

Національний університет водного господарства та природокористування
Навчально–науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та публічного врядування

**Пояснювальна записка
до дипломної роботи**

бакалавр
(освітньо–кваліфікаційний рівень)

на тему:

**Удосконалення інформаційного забезпечення у відділі
прийому та розміщення в готелі «Melrose»**

Виконала: студентка 4 курсу, групи ІБАС–41
Спеціальності 029 «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»
Якимчук Ольга Іванівна

Керівник: к.е.н., доцентка кафедри менеджменту
та публічного врядування
Маланчук Лариса Олексіївна

Рецензент: Цецик Ярослав Петрович

Рівне – 2025

Звіт подібності

метадані

Назва організації

National University of Water and Environmental Engineering

Заголовок

КР-Якимчук Ольга.docx

Автор

Науковий керівник / Експерт

Якимчук Ольга ІванівнаЯкимчук Ольга Іванівна

підрозділ

National University of Water and Environmental Engineering

Обсяг знайдених подібностей

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

2.55%
2.55%

КП 1

0.55%
0.55%

КЦ

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

15319

Кількість слів

125959

Кількість символів

Тривога

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

Заміна букв		4
Інтервали		0
Мікропробіли		8
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		6

Подібності за списком джерел

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

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	Частина 2.doc 11/25/2024 National University of Water and Environmental Engineering (National University of Water and Environmental Engineering)	108 0.71 %
2	Магістерська робота.docx 12/10/2024 National University of Water and Environmental Engineering (National University of Water and Environmental Engineering)	61 0.40 %

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	6
1.1. Поняття та структура інформаційного забезпечення в готелі	6
1.2. Роль інформаційних технологій у підвищенні якості обслуговування гостей	13
1.3. Інформаційні системи у сфері гостинності: сучасні рішення та інновації ..	17
Висновки до розділу 1.....	25
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДДІЛУ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ «МЕЛПРОУЗ».....	27
2.1. Організаційна характеристика готелю «Мелпроуз» та функції відділу прийому та розміщення	27
2.2. Оцінка існуючих інформаційних потоків та каналів комунікації у відділі прийому та розміщення готелю	34
2.3. SWOT-аналіз інформаційного забезпечення у відділі прийому та розміщення готелю	41
Висновки до розділу 2.....	44
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДДІЛУ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ «МЕЛПРОУЗ».....	46
3.1. Основні системи управління готелем та їхні функції.....	46
3.2. Обґрунтування доцільності впровадження нової інформаційної системи в готелі «Мелпроуз»	54
Висновки до розділу 3.....	63
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	68
ДОДАТОК.....	74

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах стрімкої цифрової трансформації сфери гостинності питання удосконалення інформаційного забезпечення в готельному бізнесі набуває особливої значущості. Глобалізація туристичних потоків, зростання рівня конкуренції між готельними підприємствами, підвищення вимог з боку споживачів до якості сервісу й оперативності обслуговування зумовлюють необхідність фундаментального переосмислення ролі інформаційних процесів у системі управління готелем. Особливої уваги в цьому контексті потребує діяльність відділу прийому та розміщення, який виступає центральним комунікаційним вузлом між клієнтом і внутрішніми службами закладу та формує перше враження про рівень організації сервісу.

Зважаючи на динаміку ринку, саме інформаційне забезпечення стає критичним чинником забезпечення гнучкості, безперервності та персоналізації готельних послуг. Від якості інформаційних потоків, швидкості обміну даними, рівня автоматизації процесів у відділі рецепції залежить не лише ефективність внутрішньої координації, а й здатність підприємства своєчасно реагувати на потреби клієнта, управляти лояльністю, підтримувати високі стандарти обслуговування та забезпечувати стабільну операційну діяльність. У зв'язку з цим проблематика інформаційного забезпечення перестає бути виключно технічним питанням і трансформується в стратегічний напрямок управлінської модернізації.

Удосконалення інформаційного забезпечення у відділі прийому та розміщення потребує комплексного підходу, що включає не лише впровадження новітніх технологій – таких як PMS, CRM-системи, цифрові канали зв'язку та автоматизовані модулі бронювання, – а й реорганізацію внутрішніх процесів, уніфікацію комунікаційних каналів, розробку нових алгоритмів взаємодії між структурними підрозділами. На цьому етапі особливо важливо забезпечити інтегрованість усіх інформаційних потоків в єдину цифрову екосистему, здатну підтримувати повний цикл обслуговування гостей, від бронювання до виїзду, з

урахуванням специфіки готельного продукту, обсягів навантаження та індивідуальних очікувань клієнта.

Таким чином, вивчення, оцінка й подальше вдосконалення інформаційного забезпечення у відділі прийому та розміщення є не лише актуальним, але й необхідним елементом модернізації готельного підприємства в цілому. Це дозволяє забезпечити стабільність сервісних процесів, підвищити ефективність управлінських рішень, зменшити операційні витрати, підсилити конкурентоспроможність готелю на ринку туристичних послуг та сформувати базу для довгострокового сталого розвитку закладу в умовах цифрової економіки.

