серед мінусів споживачі вирізняють малу кількість інформації про готель та номерний фонд, що варто врахувати адміністрації готелю. Також користувачі цього додатку мають вибір між різними готелями, що представлені в ньому.

Заснування мобільного застосунку та сайту дозволить готелю якісно працювати з широкою аудиторією через застосунок та зробити відвідування сайту з мобільних гаджетів зручнішим та зрозумілішим для гостей. Такі інвестиції є ключовим елементом успіху в готельній індустрії сьогодення.

Розробка мобільного додатку для платформи iOS або Android - це складний і технологічно вимогливий процес, який вимагає ретельного планування. Підготовка проекту і створення прототипу застосунку - це обов'язкова і надзвичайно критична частина процесу, яке потребує значних зусиль. Отже краще довірити розробку та проектування, дизайн та тестування застосунку фахівцям-розробникам зі спеціалізацією на даному виді підготовки.

Компанії, які спеціалізуються на розробці, просуванні та обслуговуванні веб-сайтів та мобільних додатків, можуть допомогти "Екватору" у створенні мобільного додатку. Ці компанії зазвичай працюють в Україні та за її межами та здатні забезпечити якісне створення додатку для потреб готельного бізнесу.

Головні опції мобільного застосунку, що пропонують такі студії для готелів:

- Опція бронювання номерів.
- Опція продажу послуг наявних у готелі через застосунок. Клієнти можуть довідатись з інформацією про готель.
- Система знижок та лояльності.
- Інформація про акції та новини .
- Пуш-повідомлення постійним клієнтам.
- Автоматично надсилати нагадування клієнтам перед їх призначенням або бронюванням.
- Кнопка “share” через соціальні мережі.
- Відгуки.

За розрахунками, розробка даного мобільного застосунку зазвичай займає близько трьох місяців, а ціна створення з урахуванням вищезазначених функцій складає 38 300 грн. Після підтвердження замовником, застосунок передається в AppStore та Google Play для публікації. Перед опублікуванням, кожна програма проходить перевірку з боку команд Google та Apple. Час очікування на приймання в Google Play складає не менше доби, тоді як процес приймання в AppStore може зайняти не менше тижня. Після успішної публікації, компанія PVB-design переходить до стадії підтримки, де обговорюється та оцінюється новий функціонал, а також складаються плани розвитку. Базуючись на зібраних даних, компанія приймає рішення щодо поліпшення бізнес-показників [53].

Чому витрати на створення мобільного застосунку готелю «Екватор» є доцільним вкладенням коштів ?

База лояльних клієнтів - це величезний людський ресурс, однак, у підприємців часто немає інструментів щодо його менеджменту. Але ж завдяки застосунку відділ реклами та продажів зможе дізнатися інтереси і побажання саме лояльної аудиторії, зможе зібрати гостей на захід, розповісти про спеціальну пропозицію і отримати зворотній зв'язок.

Часті гості вимагають додаткових забаганок. Якщо немає привілеїв, то що заважає гостю вибрати інший готель? Мобільний застосунок надасть відвідувачам виключні права, також необхідну інформацію і особистий канал зв'язку з готелем.

Готелі прагнуть наблизитися до своїх гостей, оскільки це дозволяє потенційним споживачам краще ознайомитися з готелем, що зазвичай призводить до збільшення кількості послуг, якими користуються гості. Надаючи додаткові можливості своїм гостям, готелі отримують можливість рекламувати свої послуги на екрані смартфона гостей, що є взаємовигідним обміном.

Крім того, готелі можуть економити, отримуючи можливості для реклами в додатку гостя, що дозволяє скоротити витрати на зовнішню та внутрішню рекламу, друковані матеріали та рекламу в ЗМІ.

Популяризація застосунку практично безкоштовна і дозволяє значно збільшити кількість лояльних клієнтів, з якими можна легко зв'язатися з допомогою лише одного кліку, розмістивши посилання на завантаження додатку на своєму веб-сайті або у соціальних мережах.

Використання застосунку дозволяє ефективно використовувати ресурси та досягати кращих результатів. Статистика, зібрана застосунком, дозволяє знати про результати роботи з лояльною аудиторією, включаючи реакцію на повідомлення, популярність послуг, кількість відвідувань та бронювань з різних країн та регіонів. Крім того, наявність функції картки лояльності забезпечує, що гість не видалить додаток.

