


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТЕ МЕНЕДЖМЕНТУ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА
ТУРИЗМУ

Кафедра менеджменту

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
СТУПЕНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ «МАГІСТР»

на тему: **«СУЧАСНІ ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В
ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ»**

Виконав: студент 2 курсу, групи 61
спеціальності 073 «Менеджмент»
Мурсалімова Ю.Р. 

Керівник к.т.н., доцент, Тітомир Л.А. 

Одеса 2023 рік

МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТЕ МЕНЕДЖМЕНТУ, ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ТА
ТУРИЗМУ

Кафедра менеджменту

Освітній рівень другий (магістерський) рівень

Спеціальність 073 «Менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри менеджменту

(назва кафедри)

к.т.н., доцент Тітомир Л.А.

(науковий ступінь, учене звання. ПІБ)

“11” січня 2023 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТА

Мурсалімової Юлії Радіківни

1. Тема роботи «Сучасні інноваційні технології в готельному бізнесі»

керівник роботи Тітомир Людмила Анатоліївна, доцент, к.т.н.

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

затверджені наказом вищого навчального закладу від “11” січня 2023р. №13а



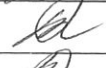



2. Строки подання студентом проекту (роботи) 09 червня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи аналіз тенденцій впровадження інноваційних технологій в готельному бізнесі України

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Аналіз сучасних тенденцій впровадження інноваційних технологій в готелі різних категорій

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) 6 таблиць, 10 рисунків

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1 розділ	к.т.н., доцент Тітомир Л.А.	19.10.2022 	09.01.2023 
2 розділ	к.т.н., доцент Тітомир Л.А.	12.01.2023 	09.03.2023 
3 розділ	к.т.н., доцент Тітомир Л.А.	13.03.2023 	10.05.2023 

7. Дата видачі завдання «18» жовтня 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Оформлення завдання на кваліфікаційну роботу	18.10.2022	виконано
2	Розробка плану кваліфікаційної роботи	21.10.2022	виконано
3	Вивчення літератури та джерел до кваліфікаційної роботи	11.11.2022	виконано
4	Робота над першим розділом	09.01.2023	виконано
5	Робота над другим розділом	09.03.2023	виконано
6	Робота над третім розділом	10.05.2023	виконано
7	Оформлення роботи	24.05.2023	виконано
8	Попередній захист	09.06.2023	виконано
9	Доробка зауважень	11.06.2023	виконано
10	Підготовка роботи до захисту	16.06.2023	виконано
11	Захист кваліфікаційної роботи	23.06.2023	виконано

Студентка


(підпис)

Мурсалімова Ю.Р.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи


(підпис)

Тітомир Л.А.

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

кваліфікаційної роботи на тему

«Сучасні інноваційні технології в готельному бізнесі»

Наразі сучасний готельний бізнес є однією з найбільш динамічно розвиваючихся галузей глобальної економіки. Для підтримання її і надалі найбільшою сферою потрібно підтримувати її актуальність для споживачів. В умовах сучасного середовища найбільш ефективним для виконання цього завдання буде саме введення сучасних інновацій у готельний бізнес. Саме тому ця тема є дуже актуальною для нашого часу.

За результатами роботи було розкрито теоретичні основи сучасних інноваційних технологій, які технології на зараз є найбільш потенційними та проаналізована діяльність готельного бізнесу «Radisson Hotel City Centre Odesa», після чого запропоноване рішення завдяки котрому цей готель і надалі зможе підтримувати конкурентні переваги на ринку. Отриманні дані можуть бути використанні саме цим готелем у своєму просуванні.

Кваліфікаційна робота містить 86 сторінок, 6 таблиць, 8 рисунків, список літератури з 60 найменувань.

Ключові слова: готельний бізнес, інноваційні технології, інформаційні технології, автоматична система управління, аналіз.

Рік написання кваліфікаційної роботи – 2023

Рік захисту кваліфікаційної роботи – 2023

ABSTRACTS

of the qualification work on the topic

"Modern innovative technologies in the hotel business"

Today, the modern hotel business is one of the most dynamically developing sectors of the global economy. In order to keep it as the largest industry in the future, it is necessary to maintain its relevance to consumers. In today's environment, the most effective way to accomplish this task will be to introduce modern innovations in the hotel business. That is why this topic is very relevant for our time.

According to the results of the work, the theoretical foundations of modern innovative technologies were revealed, which technologies are currently the most potential, and the activities of the hotel business "Radisson Hotel City Center Odesa" were analyzed, after which a solution was proposed that would allow this hotel to continue to maintain competitive advantages in the market. The data obtained can be used by this hotel in its promotion.

The qualification work contains 86 pages, 6 tables, 8 figures, a list of references of 60 titles.

Keywords: hotel business, innovative technologies, information technologies, automatic control system, analysis.

Year of writing the qualification work - 2023

Year of defense of the qualification work - 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУТНОСТІ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСА УКРАЇНИ.....	12
1.1. Сутність інформаційних технологій та інновацій	12
1.2. Сучасні технології в індустрії готельного бізнеса України.....	17
1.3. Інформаційний центр у готельному бізнесі.....	22
Висновки до розділу 1	25
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ.....	26
2.1. Дослідження інноваційних технологій в готельному бізнесі в Україні.....	26
2.2. Сучасні технології в індустрії готельного бізнеса України.....	35
2.3. Сучасні інформаційні технології в управлінні підприємством готельно-ресторанного бізнесу "Radisson Hotel City Centre Odesa".....	51
Висновки до розділу 2.....	59
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ НА ПРИКЛАДІ "RADISSON HOTEL CITY CENTRE ODESA"	61
3.1. Вдосконалення інноваційних технологій в готельному бізнесі "Radisson Hotel City Centre Odesa"	61
3.2. Впровадження нової інноваційної технології в готельний бізнес "Radisson Hotel City Centre Odesa".....	67
3.3. Переваги впровадження в діяльність готельного бізнесу "Radisson Hotel City Centre Odesa" систем EasyMS.....	73
Висновки до розділу 3.....	77
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	82

ВСТУП

Сучасний готельний бізнес є однією з найбільш динамічно розвиваючихся галузей глобальної економіки. Зростання туристичного потоку, розвиток міжнародних комунікацій та зміни у споживацькому підході суттєво впливають на вимоги, які ставляться до готельних послуг. В цьому контексті інноваційні технології стають невід'ємною складовою успішного функціонування готелів.

Актуальність обраної теми вкрай важлива в сучасному контексті готельної індустрії. Нижче наведено кілька ключових аргументів, що підкреслюють актуальність даної теми:

- **Зміна споживацьких звичок:** Сучасні туристи мають зростаючі очікування щодо високої якості обслуговування, персоналізації та швидкості. Інноваційні технології дозволяють готелям задовольняти ці потреби, забезпечуючи унікальний досвід для кожного гостя.
- **Конкурентний тиск:** Готельна індустрія є дуже конкурентною, і готелі постійно шукають способи виділитися серед інших. Впровадження інноваційних технологій дозволяє готелям покращити ефективність операцій, знизити витрати та підвищити конкурентоспроможність.
- **Покращення якості обслуговування:** Інноваційні технології, такі як автоматизовані системи управління готелем, мобільні додатки для гостей, штучний інтелект, допомагають готелям підвищити ефективність обслуговування, запропонувати персоналізовані послуги та забезпечити високу якість взаємодії з гостями.
- **Інновації та сталість:** Впровадження інноваційних технологій допомагає готелям зменшити екологічний вплив та стати більш сталими. Наприклад, застосування енергоефективних систем управління, використання "розумних" сенсорів для енергозбереження та управління водними ресурсами.

- **Забезпечення безпеки:** В сучасному світі безпека є однією з найважливіших проблем. Інноваційні технології, такі як системи відеоспостереження, біометричні системи доступу та автоматизовані системи безпеки, допомагають готелям створювати безпечне середовище для своїх гостей та персоналу.

Загалом, інноваційні технології є ключовими факторами у розвитку готельного бізнесу, що допомагають готелям відповідати зростаючим потребам туристів, покращувати якість обслуговування та підвищувати конкурентоспроможність. Тому вивчення та розуміння цих технологій є надзвичайно актуальним і важливим для успішного функціонування готелів у сучасному глобальному готельному ринку.

Основною метою цього дослідження є вивчення та аналіз сучасних інноваційних технологій, що застосовуються в готельному бізнесі, з метою оцінки їх впливу на якість обслуговування та конкурентоспроможність готелів.

Для досягнення поставленої мети, дослідження передбачає виконання наступних завдань:

- Дослідити основні тренди та виклики, з якими стикаються готелі у сучасному світі. Це включає аналіз змін у споживацькому підході, зростання туристичного потоку, вплив технологій та інші фактори, що впливають на готельну індустрію.
- Оглянути поняття інновацій та їх значення для готельного бізнесу. Розібратися в термінології та концепціях, пов'язаних з інноваціями, а також з'ясувати, які переваги можуть отримати готелі внаслідок впровадження інноваційних технологій.
- Проаналізувати сучасні інноваційні технології, що застосовуються в готельному секторі. Дослідити такі області, як автоматизовані системи управління готелем, мобільні додатки для гостей, штучний інтелект, розумні пристрої та інші нові технології, що використовуються для поліпшення готельного досвіду.

- Вивчити вплив цих технологій на якість обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Дослідити, як інноваційні технології допомагають покращити ефективність обслуговування, забезпечують персоналізацію послуг та підвищують задоволення гостей.
- Проаналізувати конкурентоспроможність готелів з використанням інноваційних технологій. Дослідити, як впровадження інноваційних технологій впливає на конкурентоспроможність готелів, їх здатність привертати та утримувати клієнтів.
- Запропонувати рекомендації щодо ефективного впровадження інноваційних технологій у готельний бізнес. Розробити практичні рекомендації та стратегії для готелів, які бажають успішно впроваджувати інноваційні технології для поліпшення своєї діяльності.

Виконання цих завдань дозволить отримати глибоке розуміння інноваційних технологій у готельному бізнесі, їх впливу на якість обслуговування та конкурентоспроможність готелів, а також розробити практичні рекомендації для готелів щодо їх ефективного впровадження.

Об'єктом дослідження є готельний бізнес, що включає в себе різні види готелів, гостьові будинки, мотелі, курорти та інші заклади, що надають послуги проживання та обслуговування гостей.

Предметом дослідження є сучасні інноваційні технології, які використовуються в готельному бізнесі. Це включає різноманітні технологічні рішення, які сприяють автоматизації процесів управління готелем, поліпшенню якості обслуговування, забезпеченню зручностей для гостей, впровадженню штучного інтелекту та аналітики даних для прийняття рішень, використанню мобільних додатків та електронних систем бронювання, а також інші інноваційні рішення, що застосовуються в готельній галузі.

У роботі будуть використані різноманітні джерела інформації, зокрема наукові статті, книги, журнальні та інтернет-джерела, що дозволить отримати комплексне уявлення про сучасні інноваційні технології в готельному бізнесі.

Очікується, що результати цієї дипломної роботи сприятимуть розумінню важливості інноваційних технологій для готельного бізнесу та нададуть підґрунтя для ефективного впровадження таких технологій готелями з метою покращення їх конкурентоспроможності та задоволення потреб клієнтів.

Наукова новизна дослідження пропонує оновлені інформації про сучасні інноваційні технології, які використовуються в готельній галузі. Враховуючи швидкі технологічні зміни, робота пропонує актуальні дані та тренди, що сприяють розумінню сучасного стану індустрії. Дослідження ретельно аналізує вплив інноваційних технологій на готельний бізнес. Це включає оцінку їхнього впливу на якість обслуговування, задоволення клієнтів та конкурентоспроможність готелів. Висвітлення цих аспектів сприяє поглибленому розумінню важливості використання інноваційних технологій у готельній сфері. Також воно пропонує практичні рекомендації для готелів щодо успішного впровадження інноваційних технологій. Ці рекомендації базуються на вивченні кращих практик та успішних стратегій, які можуть допомогти готелям досягти позитивних результатів у покращенні обслуговування та конкурентоспроможності.

В цілому, дослідження пропонує новий погляд на сучасні інноваційні технології в готельному бізнесі, враховуючи актуальні тренди та вплив на якість обслуговування та конкурентоспроможність готелів. Розроблені рекомендації дозволяють готелям ефективно впроваджувати інноваційні технології для поліпшення їх діяльності.

Практична значущість одержаних результатів дослідження полягає в наступних аспектах: результати надають готелям цінну інформацію щодо застосування сучасних інноваційних технологій для поліпшення якості обслуговування. Також впровадження інноваційних технологій може привести до покращення ефективності операцій, зниження витрат і підвищення рівня

задоволення клієнтів. Це робить готелі привабливішими для потенційних гостей і допомагає залучити більше клієнтів. Дослідження сприяє розвитку готельної галузі шляхом пропагування і впровадження інноваційних технологій. Висвітлення сучасних трендів та успішних практик допомагає готелям відстежувати та адаптуватися до змін в галузі, сприяючи розвитку індустрії в цілому. Впровадження інноваційних технологій може призвести до економічних вигод для готелів. Завдяки автоматизації процесів та зниженню витрат на ресурси, готелі можуть досягти ефективнішого управління фінансами і покращити свою прибутковість.

У першому розділі цієї дипломної роботи проведено аналітичний огляд наукових робіт, та розкривається актуальність та доцільності обраної теми, розглядаються існуючі рішення та розробки, а також розглядаються їх переваги та недоліки, подається оцінка існуючих систем, а також містяться обґрунтування необхідності удосконалення існуючих систем на основі аналізу сучасного стану проблеми та досвіду провідних фірм.

У другому розділі проводиться аналіз існуючої проблеми, який дає змогу отримати дані, які дають можливі варіанти розв'язання проблемних питань.

У третьому розділі показуються практичні питання з досліджуваної теми та показуються варіанти вирішення проблем, котрі були виявлені завдяки аналізу з другого розділу.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУТНОСТІ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСА УКРАЇНИ

1.1 Сутність інформаційних технологій та інновацій

У сучасному світі готельна галузь перетворилася на індустрію, що базується на промислових принципах, і стала ключовою галуззю економіки, яка забезпечує значні валютні надходження через розвиток туризму. Готельно-ресторанні послуги займають важливе місце в туристичній індустрії і мають прямий вплив на загальну якість туристичного обслуговування. Це само по собі свідчить про актуальність вивчення сучасних тенденцій і майбутніх прогнозів, аналізування минулих помилок та розробки нових стратегій управління та розширення готельних послуг [3].

У сучасних економічних умовах, коли конкуренція дуже жорстка і визначається ринковими умовами, успішний готельний комплекс не може ефективно розвиватися та конкурувати без сучасних автоматизованих інформаційних технологій. Інформаційні технології стали необхідним інструментом для підвищення ефективності управління, оптимізації бізнес-процесів та поліпшення якості обслуговування. Впровадження сучасних інформаційних систем дозволяє готелям ефективно керувати резерваціями, обліком клієнтів, фінансами, ресурсами та іншими аспектами готельного бізнесу.

Інновація - це впровадження нових ідей, концепцій, методів, продуктів або процесів, які принесуть значні покращення, зміни або переваги в певній галузі або суспільстві в цілому. Інновації можуть виявлятися як у формі нових продуктів або послуг, так і у формі нових способів управління, технологій, процесів виробництва чи організації бізнесу. Інновації сприяють прогресу, розвитку і покращенню як на мікро-, так і на макроекономічному рівнях [5]. Вони можуть створювати нові можливості, розвивати ринки, підвищувати ефективність, конкурентоспроможність та створювати значний соціальний та економічний вплив.

Відповідно до Закону України "Про інноваційну діяльність" від 04.07.2002 р. № 40-IV під інноваціями слід розуміти новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоспроможні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери [1].

Термін "інновація" спочатку отримав широке використання в американському менеджменті, але на сьогоднішній день активно використовується і в Україні. Загалом, будь-яке соціально-економічне нововведення, поки воно не отримало широкого поширення в сфері праці, виробництва та управління, можна вважати інновацією. Інновація охоплює впровадження нових ідей, методів, технологій або продуктів, які приносять позитивні зміни, покращення та переваги. Вона є ключовим фактором для розвитку і прогресу в різних галузях та суспільстві загалом.

Інновації можуть бути класифіковані за різними критеріями [18]. Основні види інновацій включають:

- Технологічні інновації: вони пов'язані з впровадженням нових технологій, винаходів або наукових відкриттів, що призводять до покращення продуктів, процесів виробництва або послуг. Приклади включають нові матеріали, енергоефективні технології, розробку нових пристроїв тощо.
- Продуктові інновації: це впровадження нових або значно вдосконалених продуктів або послуг на ринок. Вони можуть бути пов'язані з новими функціями, характеристиками, дизайном або вдосконаленням якості. Прикладами є нові моделі автомобілів, покращені мобільні пристрої, інноваційні медичні технології тощо.
- Процесні інновації: ці інновації стосуються вдосконалення процесів виробництва, постачання товарів або надання послуг. Мета полягає в збільшенні ефективності, зниженні витрат, скороченні часу

виконання завдань або поліпшенні якості. Наприклад, впровадження автоматизованих систем управління виробництвом, оптимізація логістичних процесів.

- Маркетингові інновації: це нові стратегії, підходи або методи ведення бізнесу, які спрямовані на покращення маркетингової діяльності та комунікації з клієнтами. Вони можуть включати в себе нові методи продажу, рекламу, позиціонування на ринку, стратегії ціноутворення або використання соціальних медіа.
- Організаційні інновації: вони спрямовані на зміни в організаційній структурі, культурі, управлінні та робочих процесах підприємства. Це може включати впровадження нових моделей управління, внутрішніх комунікаційних систем, стратегічне планування, політику управління персоналом тощо.

Кожен з цих видів інновацій має свої особливості та вплив на розвиток організацій та суспільства. Важливо підкреслити, що інновації можуть бути комбінованими, поєднуючи кілька видів для досягнення комплексних результатів.

Визначення інформаційних технологій полягає в такому - це застосування технології для вирішення бізнес-організаційних проблем у широкому масштабі. Незалежно від ролі, працівник відділу ІТ працює з іншими співробітниками, щоб розв'язати великі та малі проблеми технологій у компанії. ІТ відділ здатні автоматизувати та створювати процеси для багатьох щоденних завдань, щоб бізнес продовжував безперервно працювати. Ідеальний відділ ІТ також узгоджується з цілями бізнесу і прозорий у своїх процесах таким чином, щоб інші бізнеси змогли зрозуміти його роботу і забезпечити свій внесок.

Сутність інформаційних технологій полягає в застосуванні комп'ютерних систем, програмного забезпечення, мережевих технологій та інших засобів для зберігання, обробки, передачі і використання інформації з метою поліпшення процесів, оптимізації роботи та досягнення поставлених цілей [6, 18].