Метою даної кваліфікаційної роботи є дослідження інформаційного забезпечення у відділі прийому та розміщення в готелі. Для досягнення мети поставлено наступні *дослідницькі завдання*:

- розкрити поняття та структуру інформаційного забезпечення в готельному підприємстві;
- обґрунтувати роль інформаційних технологій у підвищенні якості обслуговування гостей;
- охарактеризувати сучасні інформаційні системи у сфері гостинності та визначити основні напрями їх інноваційного розвитку;
- надати організаційну характеристику готелю «Мелроуз» та проаналізувати функції відділу прийому та розміщення;
- здійснити оцінку існуючих інформаційних потоків і каналів комунікації у відділі прийому та розміщення готелю;
- провести SWOT-аналіз інформаційного забезпечення у відділі прийому та розміщення;
- дослідити основні системи управління готелем (CRM, PMS, Channel Manager, POS) та визначити їх функціональні можливості;
- обґрунтувати доцільність впровадження нової інформаційної системи у готелі «Мелроуз»;

– розробити поетапний план реалізації заходу з удосконалення інформаційного забезпечення у готелі «Мелроуз».

Об'єктом кваліфікаційної роботи є процес удосконалення інформаційного забезпечення у відділі прийому та розміщення в готелі.

Предметом дослідження інформаційне забезпечення у відділі прийому та розміщення в готелі «Melrose» .

В роботі були використані наступні методи наукових досліджень: бібліографічний метод, що полягав в аналізі джерел літератури; табличний і графічний методи, що полягали у використанні таблиць та графіків для узагальнення, ранжування та аналізу показників.

Інформаційною базою дослідження дипломної роботи є аналітичні та наукові статті у фахових виданнях, матеріали періодичних та Інтернет–видань, Закони України, Укази та розпорядження Президента України, Постанови та Рішення Верховної Ради України, Постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, накази державних установ, державні стандарти України з документознавства, інформаційних технологій тощо.

Структура кваліфікаційної роботи. Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури на 66 найменувань та додатку.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Поняття та структура інформаційного забезпечення в готелі

У готельному бізнесі інформаційне забезпечення виступає критично важливою складовою ефективної управлінської діяльності, адже саме завдяки своєчасній, достовірній та структурованій інформації здійснюється управління послугами, контролюється якість обслуговування клієнтів, реалізуються фінансові й операційні процеси. Інформаційне забезпечення включає системи збору, обробки, зберігання, передавання та захисту даних, що стосуються діяльності готелю. Згідно з визначенням, поданим у працях В. Т. Жигалова та Л. М. Шимановської, інформаційне забезпечення – це упорядкована сукупність документів, електронних джерел, даних та інформаційних технологій, які підтримують управлінські функції суб'єкта господарювання на всіх етапах його функціонування [21].

У контексті готельного господарства інформаційне забезпечення має міждисциплінарний характер, оскільки охоплює не лише документообіг і діловодство, а й маркетингову аналітику, облік клієнтів, управління бронюванням, постачанням та кадрами. На думку А. С. Кисельової, сучасні інформаційні рішення повинні забезпечувати безперервний доступ до актуальних даних та гарантувати захищене середовище для документообігу, зокрема через використання архівних модулів у СЕД, які відповідають специфіці підприємства [24]. Таким чином, система інформаційного забезпечення в готелі виконує як оперативну, так і стратегічну функцію – від обслуговування поточних замовлень до формування управлінської звітності, прогнозування попиту та планування ресурсів.

Інформаційне забезпечення готелю базується на документаційній основі, тобто передбачає наявність чітко структурованого масиву первинних і вторинних

документів. Як зазначає О. І. Черненко, інформаційна база управлінської діяльності в установах складається не лише з традиційних документів, а й електронних форм, баз даних, шаблонів, регламентів та аналітичних звітів, які забезпечують ефективну організацію управління [59]. Така база є динамічною та постійно оновлюється відповідно до змін внутрішнього середовища готелю та зовнішніх чинників ринку.

Особливої уваги в готельному секторі набуває інформаційна взаємодія між підрозділами: адміністрацією, службою прийому й розміщення, ресторанним сервісом, бухгалтерією, технічними службами. Узгоджене функціонування цих відділів можливе лише за умови впровадження єдиної системи управління інформаційними потоками, яка унеможлиблює дублювання, втрату або спотворення даних. У контексті теоретичних підходів це відповідає моделі корпоративного інформаційного простору, де всі підсистеми пов'язані між собою завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям. Згідно з аналізом, поданим у збірнику Рівненського державного гуманітарного університету, належне інформаційне забезпечення передбачає не лише створення документів, а й систематизацію, збереження, контроль доступу та формування архівів [19].

Ще одним важливим аспектом є відповідність системи інформаційного забезпечення нормативним вимогам, зокрема державним стандартам у сфері діловодства та документообігу. На сьогодні основоположним є ДСТУ 4163–2003, який встановлює правила оформлення документів, структуризації реквізитів, вимоги до внутрішніх регламентів документообігу. Це забезпечує уніфіковану побудову інформаційного середовища в готелі, де кожен працівник орієнтується в структурі документів та системі комунікації [55].

Таким чином, інформаційне забезпечення в готелі – це багаторівнева, інтегрована система, що охоплює не лише технічні та програмні засоби, а й організаційні механізми, правову базу та кадровий потенціал. Воно забезпечує оперативність, об'єктивність і надійність управлінських рішень у сфері готельного обслуговування та є основою підвищення конкурентоспроможності підприємства у цифрову добу.

Формування ефективної системи інформаційного забезпечення в готельному підприємстві передбачає структуровану організацію усіх інформаційних елементів, що беруть участь у підтримці управлінських, сервісних та операційних процесів. Універсальна модель інформаційного забезпечення включає не лише джерела інформації, але й канали передачі, технології обробки, відповідальних виконавців та регламентні документи. З огляду на складність готельного середовища та його залежність від високої швидкості обробки даних, структура інформаційного забезпечення повинна мати чітку функціональну диференціацію і відповідати принципам оперативності, цілісності, правової визначеності та технологічної узгодженості. У таблиці нижче систематизовано основні складові інформаційного забезпечення готелю відповідно до їх функціонального призначення, технічного інструментарію, організаційної форми та джерел формування.