Спрощення процесів у маркетинговій стратегії готелю можна досягти шляхом заміни старих методів просування на нові. Інтернет можна використовувати для залучення нових гостей та спілкування з ними, а мобільний застосунок може бути корисним для проживаючих і постійних гостей.

Інвестування в майбутнє полягає у вивченні потреб готельєрів та гостей та розробці нових функцій і можливостей мобільного додатка.

Світові лідери ринку гостинності мають цілі відділи, що займаються розробкою та управлінням додатками, які стають все більш корисними для гостей. Мобільний застосунок вже зараз є великою конкурентною перевагою готелю, а в найближчому майбутньому він може стати обов'язковим сервісом, як онлайн-бронювання або безкоштовний WI-FI. Тренд Інтернету речей та поширення мобільних та переносних пристроїв відіграють важливу роль у розвитку мобільного застосунку та поновленні інструментів маркетингу та реклами.

ВИСНОВКИ

Впровадження інновацій є основним чинником, який забезпечує конкурентоспроможність, динамічний розвиток та підвищення результативності готельного бізнесу в Україні. Згідно з науковою літературою, конкурентна перевага готельних закладів залежить від нововведень в області інформаційних технологій. Тому, враховуючи досвід і перспективи дослідників у цій галузі, ІТ-технології є пріоритетним напрямом інноваційної діяльності у сфері гостинності. Впровадження ІТ-технологій в готельних підприємствах є ефективним і економічно доцільним, оскільки це допомагає отримувати додатковий дохід, знижувати витрати, поліпшувати процес обслуговування, забезпечувати конкурентні переваги на ринку, підвищувати ефективність окремих підрозділів та готелю в цілому.

На основі проведених досліджень готельної індустрії України та аналізу діяльності готельно-ресторанного комплексу «Екватор», можна зробити наступні висновки:

1. Сучасні інформаційні технології є надзвичайно важливим інструментом для підвищення ефективності та якості обслуговування в готельному бізнесі. Ці технології можуть бути використані для забезпечення зручного бронювання номерів, підвищення якості комунікації з клієнтами, а також для автоматизації управлінських процесів.

2. Інформаційне забезпечення в готельній індустрії потребує особливої уваги, оскільки залежність готелю від інформаційних технологій значно зростає. Зокрема, важливо забезпечити безпеку даних клієнтів та готелю в цілому, а також забезпечити надійність інформаційних систем.

3. Економічна складова готельно-ресторанного комплексу «Екватор» є важливою складовою його успішної діяльності. Необхідно забезпечити оптимальний баланс між витратами та прибутками, а також ефективно управляти ресурсами готелю.

4. Внутрішнє та зовнішнє середовище готельно-ресторанного

комплексу «Екватор» впливає на його діяльність. Необхідно враховувати вплив факторів зовнішнього середовища, таких як конкуренція на ринку та зміни в законодавстві, а також внутрішніх факторів, таких як організаційна культура та комунікація між співробітниками.

5. Процес організації та технології обслуговування у готельно-ресторанному комплексі є дуже важливим елементом успішної діяльності підприємства. Його впровадження дозволяє забезпечити якісне та оперативне обслуговування гостей та знизити витрати на управління підприємством.

6. Пандемія COVID-19 значно вплинула на діяльність готельно-ресторанного комплексу «Екватор», зменшивши кількість клієнтів і призводячи до необхідності впровадження нових заходів безпеки. Готельно-ресторанний комплекс вживав заходів щодо забезпечення безпеки клієнтів і персоналу, таких як дотримання соціальної дистанції, засобів індивідуального захисту, регулярної дезінфекції приміщень і т.д. Готельно-ресторанний комплекс також змінив свої послуги та пропозиції, відкривши доставку їжі.

7. При розгляді інформаційних технологій на підприємстві варто звернути увагу на проблеми, що виникають у роботі веб-сайту готелю, та сприяти їх вирішенню з метою поліпшення зручності користування та залучення більшої кількості потенційних клієнтів.

Інтеграція сучасних комп'ютерних технологій у діяльність готельного підприємства може вимагати значних витрат на розробку, впровадження та обслуговування, але вона може призвести до наступних позитивних результатів:

- можливо зекономити на витратах за рахунок наприклад, фонду заробітної плати, послуг на комунальні платежі, вартості ПО, витрат пов'язані із поштою та оформленням документів;

- зменшення ризиків щодо витрат на майбутнє, зниження вимог до обробки даних, а також вартості обслуговування і унеможливлення зростання кількості персоналу на майбутнє;

– допускаються негрошові вигоди від покращення якості інформації, підвищення продуктивності, покращення і пришвидшення обслуговування, тверді рішення, якісніший контроль, уникання прострочених платежів та повне використання ліцензійного програмного забезпечення.