Інформаційні технології включають широкий спектр інструментів, які дозволяють збирати, обробляти, зберігати і передавати дані та інформацію. Вони можуть використовуватися у всіх сферах діяльності, включаючи готельний бізнес.

Основні складові інформаційних технологій в готельному бізнесі включають [39]:

- Комп'ютерні системи: використання комп'ютерів і серверів для зберігання та обробки великих обсягів інформації, виконання різних завдань і автоматизації процесів управління готелем.
- Програмне забезпечення: використання спеціалізованого програмного забезпечення, такого як системи управління готелем (Property Management System, PMS), системи бронювання, системи контролю доступу та інші, для забезпечення ефективного функціонування готелю.
- Мережеві технології: використання локальних мереж (LAN), бездротового доступу до Інтернету (Wi-Fi), віртуальних приватних мереж (VPN) та інших мережевих технологій для забезпечення зв'язку та обміну даними між різними підрозділами готелю та зовнішніми системами.
- Мобільні технології: використання мобільних пристроїв, таких як смартфони та планшети, та відповідного програмного забезпечення для спрощення комунікації з гостями, забезпечення електронного розкладу, електронного ключа доступу та інших послуг.
- Аналітика даних: використання методів та інструментів аналітики даних для збору, аналізу та використання інформації з метою прийняття рішень, виявлення тенденцій та покращення ефективності готельного бізнесу.

Використання інноваційних технологій у сфері управління готельного бізнесу має дві основні цілі: зниження цін у всій сфері послуг завдяки

підвищенню продуктивності роботи саме працівників та підвищення рівня знань цих самих працівників.

По-перше, інформатизація допомагає знизити вартість готельних послуг шляхом автоматизації рутинних процесів, оптимізації використання ресурсів та забезпечення ефективного управління готелем. Застосування комп'ютерних систем, програмного забезпечення та мережевих технологій дозволяє ефективніше планувати та контролювати фінансові операції, бронювання, облік матеріальних активів та інші аспекти готельної діяльності. Це дозволяє знизити витрати на робочу силу, оптимізувати використання ресурсів і матеріалів, а також прискорити обробку інформації, що впливає на загальну вартість готельних послуг.

По-друге, інформатизація сприяє підвищенню кваліфікації та професійних знань фахівців у готельному бізнесі. Впровадження сучасних інформаційних технологій вимагає спеціалізованих знань та навичок, що стимулює персонал готелю навчатися і вдосконалювати свої професійні навички. Наприклад, персонал повинен оволодіти навичками роботи зі спеціалізованим програмним забезпеченням, знати принципи електронного бронювання та керування гостьовою базою даних. Це розширює їх можливості в управлінні та підвищує їхню конкурентоспроможність на ринку праці.

Таким чином, інформатизація в готельному бізнесі сприяє не лише підвищенню продуктивності та зниженню вартості послуг, але й стимулює розвиток професійних знань та навичок персоналу, що сприяє підвищенню якості обслуговування та конкурентоспроможності готелю.

Стратегічна мета використання інформаційних технологій в готельному комплексі полягає в полегшенні управління готелем, адаптації до змін на ринку та створенні та збереженні конкурентних переваг [6, 14]. Для досягнення цієї мети необхідно побудувати інформаційно-технологічні системи, що володіють такими атрибутами:

- Максимальна доступність: забезпечення доступу до ІТ-ресурсів будь-якій людині в будь-який час і з будь-якого місця.

- Розподілена доступність: забезпечення можливості одночасного доступу багатьох користувачів до одного інформаційного об'єкта.
- Гнучкість прикладних програм: здатність легко переходити до мережевої архітектури, що приносить значні зміни в організацію та функціонування.

Ці атрибути допомагають досягти мети покращення управління готелем, адаптації до змін та збереження конкурентних переваг у готельній індустрії.

1.2 Сучасні технології в індустрії готельного бізнесу України

ІТ-технології у готельному управлінні виникли в світовій готельній індустрії близько 25 років тому і пройшли значний шлях розвитку [41, 36]. Однак на українському ринку впровадження ІТ-рішень у готельний сектор почалося відносно недавно.

Насамперед, варто зазначити, що деякі зі "нових" можливостей у сфері управління, вже давно використовуються в розвинених країнах. Наприклад, системи підтримки прийняття рішень активно застосовуються протягом багатьох десятиліть. Однак, наразі вони ще не мають широкого поширення в нашій країні.

Широке впровадження інформаційних комп'ютерних технологій управління та сучасних систем бронювання є одним з ключових напрямів розвитку готельного бізнесу в Україні. Цей напрямок базується на вивченні та застосуванні досвіду розвинених країн у галузі готельної індустрії.

В Україні в готельній індустрії системи інформаційних технологій мають комплексний характер і включають в себе різноманітні компоненти - ці компоненти включають комп'ютерну систему бронювання, систему проведення телеконференцій, відеосистеми, інформаційні системи управління, електронні інформаційні системи авіаліній, системи електронної пересилки грошей, телефонні мережі, глобальні комп'ютерні системи резервування, системи

мультимедіа та смарт-картки. Ці системи працюють взаємодіючі між собою, що дозволяє забезпечити ефективне управління готельними процесами та покращити задоволення потреб гостей.

Сучасні технології в індустрії готельного бізнесу України набувають все більшого значення і впливають на різні аспекти готельної сфери. Ось декілька прикладів таких технологій [42]:

- **Онлайн-бронювання:** платформи онлайн-бронювання, такі як Booking.com, Airbnb та інші, надають зручний спосіб для гостей забронювати готельний номер або приватне помешкання в Україні. Ці технології дозволяють готелям залучати більше клієнтів і підвищувати свою видимість в онлайн-середовищі. Це значно розширює аудиторію потенційних гостей і підвищує видимість готелю на міжнародному рівні.
- **Мобільні додатки:** багато готелів в Україні розробляють власні мобільні додатки, які дозволяють гостям зручно здійснювати бронювання, зв'язок з готелем, замовлення послуг та розклад подій. Додатки також можуть надавати інформацію про місцеві визначні місця, ресторани та розваги, що полегшує перебування гостей в Україні. Це покращує комунікацію з гостями і забезпечує їм персоналізований досвід перебування в готелі.
- **Використання соціальних медіа:** готелі в Україні активно використовують соціальні медіа для просування свого бренду та взаємодії зі своїми клієнтами. Вони створюють сторінки в соціальних мережах, публікують фотографії та відео про готель, оголошують акції та спеціальні пропозиції. Це допомагає готелям збудувати взаємодію зі своїми клієнтами та привернути нових гостей.
- **Використання хмарних технологій:** готелі в Україні впроваджують хмарні обчислення для зберігання та обробки даних, автоматизації

бізнес-процесів, покращення безпеки та забезпечення доступу до даних з будь-якого пристрою. Це дозволяє готелям ефективно управляти операціями, знижувати витрати та полегшує роботу співробітників.

- Використання інтерактивних технологій: деякі готелі в Україні використовують інтерактивні технології, такі як екрани сенсорних панелей, віртуальна реальність та доповнена реальність, для покращення взаємодії з гостями. Наприклад, це може бути використання віртуальних екскурсій по готелю чи місцевих визначних об'єктах, або можливість налаштування режиму освітлення та комфорту в номері за допомогою сенсорних панелей.

Ці технології допомагають готелям в Україні поліпшити клієнтський сервіс, залучити більше клієнтів і підвищити конкурентоспроможність в галузі готельного бізнесу.

Готельна індустрія в Україні є важливим сегментом економіки, що привертає туристів з усього світу. Сучасні технології в готельному бізнесі відіграють ключову роль у покращенні якості обслуговування та ефективності операцій.

Системи управління (Property Management Systems, PMS) є невід'ємною частиною сучасних готелів в Україні. Вони дозволяють готелям ефективно керувати резерваціями, реєстрацією гостей, обліком фінансів та іншими аспектами пов'язаними з гостями. Завдяки PMS готелі можуть автоматизувати багато рутинних процесів, зберігати дані про гостей та забезпечувати персоналу доступ до необхідної інформації в режимі реального часу. Це покращує ефективність роботи готелю та дозволяє зосередитися на наданні високоякісних послуг гостям.

Онлайн-бронювання стало необхідною складовою готельного бізнесу в Україні. Гості можуть зручно здійснювати бронювання готелевих номерів через веб-сайти готелів, онлайн-майданчики та мобільні додатки. Окрім того, готелі використовують електронні дистрибуційні канали для розповсюдження свого

інвентарю та привертання нових клієнтів [43]. Це значно полегшує процес бронювання та збільшує кількість гостей, які зупиняються в готелях України.

З поширенням смартфонів і планшетів мобільні технології стали невід'ємною частиною готельного бізнесу в Україні [40]. Готелі розробляють власні мобільні додатки, які дозволяють гостям здійснювати бронювання, перевіряти статус бронювання, виконувати реєстрацію гостя, замовляти додаткові послуги та взаємодіяти з готелем. Мобільні технології полегшують комунікацію між готелями та гостями, покращують персоналізацію обслуговування та забезпечують зручний досвід перебування в готелі.

Деякі готелі в Україні впроваджують електронні ключі, що замінюють традиційні фізичні ключі до номерів. Електронні ключі, зазвичай виглядають у формі карт або мобільних додатків, дозволяють гостям відкривати двері до своїх номерів. Це забезпечує більшу безпеку та зручність для гостей, а також полегшує управління доступом та контроль за безпекою в готелях. [18, 38]

Сучасні готельні технології в Україні відіграють важливу роль у покращенні якості обслуговування, підвищенні ефективності операцій та забезпеченні зручності для гостей. Впровадження систем управління гостьовими, онлайн-бронювання, мобільних технологій та електронних ключів дозволяє готелям привертати більше клієнтів, поліпшувати комунікацію з гостями та забезпечувати персоналізоване обслуговування. Для готелів в Україні важливо постійно оновлювати свої технологічні рішення та залишатися в курсі останніх трендів у галузі готельних технологій, щоб забезпечити конкурентоспроможність та успіх у сучасному готельному бізнесі.

Автоматизація обслуговування в готельній індустрії стала комплексним процесом, що охоплює всі аспекти функціонування готелю та взаємодії з гостями. До недавнього часу українська готельна галузь була відокремлена від світових тенденцій розвитку і тільки зараз переживає масштабну переорієнтацію з паперово-ручного методу роботи на автоматизоване ІТ-управління готелями. Для більшості готелів в Україні, впровадження автоматизованих інформаційних технологій (АІТ) управління є необхідним і вже стало реальністю, вкрай

важливою для успішного розвитку бізнесу [8]. Використання сучасних АІТ стає засобом конкурентної боротьби для готелів як у всьому світі, так і в Україні.

Сучасні системи управління готелями ґрунтуються на потужних базах даних, які дозволяють збирати і зберігати детальну інформацію про функціонування готелю і взаємини з кожним гостем. Автоматизація процесів готелю стала обов'язковою умовою для успішної роботи, а ефективне використання накопичених даних є ключовим фактором у досягненні конкурентної переваги на ринку. Накопичені дані стають цінним активом для готелю, сприяють прогнозуванню попиту на послуги і розробці ефективної маркетингової стратегії. Готелі отримують можливість реалізувати програми для постійних гостей та залучати нових клієнтів. Платіжна історія кожного клієнта допомагає правильно будувати кредитну політику. Застосування комп'ютерних технологій в готельному бізнесі відкриває нові можливості в сфері управління та обслуговування. Українські готелі все більше розуміють необхідність використання автоматизованих інформаційних технологій у своїй роботі.

Широке впровадження інформаційних комп'ютерних технологій управління та сучасних систем бронювання є одним з основних напрямків розвитку готельного бізнесу в Україні [7]. В цій області існує більше десятка систем автоматизації управління готелями на ринку СНД, і вартість таких проектів може досягати значних сум. Застосування цих систем дозволяє перетворити готель на кероване підприємство, гнучко реагуюче на зміни в ринковій ситуації. Інвестиції в інформаційні технології повністю окупаються. Однак, на жаль, в багатьох холдингах і компаніях в Україні все ще поширена "часткова" автоматизація.

Україна почала впроваджувати комп'ютерні системи управління готелями (Property Management System/PMS) з появою висококласних готелів, багато з яких дотримуються корпоративних правил, що вимагають використання певної системи [19, 21].

Крім очевидних переваг, які надає використання інформаційних технологій у готельному бізнесі, існує безліч проблем, пов'язаних з вимогами до

експлуатації та ефективного застосування цих технологій, а також з недорозвиненістю українського ринку інформаційних технологій.

Кількість комп'ютерних систем, що надаються, постійно зростає, і в найближчому майбутньому можна очікувати появи "Глобальних систем управління готельним господарством".

1.3 Інформаційний центр у готельному бізнесі

В сучасних умовах, коли зовнішнє середовище є непередбачуваним і змінюється, важливою властивістю готелю є його адаптивність. Готель повинен бути надійним і стійким, щоб успішно функціонувати. З огляду на унікальні умови кожного готелю, важливо розробляти та впроваджувати комплексні автоматизовані системи, які включають організаційні, режимні, технічні та інші можливості [10]. Ці системи спрямовані на досягнення економічної ефективності і забезпечення безпеки ведення бізнесу.

Розквіт інформаційних технологій в сервісному секторі економіки призвів до широкого застосування різноманітних інформаційних технологічних рішень. Інформаційне управління пов'язане зі стрімким розвитком технологій, що забезпечують швидку та ефективну обробку, передачу, збереження та отримання інформації. Автоматизація різних процесів досягається шляхом інтеграції різних інформаційних технологій, які спрямовані на підвищення ефективності та продуктивності роботи готельних працівників. Це відкриває значні потенційні можливості для покращення управління готелем. Один з ключових елементів, що визначає надійне функціонування всієї операційної системи готелю, - це інформаційний центр, який забезпечує інтеграцію процесів постачання, споживання та виробництва.

Це дозволить готелям оперативно та гнучко адаптувати операційну систему, яка включає рух трудових, інформаційних, матеріальних і фінансових потоків, до змінних потреб і бажань клієнтів на ринку готельних послуг.

Інформаційний центр надасть можливість мінімізувати витрати на виробництво послуг і прискорити процеси обслуговування та доставки товарів, а також покращити якість інформаційної підтримки різних служб і рівень сервісу.

Інформаційний центр є складним комплексом, що поєднує людський та технічний потенціал [10]. Його основою є інформаційна комп'ютерна система, спрямована на досягнення таких цілей: моніторинг стану готелю та його оточення; оперативний аналіз і оцінка ситуації; виявлення та ідентифікація потенційних небезпек і загроз для клієнтів; підтримка процесу управління готелем шляхом прийняття оперативних та стратегічних рішень, що враховують змінні умови та фактори його функціонування.

Цей комплексний підхід дозволяє готелям ефективно реагувати на зміни в економічному середовищі, а також покращувати якість обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

На сучасному українському ринку готельного бізнесу існує проблема обмеженості готових автоматизованих систем управління (АСУ), які в основному походять із-за кордону. Ці системи часто не повністю адаптовані до умов українського ринку і можуть бути дорогими у впровадженні та підтримці, а також обмежувати можливості оперативної технічної підтримки [42].

У зв'язку з цим деякі готелі змушені розглядати варіант розробки власних замовлених АСУ, які були більш адаптовані до їх потреб. Це дозволяє їм вирішувати поточні проблеми, але у перспективі цей підхід може виявитись неефективним. Розробка, впровадження та підтримка власних замовлених систем можуть бути економічно не вигідними і вимагати значних ресурсів.

Враховуючи ці обмеження, варто розглянути можливість співпраці з провідними постачальниками автоматизованих систем управління, щоб забезпечити ефективне використання технологій, підтримку і оновлення системи на постійній основі. Такий підхід дозволить готелям отримати переваги від застосування сучасних АСУ, не залучаючи значних внутрішніх ресурсів на їх розробку та підтримку.

Необхідність проведення автоматизації на підставі стандартних продуктів в готельному бізнесі обумовлюється кількома причинами [25]:

- **Ефективність:** Використання стандартних продуктів дозволяє готелям швидко і ефективно впроваджувати автоматизовані системи. Ці продукти мають готовий функціонал і документацію, що спрощує процес впровадження і зменшує час, необхідний для налагодження системи.
- **Вартість:** Стандартні продукти зазвичай є більш доступними з точки зору вартості порівняно з розробкою власних замовлених систем. Готелі можуть зекономити витрати на розробку, тестування і підтримку власних систем, обираючи готові рішення.
- **Гнучкість:** Стандартні продукти нерідко мають модульну структуру, яка дозволяє готелям вибирати тільки ті функції і компоненти, які необхідні для їх конкретних потреб. Це надає гнучкість в налаштуванні системи під індивідуальні вимоги готелю.
- **Підтримка:** Виробники стандартних продуктів зазвичай надають технічну підтримку і оновлення програмного забезпечення. Готелі можуть отримувати актуальні версії програмного забезпечення, патчі безпеки і консультації з технічних питань, що сприяє стабільному функціонуванню системи.
- **Інтеграція:** Багато стандартних продуктів мають можливість інтеграції з іншими системами, які використовуються в готелях, наприклад, системами управління бронюванням, фінансовими системами тощо. Це дозволяє готелям створювати єдиний екосистему, де різні системи взаємодіють між собою і обмінюються даними.

Враховуючи ці фактори, використання стандартних продуктів для автоматизації готельного бізнесу є розумним вибором, оскільки вони дозволяють забезпечити ефективність, вартість, гнучкість, підтримку і можливість інтеграції

з іншими системами. Розв'язання питань автоматизації процесів бронювання та передавання інформації може бути складним завданням для окремих готелів.

Висновки до розділу 1

У сучасних умовах готелям необхідно активно впроваджувати автоматизовані системи управління для забезпечення ефективності, продуктивності та конкурентоспроможності. Автоматизація процесів бронювання, передавання інформації та інших операційних процесів дозволяє готелям гнучко адаптуватися до змінних потреб клієнтів та забезпечує швидку обробку даних.

На ринку існують різноманітні готельні управлінські системи, готельні агрегатори та інші інформаційні рішення, які допомагають готелям автоматизувати свою роботу. Однак, деякі з цих систем можуть бути недостатньо адаптованими до умов українського ринку та коштувати дорого, що ускладнює їх використання для окремих готелів.

У таких випадках готелі можуть розглядати різні стратегії, включаючи співпрацю зі спеціалізованими постачальниками програмного забезпечення або розвиток власних замовлених автоматизованих систем. Проте, варто враховувати, що розробка та підтримка власних систем можуть бути економічно не вигідними на довгостроковій перспективі.

Отже, для більш ефективної автоматизації готельних процесів, рекомендується розглядати варіанти використання стандартних готельних управлінських систем, готельних агрегаторів та інших інформаційних рішень, які вже функціонують на ринку та є більш доступними та підтримуваними.