Таблиця 1.1

Структура інформаційного забезпечення в готелі

Складова	Функціональне призначення	Технологічні засоби	Організаційна форма реалізації	Основні джерела інформації
1	2	3	4	5
Управлінська інформація	Прийняття рішень, планування, контроль, координація	Системи управління готелем (PMS, ERP), Excel, CRM	Адміністративний документообіг, наради, внутрішні накази	Звіти, аналітика, бюджетні документи
Клієнтська інформація	Обслуговування гостей, персоналізація сервісу, облік запитів	CRM-системи, фронт-офісні програми, онлайн-реєстрація	Форми обліку гостей, анкети, зворотний зв'язок	Дані реєстрації, замовлення, відгуки
Бухгалтерська інформація	Облік доходів/витрат, фінансова звітність, контроль витрат	Бухгалтерські програми (1C, BAS Бухгалтерія)	Фінансовий облік, податкові декларації	Фінансові документи, рахунки, банківські виписки
Кадрова інформація	Облік персоналу, управління графіками, контроль виконання обов'язків	HR-системи, електронні таблиці, системи обліку часу	Накази по персоналу, трудові угоди, таблиці	Дані анкет, особові справи, резюме

1	2	3	4	5
Інформація з постачання та закупівель	Закупівлі, облік запасів, контроль постачальників	Системи управління ланцюгами постачань, Excel	Заявки на закупівлю, договори, акти	Комерційні пропозиції, товарно-транспортні накладні
Маркетингова інформація	Просування готелю, аналітика ринку, стратегічне планування	CRM, Google Analytics, соціальні мережі, email-маркетинг	Звіти з рекламних кампаній, маркетингові плани	Веб-аналітика, база клієнтів, соціопитування
Технічна інформація	Обслуговування обладнання, моніторинг технічного стану, безпека	BMS (Building Management System), IoT-рішення	Журнали обліку, технічні паспорти, акти	Технічна документація, звіти з обслуговування
Правова інформація	Дотримання законодавства, оформлення договорів, захист даних	Електронні бази законодавства, шаблони договорів	Контрактна документація, інструкції з охорони праці	Законодавчі акти, судова практика, внутрішні положення
Архівна інформація	Збереження історії діяльності, відновлення даних, доказова база	Електронні архіви, хмарні сховища, СЕД	Архіви підприємства, резервні копії	Документи з обмеженим доступом, архівні фонди

Джерело: сформовано на основі [21, 24, 59, 55]

Управлінська інформація є основою діяльності адміністративного блоку готелю, оскільки вона забезпечує прийняття оперативних, тактичних і стратегічних рішень. Вона охоплює внутрішні регламентні документи (накази, розпорядження, звіти), бюджетну й аналітичну інформацію, а також результати внутрішнього аудиту, що формують основу для ухвалення рішень керівництвом. В. Т. Жигалов і Л. М. Шимановська визначають таку інформацію як структурований масив даних, що формує основу функціонування менеджменту в організації та дозволяє забезпечити управлінську гнучкість [21]. У готельному середовищі ця інформація реалізується через інтегровані PMS-системи, які взаємодіють з CRM та фінансовими модулями, формуючи єдиний цифровий контур управління. Ефективне адміністрування ресурсів – номерного фонду, персоналу, витрат і доходів – напряду залежить від повноти, актуальності та структурованості цієї інформації.

Клієнтська інформація є надзвичайно чутливою категорією в інформаційному забезпеченні готелю, оскільки вона визначає якість персоналізованого сервісу. Зокрема, вона охоплює особисті дані гостей, історію проживань, вподобання (тип харчування, вибір номеру), відгуки, скарги, бронювання. А. С. Кисельова акцентує увагу на тому, що сучасні електронні системи документообігу повинні не просто зберігати, а й забезпечувати аналітичну обробку клієнтської інформації для формування цільових послуг [24]. Використання CRM-платформ дозволяє створювати лояльність клієнтів, оперативно реагувати на індивідуальні запити та формувати статистику поведінки гостей. Наприклад, автоматизовані шаблони привітання або індивідуальні знижки формуються саме на базі цієї інформації, а її втрата або неструктурованість може призвести до репутаційних ризиків.

Документаційна основа інформаційного забезпечення – це не лише набір файлів чи паперових форм, а структурована система обліку управлінських рішень, комунікацій та процесів. За визначенням О. І. Черненко, сучасне управління неможливе без чіткого документаційного супроводу всіх функцій підприємства, що включає в себе ідентифікацію документів, регламентацію їх обігу, терміни зберігання та архівування [59]. У готелях до документаційної основи належать заявки на бронювання, рахунки, акти, звіти з прибирання, графіки роботи персоналу, технічні протоколи, журнали охорони праці тощо. Усе це має бути оформлено згідно з затвердженими внутрішніми положеннями й підлягати реєстрації, що уможлиблюється через СЕД (систему електронного документообігу).

Важливим аспектом є нормативна узгодженість інформаційної структури – вона має відповідати чинним стандартам документообігу. Зокрема, згідно з вимогами ДСТУ 4163–2003, документи повинні мати чітку структуру: реквізити, форму, місце зберігання, правила оформлення [55]. Цей стандарт забезпечує уніфікацію оформлення та спрощує інтеграцію документаційних процесів у внутрішні ІТ-системи. Для готелів, де документообіг має змішану природу (електронний + паперовий), дотримання цього стандарту дозволяє уникнути

плутанини, спростити архівування та забезпечити правову дійсність ділових процедур – наприклад, при укладанні договорів із постачальниками, оформленні актів надання послуг чи трудових угод із персоналом.