Умови постійних економічних революцій змушують підприємства готельного господарства зосередитися на інноваціях як на головному факторі, який сприяє динамічному розвитку та підвищенню якості корисної дії. Міжнародний досвід успішної діяльності готельних підприємств свідчить про те, що для виживання в умовах глобальної конкуренції необхідно активно використовувати сучасні науково-технічні досягнення та бути готовим до інновацій та нововведень на основі інноваційного підходу.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Шаповалова О.М. Аналіз інноваційної діяльності у сфері послуг на прикладі готельного господарства [Текст] / О.М. Шаповалова, С.С. Козьякова // Інвестиції: практика та досвід. — 2013. — № 17. — С. 70—74.
2. Шикіна О.В. Теоретичні основи діяльності концептуальних готелів та їх класифікація [Текст] / О.В. Шикіна, Г.І. Фадєєва // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. — 2017. — Вип. 6 (11). — С. 212—219.
3. Коваленко Н.О. Інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності в Україні [Текст] / Н.О. Коваленко // Європейські перспективи. — 2015. — № 7. — С. 174—179.
4. About WTTC [Електронний ресурс] / World Travel & Tourism Council: [сайт]. — Режим доступу: <http://www.wttc.org/research/economicimpactresearch/countryreports/>
5. Статистичний щорічник України за 2018 рік [Електронний ресурс] / Державна служба статистики: [сайт]. — Режим доступу: https://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat_u/publ1_u.htm
6. Ковальчук Т.Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства [Текст] / Т.Г. Ковальчук // Науковий вісник Ужгородського національного університету: серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. — 2019. — Вип. 23, Ч. 1. — С. 126—130.
7. Федосова К.С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі [Текст]: монографія / К.С. Федосова, Л.М. Тележенко. — Одеса: ТЕС, 2010. — 264 с.
8. Buhalis D. (2003), "eTourism: information technology for strategic tourism management", Pearson, London, UK. pp. 15—16.
9. Останкова Е.С. Организация и управление деятельностью предприятия в режиме реального времени [Електронний ресурс] / Business process fusion: [сайт]. — Режим доступа: <http://www.klubok.net/article1487.html>

10. Restaurant Technology in 2017 [Електронний ресурс] / Toast: [сайт].
— Режим доступу: <https://pos.toasttab.com/resources/restauranttechnologyindustryreport>
11. Restaurant Industry Factbook 2019 [Електронний ресурс] / National Restaurant Association: [сайт]. — Режим доступу: https://restaurant.org/Downloads/PDFs/Research/SOI/restaurant_industry_fact_sheet_2019.pdf
12. Рябенка М.О. Застосування новітніх інформаційних систем управління готелем [Електронний ресурс] / М.О. Рябенка, В.В. Троян, Т.М. Молодовець // Матеріали конференції "Перспективные вопросы мировой науки": 17—25 грудня 2014 р. — Софія, Болгарія: "Бял ГРАДБГ" ООД, 2014. — Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/ryabenska.htm
13. Гордієнко Т.В. Використання інформаційних систем в готельному господарстві Харківського регіону / Т.В. Гордієнко // Менеджмент міського та регіонального розвитку: матеріали Міжнар. наук.практ. конф., Харків, 28—29 березня. — Х.: ХНАМГ, 2013. — С. 189—190.
14. Халілова-Чуваєва Ю.А. Сучасні тенденції розвитку ІТ-технологій у сфері готельного господарства [Текст] / Ю.А. Халілова-Чуваєва, Н.С. Сорокіна // Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції "Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання": 21—22 березня 2019 р. — Черкаси: ЧДТУ, 2019. — Т. 1. — 195 с.
15. Chatbots for hotels: How can you best use them today? [Електронний ресурс] / Media Concepts: [сайт]. — Режим доступу: https://www.mediaconcepts.com/resources/chatbots_for_hotels.html
16. Ресторан майбутнього: українець Дмитро Костик створює глобальну мережу закладів з інтерактивними столами [Електронний ресурс] / Інтернетбізнес в Україні
17. Коренець Ю.М. Питання продовольчого забезпечення людини в польових умовах [Текст] / Ю.М. Коренець, Ю.В. Єріс, Ю.В. Зайченко

//Обладнання та технології харчових виробництв. — 2017. — Вип. 35. — С. 56—62.