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

2.1 Дослідження інноваційних технологій в готельному бізнесі в Україні

На сьогоднішній день багато країн визнають важливість туризму у своїй економіці. Він становить приблизно 10% світового ВВП і приблизно 11% світових споживчих витрат, роблячи туризм однією з найбільших галузей експорту. Туризм також є одним з найважливіших та перспективних роботодавців у світі, з однією людиною з п'ятнадцяти, яка займається готельно-туристичним бізнесом.

Україна, як європейська країна, має значний потенціал у галузі туризму, і її привабливість для західних туристів постійно зростає. Однак, розвиток туристичної індустрії в Україні гальмується відсутністю належної інфраструктури. Проте, за останні роки спостерігаються позитивні зрушення в цій галузі, завдяки проведенню в Україні подій європейського рівня, таких як "Євробачення" та "Євро-2012". Ці заходи сприяли покращенню готельного та туристичного сектору країни [30].

У сучасному світі сектор послуг набуває все більшого значення у економіці, і ця тенденція стосується і України. Готельна індустрія є найбільш динамічним сектором економіки країни. Проте українські готелі стикаються з проблемами, які призводять до їх не конкурентоспроможності порівняно зі західними готелями.

У вересні 2022 року український готельний сектор зазнав значного зменшення виручки, досягнувши лише 2-3% в порівнянні з попередніми періодами. Також, велика кількість клієнтів почала відмовлятися від бронювання готельних послуг у більшості міст України, і цей показник сягнув високого рівня 85-98%. Інформацію про це опублікував журнал Forbes у своєму матеріалі [30].

Південний регіон України має низький показник роботи готельного ринку, що становить 3-5% у грошовому виразі. У Києві та Київській області цей

показник знаходиться на рівні 10-15%. Східний регіон, поринутий у конфлікт та окупацію, більшість готелів повністю зупинили свою роботу.

Після 24 лютого 2022 року було помітно збільшення масових виїздів людей на західну частину країни, що призвело до повного завантаження готелів у цьому регіоні протягом лютого-квітня. За даними Державного агентства розвитку туризму, у перші шість місяців 2022 року сума туристичного збору склала 89,4 млн грн, що на 28,8% більше, ніж у відповідний період 2021 року, коли до бюджету надійшло 69,4 млн грн. Відображено на рисунку 2.1.

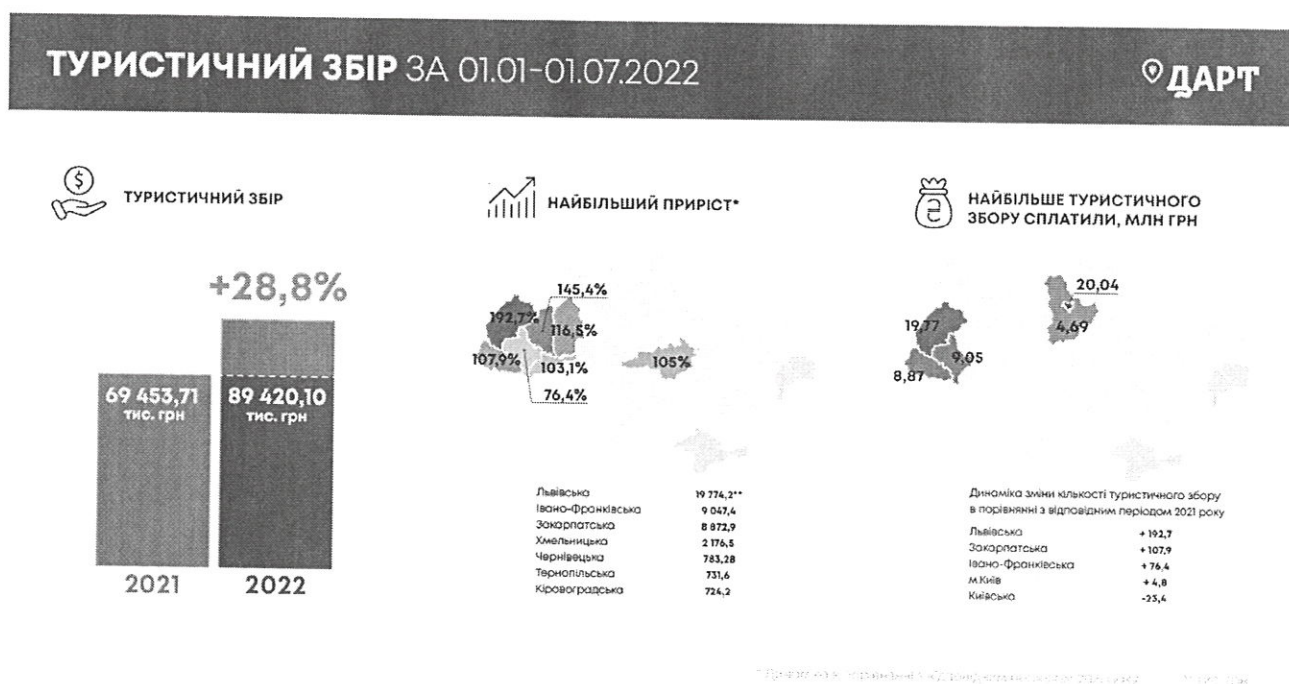


Рисунок 2.1. Туристичний збір за 01.01-01.07.2022 року

Джерело: розроблено автором на основі [29]

За даними, які показані на рисунку 2.1 ми бачимо, що наприкінці весни цього року не відбулося значного зростання рівня завантаженості готелів, оскільки більшість готельних закладів залишалися закритими. Однак Одеса стала винятком, де було можливо відкрити 90% готельних закладів. У цьому місті середня завантаженість готелів становила 60%.

Найбільша кількість готельних підприємств в Україні зосереджена в місті Києві (8,8% від загальної кількості), Дніпропетровській (8,6%), Одеській (6,4%)

областях. Це пов'язано з високим рівнем промислового розвитку, наявністю туристичних центрів або курортних місцевостей в цих регіонах [32].

Більшість готельних підприємств (68,4%) є приватною власністю і представляють собою невеликі готелі зі штатом до 50 осіб. 16,8% підприємств належать комунальним структурам, а 14,8% знаходяться у державній власності.

Один з основних шляхів розвитку готельного бізнесу в Україні полягає у широкому впровадженні інформаційних комп'ютерних технологій управління та сучасних систем бронювання. Цей напрямок базується на вивченні та використанні досвіду розвинених країн у цій галузі. На ринку СНД присутні більше десятка систем автоматизації управління готелями, проект цих систем може коштувати десятки тисяч доларів.

Впровадження систем автоматизації управління дозволяє перетворити готель на кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни на ринку. Це робить інвестиції в технології повністю окупованими. На жаль, багато холдингів і компаній в Україні застосовують лише "часткову" автоматизацію. Але якщо мова йде про комплексну автоматизацію мережі готелів, то необхідна інтегрована система управління бізнесом на основі сучасних систем управління ресурсами підприємства [21, 24].

Тільки повністю інтегроване рішення на базі системи управління ресурсами дозволяє аналізувати діяльність підприємства у всіх аспектах, а не обмежуватися сумарними показниками з окремих систем.

На сьогоднішній день існує різноманітні мережні системи бронювання (CRS - computer reservation systems) з масштабним охопленням. Кожна з цих систем відрізняється не тільки набором послуг, але й технологією, що використовується. Старіші системи, такі як Сирена, Амадеус і Габріель, переважно працюють через спеціальні термінали, що встановлюються в готелях. Технологія цих систем базується на складних командах, а вбудована довідка складається з простого тексту. У таких системах відсутні фотографії, карти та інша графічна інформація.

Основними продуктами, які продаються через ці системи, є авіаційні та залізничні квитки, оскільки ці системи спочатку були розроблені авіакомпаніями. На сьогоднішній день такі системи активно використовуються великими готелями для бронювання квитків для своїх гостей.

Багато компаній, що відповідають за експлуатацію класичних CRS, розробляють програми, які дозволяють працювати з цими системами через Інтернет. Нові системи бронювання, такі як "Sabre", Galileo, Wordspan та інші, використовують Інтернет як засіб зв'язку між своїми базами даних і клієнтами, а в якості терміналів використовуються звичайні комп'ютери [19]. Робота через ці системи є економічно доступною навіть для невеликих готелів.

У діаграмі приведені відсотки використання інновацій в різних аспектах готельного бізнесу для кожного рівня готелю, починаючи від 1-зіркових готелів і закінчуючи 5-зірковими готелями. Кожний стовпчик представляє відсоток використання конкретної інноваційної області, такої як номери, інженерно-технічна сфера, клінінг, автоматизована система управління (АСУ), сервіс та система підтримки рішень (СПіР). Дані були зібрані мною при проходженні практики серед готельного бізнесу Одеської області на рисунку 2.2.

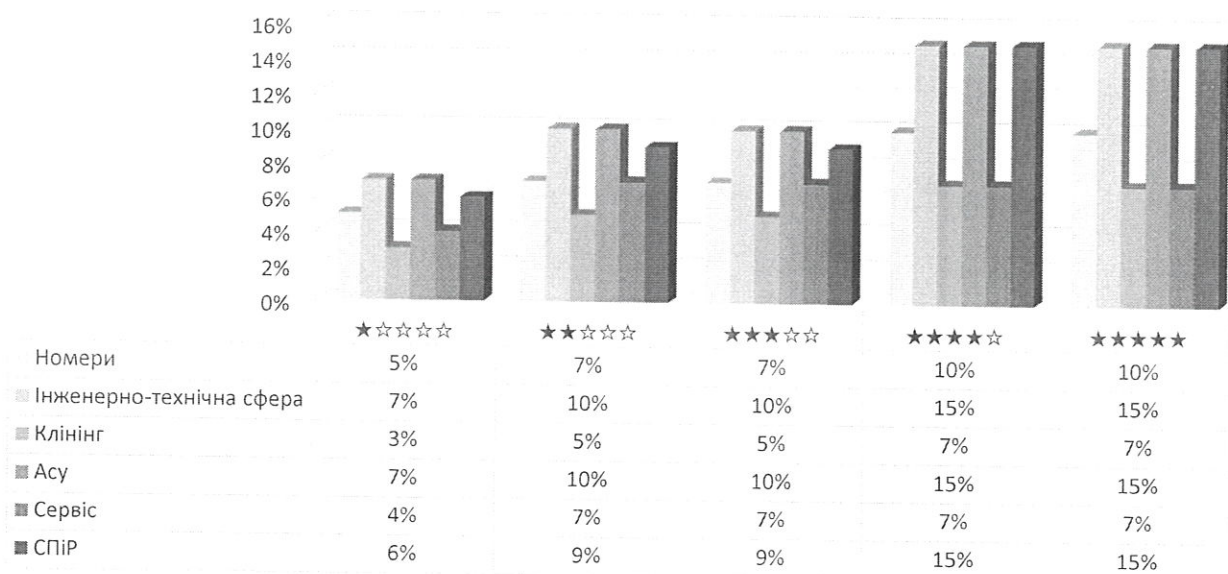


Рисунок 2.2. Використання технологій в готелях Одеської області

Джерело: розроблено автором

Після проведеного дослідження, в ході котрого були отримано ці дані на рисунку 2.2, ми з'ясували, що навіть однозіркові готелі розуміють потребу в використанні сучасних інноваційних технологій, та більш за все саме використання АСУ у сучасних готелях є практично обов'язковою деталлю для просування бізнесу та підвищення конкурентоспроможності. Незалежно від розміру готелю, впровадження АСУ має безліч переваг, які сприяють поліпшенню оперативності та ефективності діяльності.

Однією з основних переваг використання АСУ є автоматизація бронювання та управління резерваціями. Це дозволяє готелям простіше та швидше приймати бронювання, зменшує ймовірність помилок та узгоджує доступність номерів в реальному часі. Крім того, АСУ спрощує процеси реєстрації гостей, ведення обліку та контролю оплати.

Іншою важливою перевагою є підвищення якості обслуговування гостей. АСУ забезпечує доступ до інформації про гостей, їх попередні вимоги та переваги. Це дозволяє персоналу готелю надавати персоналізований сервіс, враховуючи індивідуальні потреби кожного гостя. Крім того, АСУ допомагає відстежувати і вирішувати проблеми та запити гостей вчасно, підвищуючи задоволеність та лояльність клієнтів.

Управління інвентарем та ресурсами також є важливим аспектом використання АСУ. Готелі можуть ефективно керувати запасами, уникати перекриття та максимізувати використання ресурсів, таких як номери, послуги та ресторани. Це допомагає знизити витрати та підвищити рентабельність бізнесу.

Крім того, АСУ забезпечує зручний доступ до аналітичних даних та звітності. Готелі можуть аналізувати свою діяльність, визначати тенденції, розуміти попит та здійснювати стратегічне планування. Це дозволяє приймати обґрунтовані рішення та вдосконалювати бізнес-процеси.[58]

Отже, використання АСУ є важливим елементом для будь-якого готелю, незалежно від його розміру чи рейтингу. Вона допомагає покращити

ефективність, якість обслуговування та збільшити конкурентоспроможність на ринку готельного бізнесу.

Багато готелів в Україні використовують системи АСУ, оскільки вони сприяють покращенню ефективності діяльності готелю та поліпшенню обслуговування гостей. Деякі з найвідоміших готелів в Україні, які використовують системи АСУ, включають:

- Premier Palace Hotel (Київ) - Premier Palace Hotel використовує сучасну систему АСУ, що допомагає управляти бронюваннями, резерваціями, ресторанами та іншими аспектами готельного бізнесу. Це дозволяє готелю ефективно керувати своїми ресурсами та забезпечувати високу якість обслуговування для своїх гостей.
- Opera Hotel (Київ) - Opera Hotel також використовує систему АСУ для автоматизації своїх операцій та поліпшення обслуговування гостей. Це дозволяє готелю більш ефективно управляти своїми ресурсами, включаючи бронювання, фінансовий облік та інші процеси.
- Kharkiv Palace Hotel (Харків) - Kharkiv Palace Hotel також використовує систему АСУ для кращого управління своїми операціями. Ця система допомагає готелю керувати бронюваннями, обліком клієнтів, послугами та іншими аспектами готельного бізнесу, забезпечуючи високу якість обслуговування для своїх гостей.

У місті Одеса використовуються різні готелі, які впроваджують автоматизовані системи управління (АСУ) для поліпшення своїх операцій [18]. Ось кілька прикладів готелів в Одесі, які використовують АСУ та надають інформацію про конкретні системи:

- Hotel Bristol - Hotel Bristol використовує систему управління готелем Opera Property Management System (PMS). Ця АСУ дозволяє готелю

автоматизувати процеси бронювання, обліку гостей, фінансового обліку, ресторанного обслуговування та інших операцій готелю.

- Maristella Marine Residence - Maristella Marine Residence використовує систему управління готелем Clock PMS. Ця АСУ надає функціональність для керування бронюваннями, резерваціями, фінансами, клієнтськими даними та іншими операціями готелю.
- Hotel Otrada - Hotel Otrada використовує систему управління готелем Hoteliga. Ця АСУ надає інструменти для керування бронюваннями, фінансовими операціями, гостьовою інформацією, звітністю та іншими аспектами готельного бізнесу.
- Hotel Gagarinn - Hotel Gagarinn використовує систему управління готелем eZee Absolute. Ця АСУ надає рішення для бронювання, фронт-офісного управління, фінансового обліку, інвентаризації та інших операцій готелю.

Використання цих систем АСУ допомагає готелям в Одесі забезпечити ефективне управління своїми ресурсами, поліпшити обслуговування гостей, автоматизувати рутинні процеси та забезпечити ефективну комунікацію між різними відділами готелю.

Варто зазначити, що вибір АСУ залежить від потреб конкретного готелю, його бюджету, інфраструктури та інших факторів. Крім того, ринок АСУ постійно розвивається, і нові рішення можуть з'являтися з часом, що розширює вибір для готелів українського ринку.

Деякі компанії, які розробляють системи автоматизованого управління готелями (АСУ), також створюють комп'ютерні системи для ресторанного господарства. Однак, не всі АСУ для готелів мають модулі, спеціально призначені для ресторанного бізнесу. В таблиці 2.1 наведено наявність таких модулів у відомих готельних комплексах.

Таблиця 2.1

Наявність модулів для ресторанного бізнесу

АСУ	Модулі для ресторану
Fidelio Front Office	"Система складського обліку"
Lodging Touch Libica	Немає
Centium PMS	"Конференції та банкети"
UCS Shelter	"Ресторан (R-Keeper)"
Синимекс: Готель	Немає
KEI-Hotel	Немає
Navison	"Management of Restaurant"

Джерело: розроблено автором на основі [12]

У цій таблиці 2.1 проведено огляд різних АСУ для готелів і вказано, чи мають вони спеціальні модулі для ресторанного господарства. Цей аналіз дає змогу оцінити доступність відповідних функцій для ресторанних підприємств у різних АСУ для готелів.

Аналіз показує, що в Україні вже відбувається використання сучасних інновацій у готельній сфері. Наявність АСУ і комп'ютерних систем для ресторанного господарства свідчить про те, що готельні комплекси використовують технологічні рішення для поліпшення управління своїм бізнесом.

Впровадження АСУ дозволяє готелям автоматизувати процеси, покращувати обслуговування гостей, забезпечувати ефективне управління ресурсами та збільшувати ефективність діяльності. Це сприяє зростанню якості обслуговування, оптимізації робочих процесів і підвищенню конкурентоспроможності готелів.

Застосування сучасних інновацій у готельній сфері може включати не лише АСУ, але й інші технології, такі як системи бронювання, онлайн-платформи, розумні пристрої та інше. Ці інновації сприяють поліпшенню комунікації з гостями, забезпечують швидке та зручне бронювання, сприяють

персоналізації обслуговування та створюють нові можливості для розвитку готельного бізнесу.

Конкурентоспроможність готелів сьогодні великою мірою залежить від їхньої здатності використовувати інноваційні технології. Впровадження новітніх рішень може позитивно вплинути на всі аспекти готельного бізнесу, включаючи клієнтський сервіс, операційну ефективність, маркетинг та управління готелем [18]. Ось деякі ключові області, де інноваційні технології можуть збільшити конкурентоспроможність готелів:

- Клієнтський сервіс: готелі можуть використовувати інноваційні технології, такі як чат-боти або віртуальні помічники, щоб покращити комунікацію з гостями, відповідати на запитання та надавати персоналізовані послуги. Також можна використовувати мобільні додатки для швидкого та зручного замовлення номерів, послуг та ресторанних столиків.
- Операційна ефективність: використання автоматизації та інших інноваційних технологій може допомогти готелям знизити витрати та покращити ефективність операцій. Наприклад, системи керування готельними ресурсами можуть автоматизувати процеси управління запасами, бронюванням та фінансовим обліком.
- Маркетинг: готелі можуть використовувати інноваційні технології для привертання уваги клієнтів та покращення маркетингових зусиль. Наприклад, використання віртуальної реальності або доповненої реальності може допомогти створити емоційне занурення та залучити потенційних гостей до віртуальних турувань готелю.
- Управління готелем: інноваційні технології, такі як аналітика даних, штучний інтелект та Інтернет речей, можуть покращити управління готелем. Вони допомагають збирати, аналізувати та

використовувати дані для прийняття обґрунтованих рішень, оптимізації ресурсів та прогнозування попиту.