Бухгалтерська інформація, як складова інформаційного забезпечення, охоплює дані щодо витрат, доходів, нарахувань заробітної плати, обліку матеріальних цінностей і звітності перед контролюючими органами. Відповідно до положень, викладених у праці Дудар З. В. та інших авторів, бухгалтерська інформація повинна зберігатися у форматі, що дозволяє формувати звітність за стандартами фінансового обліку й бути інтегрованою з іншими модулями системи управління підприємством [18]. У готелі ця інформація надходить із фронт-офісу (оплати, додаткові послуги), складського обліку (витрати на харчування, побутову хімію, техобслуговування), кадрового обліку (нарахування зарплати) й зберігається у бухгалтерському ПЗ (наприклад, BAS Бухгалтерія, 1С, SAP). Якість цієї інформації впливає не лише на фінансову звітність, а й на обґрунтованість управлінських рішень.

Кадрова інформація виконує функцію забезпечення життєвого циклу персоналу – від відбору кандидатів до звільнення та архівування особових справ. Вона охоплює особові картки, графіки змін, таблиці обліку робочого часу, медичні довідки, результати атестацій, дисциплінарні стягнення. Згідно з позицією Н. Гоголюк і І. Казімірової, кадрова документація є ключовим елементом організаційної пам'яті підприємства та має зберігатися відповідно до принципів правового регламентування, персоналізованості та конфіденційності [15]. У готельному середовищі це означає впровадження електронного обліку працівників, автоматизацію графіків змін та зберігання кадрових документів в окремих інформаційних модулях HR-систем.

Постачальницька та закупівельна інформація включає дані щодо товарно-матеріальних цінностей, витрат на логістику, умови постачання, договори, акти приймання-передачі. У роботі Крутова А. звертається увага на те, що електронний документообіг у сфері закупівель значно спрощує логістику та забезпечує прозорість тендерних процедур, особливо в умовах великого обсягу

операцій [27]. У готелях це дозволяє оперативно проводити аналіз залишків на складах, формувати автоматичні замовлення постачальникам, контролювати своєчасність поставок і знижувати витрати за рахунок оптимізації циклу постачання.

Маркетингова інформація підтримує імідж готелю, дозволяє формувати промо-кампанії, відстежувати ефективність каналів залучення клієнтів, прогнозувати поведінку ринку. Як зазначає С. В. Шевчук, маркетингове забезпечення управління – це не лише аналітика ринку, а й гнучке реагування на його зміни через інформаційні інструменти (соцмережі, розсилки, таргетинг) [60]. У готелях така інформація використовується для налаштування програм лояльності, SEO-оптимізації сайтів, просування в OTA (Online Travel Agencies), аналітики запитів користувачів тощо. Вона тісно інтегрується з клієнтською базою та CRM.

Технічна інформація включає дані про стан номерного фонду, функціонування інженерних систем, результати технічних оглядів, плани профілактики. Це – основа безпеки проживання. У сучасних готелях використовується BMS (Building Management System), що дозволяє централізовано керувати електроосвітленням, вентиляцією, опаленням, доступом до приміщень. Як вказано у публікації Писаренка В. П., функціональність електронних документів має охоплювати не лише управлінську сферу, а й інфраструктурні блоки, зокрема для фіксації технічного стану об'єктів [41].

Архівна інформація є гарантом правової безпеки, доказової бази та ретроспективного аналізу діяльності. Паламарчук Л. у своїй роботі підкреслює, що підготовка електронних документів до передачі в архів установи вимагає дотримання регламентів і технічних вимог, зокрема щодо формату, метаданих, структури, доступу та цифрових підписів [38]. У готельному середовищі архіви містять не лише фінансові чи кадрові документи, а й історію клієнтів, технічні протоколи, листування з постачальниками – усе це повинно бути класифікованим та доступним для відновлення в разі перевірок чи інцидентів.

1.2. Роль інформаційних технологій у підвищенні якості обслуговування гостей

У сучасних умовах цифрової трансформації готельний бізнес набуває нових характеристик, що пов'язані зі зміною очікувань клієнтів, зростанням конкуренції та потребою в індивідуалізованому сервісі. Одним із головних чинників, що забезпечує відповідність готелю сучасним стандартам якості обслуговування, є впровадження інформаційних технологій. Саме інформаційні технології формують основу клієнтоорієнтованого підходу, дозволяють персоналізувати досвід гостя, прискорюють обробку запитів і знижують навантаження на персонал.

Інформаційні системи у готелях виконують функцію інтеграції внутрішніх процесів (бронювання, облік, оплата, обслуговування номерного фонду) з каналами зовнішньої комунікації (онлайн-платформи, мобільні додатки, чати з гостями). Цифрові рішення – зокрема PMS (property management systems), CRM-системи, мобільні додатки, біометричні системи доступу – стали не лише інструментами обліку, але й важелем підвищення якості обслуговування та конкурентних переваг. Завдяки ІТ-рішенням готелі отримують можливість реагувати на запити гостей в режимі реального часу, використовувати аналітику для прийняття рішень і забезпечувати безперервність сервісу навіть за умов пікового навантаження.

Таким чином, роль інформаційних технологій у готельному бізнесі трансформується з допоміжної до стратегічної. У таблиці 1.2 наведено основні напрями впливу сучасних ІТ-рішень на покращення якості обслуговування клієнтів, систематизовано відповідні інструменти та результати їхнього застосування.

В табл.1.2. представлено роль інформаційних технологій у підвищенні якості обслуговування гостей.