18. Строков Є.М. Сучасні інформаційні системи в готельному бізнесі / Є.М. Строков, Д.О. Кодочигов, О.М. Гуцан // Дослідження та оптимізація економічних процесів «Оптимум–2017»: тр. 13-ї Міжнар. наук.-практ. конф., 6-8 грудня 2017 р. – Харків : НТУ «ХПІ», 2017. – С. 152-156;

19. Федосова К.С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі [Текст] : монографія / Федосова Катерина Сергіївна, Тележенко Любов Миколаївна ; Одес. нац. акад. харч. технологій. - Одеса : ТЕС, 2010. – 264 с.;

20. Мельниченко С. Інформаційні технології в управлінні суб'єктами туристичної діяльності // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2010. – №. 2. – С. 131-143;

21. Артеменко О.І. Інформаційні технології в галузі туризму. Аналіз застосувань та результатів досліджень / О.І. Артеменко, В.В. Пасічник, В.В. Сгорова // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». – Сер.: Комп'ютерні системи та мережі. – Львів : Вид-во НУ «Львівська політехніка». – 2015. – № 823. – С. 123-129;

22. Ільєнко Ю. І., Шершньова Г. В. Інноваційно-інформаційні аспекти розвитку підприємств туристичної галузі // Інноваційна економіка. – 2013. – №. 6. – С. 81-85.

23. Restaurant Technology in 2017, Toast. 2017. 40 с.

24. Restaurant Industry Factbook. National Restaurant Association, 2019.
URL:

https://restaurant.org/Downloads/PDFs/Research/SOI/restaurant_industry_fact_sheet_2019.pdf

25. Ресторан майбутнього: українець Дмитро Костик створює глобальну мережу закладів з інтерактивними столами URL: <https://ain.ua/2015/03/19/restoran-budushhego-ukrainec-dmitrij-kostik-sozdaet-globalnuyu-set-zavedenij-sinteraktivnymi-stolami>.

26. Гуляєв В. Г. Нові інформаційні технології в туризмі. – М., 1999. – 144 с.
27. Сайти по туризму: [Електрон. ресурс]. – Режим доступа: www.travel.kiev.ua, www.tours.kiev.ua, www.i-tour.com.ua, www.travel-tour.com.ua, www.worldtourizm.com
28. Мачуга Р.І. Віртуалізація і хмарні технології в обліку: далеке майбутнє чи реальне сьогодні? Ефективна економіка. 2013. №5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>.
29. Сайт «Iforma» – електронна звітність он-лайн. URL: <http://www.iforma.com.ua/ua>.
30. Сайт «Електронний кабінет платника податків». URL: <https://cabinet.sfs.gov.ua/login>.
31. Сайт «iFin» . Облік без знань бухгалтерії, автоматичне створення звітів. URL: <https://www.ifin.ua>
32. Сайт «Taxer» . URL: <https://taxer.ua/uk>.
33. Сайт «Приват24 для бізнесу». URL: <https://privatbank.ua/business/internetbank-privat24-dlya-juridicheskikh-lic>.
34. SoftServe. Автоматизація польового персоналу. Softserve Business Systems. URL: <https://www.softservebs.com/uk/solutions-2/efektivnij-protses-prodazh/>
35. Система автоматизації мобільної торгівлі Saleswork від компанії SoftServe Business Systems і її переваги. Стрічка новин Чернігова. URL: <http://topnews.cn.ua/other/2018/05/21/100112.html>
36. Кізим В.П. Адаптивні можливості самоорганізації готелю як системи. Вісник Львів. 2010. № 43. С. 295–302.
37. Лутай А.П. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі. Торгівля і ринок України. 2013. № 30. С. 143–148.
38. Писаревська Т.А. Інформаційні системи в управлінні трудовими ресурсами : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. Київ : Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана, 1999. 164 с