Впровадження інноваційних технологій у готелі може забезпечити переваги перед конкурентами, зробити проживання гостей більш комфортним та збільшити задоволення від відвідування. Проте, важливо враховувати вартість впровадження та підтримки таких технологій, а також забезпечити надійність та безпеку використання для запобігання можливим проблемам.

2.2 Сучасні автоматизовані системи управління готелями, які використовуються наразі та їх аналіз

Одним з основних напрямів розвитку готельного бізнесу в Україні є широке впровадження інформаційних комп'ютерних технологій для управління готелями. Для цього використовується досвід і передові практики розвинених країн у цій галузі. На сьогоднішній день на ринку існує більше десятка систем автоматизації управління готелями, вартість одного проекту іноді сягає десятків тисяч доларів [34]. Після впровадження таких систем готель перетворюється на кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації. Це дає змогу повністю окупити вкладені кошти в технології.

У багатьох холдингах і групах компаній в Україні застосовується тільки часткова автоматизація процесів у готелях. Однак, якщо ми говоримо про комплексну автоматизацію мережі готелів, тоді необхідна інтегрована система управління бізнесом, заснована на сучасній системі управління ресурсами підприємства. Тільки повністю інтегроване рішення, засноване на системі управління ресурсами, дає змогу аналізувати діяльність підприємства в різних аспектах, а не обмежуватися узагальнювальними показниками, отриманими з окремих систем.

Для успішної автоматизації та управління мережею готелів необхідно створити унікальне рішення, яке враховує особливості кожного підприємства та

інтегрує всі аспекти управління в одну систему. Така система дасть змогу ефективно аналізувати дані та ухвалювати стратегічні рішення на основі всебічного розуміння роботи готельного бізнесу.

Сучасні автоматизовані системи управління готелями, які використовуються в Україні:

- B52®Отель;
- Fidelio;
- "ГОТЕЛЬ 2.3." HoReCa - Interhotel;
- "SERVIO" Expert Solution;
- Amadeus Service Optimization - HotSOS;
- EasyMS;
- OtelMS та інші.

По зібраним даним створена діаграма у якій показано поширеність цих систем саме у готельному бізнесі України та наведені приблизні цифри готелів використовуючих ці системи. Відображено на рисунку 2.3.

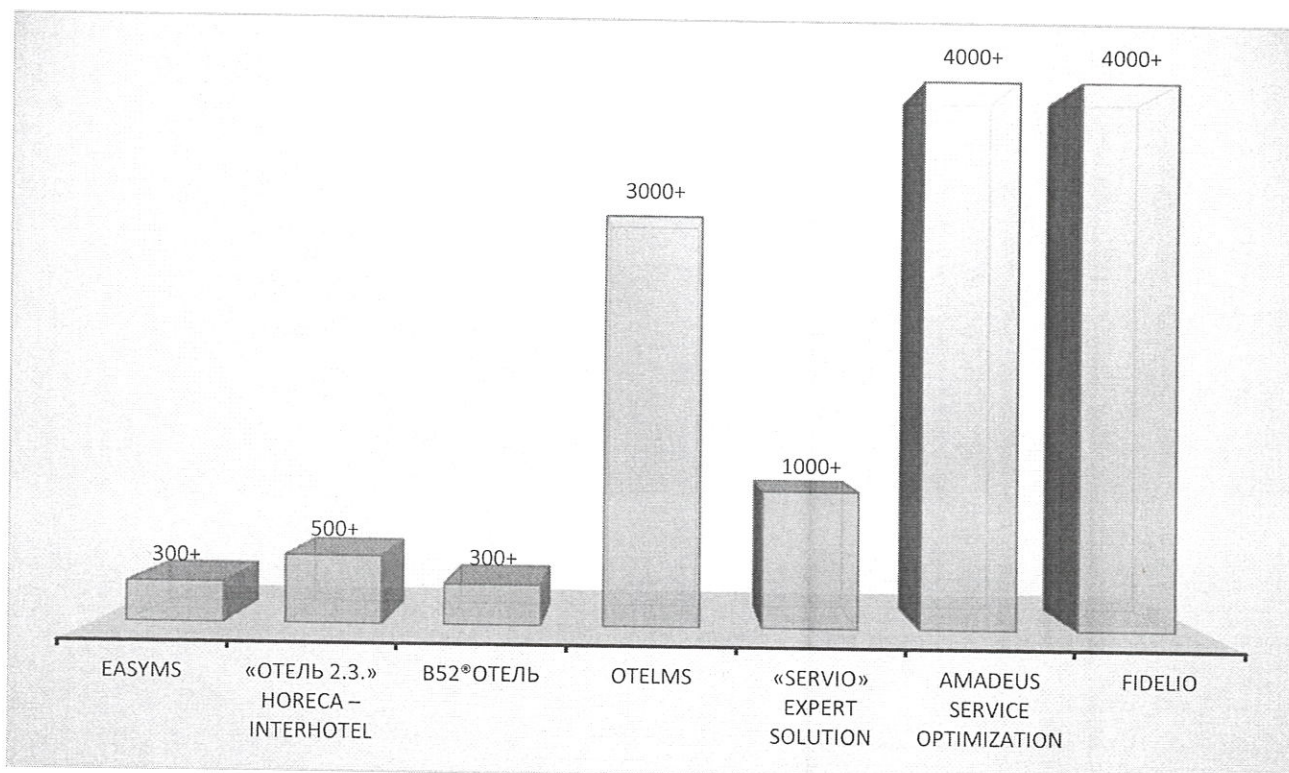


Рисунок 2.3. Поширеність систем у готельному бізнесі

Джерело: розроблено автором

Глядячи на рисунок 2.3 ми можемо зробити висновок, які системи наразі найбільш поширені у готельному бізнесі.

Система B52®Готель є ефективним інструментом для управління об'єктами будь-якого розміру, починаючи від невеликих готелів до великих розподілених готельних комплексів. Вона забезпечує оперативне управління номерним фондом, ресторанами, барами, спортивним центром, більярдними залами та іншими ділянками підприємства. Гнучкість і оперативність управління, які надає програмний комплекс B52®Готель, дають змогу ухвалювати маркетингові рішення швидко й чітко, підвищувати рівень обслуговування гостей, знижувати витрати та покращувати фінансові показники підприємства.

Система B52®Готель підходить для різних форматів підприємств, таких як готелі, готельні комплекси, санаторні комплекси, пансіонати та будинки відпочинку. Вона має модульну структуру, що дає змогу налаштовувати список доступних екранних форм і функціональний набір для кожного користувача.

Система B52®Готель є унікальним рішенням, яке допоможе оптимізувати управління готельним бізнесом, підвищити якість обслуговування гостей, знизити витрати і досягти фінансової ефективності. [47]

Fidelio є однією з найвідоміших і найширше використовуваних систем автоматизації управління готелями. Розроблена компанією Oracle Hospitality (раніше відомою як Micros Systems), Fidelio пропонує повний набір інструментів для ефективного управління операціями в готельному бізнесі.

Система Fidelio містить у собі різні модулі, які охоплюють усі аспекти готельного управління. Вона забезпечує функціональність для управління бронюванням і резервуванням номерів, систему обліку гостей і реєстрації заїзду/виїзду, управління фінансами та бухгалтерією, управління ресторанами і барами, облік послуг та інвентарю, а також звітність та аналітику.

Fidelio надає гнучкість і можливість налаштування під різні типи готелів, включно з готелями будь-якого розміру, від маленьких сімейних гостьових будинків до великих міжнародних ланцюжків готелів. Система забезпечує

автоматизацію та оптимізацію операцій, даючи змогу готелям підвищити ефективність бізнесу, поліпшити обслуговування гостей і управляти ресурсами більш ефективно.

Важливою перевагою системи Fidelio є її надійність і підтримка з боку великої компанії Oracle Hospitality. Компанія забезпечує технічну підтримку та постійні оновлення системи, щоб відповідати мінливим потребам і вимогам готельної індустрії.

Загалом, Fidelio є потужним і міцним інструментом для автоматизації управління готельним бізнесом, що допомагає підвищити операційну ефективність, поліпшити обслуговування гостей і досягти успіху в сучасній готельній індустрії. [49]

"ГОТЕЛЬ 2.3." HoReCa - Interhotel є програмним комплексом, спеціально розробленим для автоматизації управління готельним бізнесом у сфері HoReCa (готелі, ресторани, кафе та інші об'єкти сфери обслуговування).

Interhotel надає широкий набір функціональних можливостей, що дають змогу ефективно керувати різними аспектами готельного підприємства. Система включає модулі для управління бронюванням і резервуванням номерів, автоматизації процесів приймання гостей і реєстрації, контролю за наявністю вільних номерів, обліку послуг і платежів, а також звітності та аналітики.

Програмний комплекс "ГОТЕЛЬ 2.3." HoReCa - Interhotel має гнучку конфігурацію і налаштовується під індивідуальні вимоги кожного готельного підприємства. Він підтримує різні формати об'єктів, включаючи готелі різного масштабу, мотелі, гостьові будинки, апарт-готелі та інші. Це дає змогу використовувати систему для різних типів підприємств у сфері HoReCa.

Interhotel надає можливість керувати операціями в реальному часі, оптимізувати бронювання та розподіл номерів, автоматизувати процеси обліку та фінансового управління, а також поліпшити обслуговування гостей. Система забезпечує надійне зберігання і захист даних, а також інтеграцію з іншими системами, такими як системи відеоспостереження, контролю доступу та обліку матеріалів.

"ГОТЕЛЬ 2.3." HoReCa - Interhotel допомагає готельним підприємствам підвищити ефективність операцій, поліпшити рівень обслуговування гостей, оптимізувати витрати і досягти більш високих фінансових показників. Поєднання гнучкості, функціональності та надійності робить цей програмний комплекс привабливим рішенням для готельного бізнесу у сфері HoReCa. [48]

"SERVIO" Expert Solution - це програмне рішення, розроблене для автоматизації управління готельним бізнесом. SERVIO пропонує широкий набір функціональних можливостей, призначених для ефективного управління різними аспектами готельної діяльності.

Однією з ключових особливостей "SERVIO" Expert Solution є його модульна структура, яка дає змогу налаштовувати систему під індивідуальні потреби кожного готельного підприємства. Модулі містять у собі функціональність для управління бронюванням і резервуванням номерів, систему обліку гостей, автоматизацію операцій приймання та виїзду, управління послугами та фінансами, а також звітність та аналітику.

SERVIO надає можливість ефективного управління готельним об'єктом, включно з контролем над доступністю та зайнятістю номерів, оптимізацією бронювання та розподілу ресурсів, обліком послуг і платежів, а також забезпеченням своєчасного і точного обліку фінансових операцій. Система також надає інтеграцію з іншими системами, такими як системи відеоспостереження, контролю доступу та обліку матеріалів.

SERVIO має зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, що спрощує роботу з системою для персоналу готелю. Вона також забезпечує надійність і безпеку зберігання даних, а також забезпечує їх резервне копіювання та захист.

Програмне рішення "SERVIO" Expert Solution допомагає готельним підприємствам оптимізувати операційні процеси, підвищити ефективність роботи, поліпшити рівень обслуговування гостей і досягти більш високої фінансової ефективності. Завдяки своїй модульній структурі та гнучким налаштуванням, SERVIO є гнучким і адаптованим рішенням, здатним відповідати потребам різних готельних підприємств. [46]

Amadeus Service Optimization - HotSOS (Hotel Service Optimization System) є інноваційним програмним рішенням, розробленим компанією Amadeus, що допомагає готельним підприємствам оптимізувати й поліпшити операційні процеси та рівень обслуговування.

HotSOS надає широкий спектр функціональних можливостей, необхідних для ефективного управління операціями в готельному бізнесі. Система включає модулі для автоматизації та оптимізації роботи різних служб готелю, зокрема технічного обслуговування, управління інвентарем, обслуговування номерів та інші.

За допомогою HotSOS готелі можуть ефективно планувати і відстежувати завдання з обслуговування номерів, ремонту та обслуговування обладнання, управління запасами та інвентарем. Система також дає змогу автоматизувати процеси комунікації та координації між різними службами готелю, підвищуючи ефективність роботи і скорочуючи час реагування на проблеми та запити гостей.

HotSOS надає наочну та інформативну звітність, яка допомагає аналізувати продуктивність служб, виявляти проблемні ділянки та ухвалювати оперативні рішення для поліпшення якості обслуговування. Система також надає інтеграцію з іншими системами готельного бізнесу, такими як системи бронювання та обліку гостей.

HotSOS від Amadeus є надійним і потужним інструментом, який допомагає готельним підприємствам підвищити ефективність операцій, поліпшити рівень обслуговування гостей і підвищити загальну ефективність бізнесу. Завдяки своїм інноваційним функціям і можливості інтеграції, HotSOS стає цінним ресурсом для готелів, які прагнуть до оптимізації своїх операцій і поліпшення гостинності. [50]

EasyMS для готелів - це програмне рішення, спеціально розроблене для автоматизації управління готельним бізнесом. EasyMS пропонує широкий набір функціональних можливостей, які допомагають готелям ефективно керувати різними аспектами та операціями свого підприємства.

EasyMS містить у собі модулі, які дають змогу автоматизувати процеси бронювання та резервування номерів, контролювати доступність і зайнятість номерів, керувати процесами приймання та виїзду гостей, обліком послуг і платежів, а також звітністю та аналітикою.

Однією з ключових особливостей EasyMS є його простота використання та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, що дає змогу персоналу готелю швидко освоїти систему й ефективно виконувати свої завдання. Система також надає можливість налаштовувати та адаптувати функціональність під індивідуальні потреби кожного готелю.

EasyMS забезпечує готельним підприємствам зручний інструмент для управління операціями в режимі реального часу. Він допомагає оптимізувати бронювання та розподіл номерів, поліпшити процеси приймання та обслуговування гостей, а також підвищити рівень обслуговування і задоволеність клієнтів.

Система EasyMS також має можливість інтеграції з іншими системами, як-от системи обліку та фінансового управління, системи відеоспостереження та контролю доступу, що дає змогу готелям створити цілісну систему управління і максимально ефективно використовувати свої ресурси.

EasyMS для готелів є корисним і зручним рішенням, яке допомагає готелям поліпшити операційні процеси, підвищити ефективність роботи, поліпшити рівень обслуговування гостей і досягти кращих фінансових показників. [44]

OtelMS для готелів - це інноваційне програмне рішення, розроблене спеціально для автоматизації управління готельним бізнесом. OtelMS надає готелям набір функціональних можливостей, які дають змогу ефективно керувати різними аспектами операцій і підвищити рівень обслуговування гостей.

Система OtelMS містить у собі модулі для управління бронюванням і резервуванням номерів, обліку гостей, автоматизації операцій приймання та виїзду, управління послугами та фінансами, а також звітності та аналітики. Завдяки цим модулям, готелі можуть ефективно контролювати доступність і

зайнятість номерів, управляти бронюваннями, оптимізувати процеси приймання та обслуговування гостей, а також поліпшити облік послуг і платежів.

Однією з важливих особливостей OtelMS є його зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, що дає змогу персоналу готелю швидко освоїти систему та ефективно виконувати свої завдання. Система також забезпечує гнучкість і настроюваність, даючи змогу кожному готелю адаптувати функціональність системи під свої потреби.

OtelMS надає можливість керувати операціями готелю в режимі реального часу. Вона допомагає готелям поліпшити процеси бронювання, розподілу номерів, обліку гостей та оплати, а також забезпечує надійне зберігання даних і генерацію корисних звітів для аналізу та прийняття рішень.

Система OtelMS також підтримує інтеграцію з іншими системами, як-от системи обліку, системи відеоспостереження, контролю доступу та іншими, що дає змогу готелям створити комплексне та сучасне рішення для управління своїм бізнесом.

OtelMS для готелів є потужним інструментом, який допомагає готельним підприємствам оптимізувати операційні процеси, підвищити рівень обслуговування гостей, поліпшити облік і фінансові показники. Завдяки своїй функціональності та гнучкості, OtelMS стає незамінним помічником для готелів, які прагнуть до ефективного управління та задоволення потреб своїх гостей. [45]

У наведеному нижче графіку можна побачити проценти використання даних АСУ в готелях. Відображено на рисунку 2.4

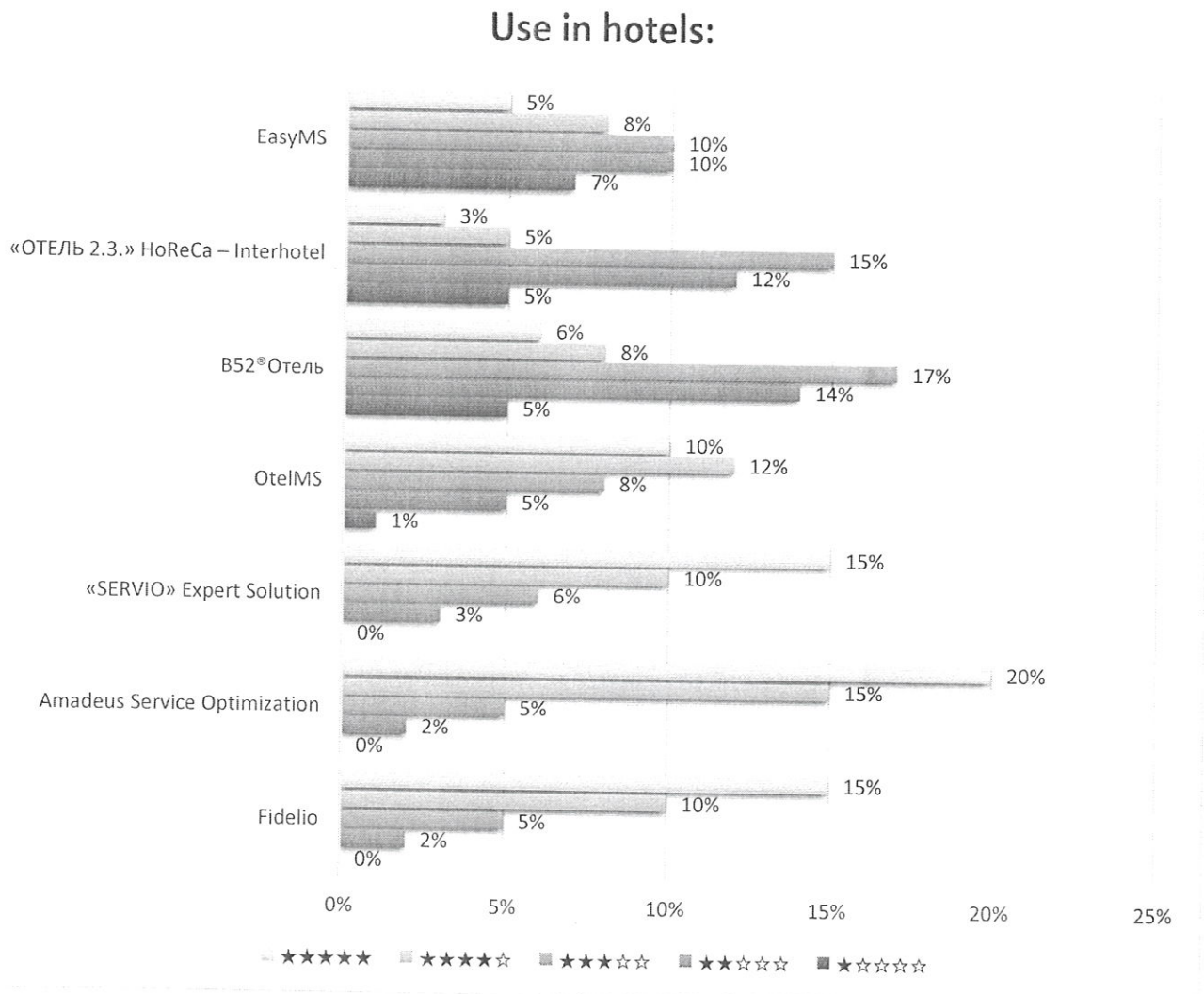


Рисунок 2.4. Проценти використання АСУ в готелях

Джерело: розроблено автором на основі [57]

На рисунку 2.4 ми можемо побачити, що зараз використовується у готельному бізнесі.