Таблиця 1.2

Роль інформаційних технологій у підвищенні якості обслуговування
гостей

Сфера обслуговування	Інформаційна технологія / IT-рішення	Функціональний ефект	Результат для гостя
Бронювання та реєстрація	Онлайн-платформи, мобільні додатки, автоматизовані кіоски	Швидкий доступ до бронювання, самостійна реєстрація	Зручність, мінімізація очікування, контроль процесу
Персоналізація послуг	CRM-системи, аналітика даних, збереження історії клієнта	Формування персональних пропозицій, привітання, знижки	Відчуття індивідуального підходу, підвищення лояльності
Комунікація з гостем	Чат-боти, месенджери, віртуальні помічники	Цілодобова підтримка, швидке реагування на запити	Підвищення задоволеності, відсутність мовного бар'єру
Послуги в номері	Інтернет речей (IoT), мобільне керування (освітлення, клімат)	Контроль з телефону, гнучкість налаштувань	Комфорт, сучасне враження від перебування
Обробка запитів	Система керування зверненнями, цифрові черги	Пріоритизація запитів, уникнення дублювання	Прозорість сервісу, менше часу на очікування
Оплата та фінанси	Електронні платіжні системи, Apple Pay, Google Pay, QR-оплата	Швидкі, безконтактні транзакції	Безпека, зручність, підтримка цифрових гаманців
Збір зворотного зв'язку	Електронні анкети, пост-візитні email-опитування	Автоматичний аналіз вражень і рейтингів	Відчуття залученості, можливість впливу на сервіс
Управління якістю обслуговування	ВІ-системи, інтеграція KPI, дашборди керівника	Моніторинг ефективності персоналу і сервісу	Сталий рівень якості, швидке усунення недоліків

Джерело: складено на основі [21, 24, 27, 38, 41]

Однією з найважливіших сфер використання інформаційних технологій у готельному бізнесі є процес онлайн-бронювання та електронної реєстрації. В умовах високої конкуренції на ринку гостинності саме швидкість, доступність і наочність сервісу відіграють вирішальну роль у залученні клієнтів. Інтеграція мобільних додатків, онлайн-форми бронювання та самообслуговування за допомогою кіосків само-чекингу (self-check-in) дає змогу уникнути черг, зменшити час на реєстрацію та підвищити автономність гостя. Як зазначається у праці А. Кисельової, такі рішення дозволяють автоматизувати найзатребуваніші

етапи комунікації з клієнтом – від моменту бронювання до виселення – і забезпечити повну цифрову інтеграцію цих процесів у PMS-систему готелю [24]. Це не лише зручність, а й стратегічна перевага, що знижує потребу в залученні додаткового персоналу.

Клієнтська персоналізація – ще один потужний інструмент, посилений ІТ-рішеннями. Індивідуальний підхід до обслуговування базується на накопиченні даних про попередні візити, вподобання, особливі запити або скарги гостей. У CRM-системах така інформація структурується й автоматично активується під час наступного контакту з клієнтом. Наприклад, гість, який полюбляє певну категорію номерів або послуги, отримає пріоритетне розміщення відповідно до історії перебувань. Черненко О. І. справедливо наголошує, що збереження індивідуального досвіду клієнта в інформаційних системах створює відчуття постійності сервісу, що особливо важливо в умовах сегментації клієнтської бази [59]. Персоналізація також сприяє довготривалим відносинам із клієнтами, підвищуючи показники повторних візитів.

Інформаційні технології відіграють ключову роль у забезпеченні постійної, безперервної комунікації з клієнтом. Сучасні готелі дедалі активніше впроваджують чат-боти, мобільні месенджери, інтегровані онлайн-чати та віртуальних помічників. Це не лише полегшує доступ до інформації, але й створює канал двостороннього зв'язку, який працює цілодобово. Особливо цінним є мультиканальність – гість може звертатися через той інтерфейс, який йому зручніший, незалежно від часу доби. У публікаціях Т. Крутової підкреслюється, що автоматизоване обслуговування значно знижує напругу під час пікових годин і забезпечує миттєве реагування на типові запити, вивільняючи людські ресурси для вирішення складніших завдань [27]. Такий тип взаємодії зменшує мовні бар'єри та знижує рівень помилок, зумовлених людським фактором.

Новий вимір отримують і послуги в номері завдяки технологіям Інтернету речей (IoT). Інтелектуальні системи дозволяють гостям дистанційно керувати температурою, освітленням, телевізором чи шторками за допомогою мобільного

додатку. Це не лише додає комфорту, але й підсилює враження про готель як про інноваційний і технологічно орієнтований простір. Згідно з висновками Писаренка В. П., системи такого типу сприяють гнучкому управлінню внутрішнім середовищем номеру, що є вагомим аргументом для гостей із підвищеними вимогами до умов перебування [41]. Більше того, керування енергоспоживанням дозволяє готелю досягти ресурсної ефективності.

Системи обробки запитів гостей та цифрові черги виступають інструментами оптимізації внутрішнього сервісу. Усі звернення фіксуються в єдиній базі, автоматично маркуються за ступенем пріоритетності та призначаються відповідальним виконавцям. Це усуває хаос у комунікаціях, запобігає дублюванню дій та скорочує середній час обробки звернення. Паламарчук Л. у своїх роботах вказує на те, що електронне управління запитами дозволяє не лише моніторити якість виконання послуг, а й формувати реєстри проблемних ситуацій для подальшого аналізу [38]. Це дає змогу побудувати реальну аналітичну картину внутрішньої організації сервісу.