39. Федосова Е.С. Сучасні системи автоматизації управління в готельно-ресторанному бізнесі України. Економіка харчової промисловості. 2010. № 2. С. 41–50.
40. Кучер Д.Б., Замятіна Н.В. Автоматизовані системи управління як інструмент підвищення ефективності функціонування вітчизняних підприємств готельного господарства. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2012. Вип. 3. С. 194–198.
41. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів/ Людмила Агафонова, Ольга Агафонова,; Київський ун-т туризму, економіки і права. — К.: Знання України, 2002. — 351 с.
42. Виноградська А. Технологія комерційного підприємництва: Навчальний посібник/ Алла Виноградська,; М-во освіти і науки України, Київ. економ. ін-т менеджм. (екомен). — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 778 с.
43. Виноградська А. Стратегія готельного бізнесу в Україні // Діловий вісник. — 1999. — № 11. — С. 24-25
44. Карсекін В. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні // Економіка України. — 1997. — № 9. — С. 41-47
45. Кияниця А. Стратегія і тактика управління підприємствами готельного господарства та туризму в Україні // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. — 1999. — № 3. — С. 149-159.
46. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – К,: ЦУЛ, 2004. – 272 с.
47. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник для студ. вузів/ Лідія Нечаюк, Наталія Телеш,; Центр навчальної літ., М-во освіти і науки України, Київський нац. ун-т культури і мистецтв. — К.: Центр навчальної літератури, 2003. — 346 с.

48. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах: Збірник наукових праць/ Київський нац. торговельно-економічний ун-т; Ред. кол.: М.І. Пересічний, Н.Я. Орлова, Т.І. Ткаченко. — К., 2002. — 168 с
49. Роглев Х. Основи готельного менеджменту: Навчальний посібник / Христо Роглев,; Київський ун-т туризму, економіки і права. — К.: Кондор, 2005. — 405 с.
50. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник для студ. вузів/ КІЕП; Ред. В.К.Федорченко. — К.: Вища школа, 2001. — 236 с.
51. Управління сучасним готельним комплексом: Навчальний посібник / Георгій Мунін, Андрій Змійов, Георгій Зінов'єв та ін.; За ред. С. І. Дорогунцова; НАНУ, Рада по вивченню продуктивних сил України, Укр. гуманіт. ін-т. — К.: Ліра-К, 2005. — 514 с.
52. Управління інформаційною базою управління готелем // Король С. Я. Економіка і підприємництво: стан та перспективи. — К., 2003. — С.220–224.
53. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарств: навч. посібник. 2-ге вид. К.: Центр учбової літератури, 2012. – 242 с.
54. Гаврилов В.П. Інформаційні системи та технології в туризмі: навч. посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с.
55. Інформаційні системи в сучасному бізнесі: навч. посібник / В.С. Пономаренко, І.О. Золотарьова, Р.К. Бутова та ін. Х.: ХНЕУ, 2011. – 484 с.
56. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: опорний конспект лекцій / авт.: С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. К.: КТНЕУ, 2010. – 30 с.
57. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навч. посіб. – Київ: Центр навчальної літератури, 2019. – 472 с.
58. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник / За заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2008. – 408 с.

59. Плескач В.Г., Рогушина О.В., Кустова Н.П. Інформаційні технології та системи: підруч. для студ. екон. спец. вищ. навч. закл. К.: Книга, 2014. – 520 с.
60. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельноресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
61. Федосова К.С., Тележенко Л.М. Сучасні інформаційні технології у готельному та ресторанному бізнесі. О.: ТЕС, 2016. – 264 с.
62. Шаховська Н.Б., Литвин В.В. Проектування інформаційних систем: навчальний посібник / Н.Б. Шаховська, В.В. Литвин. – Львів: «Магнолія-2006», 2011. – 360 с.
63. Гужва В.М. Інформаційні системи і технології на підприємствах: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2013. – 400 с.
64. Дубчак Л.В. Інформаційні системи та технології на підприємствах. Ірпінь: Нац. акад. ДПС України, 2015. – 84 с.
65. Мінаєв Ю.М., Бочарников В.П., Філімонова О.Ю. Інформаційні системи в менеджменті: навч. посіб. К.: Європ. ун-т, 2003. – 191 с.
66. Пілюшенко В.Л., Словенко Е.І., Полякова Л.П. Інформаційні технології у маркетингу та рекламі. Донецьк: ДонДУУ, 2013. – 204 с.
67. Кузьмін О.Є. Формування і використання інформаційної системи управління економічним розвитком підприємства: монографія. Вид-во нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2016. – 386 с.
68. Офіційний сайт готельно-ресторанного комплексу «Екватор». Режим доступу: <https://www.ekvator-hotel.com.ua>
69. Л. В. Транченко, Н. В. Терещук Автоматизація бизнес-процесів як механізм підвищення ефективності діяльності готельного підприємства. 2021 15-16 с.
- Постанова Головного державного санітарного лікаря України 21.05.2020 № 22 <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0022488-20#Text>