Також був здійснений збір та аналіз даних щодо функціональності та особливостей систем управління готелями. Результати аналізу були внесені до таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Функціональності та особливості АСУ

«SERVIO» Expert Solution
<ul style="list-style-type: none"> • PMS; • Модуль бронювання для сайту SERVIO Reservation; • Channel Manager для OTA-каналів; • Інструмент для ведення товарного і фінансового обліку УНФ SERVIO BackOffice; • Мобільні додатки; • Програмні інструменти для персоналу; • Єдина система управління напрямками діяльності готельного комплексу; • Програмний PPO; • Електронні замки VingCard; • Інтеграція з застосунком Дія; • Hotel Matrix (дозволяє аналізувати ринок); • ROOMNET TV (готельне телебачення); • «Mobile Access» (Мобильный ключ); • SERVIO Parking; • Інтеграція з ченел-менеджерами; • Інтеграція з замковими системами; • Інтеграція з PPO та ПРРО; • Інтеграція зі сканером паспортів.
Fidelio
<ul style="list-style-type: none"> • База даних клієнтів (Керування взаємовідносинами з клієнтами - CRM); • Організація конференцій і банкетів - Conference and Catering Management (CCM);

<ul style="list-style-type: none"> • Служба прийому та розміщення - Front Office Management; • Fidelio V8 може взаємодіяти з різними системами Micros-Fidelio та третіми системами; • MyFidelio.net (додаток); • Crystal Reports Fidelio V8 (звітність); • Нічний Аудит; • Управління номерним фондом; • Функції касира; • Поселення та виписка гостей; • Бронювання.
Amadeus Service Optimization
<ul style="list-style-type: none"> • HotSOS; • HotSOS Mild; • HotSOS Housekeeping; • Amadeus Sales & Event Management; • Amadeus Group & Event Distribution; • Amadeus Hospitality Diagramming; • Amadeus Cloud Property Management; • Amadeus Central Reservation System; • Amadeus LinkHotel; • Amadeus Instant Preference; • Amadeus Instant Cross-Sell.
OtelIMS
<ul style="list-style-type: none"> • OtelMS Front Desk – професійна система управління готелем PMS (property management system); • Модуль бронювання; • Channel manager; • Інтернет еквайринг;

<ul style="list-style-type: none"> • Модуль прибирання; • Google Analitics (Відслідковування шляху гостя на сайті та модулях бронювання); • Менеджер Wi-Fi; • Модуль репутації; • Мобільні додатки; • Інтеграція з ПРРО.
B52®Отель
<ul style="list-style-type: none"> • Overbooking захист; • Room service (мобільний додаток); • Комплексний облік; • Прибирання номерів під контролем; • Модуль для служби порт'є; • Модуль для менеджерів відділу бронювання; • Модуль для служби покоївок; • Модулі хостесу, бармена, офіціанта; • Модуль бронювання для сайту; • WEB-інтерфейс для віддаленого керування; • Підключення до системи електронних замків; • Chanel manager.
«ОТЕЛЬ 2.3.» HoReCa – Interhotel
<ul style="list-style-type: none"> • Бронювання, резервування номерів; • Оформлення угод із фізичними та юридичними особами; • Розміщення гостей, планування спектру послуг: проживання, харчування, оздоровлення та інші; • Налаштування системи інформування про наявність вільних номерів, прейскурант на проживання та послуги; • Забезпечує документацію для різних служб, іншу звітність;

<ul style="list-style-type: none"> • Модуль поверхової служби; • Служба розміщення; • Електронні замки ONITY; • Облік паспортно-візових даних іноземних громадян.
EasyMS
<ul style="list-style-type: none"> • Channel Manager; • Шахматка (Календарний графік); • Модуль бронювання для мережі готелів; • Інтернет-еквайринг; • ПРРО(фіскальна каса); • Інтеграція з застосунком Дія; • Електронні замки (тільки Омнітек); • Двосторонній обмін даними з BAS; • Відкритий API для можливості будь-яких інтеграцій. Починаючи від дизайну модуля бронювання, закінчуючи інтеграцією з CRM та іншими системами.

Джерело: розроблено автором на основі [50], [51], [52], [53], [54], [55], [59]

У цьому аналізі таблиці 2.2 ми бачимо усі функціональні можливості даних АСУ за якими можна визначити їх переваги та недоліки.

Та у наступній таблиці 2.3 було проведено аналіз на їх недоліки, завдяки чому можна більш поглиблено провести аналіз сучасних систем.

Таблиця 2.3

Недоліки АСУ

Fidelio
<ul style="list-style-type: none"> • Складність використання; • Застарілий та заплутаний інтерфейс; • Складність в установці і налаштуванні; • Обмежені можливості налаштування; • Обмежені можливості звітності; • Нестабільність: Деякі користувачі повідомляють про проблеми зі стабільністю системи; • Підтримка клієнтів: Іноді користувачі відзначають недостатню підтримку від команди розробників; • Висока вартість: Fidelio є комерційною преміум системою, тому вона може бути витратною для менших готелів або готелів з обмеженим бюджетом.
Amadeus Service Optimization
<ul style="list-style-type: none"> • Складність встановлення та налаштування; • Обмежені можливості інтеграції: може мати обмежені можливості інтеграції з іншими системами, що використовуються в готелі; • Залежність від підтримки: Підтримка може бути важливою, особливо під час проблем або несправностей; • Велика вартість: може бути вищою порівняно з іншими системами управління готелями; • Системні вимоги: вимагає значних обчислювальних ресурсів та інфраструктури для ефективної роботи; • Обмежена гнучкість: може бути менш гнучкою у порівнянні з іншими системами управління гостьовими послугами;

<ul style="list-style-type: none"> • Складність використання: має складний інтерфейс та може вимагати тривалого навчання персоналу.
«SERVIO» Expert Solution
<ul style="list-style-type: none"> • Складність використання; • Нестабільність; • Обмежена підтримка; • Обмежена функціональність; • Неінтуїтивний інтерфейс; • Обмежена інтеграція.
OtelMS
<ul style="list-style-type: none"> • Складність в освоєнні; • Вартість: деякі функціональні можливості можуть бути доступні тільки за додаткову плату, що може збільшити загальні витрати на систему; • Обмеження функціональності: Незважаючи на те, що OtelMS має багато корисних функцій для управління готелем, в деяких випадках вона може бути обмежена у своїх можливостях; • Обмежені можливості інтеграції з іншими системами, такими як система бронювання онлайн або система управління фінансами; • Недостатні заходи захисту безпеки даних.
B52®Отель
<ul style="list-style-type: none"> • Обмежений функціонал; • Обмежені можливості інтеграції;
«ОТЕЛЬ 2.3.» HoReCa – Interhotel
<ul style="list-style-type: none"> • Обмежений функціонал, якого може бути недостатньо; • Обмежені можливості інтеграції з іншими системами; • Складний інтерфейс;
EasyMS

- Представляє дуже малий функціонал, але завдяки відкритому API є можливість масштабування, інтеграції та розширення системи управління під будь-які потреби та особистості готелю;
- Для масштабування, оновлення системи під спеціальні потреби готелю потрібно наймати фахівця-розробника, але завдяки відкритому API є велика спільнота розробників, яка активно взаємодіє, ділиться знаннями, інтеграціями та відгуками. Це сприяє зростанню інновацій та покращенню якості розробок, також відкрите API створює можливості для партнерських відносин та інтеграції з іншими системами;
- Безпека: Відкрите API вимагає обережного підходу до забезпечення безпеки даних та доступу до системи;
- Підтримка та управління: Відкрите API вимагає ресурсів для підтримки, документації, навчання та управління.

Джерело: розроблено автором

Виходячи з глибокого аналізу різних АСУ в таблиці 2.3, що застосовуються в готелях, та узагальнення їхньої функціональності й недоліків, можна зробити важливий висновок: не всі рішення, пов'язані з автоматизацією готельного бізнесу, є безумовно вигідними. Особливо це стосується малих і середніх готелів, які мають ретельно зважувати свої можливості та витрати.

Цікаво відзначити, що багато готелів вважають за краще дотримуватися звичних і добре відомих систем управління, незважаючи на те, що нові та перспективні АСУ можуть запропонувати їм більш сучасні та зручні функції. Можливо, це пов'язано з необхідністю мінімізації ризиків і впевненості в надійності та стабільності обраної системи.

Проте, з урахуванням безперервного розвитку технологій і конкуренції на ринку, існує потенціал для створення унікальних та інноваційних рішень у сфері автоматизації готельного бізнесу. Такі рішення можуть надати готелям більш

гнучкі та ефективні інструменти управління, а також бути більш доступними в плані вартості завдяки своїй відносній новизні.

2.3 Сучасні інформаційні технології в управлінні підприємством готельно-ресторанного бізнесу "Radisson Hotel City Centre Odesa"

Інформаційні технології мають значний вплив на управління готельним комплексом, оскільки вони сприяють підвищенню ефективності роботи як окремих менеджерів, так і комплексу в цілому. Завдяки інформаційним технологіям, готель може автоматизувати багато процесів, таких як бронювання номерів, облік гостьових платежів, управління запасами та розрахунком з персоналом. Це дозволяє покращити ефективність обслуговування, зменшити ризик помилок та підвищити продуктивність персоналу.

Radisson Hotel City Centre Odesa є відомим готелем, розташованим в самому центрі Одеси, Україна. Він належить до групи готелів Radisson Hotel Group, світової компанії з галузі гостинності, відомої своїми елітними та розкішними закладами. Готель пропонує широкий спектр послуг та зручностей для задоволення як відпочиваючих, так і бізнес-подорожуючих. [51]

SWOT-аналіз є широко використовуваним методом аналізу, який служить основою для огляду ситуації. У сучасних умовах, SWOT-аналіз є ефективним інструментом для збору та організації інформації про стан фірми і зовнішнє середовище. Цей аналіз дозволяє ідентифікувати взаємозв'язок між сильними сторонами, слабкостями, можливостями і загрозами.

SWOT-аналіз дозволяє детально вивчити як внутрішнє, так і зовнішнє середовище організації. В результаті раціонального SWOT-аналізу формується інформаційний потенціал, який сприяє прийняттю ефективних рішень щодо реагування на зовнішні сигнали [10].

Сильні сторони підприємства допомагають прискорити досягнення стратегічних цілей, тоді як слабкі сторони можуть гальмувати прогрес. Для

правильного сценарію розвитку організації необхідно також враховувати можливості і загрози зовнішнього середовища.

Якщо слабкі сторони організації поєднуються з загрозами зовнішнього середовища, це може призвести до гальмування розвитку або навіть до кризових ситуацій. Тому важливо зосередитися не лише на сильних сторонах, а й на можливостях та загрозах.

Загрози є тенденціями або подіями в зовнішньому середовищі, які можуть значно погіршити стан організації, якщо не буде вчасної реакції. Можливості, з свого боку, є тенденціями або подіями, які можуть сприяти значному просуванню організації до досягнення стратегічних цілей.

SWOT-аналіз для готелю Radisson Hotel City Centre Odesa складено та приведено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

SWOT-аналіз для готелю Radisson Hotel City Centre Odesa

SWOT-аналіз	
Сильні сторони	Слабкі сторони
<p>1. Готель розташований в центрі міста Одеси, що забезпечує зручний доступ до основних туристичних визначних місць та бізнес-центрів.</p> <p>2. Radisson є відомим міжнародним брендом, відомим своєю якістю обслуговування та комфортом.</p> <p>3. Готель має сучасні та зручні номери, ресторани, конференц-зали, спа-центр та інші зручності для задоволення потреб гостей.</p>	<p>1. В Одесі є інші готелі, які також пропонують високу якість обслуговування та зручності, що може призвести до зменшення частки ринку для Radisson Hotel City Centre Odesa.</p> <p>2. Якщо готель не проводить регулярне оновлення та модернізацію, його інфраструктура може стати застарілою порівняно з конкурентами.</p>

4. Готель має кваліфікований персонал, готовий надавати високоякісне обслуговування гостям.	3. Існує ризик зниження ефективності праці власного персоналу та втрати ним необхідних знань та досвіду надання функцій.
Можливості	Загрози
<p>1. Одеса здобуває популярність серед туристів, що може створити нові можливості для збільшення потоку гостей до готелю.</p> <p>2. Готель може розглядати можливості розширення своєї присутності в інших містах України або за її межами.</p>	<p>1. Економічні коливання та нестабільність можуть вплинути на попит на готельні послуги і призвести до зменшення кількості бронювань.</p> <p>2. Зміна в уподобаннях та потребах клієнтів може вимагати готелю адаптуватися та вдосконалювати свою пропозицію.</p>

Джерело: розроблено автором

Завдяки проведеному аналізу у таблиці 2.4 ми з'ясували важливі дані з якими надалі будемо працювати.

Компанії мають глибоку взаємодію зі своїм зовнішнім оточенням, яке відіграє ключову роль у їх функціонуванні, оскільки є джерелом необхідних ресурсів. Вони залежать від зовнішнього середовища для отримання енергії, інформації та людських ресурсів, які перетворюються на послуги, що передаються назад у зовнішнє середовище. Компанії постійно взаємодіють із зовнішнім середовищем, що забезпечує їм можливість існування та розвитку. Враховуючи як зовнішнє, так і внутрішнє середовище, компанія може розвиватися, адаптуватися до змін та досягати своїх стратегічних цілей.

Аналіз PEST надає рамки для дослідження різних аспектів зовнішніх факторів, що впливають на бізнес, з метою прийняття рішень, враховуючи ризики. Аналіз PEST є стратегічним інструментом, що використовується організаціями для ідентифікації політичних, соціальних, економічних та

технологічних аспектів, які можуть вплинути на їх бізнес. Цей аналіз допомагає зрозуміти вплив зовнішніх факторів на бізнес та сприяє прийняттю відповідних рішень [10].

PEST-аналіз для готелю Radisson Hotel City Centre Odesa виглядає наступним чином у таблиці 2.5. Цей аналіз допоможе більш глибоко зрозуміти усі фактори, що наразі оточують бізнес.

Таблиця 2.5

PEST-аналіз для готелю Radisson Hotel City Centre Odesa

Політичні фактори	Економічні фактори
<ol style="list-style-type: none"> 1. Зміни в законодавстві, податкові політики або вимоги до безпеки можуть вплинути на операції готелю. 2. Політична нестабільність або конфлікти можуть вплинути на туристичний потік та безпеку гостей. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стан економіки міста та країни може вплинути на попит на готельні послуги. 2. Зміни валютних курсів можуть вплинути на витрати туристів та їхню здатність подорожувати.
Технологічні фактори	Соціальні фактори
<ol style="list-style-type: none"> 1. Зміни технологій та використання цифрових рішень можуть вплинути на ефективність та конкурентоспроможність готелю. 2. Розвиток онлайн-бронювань та вплив соціальних медіа можуть впливати на спосіб маркетингу та комунікації з гостями. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Зміна в уподобаннях та потребах туристів може впливати на забезпечення попиту на готельні послуги. 2. Зміна демографічної структури може вплинути на сегмент туристичного ринку та вимоги до готельних послуг.

Джерело: розроблено автором

Аналізуючи таблицю 2.5, можна зробити висновок, що найбільш впливовими факторами макросередовища для просування проекту є наступні:

- Економічні фактори, такі як стан економіки, інфляція, курс валют, рівень безробіття, споживча платоспроможність. Вони можуть суттєво вплинути на фінансову стійкість та успішність проекту.
- Політичні фактори, включаючи законодавство, податкові політики, стабільність політичного середовища. Вони можуть створювати сприятливі або негативні умови для проекту.
- Соціокультурні фактори, такі як зміни в поведінці споживачів, соціальні тенденції, культурні переваги. Вони впливають на попит на продукти чи послуги, які надає проект.
- Технологічні фактори, включаючи рівень технологічного розвитку, інновації, доступність нових технологій. Вони можуть визначати конкурентну перевагу та можливості для розвитку проекту.

Ці фактори мають значний потенціал впливу на успішність проекту і вимагають детального вивчення та урахування при прийнятті стратегічних рішень.

Чотирьох-зірковий готель Radisson Hotel City Centre Odesa може запропонувати гостям стильні та комфортні номери, обладнані сучасними зручностями. Гості можуть насолоджуватися швидким доступом до Інтернету, телевізорами з плоским екраном, сейфами в номерах та міні-барами. Готель також має різні типи номерів, включаючи стандартні номери, люкс та виконавчі номери.

У готелі є ресторан, де гості можуть смакувати різноманітні страви української та міжнародної кухні. Вони можуть насолоджуватися смачними стравами, насиченою атмосферою та вишуканим сервісом. Крім того, готель має бар, де гості можуть розслабитися та насолодитися широким вибором напоїв.

Для проведення зустрічей, подій та конференцій Radisson Hotel City Centre Odesa пропонує добре обладнані зали та простори для заходів. Ці приміщення

можуть розмістити різні типи зібрань, від невеликих бізнес-зустрічей до великих соціальних подій. Готель надає професійні послуги з планування подій та кейтерингу для успішної реалізації кожного заходу.