Оплата послуг за допомогою сучасних електронних платіжних систем (Apple Pay, Google Pay, QR-оплата) вже стала стандартом. Вона дозволяє пришвидшити розрахунок, зменшити контактність взаємодії та уникнути черг. Згідно з дослідженнями Дудар З. В., інтеграція платіжних систем в електронний документообіг забезпечує наскрізну обробку транзакцій, дозволяє генерувати миттєві фінансові звіти та контролювати грошові потоки в режимі реального часу [18]. Крім того, електронні платежі формують відчуття безпеки, що особливо важливо для іноземних гостей.

Зворотний зв'язок із гостями, який здійснюється через електронні анкети та автоматизовані опитування, є індикатором якості сервісу. Такі форми зворотного зв'язку дозволяють не лише оцінити рівень задоволеності, але й зібрати інформацію про приховані недоліки, на які не звертали увагу працівники. Дані систематизуються, аналізуються, а в разі потреби – ініціюють зміни у внутрішніх регламентах. Як зазначає Шевчук С. В., якісно організований механізм збору зворотного зв'язку є критично важливим компонентом системи

управління сервісом, адже лише на основі актуальної інформації можна впроваджувати дієві управлінські рішення [60].

Останнім важливим блоком є використання бізнес-аналітики та дашбордів для моніторингу KPI персоналу та сервісних процесів. ВІ-системи дозволяють керівнику відстежувати ефективність виконання задач, частоту звернень, типові скарги, тривалість реакцій на запити, а також оцінювати загальну продуктивність змін. Кисельова А. С. підкреслює, що застосування інтелектуального аналізу даних на рівні управління дозволяє не лише оцінити минулі показники, а й сформувати прогностичні моделі поведінки гостей та внутрішніх процесів [24]. Це сприяє впровадженню проактивної моделі сервісу – коли помилки попереджаються ще до їх виникнення.

1.3. Інформаційні системи у сфері гостинності: сучасні рішення та інновації

Інформаційні системи у сфері гостинності відіграють ключову роль у формуванні ефективного управління готельним бізнесом, забезпеченні клієнтоорієнтованого сервісу та підвищенні конкурентоспроможності підприємства. Вони перетворилися з інструменту обліку на стратегічний ресурс, що забезпечує динамічну, багатоаспектну взаємодію між усіма структурними елементами готелю – адміністрацією, персоналом, технічними службами, зовнішніми постачальниками та клієнтами. Завдяки інтеграції різних функціональних модулів, ці системи сприяють не лише цифровій трансформації внутрішніх процесів, а й забезпечують стабільну інформаційну взаємодію з онлайн-ресурсами бронювання, фінансовими сервісами та аналітичними платформами. У сучасному розумінні інформаційна система – це не лише програмне забезпечення, а цілий комплекс цифрових рішень, технологій, процесів і методів, які підтримують оперативне управління, стратегічне планування, аналіз даних, комунікацію з клієнтом і повну автоматизацію сервісів відповідно до міжнародних стандартів [24].

Сучасні інформаційні системи у сфері гостинності поділяються на кілька функціональних блоків, які представлено на рис.1.1

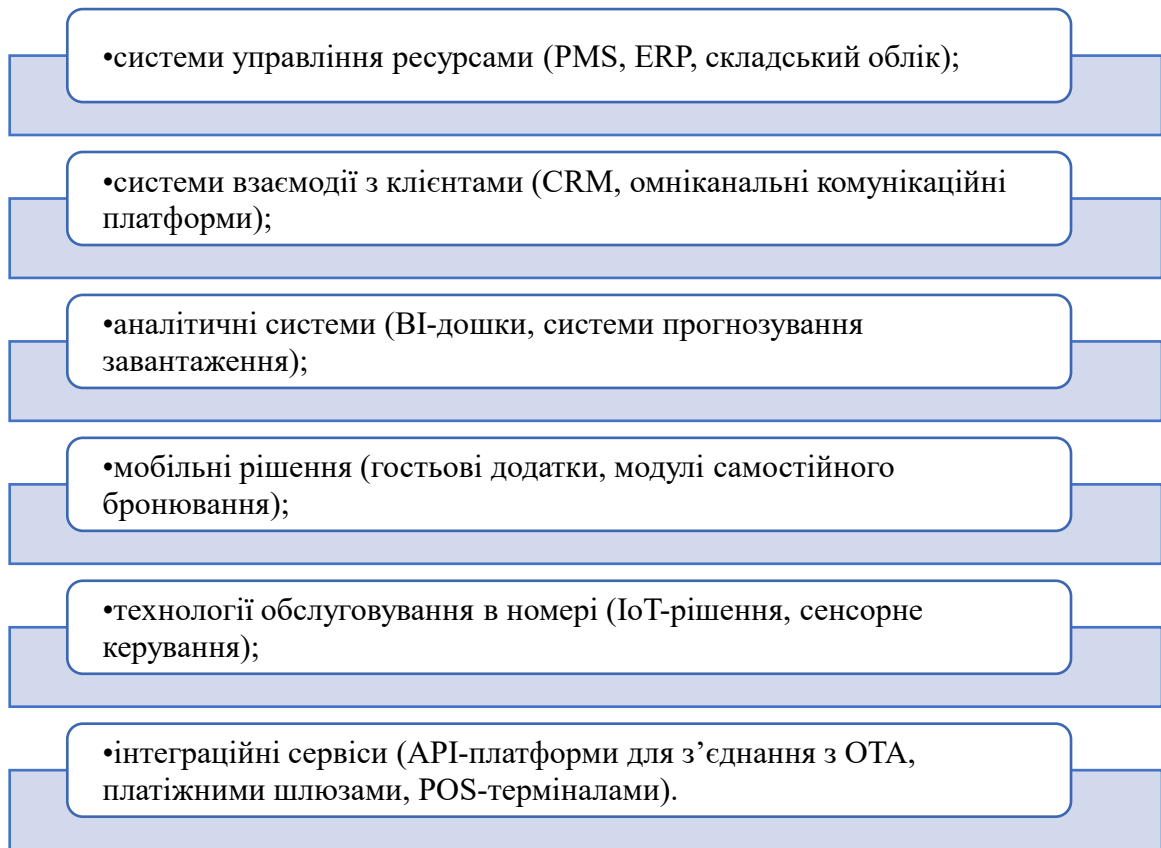


Рис.1.1 Функціональні блоки сучасних інформаційних систем у сфері гостинності

Джерело: складено автором на основі [24]