Гості також можуть скористатися фітнес-центром готелю, обладнаним сучасним спортивним обладнанням для тих, хто бажає залишатися активними під час перебування. Крім того, готель надає послуги консьєржа, круглодобову реєстрацію та безпечне паркування для зручності і безпеки гостей. [51]

Загалом, Radisson Hotel City Centre Odesa пропонує комфортне та розкішне проживання для гостей, які відвідують Одесу. Його привілейоване розташування, вишукані зручності та уважний сервіс роблять його популярним вибором серед подорожуючих, які шукають якісний готельний заклад у місті.

У сучасних готельних комплексах, незалежно від їх розміру, інформаційні технології відіграють важливу роль у раціоналізації і оптимізації роботи. Вони допомагають ефективно обробляти великі обсяги інформації, забезпечують оперативність та точність обліку, а також забезпечують аналітичні можливості для прийняття інформованих рішень. Впровадження комп'ютерних інформаційних систем в готельному комплексі дозволяє знизити кількість помилок, спростити робочі процеси, зменшити використання паперу та полегшити бухгалтерський облік. Крім того, використання сучасних технологій дозволяє зберігати контроль над фінансовим станом готельного комплексу, уникати затримок у звітності та дотримуватися правил обліку. [28]

Варто зауважити, що впровадження і підтримка сучасних інформаційних технологій вимагають значних витрат від готельного комплексу на розробку, впровадження та підтримку системи. Тому деякі готельні комплекси можуть вагатися перед впровадженням таких систем. Проте, в довгостроковій перспективі використання сучасних технологій може виявитися вигідним, сприяючи поліпшенню ефективності роботи та підвищенню контролю над фінансовими процесами.

У сучасних умовах, коли зовнішнє середовище непередбачуване і змінюється швидко, готельні комплекси повинні мати здатність до адаптації.

Надійність і стійкість є важливими принципами функціонування таких комплексів. Враховуючи унікальні умови кожного готельного комплексу, важливо розробляти та впроваджувати комплексні автоматизовані системи, які об'єднують організаційні, режимні, технічні та інші можливості для досягнення економічної ефективності та забезпечення безпеки бізнесу.

Та саме цьому Radisson Hotel City Centre Odesa впровадив у себе систему АСУ «Fidelio». Fidelio є однією з провідних інформаційних систем у готельній галузі, яка надає широкий спектр функцій для управління різними аспектами готельної діяльності. Система Fidelio включає модулі для резервацій та бронювання, обліку гостьових номерів, фінансового обліку, ресторанного управління, обслуговування конференцій та багато інших функцій, що допомагають ефективно управляти готельним бізнесом. Застосування АСУ "Fidelio" допомагає забезпечити покращення ефективності роботи персоналу, підвищення якості обслуговування гостей та забезпечення гармонійного функціонування готельного комплексу [49].

З менеджерської точки зору впровадження системи АСУ "Fidelio" у Radisson Hotel City Centre Odesa може бути вигідним рішенням з кількох причин:

- Покращена ефективність: система АСУ допомагає автоматизувати багато рутинних процесів та операцій, що спрощує роботу персоналу та зменшує можливість помилок. Це дозволяє звільнити час та ресурси для інших важливих завдань і підвищити загальну продуктивність.
- Покращення обслуговування гостей: АСУ дозволяє краще відстежувати та керувати бронюваннями, розміщенням гостей, послугами та запитам. Це сприяє персоналізації обслуговування та задоволенню потреб кожного гостя, що може позитивно вплинути на репутацію готелю та забезпечити повторні бронювання.
- Аналітика та звітність: система АСУ забезпечує доступ до важливої інформації про фінансовий стан, використання ресурсів,

популярність послуг та інші показники готельної діяльності. Це дозволяє здійснювати аналіз, виявляти тренди та здійснювати обґрунтовані стратегічні рішення для подальшого розвитку готелю.

- Інтеграція з іншими системами: АСУ може бути інтегрована з іншими важливими системами, такими як фінансовий облік, системи безпеки та контролю доступу, системи управління відсотковою наповненістю готельних номерів і т. д. Це сприяє злагодженому та ефективному функціонуванню різних аспектів готельної діяльності.

Зважаючи на ці фактори, впровадження системи АСУ "Fidelio" допомогла Radisson Hotel City Centre Odesa покращити свою ефективність, підвищила задоволення гостей та допомогла досягти успіху у конкурентному готельному ринку.

Однак попередньо провівши аналіз різних систем АСУ на українському ринку можна зрозуміти, що у "Fidelio" є деякі проблеми, які можуть значно вплинути на роботу готелю та на його майбутній розвиток на ринку [34]. Деякі з можливих проблем, що можуть вплинути на готель в цілому:

- Нестабільність та незадовільна продуктивність: Якщо система Fidelio має проблеми зі стабільністю або виявляється неефективною в роботі, це може призвести до перебоїв у наданні послуг гостям та зниження задоволеності клієнтів.
- Обмежені можливості адаптації: Якщо система Fidelio обмежує можливості готелю впроваджувати індивідуальні налаштування та зміни в процесах, це може обмежити гнучкість готелю у відповіді на змінні потреби ринку та клієнтів.
- Високі витрати на підтримку: Якщо система Fidelio потребує великих витрат на підтримку, включаючи плату за оновлення, технічну підтримку та навчання персоналу, це може значно збільшити загальні витрати готелю і позитивно вплинути на його майбутній розвиток.

- Недостатня функціональність: Якщо система Fidelio не відповідає всім потребам готелю або не надає необхідний функціонал для ефективного управління готельним бізнесом, це може стати перешкодою для його успішної роботи та розвитку.

Враховуючи ці фактори існує питання чи є ця система найбільш релевантною для Radisson Hotel City Centre Odesa та які є варіанти вирішення цих проблем.

Висновки до розділу 2

Після проведення аналізу ринку систем АСУ в Україні та оцінки їхніх проблем та функцій, а також проведення аналізу Radisson Hotel City Centre Odesa щодо використання сучасних інноваційних технологій, можна зробити наступні висновки:

- Ринок систем АСУ в Україні має широкий вибір рішень, але кожна система має свої проблеми. Нестабільність, обмежені можливості адаптації, високі витрати на підтримку та недостатня функціональність можуть бути спільними проблемами, які варто враховувати при виборі системи.
- Radisson Hotel City Centre Odesa є прикладом готелю, який використовує сучасні інноваційні технології. Це може включати використання системи автоматизованого управління готелем (Property Management System), системи електронного ключа для номерів, інтегрованої системи управління гостинністю (Hospitality Management System) тощо.
- Застосування сучасних інноваційних технологій в готелі, таких як мобільні додатки для бронювання та замовлення послуг, системи контролю клімату в номерах, розумних систем управління

освітленням та енергозбереженням, може покращити комфорт гостей, ефективність роботи готелю та його конкурентоспроможність на ринку.

- При впровадженні інноваційних технологій в готелі важливо враховувати специфічні потреби та вимоги клієнтів, а також забезпечувати надійну технічну підтримку та навчання персоналу для оптимального використання технологій.

Загальною метою аналізу є зрозуміння переваг, недоліків та потенціалу систем АСУ на ринку та використання цих відомостей для впровадження оптимальних інноваційних технологій в готелі з метою поліпшення ефективності та конкурентоспроможності на прикладі чотирьох-зіркового готелю Radisson Hotel City Centre Odesa.

РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ НА ПРИКЛАДІ "RADISSON HOTEL CITY CENTRE ODESA"

3.1 Вдосконалення інноваційних технологій в готельному бізнесі "Radisson Hotel City Centre Odesa"

Автоматизовані системи управління в готелях базуються на різних технологіях, що дозволяють враховувати навіть найбільш докладні вимоги. Вони впроваджують світові стандарти та практики управління й контролю в готелі. Результатом використання автоматизованих ІТ-систем в готелі є підвищена ефективність роботи, високий рівень обслуговування для гостей та точний фінансовий контроль. Гнучкість та інтегрованість ІТ-рішень дозволяють їхнє постійне розширення та адаптацію до змін потреб готельного комплексу [37].

Більшість автоматизованих систем управління (АСУ) на Україні мають свої недоліки та проблеми. Незважаючи на їхні переваги, деякі системи можуть мати обмежену функціональність, складний інтерфейс користувача, недостатню сумісність з іншими системами або недостатню підтримку та обслуговування. Такі недоліки можуть впливати на ефективність використання системи та задоволення користувачів. Проте, варто зазначити, що на ринку постійно з'являються нові рішення та оновлені версії АСУ, спрямовані на усунення цих проблем і поліпшення їх функціональності та надійності.

У попередньому розділі було вказано, що "Radisson Hotel City Centre Odesa" [60] використовує саме систему АСУ «Fidelio», значні проблеми якого полягають в:

- Складності використання;
- Застарілому та заплутаному інтерфейсі;
- Складності в установці і налаштуванні;
- Обмежені можливості налаштування;
- Обмежені можливості звітності;

- Нестабільності, адже деякі користувачі повідомляють про проблеми зі стабільністю системи;
- Підтримкою клієнтів, іноді користувачі відзначають недостатню підтримку від команди розробників;
- Та у високій вартості, Fidelio є комерційною преміум системою, тому вона може бути витратною для менших готелів або готелів з обмеженим бюджетом.

Саме цьому наразі варто визначити, як саме можна вдосконалити ситуацію в готельному бізнесі "Radisson Hotel City Centre Odesa". Для цього ми вже провели статистику та аналітику усіх доступних систем в Україні, які більш за все використовуються зараз та яка буде вважатися більш економічно вигідною для цього готелю.

Отже, у першу чергу ми визначимо, що саме можна впровадити та що саме потрібно вдосконалити із інформаційних технологій готелю:

- Мобільні додатки та самообслуговування;
- Використання аналітики та штучного інтелекту;
- Забезпечення кібербезпеки;
- Екологічна сталість.

По-перше, це розробка власного мобільного додатку для гостей і впровадження самообслуговування можуть принести численні переваги для "Radisson Hotel City Centre Odesa". Додаткові ідеї та можливості для вдосконалення цих технологій включають:

- Персоналізована комунікація: У додатку можна реалізувати можливість взаємодії гостей з персоналом готелю через чат або повідомлення. Гості зможуть звертатись з питаннями, замовленнями або спеціальними вимогами, отримувати швидкі відповіді та персоналізоване обслуговування.
- Мобільна ключ-карта: Використання мобільного додатку для активації номерного ключа, що дозволить гостям уникнути

використання фізичних карток. Це зручно, безпечно і сприяє відчуттю комфорту для гостей.

- **Онлайн-бронювання та замовлення послуг:** У додатку можна додати функціонал для онлайн-бронювання номерів, ресторанних місць, спа-послуг та інших додаткових послуг. Гості зможуть здійснювати бронювання в будь-який зручний для них час, забезпечуючи швидкий і простий процес.
- **Розширені послуги та рекомендації:** Використання технологій штучного інтелекту для аналізу персональних даних та навчання системи рекомендувати гостям індивідуальні послуги та місця, що відповідають їхнім інтересам та потребам. Наприклад, рекомендації щодо ресторанів, визначних місць або подій у місті.
- **Організація електронних платежів:** Інтеграція з різними системами електронних платежів, щоб гості могли легко та безпечно оплачувати свої рахунки через мобільний додаток.
- **Аналітика та звітність:** В додатку можна включити звіти про використання послуг готелю, перебування гостей та інші статистичні дані, що допоможуть готелю аналізувати популярність певних послуг та ефективність їх надання.

Всі ці ідеї та функціональні можливості можуть бути розглянуті та враховані під час розробки мобільного додатку та впровадження самообслуговування в готелі "Radisson Hotel City Centre Odesa". Важливо забезпечити, щоб додаток був інтуїтивно зрозумілим, безпечним і забезпечував гостям високу якість обслуговування та зручність під час перебування у готелі.

По-друге, використання аналітики та штучного інтелекту в готельному бізнесі "Radisson Hotel City Centre Odesa" може мати значний вплив на розвиток готелю і покращення його результатів. Деякі конкретні можливості включають:

- **Прогнозування попиту:** Використання аналітики та машинного навчання для аналізу даних про попередні бронювання, сезонність,

події та інші фактори, що впливають на попит. Це дозволить готелю прогнозувати майбутній попит та вчасно вживати заходів для оптимального управління цінами, наявністю номерів і рекламною стратегією.

- Персоналізація послуг: Застосування аналітики та штучного інтелекту для аналізу персональних даних гостей, їхніх вподобань та звичок. Готель може використовувати цю інформацію для надання індивідуальних рекомендацій щодо послуг, створення персоналізованих пакетів пропозицій та забезпечення вищого рівня задоволення для кожного гостя.
- Маркетингові стратегії: Використання аналітики для аналізу ефективності маркетингових кампаній та рекламних заходів. Машинне навчання допоможе визначити, які стратегії найбільше працюють для привертання нових клієнтів та збільшення задоволеності існуючих гостей. З цими даними готель може оптимізувати свої маркетингові зусилля і покращити результативність.
- Аналіз задоволеності гостей: Використання аналітики для збору та аналізу відгуків гостей, включаючи відгуки з соціальних медіа та онлайн-платформ. Це дозволить готелю зрозуміти потреби та очікування гостей і приймати належні заходи для покращення якості обслуговування та задоволеності гостей.

Впровадження аналітики та штучного інтелекту в готельному бізнесі може допомогти забезпечити більш персоналізоване та ефективне обслуговування, залучати нових клієнтів і підвищувати рівень задоволеності гостей. При цьому важливо забезпечити захист конфіденційності та поважати приватність гостей, дотримуючись відповідних правил та норм безпеки даних.

По-третє, забезпечення кібербезпеки є надзвичайно важливим аспектом в сучасному готельному бізнесі, включаючи "Radisson Hotel City Centre Odesa".

Інвестування в системи захисту даних, резервне копіювання та моніторинг інформаційної безпеки є необхідним для запобігання кібератакам та забезпечення конфіденційності даних гостей. Кібербезпека наразі дуже важлива саме тому, що у сучасному світі готелі зберігають значну кількість конфіденційних даних про своїх гостей, таких як особисті дані, фінансова інформація та дані про операції. Кібератаки можуть призвести до витоку цих даних, що порушує приватність гостей і може негативно позначитися на репутації готелю. Кіберзлочинці можуть спробувати отримати незаконний доступ до систем оплати готеля або крадіжки фінансової інформації гостей. Захист фінансових даних та попередження фінансових шахрайств є критично важливим для збереження фінансової стабільності готелю. Кібератаки та витoki даних можуть серйозно підірвати репутацію готелю. Гості сподіваються, що їхні дані будуть оброблятися конфіденційно та безпечно. Якщо готель не забезпечує належний рівень кібербезпеки, це може вплинути на довіру гостей і відношення до бронювання в цьому готелі. Крім цього, також багато країн впроваджують строгі законодавчі вимоги щодо захисту даних і повідомлення про порушення безпеки. Готелі повинні дотримуватись цих вимог, щоб уникнути штрафів і судових позовів [48].

У сучасному цифровому світі, де кіберзагрози постійно зростають, готелі повинні приділити належну увагу кібербезпеці, інвестувати в потрібні технології, розробляти стратегії та політики безпеки, а також постійно підтримувати свої системи в актуальному і захищеному стані.

Та у четверте, впровадження екологічних ініціатив у готельному бізнесі, зокрема у "Radisson Hotel City Centre Odesa", має кілька переваг і може мати значний позитивний вплив: готель може приділити увагу енергоефективним технологіям та практикам, які дозволяють знизити споживання енергії. Це може включати встановлення енергоефективного освітлення, автоматизовану систему управління енергією, ізольовані вікна та інші заходи. Економія енергії не тільки зменшує витрати на опалення та охолодження, але й сприяє зниженню викидів парникових газів і мінімізації впливу на клімат.

Потенційним вирішенням більшості поставлених задач є саме заміна системи АСУ «Fidelio» на більш передову систему управління готельним бізнесом, яка має широкий функціонал та можливості інтеграції з іншими системами [44]. АСУ "EasyMS" може бути гарним заміником у готельному бізнесі з декількох причин:

- Легкість використання: система пропонує інтуїтивно зрозумілий і легкий у використанні інтерфейс, що дозволяє персоналу готелю швидко освоїти систему без потреби в складному навчанні або додатковій підтримці.
- Функціональні можливості: "EasyMS" надає широкий спектр функціональних можливостей, включаючи бронювання кімнат, облік гостьових послуг, керування запасами, фінансовий контроль та звітність. Це дозволяє готелю ефективно керувати всіма аспектами своєї діяльності.
- Підтримка інноваційних технологій: ця АСУ може бути інтегрована з іншими інноваційними технологіями, такими як мобільні додатки, системи аналізу даних та штучного інтелекту. Це дозволяє готелю використовувати передові рішення для персоналізації обслуговування, прогнозування попиту та покращення маркетингових стратегій.
- Підтримка кібербезпеки: "EasyMS" забезпечує захист конфіденційної інформації гостей та має вбудовані механізми кібербезпеки, такі як системи захисту даних та моніторингу. Це дозволяє готелю забезпечити безпеку даних та запобігти можливим кібератакам.
- Економічна вигода: також система пропонує економічно вигідні умови впровадження та обслуговування, що дозволяє готелю отримати позитивні фінансові результати від використання системи.

Реалізація АСУ "EasyMS" у готелі може сприяти поліпшенню ефективності роботи, збільшенню задоволеності гостей та підвищенню конкурентоспроможності готелю на ринку.

Крім цього, ця система є українською діяльністю, та впровадження її у наш український гостинний бізнес буде також підтримкою вітчизняного бізнесу та підтримує український бізнесовий сектор, також ця нова система АСУ є більш потенційною надалі, адже наші розробники дуже клопітливо відносяться до свого продукту та постійно його покращують. Українська система АСУ може бути пристосована до специфіки українського готельного ринку, місцевих правил та вимог. Це сприяє більш ефективному використанню системи та врахуванню особливостей вітчизняного бізнесу. Також можна розраховувати на технічну підтримку та сервіс з боку вітчизняного розробника, що спрощує вирішення технічних проблем та забезпечує більш ефективну комунікацію.

3.2 Впровадження нової інноваційної технології в готельний бізнес "Radisson Hotel City Centre Odesa"

EasyMS з'явився на ринку нещодавно, але вже зарекомендував себе як потенційно потужну систему автоматизації готельного бізнесу. EasyMS набув визнання як потенційно потужна система завдяки своїм функціональним можливостям та перевагам, які пропонує готельним підприємствам. До переваг системи EasyMS можуть належати широкі можливості автоматизації готельних операцій, зручний інтерфейс для користувачів, інтеграція з іншими системами та технологіями, ефективне керування резерваціями та гостьовим обліком, аналітика даних для прийняття управлінських рішень тощо. [50]

EasyMS має значний потенціал для готельного бізнесу. Основні переваги та потенційні можливості цієї системи включають:

- Автоматизація операцій: EasyMS дозволяє автоматизувати різні аспекти готельного управління, включаючи резервації, облік гостей,

управління номерами, фінансовий облік та багато іншого. Це спрощує рутинні процеси та покращує ефективність роботи.

- Інтеграція з іншими системами: EasyMS може бути легко інтегрований з іншими системами, такими як бухгалтерські програми, системи управління ресторанами або CRM-системи. Це дозволяє готелю оптимізувати свої операції та забезпечити плавну взаємодію між різними ділянками бізнесу.
- Аналітика та звітність: EasyMS надає можливість отримувати детальні аналітичні дані про різні аспекти готельного бізнесу, такі як завантаженість готелю, попит на послуги, прибутковість та інше. Це дозволяє керівникам готелю здійснювати обґрунтовані рішення та оптимізувати свою стратегію.
- Покращений сервіс для гостей: EasyMS дозволяє гостям здійснювати онлайн-бронювання, замовляти послуги, спілкуватися з персоналом готелю та багато іншого через мобільний додаток або платформу самообслуговування. Це підвищує рівень задоволення гостей та сприяє побудові позитивного іміджу готелю.
- Підтримка вітчизняного бізнесу: EasyMS є українським продуктом, що дозволяє підтримати розвиток вітчизняного готельного бізнесу та місцевої економіки. Використання такої системи сприяє залученню українських розробників та спеціалістів у галузь технологій для готелів.

Ці переваги та потенційні можливості EasyMS допомагають готелям покращити свою ефективність, залучати нових клієнтів, забезпечувати високу якість обслуговування та досягати успіху у конкурентному готельному ринку. У графіку на рисунку 3.1 наведені дані найдалшого розвитку цієї системи з роками. А саме можна побачити невеличкий прогноз, як із роками буде розвиватися різні сфери EasyMS на ринку.

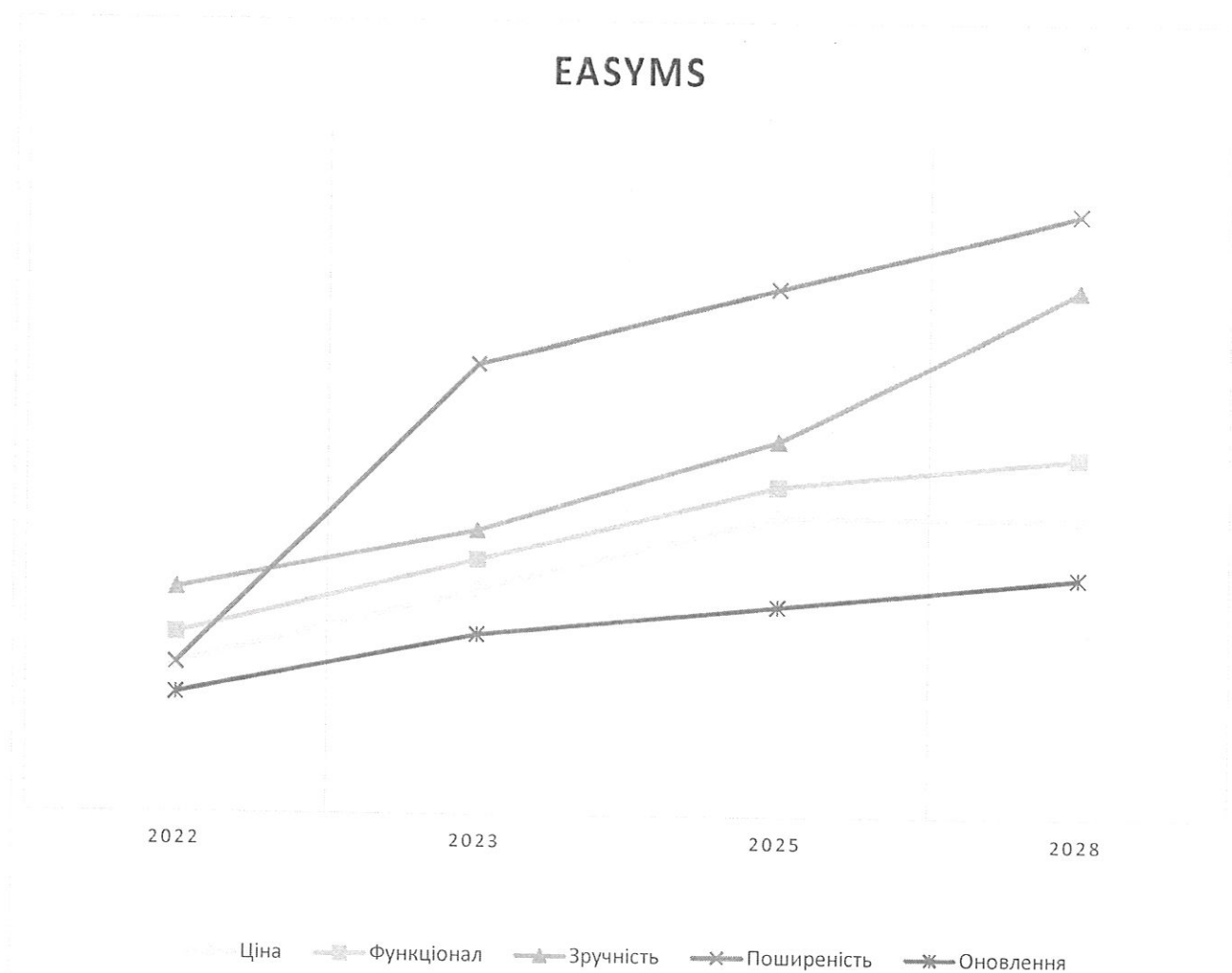


Рисунок 3.1. Перспективи розвитку системи EasyMS

Джерело: розроблено автором

На графіку рисунка 3.1 можна побачити, що при виході на ринок, ця система мала достатньо невелику ціну при достатньому функціоналу та високій зручності, що сприяло до більшої поширеності із роками.

Завдяки OpenAI ця система має великий потенціал різноманітних нових інтеграцій, розширення, вдосконалення, тому із часом ця система не зупиниться на місці, а продовжне поширюватися та покращуватися.

EasyMS, як система з відкритим кодом, має потенціал для унікального розвитку та доповнення залежно від потреб і вимог конкретного готелю. Завдяки відкритому співтовариству розробників, система може залучати талановитих фахівців з усього світу, які вносять свої ідеї та покращення.

Масштабування та інтеграція з іншими технологіями дають можливість готелю розширювати функціонал EasyMS відповідно до своїх потреб. За допомогою сторонніх розробників і партнерів, готель може налаштувати систему під свої вимоги та впроваджувати нові функції та інновації.

Приклад успішного розвитку системи з відкритим кодом - ОС Linux, яка спочатку була написана однією людиною і скинута у вільний доступ, а зараз ця система є однією з найкращих серверних ОС. Отже це показує, що такі системи можуть стати потужними та надійними рішеннями, які набувають популярності і підтримуються великою спільнотою користувачів і розробників. Це забезпечує постійний розвиток і оновлення системи навіть у випадку, коли початкові розробники можуть змінити свої плани.

Такий потенціал EasyMS дозволяє готелю мати систему, яка може зростати та пристосовуватися до змін у готельній індустрії, нових технологій та вимог гостей. Це створює можливості для стабільного розвитку готельного бізнесу та підтримки конкурентоспроможності на ринку.

Загальною метою впровадження нової системи EasyMS є поліпшення ефективності роботи готелю, підвищення якості обслуговування гостей та досягнення конкурентної переваги на ринку готельної індустрії. Враховуючи можливості масштабування та сталого розвитку системи, EasyMS стає перспективним інструментом, що відповідає потребам готелів будь-якого розміру та рівня.

Впровадження нової системи EasyMS у готелі "Radisson Hotel City Centre Odesa" може пройти наступними етапами:

- Передвищі діагностика і планування: Команда EasyMS проведе діагностику і планування, враховуючи потреби та вимоги готелю. Вони спілкуються з представниками готелю, вивчають існуючі процеси та системи, а також визначають необхідні зміни і вдосконалення.

- Підготовка даних: Команда EasyMS допоможе вам перенести всі дані зі старої програми в нову систему. Це може включати імпорт клієнтської бази, історії бронювань, фінансових даних та іншої важливої інформації. Вони забезпечать безпеку та цілісність даних під час перенесення.
- Налаштування та інтеграція: Команда EasyMS налаштує систему відповідно до потреб готелю. Це включає налаштування параметрів бронювання, ціноутворення, обліку послуг, звітування та інших функцій. Вони також забезпечать інтеграцію EasyMS з існуючими системами готелю, такими як фінансова бухгалтерія або система контролю доступу.
- Навчання персоналу: Команда EasyMS проведе навчання для персоналу готелю з використання нової системи. Це може бути як групове навчання, так і індивідуальні сесії. Вони пояснять, як користуватися різними функціями EasyMS, роз'яснять процеси та дадуть практичні поради щодо оптимального використання системи.
- Тестування та запуск: Перед повним впровадженням системи EasyMS у роботу, будуть проведені тестування для перевірки її працездатності та відповідності вимогам готелю. Після успішного завершення тестування система буде запущена в роботу, і готель перейде до повного використання нової системи.
- Післяпродажний супровід та підтримка: Команда EasyMS забезпечує післяпродажний супровід та підтримку, щоб допомогти готелю вирішувати будь-які питання, виникаючі після впровадження системи. Вони надають технічну підтримку, оновлення програмного забезпечення та консультації щодо оптимізації використання системи.

Після впровадження нової системи EasyMS в готелі "Radisson Hotel City Centre Odesa" очікується покращення ефективності бізнес-процесів, збільшення

продуктивності персоналу, зниження витрат та покращення задоволення гостей. Крім того, готель отримає підтримку українського бізнесу, оскільки EasyMS є вітчизняним розробником, що постійно вдосконалює свою систему. За допомогою системи EasyMS готель зможе просунутись вперед і стати більш конкурентоспроможним на ринку готельного бізнесу.

У наступній діаграмі на рисунку 3.2 ми можемо побачити оцінку ефективності впровадження нової системи EasyMS у готельному бізнесі "Radisson Hotel City Centre Odesa".

Ефективність впровадження нової системи

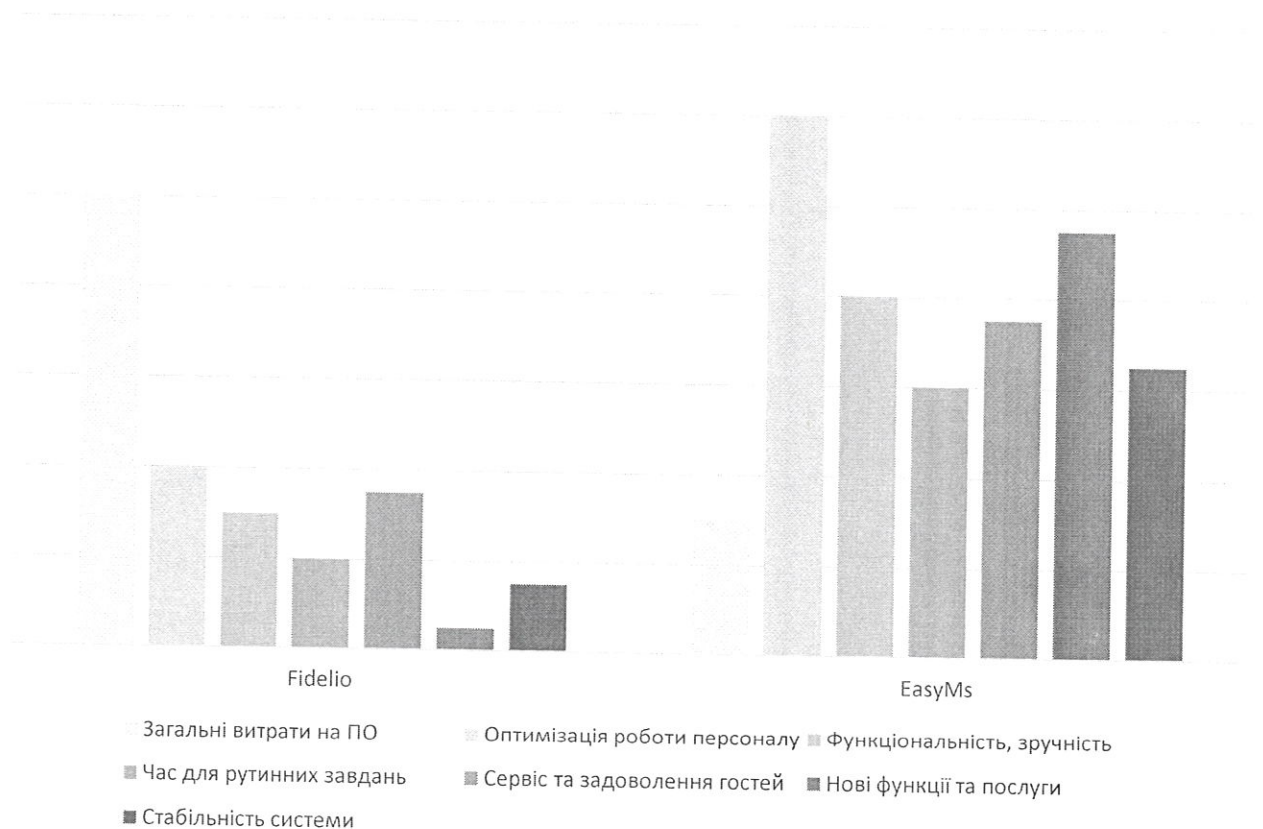


Рисунок 3.2. Ефективність впровадження нової системи

Джерело: розроблено автором на основі [50], [55]

Насправді новітні системи працюють набагато скоріше та з більшими можливостями, що призводить більшість показників у нової системи в плюс,

адже застаріла система буде погано працювати із новітнім програмним забезпеченням та новітніми комп'ютерними технологіями.

Загалом новітня система по усім показникам повинна працювати краще та давати можливість готельному бізнесу "Radisson Hotel City Centre Odesa" потенціал покращити його роботу та надати достатньо переваг.

3.3. Переваги впровадження в діяльність готельного бізнесу "Radisson Hotel City Centre Odesa" систем EasyMS

Наразі готельний бізнес "Radisson Hotel City Centre Odesa" використовує систему Fidelio, статистику якої наведено на графіку рисунку 3.3

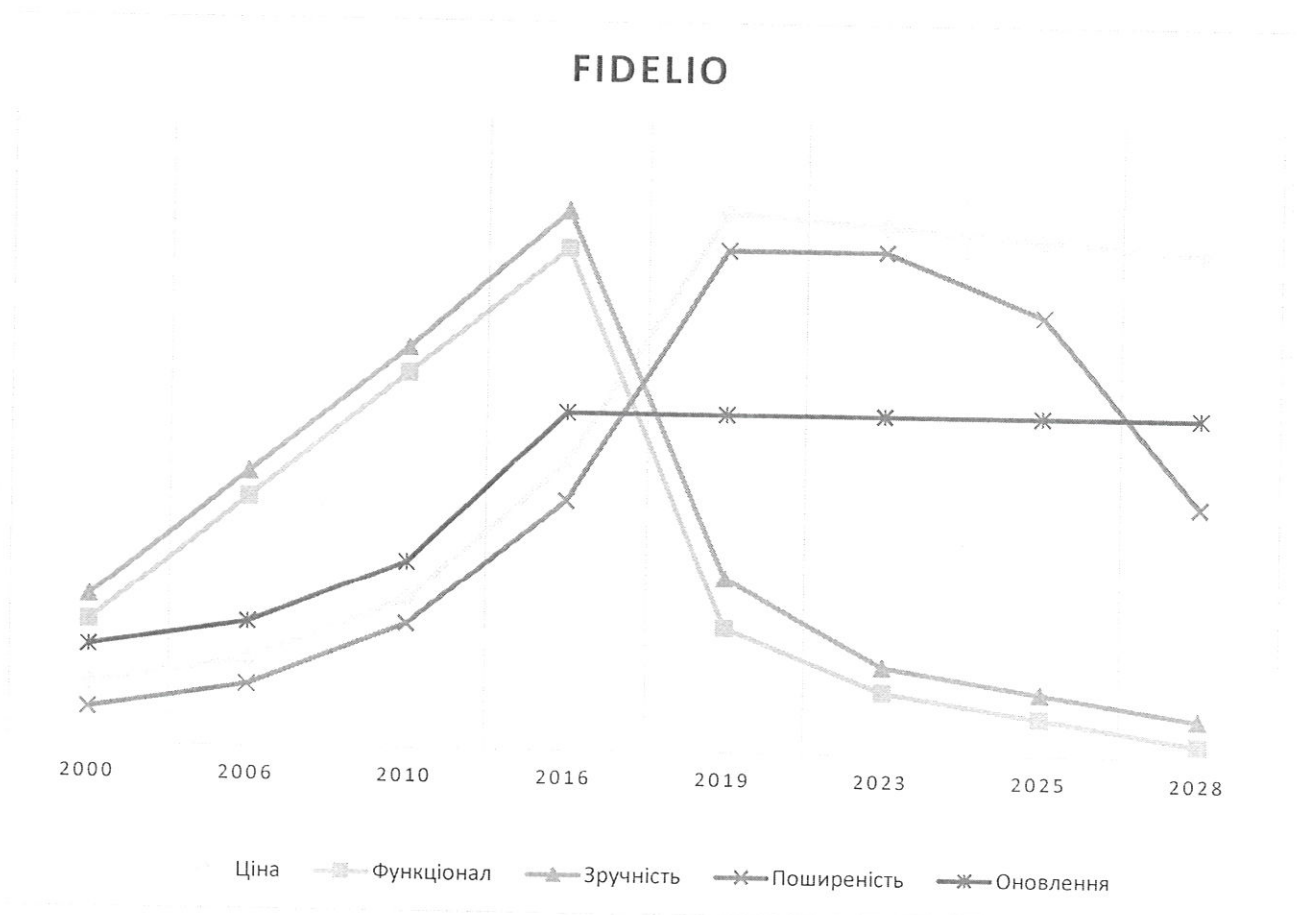


Рисунок 3.3. Статистика системи Fidelio

Джерело: розроблено автором на основі [55]

З рисунку 3.3 видно, що коли ця система вийшла на ринок, вона була інноваційною, достатньо привабливою та мала добру ціну для свого функціоналу. Однак згодом ця система стала преміальною, через що ціна почала зростати, проте функціонал при цьому порівняно з ціною став тільки гірше. Та за цією статистикою можна припустити, що й надалі функціонал не стане краще, через відсутність оновлень, що зробить цю ОСУ менш поширеною та потенційно вигідною на ринку. Якщо система не отримує достатньо оновлень та покращень, це може призвести до втрати конкурентної переваги та зменшення популярності на ринку.