Сучасні інформаційні системи, що використовуються у сфері гостинності, мають чітко виражену функціональну структуру. Кожен блок цих систем виконує специфічні завдання, що в сукупності формують єдине цифрове середовище, в якому готель функціонує як цілісний, керований і адаптивний об'єкт. Такий підхід дозволяє не лише автоматизувати окремі процеси, а й інтегрувати дані, стандартизувати управлінські рішення та забезпечити високий рівень персоналізації сервісу. Як зазначає Кисельова А. С., структурна розбивка інформаційних систем за функціями дозволяє формувати модульну архітектуру управління, що є запорукою цифрової гнучкості готельного підприємства [24].

Перший блок – це системи управління ресурсами, до яких належать PMS (Property Management System), ERP-системи та модулі складського обліку. Вони є ядром операційної діяльності готелю, оскільки здійснюють контроль за номерним фондом, бронюванням, обліком доходів і витрат, логістикою постачання та використанням матеріально-технічних ресурсів. PMS-системи зосереджують інформацію про наявність номерів, перебування гостей, формування рахунків, автоматизоване виселення тощо. ERP-рішення, у свою чергу, дозволяють інтегрувати фінансові, адміністративні та кадрові підсистеми в єдиний облік. Згідно з позицією Черненко О. І., інформаційні системи такого типу формують основу управлінської звітності та дозволяють забезпечити прозору логіку розподілу ресурсів на всіх рівнях готельної організації [59].

Другий функціональний блок становлять системи взаємодії з клієнтами – це насамперед CRM-системи та омніканальні комунікаційні платформи. CRM (Customer Relationship Management) дозволяє зберігати та аналізувати інформацію про гостей: історію їхніх бронювань, переваги, скарги, відгуки, участь у програмах лояльності. Це забезпечує створення персоналізованого обслуговування, в якому враховується кожен попередній досвід клієнта. Омніканальні рішення дають змогу поєднувати email, месенджери, соціальні мережі, мобільні додатки в єдину платформу, де комунікація з гостем стає безперервною й інтерактивною. Паламарчук Л. справедливо зауважує, що подібні рішення формують середовище сервісу, в якому зникають часові й територіальні бар'єри, а сам готель функціонує у режимі 24/7 [38].

Аналітичні системи – третій блок – забезпечують обробку великих обсягів даних і формування на їх основі управлінських рішень. Сюди належать ВІ-платформи (Business Intelligence), які візуалізують ключові показники діяльності готелю, а також системи прогнозування завантаження, доходності, витрат або ефективності персоналу. Аналітичні модулі дозволяють визначити залежність попиту від сезону, рекламних кампаній або подій у місті, що особливо важливо при побудові тарифної політики. Як підкреслює Дудар З. В., такі системи дають

можливість переходу від реактивного до проактивного управління, коли готель готується до можливих сценаріїв, а не реагує на вже наявні ситуації [18].

Мобільні рішення в готельному бізнесі – це окремий функціональний блок, орієнтований на self-service підхід. Сюди входять гостьові мобільні додатки, через які клієнти можуть бронювати номери, реєструватися онлайн, відкривати двері за допомогою смартфона, керувати освітленням чи температурою в номері, оплачувати послуги та залишати зворотний зв'язок. За визначенням Шевчука С. В., мобільні рішення забезпечують індивідуальну траєкторію взаємодії з готелем, де гість сам формує сценарій перебування, обираючи необхідні йому сервіси без залучення персоналу [60]. Це суттєво підвищує суб'єктивну якість сервісу, дає відчуття автономності та скорочує витрати часу на типові операції.

Технології обслуговування в номері – п'ятий блок – включають рішення, що безпосередньо впливають на умови перебування. Йдеться про системи IoT (Internet of Things), сенсорні панелі, голосове або мобільне керування кліматом, світлом, шторами, телевізором тощо. Такі технології не лише підвищують комфорт, а й підкреслюють рівень інноваційності закладу. За словами Писаренка В. П., саме цей блок є «технологічним обличчям» готелю в очах клієнта, адже гість безпосередньо взаємодіє з цими системами щодня [41]. Крім того, вони дозволяють оптимізувати енергоспоживання та підвищити екологічну ефективність.

Останній блок – інтеграційні сервіси, що об'єднують окремі системи в єдиний цифровий контур. Йдеться про API-платформи для синхронізації з OTA (Booking, Airbnb, Expedia), платіжними шлюзами, POS-системами, бухгалтерськими та HR-модулями. Завдяки цим інструментам забезпечується безперервність даних, виключається дублювання інформації та формуються наскрізні процеси – від моменту бронювання до фінансової звітності. Кисельова А. С. зазначає, що саме інтеграція є основою цифрової екосистеми готелю, яка дозволяє централізовано управляти децентралізованими функціями [24].