Тому з отриманих даних випливає, що у впровадженні новітньої системи до готелю є достатньо багато переваг в порівнянні з нинішнім часом, адже надалі нова система буде працювати лише краще, економічно приведе готель до більших висот ніж нині вони є та полегшить роботу нинішнім працівникам та майбутнім, через те, що вона набагато легша для вивчення аніж Fidelio.

Для більшого розуміння була проведена статистика, за якою можна побачити майбутній приріст по всім показникам покращення роботи готелю. Результати відображено на рисунку 3.4.



Рисунок 3.4. Порівняння основних показників готелю за декілька років

Джерело: розроблено автором на основі [60]

Як видно з рисунку 3.4 на даний момент готель зачинено через нестабільну ситуацію, однак не дивлячись на це, господарі все одне повинні сплачувати податки за існування готелю, що приводе їх у значний прибутковий мінус. Хоча нинішня ситуація може бути викликом для готельного бізнесу, впровадження системи EasyMS може стати важливим фактором успіху та розвитку готелю навіть у таких негативних умовах.

Завдяки збору і аналізу даних про гостей, система EasyMS може надати готелю цінну інформацію щодо їх вподобань, звичок і потреб. Це дозволить готелю створювати персоналізовані пропозиції та послуги, які відповідають унікальним потребам кожного гостя. Готель зможе встановлювати і підтримувати зв'язок зі своїми клієнтами, надавати індивідуальну підтримку та відповідати на їхні запити та пропозиції.

Крім того, система EasyMS дозволить готелю проводити цілеспрямовану рекламу та маркетингові акції, спрямовані на конкретних гостей. Готель зможе ефективно використовувати цю інформацію для створення рекламних кампаній, знижок та спеціальних пропозицій, які будуть привабливі для цільової аудиторії. Це дозволить готелю залучати нових клієнтів та зберігати постійних гостей, що призведе до збільшення доходу готелю.

В цілому, впровадження системи EasyMS в готельному бізнесі "Radisson Hotel City Centre Odesa" може принести ряд переваг, включаючи покращений гостьовий досвід, збільшення лояльності клієнтів, підвищення ефективності управління та зростання доходів готелю. Ця система надає інструменти та можливості, які допоможуть готелю вигідно відрізнятись на ринку та привертати більше клієнтів, навіть у складних умовах.

Також у наведеній нижче таблиці ми можемо побачити саме порівняльну характеристику АСУ яка нині використовується та тієї яку рекомендовано впровадити.

Таблиця 3.1

Порівняльна характеристика систем АСУ

	Fidelio	EasyMS
Легкість у використанні	-	+
Легкий інтерфейс	-	+
Необмежені можливості налаштування	-	+ Система OpenAI
Підтримка клієнтів	+	+
Висока вартість	+	-

Джерело: розроблено автором на основі [50], [55]

Та по усім показникам, що наведені у таблиці 3.1 можна побачити, що система EasyMS буде більш вигідною та легкою у використанні на українському ринку готельного бізнесу для "Radisson Hotel City Centre Odesa".

Після проведених характеристик та зрівнянь ми можемо побачити, що рішення впровадити нову систему, яка є більш сучасною та більш підходящою під нинішній світ, стане вирішенням усіх проблематик з якими ми зіткнулися при проведенні аналізу ринку та це стане гарним підґрунтям для розвитку "Radisson Hotel City Centre Odesa" в готельному бізнесі України. Адже нова система дасть можливість покращити ефективність роботи, персоналізує та дасть можливість залучити нових клієнтів, та вона має досить велику конкурентну перевагу через інноваційні системи, що позитивно вплине на дохід готелю.

Враховуючи переваги нової системи EasyMS, її сумісність з сучасними технологіями та потенціал для розвитку та масштабування, рішення впровадити цю систему в готельний бізнес "Radisson Hotel City Centre Odesa" є обґрунтованим та має великі перспективи для успіху.

Висновки до розділу 3

У цьому розділі ми надали рішення, провели аналіз та побачили які результати може нам надати впровадження запропонованого рішення.

Так завдяки усім статичним даним приведеним у розділі можна побачити, що новітня система EasyMS відрізняється від зараз використовуваної по багатьом признакам, такими як функціональні можливості, масштабованість, здатність до інтеграції та збір та аналіз даних. Зроблено порівняння з існуючою системою Fidelio, яке вказує на переваги EasyMS у відношенні до вищезгаданих критеріїв.

Після аналізу ринку та розгляду конкретних потреб готельного бізнесу "Radisson Hotel City Centre Odesa", було доведено, що впровадження системи EasyMS є обґрунтованим рішенням. Це новітня система, яка пропонує

персоналізовані пропозиції та забезпечує збір та аналіз даних про гостей, що допоможе готелю залучити більше клієнтів та підвищити їх задоволеність.

Крім того, EasyMS має потужні можливості масштабування та інтеграції з іншими системами, що дає готелю гнучкість та можливість адаптуватися до змін у технологічному середовищі. Це дозволить готелю підлаштовувати систему під свої потреби та забезпечувати конкурентну перевагу на ринку.

З урахуванням всіх цих факторів та можливостей, впровадження системи EasyMS стане підґрунтям для розвитку "Radisson Hotel City Centre Odesa" в готельному бізнесі України та допоможе готелю досягти більшого успіху та доходів.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі проаналізовано особливості сучасних інформаційних технологій у готельному бізнесі на теперішній час. Цей ринок зараз є одним із самих динамічно розвиваючихся та новітні технології наразі є невід'ємною частиною усього людства; через що необхідно постійно оновлюватися та впроваджувати інноваційні рішення для ефективного функціонування готельних підприємств.

На сучасному готельному ринку конкуренція зростає, а очікування гостей змінюються. Впровадження сучасних інноваційних технологій у готельний бізнес може допомогти готелю зберегти свою особливість, залучити більше клієнтів та забезпечити стабільний прибуток. Окрім того, інноваційні технології можуть полегшити управління готелем, оптимізувати робочі процеси, забезпечити ефективне використання ресурсів та зниження витрат.

Таким чином, впровадження сучасних інноваційних технологій є важливим кроком для створення прибуткового та популярного готельного бізнесу, який зможе задовольняти потреби та очікування сучасних клієнтів. Однак, важливо враховувати конкретні потреби та особливості готелю при виборі та впровадженні інноваційних технологій, щоб вони справді сприяли успіху бізнесу.

У першому розділі кваліфікаційної роботи надано розширений аналіз різних типів інноваційних технологій, які використовують у готельній сфері. В даному розділі надано інформація згідно впровадження інноваційні технології стосовно управління, сервісу, продаж, автоматизовані технології які використовуються як у закордонних підприємствах так і в готельному бізнесі України. Особу увагу в даному розділі приділено інноваційним технологіям які наразі використовуються у більшій кількості, їх позитивні риси в залежності від категорії і готелю, і як кінцевий результат діяльності статус готелю на ринку готельних послуг.

У другому розділі надано науково-економічне обґрунтування доцільності впровадження АСУ технологій як одне із найперспективніших рішень підняття рівня конкурентоспроможності і фінансової прибутковості готельного бізнесу України.

По даним статистиці приведеної у другому розділі можна побачити що наразі більш за все використовують саме системи АСУ, навіть однозіркові готелі розуміють важливість даних змін у сучасному світі та що більш за все впливає на роботу готелів саме інноваційні технології АСУ. За даними однозіркові готелі використовують АСУ на 7%, двозіркові та трьох-зіркові готелі – на 10%, а чотирьох-зіркові та п'ятизіркові – на 15%.

Отже із сполучених даних було проведено порівняння більшості систем АСУ що зараз використовуються на українському ринку готельного бізнесу та виведено, що у більшості систем є свої особливості та мінуси. Кожен готель визначає, який функціонал їм більш за все потрібен, після чого на основі цих даних і обирається сервіс, котрим надалі будуть користуватися.

В даному розділі на прикладі готелю "Radisson Hotel City Centre Odesa" надан аналіз використання міжнародної Fidelio, її позитивні та негативні сторони і як альтернатива в скрутний час для готельного бізнесу сьогодення введення нової української системи АСУ – EasyMS. По ціні дана система у два рази дешева, але по показникам зручності, впровадження, технічного оснащення вона є більш інтегрованою в особливості готельного бізнесу України.

Однак провівши SWOT-аналіз та PEST-аналіз ми побачили, що потенційно у даного готелю є достатньо недоліків які потрібно також продумати та вирішити, щоб це не вплинуло на подальшу роботу готелю.

У третьому розділі проаналізовані перспективи ефективного використання української системи АСУ з врахуванням використання готелів різних категорій. В якості прикладу надані можливі варіанти для "Radisson Hotel City Centre Odesa" для збільшення його конкурентоспроможності та інвестиційні привабливості та попиту для майбутніх відвідувачів. Планування та реалізація цих стратегій можуть забезпечити успіх готелю в сучасних умовах скрутності. Зараз в більшій

мірі на успіх готельного бізнесу впливає саме інформаційні технології, які впроваджені в усі сфери гостинного бізнесу, від автоматизації збору інформації до запропонування новітніх стратегій маркетингу зібраних на основі даних туристичної бази, що підтверджено даними третього розділу кваліфікаційній роботи.

Таким чином у останньому розділі кваліфікаційній роботи подано найбільш розумне та логічне вирішення більшості проблем у готельній сфері, які з'ясувалися після повноцінного аналізу готельного бізнесу "Radisson Hotel City Centre Odesa", міжнародній системи Fidelio і української EasyMs. А саме впровадження більш новітньої та потенційно більш сильної системи АСУ «EasyMS», яка потенційно може вирішити більшість проблематики. Тобто також важливо розуміти, що нині застарілі технології можуть загальмувати розвиток готельного бізнесу через неможливість працювати з сучасними інноваційними технологіями.

Так, впровадження більш сучасної та потужної системи АСУ "EasyMS" може бути розумним рішенням для вирішення проблем та покращення діяльності готелю "Radisson Hotel City Centre Odesa".

Впровадження системи "EasyMS" дозволить готелю здійснювати ефективне управління даними, покращити обслуговування гостей, аналізувати їхні вподобання та потреби для створення персоналізованих пропозицій та реклами. Це допоможе залучати нових клієнтів, зберігати існуючих та збільшувати дохід готелю.

Результати аналізу та запропоновані варіанти у третьому розділі розвитку готелю свідчать про те, що впровадження нової системи є логічним та обґрунтованим кроком для покращення бізнесу і створення конкурентного переваги на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України Про інноваційну діяльність. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002, № 36, ст.266. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>
2. Методичні вказівки щодо виконання та оформлення кваліфікаційних робіт здобувачів вищої освіти за другим (магістерським) рівнем вищої освіти для студентів галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальностей 073 «Менеджмент» / укладач Деркач Т.В. – Одеса: МГУ, 2020 – 54 с.
3. Томпсон К. Соціологія менеджменту та організацій. 2003. 2880с.
4. Березін І.С. Маркетинговий аналіз «Управління персоналом», 2004. 352с.
5. Градова А.П. Стратегія та тактика антикризового управління підприємством.- К.: Основи.- 2004. 230с.
6. Ефремов В.С. Стратегія бізнесу. Концепції та методи планування: учбовий посібник.-К: «Фінпрес» 2002. 256с.
7. Кіндрацька Г.І. Основи стратегічного менеджменту: учбовий посібник.-Львів: Кінапрі ЛТД, 2002. 141с.
8. Портер М. Стратегія конкуренції: пер. з англ.- К: Основи, 1997г. 256с.
9. Уваров В.В. Стратегічний менеджмент: учбовий посібник / В.В. Уваров, А.А. Лаптев. – М.: Діло та Сервіс, 2008. 208с.
10. Даулінг Грем. «Репутація фірми: створення, управління й оцінка ефективності» пер. з англ. – М: Консалтингова група «ІМІДЖ-контакт» - М. 2003. 368с.
11. Балабанова Л.В., Холод В.В., Балабанова І.В. Маркетинг підприємства: навчальний посібник. Київ: Центр навч. літ., 2012. 612с.
12. Абрамович І.А., Воловик Д.В. Маркетингова діяльність підприємства та контроль за її реалізацією АГРОСВІТ 2020. №10, с. 52 – 56
13. Сенишин О.С., Кривешко О.В. Маркетинг: навч. посібник. Львів : Львівський національний університет імені Івана Франка, 2020. 347с.
14. Балабанова Л.В., Холод В.В., Балабанова І.В. Стратегічний маркетинг: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 630с.

- 15.Савіна С.С. Особливості стратегічного маркетингового планування на підприємстві: монографія. Луцьк, 2018. 138-187с.
- 16.Уолкер О., Бойд Х. Маркетингова стратегія. Вершина, 2006. 496с.
- 17.Сенишин О. Теоретичні засади дослідження суті маркетингової стратегії як підсистеми стратегічного управління. Вісник ТНЕУ. 2008 №4. С. 125-133.
- 18.Гриньов А.В. Оцінка інноваційного потенціалу підприємства. Проблеми науки. 2003. №12. С. 12- 17.
- 19.Полонець В. Реалізація маркетингових стратегій: проблемні зони та шляхи їх подолання. Маркетинг в Україні. 2009. №4. С.7-11.
- 20.Мельник Д.Д. Маркетингова стратегія підприємства. Вісник Хмельницького національного університету. 2009. №3. С. 213-219.
- 21.Константинов П.В. Інноваційні орієнтири маркетингової стратегії. Інвестиції. 2011. №11. С. 21-23.
- 22.Бліщук К. Сучасні маркетингові стратегії. Ефективність державного управління. 2016. Вип.4 (49). Ч.2. С.301-307.
- 23.Григорчук Т.В. Маркетинг. Частина друга: навч. посіб. К.: Університет «Україна», 2003.
- 24.Крушельницька О.В. Управління персоналом: навч. посіб. К.: «Кондор», 2003. – 296 с.
- 25.Бабарицька В. К., Малиновська О. Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. — К.: Альтерпрес, 2004. — 288 с.
- 26.Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Підручник. - К.: Кондор, 2009.- 408с.
- 27.Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник,- К.: Атіка, 2006.- 264 с.
- 28.Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. - Київ: Центр навчальної літератури, 2004. - 272 с.

29. Дмитрук О.Ю. Екологічний туризм: Сучасні концепції менеджменту і маркетингу. Навчальний посібник.—2-е вид., перероб і доп.— К.: "Альтерпрес", 2004.— 192 с
30. Федорченко В. К., Дьорова Т. А. Історія туризму в Україні Навч. посіб. / Передм. В. А. Смолія. - К.: Вища шк., 2002. - 195 с: ш.
31. Дурович А. П., Копанев А. С. Маркетинг в туризмі: Учеб. посібник / Під загальною ред. З. М. Горбилевої.-Мн.: «Економпрес», 1998.-400 с.
32. Правик Ю.М. Маркетинг туризму : підручник / Ю.М. Правик. — К. : Знання, 2008. — 303 с. — (Вища освіта ХХІ століття). Частина 2
33. Правик Ю.М. Маркетинг туризму : підручник / Ю.М. Правик. — К. : Знання, 2008. — 303 с. — (Вища освіта ХХІ століття). Частина 1
34. З.І. Тимошенко, Г.Б. Мунін, В.П. Дишлевий Маркетинг готельно-ресторанного бізнесу
35. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Економіка готельного господарства і туризму: Навч. посіб. -К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. - 179 с.
36. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Навч. посібник. — К.: Знання України, 2002. - 358 с.
37. Хартман А. Стратегії успіху в Інтернет-економіці. К.: Лорі, 2001. 265с.
38. Штефан Б.М., Литвин З.Б. Інформаційне забезпечення маркетингової діяльності сучасного підприємства. Принципи нової економіки України та формування її фінансово-інвестиційної основи: матеріали міжнародної науково-практичної конференції; Національний гірничий університет. 2015. С. 197-201.
39. Каут О.В., Аніщенко Л.О., Ясинський І.П. особливості розробки і прийняття стратегічних маркетингових рішень. Ефективна економіка. 2020. №12. С. 60-63
40. Барабанова В.В. Маркетингові дослідження: метод рек. До вивч. Дицс. ДонНУЕТ. Кривий Ріг, 2017. 71с.

- 41.Ляшенко С.М. Сучасні тенденції застосування Інтернет-технологій у маркетингу. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2011. №4. Т.І. С. 64-74.
- 42.Мозгова Г.В. Інструменти Інтернет-маркетингу та їх переваги для сучасних українських підприємств. Ефективна економіка. 2013. №10.
- 43.Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник для студ. вузів/ КІЕП; Ред. В.К.Федорченко. — К.: Вища школа, 2001. — 236 с.
- 44.Економічна енциклопедія: у трьох томах. Т.1 / Редкол.: С. В. Мочерний (відп.ред.) та ін. — К.: ВЦ Академія, 2000. — 864 с.
- 45.Sigala, M. (2017). Collaboration technologies and social media tools for enhancing value co-creation in tourism. In *The Routledge Handbook of Transport Economics* (pp. 283-298). Routledge.
- 46.Gupta, A., & Dogra, B. (2015). Innovation in the hospitality industry: The case of 'mobile check-in' technology. *International Journal of Management Research and Business Strategy*, 4(3), 30-40.
- 47.Connolly, D. J., Olsen, M. D., & Moore, R. G. (2017). Innovative use of technology in hospitality and tourism education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 21, 58-61.
- 48.Buhalis, D., & Crotts, J. C. (Eds.). (2013). *Globalisation and innovative practices in tourism*. Routledge.
- 49.Xiang, Z., Du, Q., Ma, Y., & Fan, W. (2017). A comparative analysis of major online review platforms: Implications for social media analytics in hospitality and tourism. *Tourism Management*, 58, 51-65.
- 50.Офіційний сайт EasyMS URL: <https://easymms.ua/>
- 51.Офіційний сайт OtelMS URL: <https://otelms.com/>
- 52.Офіційний сайт Expert Solution URL: <https://expertsolution.com.ua/>
- 53.Офіційний сайт B52 URL: <https://www.b52.ua/>
- 54.Офіційний сайт InterHotel URL: <https://interhotel.ua/>
- 55.Офіційний сайт Oracle&Micros URL: <http://www.micros.rs/en/fidelio-suite-8.html>

56. Зведена карта інтернет-поширення України. URL:
<https://www.mobua.net/maps>
57. Міжнародний веб-сайт InternetWorldStats. URL:
<https://www.inetrnetworldstats.com/stats.htm>
58. Пюро О.М. Сучасні маркетингові стратегії підприємств в галузі інформаційних технологій. URL:
https://www.nauka.com/14_NPRT_/Economics/65971.doc.htm
59. Офіційний сайт Amadeus URL: <https://amadeus.com/>
60. Сайт Radisson Hotel City Centre Odesa URL: <https://www.radissonhotels.com/uk-ua/hotels/radisson-hotel-odesa-city-centre>