Таким чином, сучасні інформаційні системи у сфері гостинності формують багаторівневу цифрову інфраструктуру, що охоплює всі ключові аспекти

функціонування готельного підприємства – від управління ресурсами до формування персоналізованого досвіду клієнта. Їх поділ на функціональні блоки (операційні, клієнтоорієнтовані, аналітичні, мобільні, сервісні та інтеграційні) дозволяє забезпечити гнучкість, масштабованість та високу адаптивність у змінному ринковому середовищі. Інноваційність полягає у здатності цих систем обробляти великі обсяги даних у реальному часі, забезпечувати автономну взаємодію з гостем та інтегрувати розрізнені сервіси в єдину цифрову екосистему. Це сприяє підвищенню якості обслуговування, ефективності управління та стійкості готельного бізнесу в умовах цифрової трансформації.

Інноваційність сучасних ІС полягає не лише в автоматизації операцій, а у впровадженні адаптивних та предиктивних алгоритмів, які дають змогу готелю працювати на випередження. Наприклад, аналітичні модулі на основі штучного інтелекту дозволяють прогнозувати попит на конкретні категорії номерів, автоматично регулювати ціни (dynamic pricing), а також ідентифікувати ризикові сценарії (перевищення навантаження, дефіцит ресурсів) [41].

Значна частина сучасних ІС інтегрується з мобільними додатками, що підтримують self-service сервіси – бронювання, реєстрацію, замовлення послуг у номері, оплату та отримання push-нагадувань. Це трансформує класичну модель обслуговування, переміщуючи більшість точок контакту з готелем у смартфон клієнта. За даними дослідження Паламарчук Л., саме мобільні ІТ-рішення формують нову якість комунікації: безпечну, швидку, мовно незалежну й незалежну від фізичної присутності персоналу [38].

Інформаційні системи у готельному секторі також мають потенціал до хмаризації, що дозволяє малим і середнім готелям користуватись потужними інструментами управління без потреби у значних капіталовкладеннях. Хмарні сервіси забезпечують безперервний доступ до даних, масштабованість, автоматичне оновлення, а також підвищений рівень кібербезпеки. Це знижує ризики втрати даних та забезпечує стабільність операцій навіть у кризових умовах.

Серед інновацій, які активно впроваджуються у сфері гостинності, слід виділити наступні, які представлено на рис.1.2.

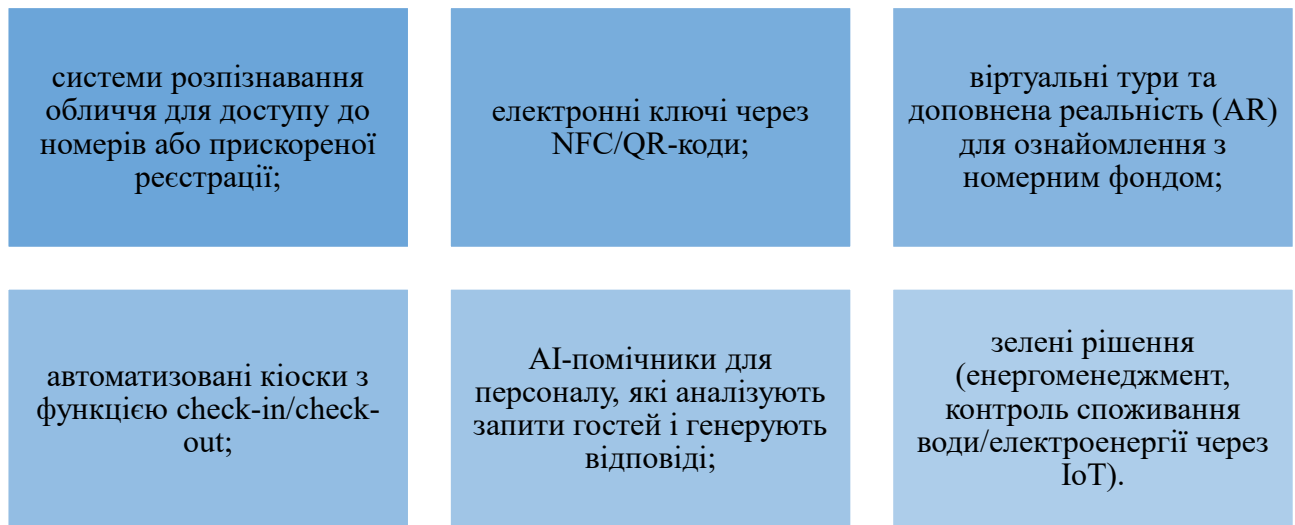


Рис.1.2 Основні напрямки інновацій у готельному обслуговуванні

Джерело: побудовано автором на основі [18,41]

Інноваційні цифрові рішення поступово трансформують сферу гостинності, змінюючи традиційну модель готельного сервісу на гнучку, технологічно орієнтовану та адаптивну до індивідуальних потреб гостей. У контексті цифрової трансформації важливою тенденцією є не просто впровадження окремих програмних засобів, а інтеграція інтелектуальних рішень нового покоління, що поєднують автоматизацію, самонавчання, персоналізацію й зниження енергоспоживання. На Рис. 1.2 відображено перелік ключових технологічних інновацій, що активно використовуються у готельній сфері в межах нової сервісної парадигми.

Однією з найважливіших інновацій у сфері цифрової ідентифікації є системи розпізнавання обличчя, що дозволяють гостям отримати доступ до номерів або здійснити реєстрацію без фізичного контакту з персоналом. Такі системи ґрунтуються на технологіях комп'ютерного зору, біометрії та штучного інтелекту, які зіставляють дані обличчя гостя з базою резервування та ідентифікаційною інформацією. Це не лише підвищує швидкість обслуговування, а й забезпечує високий рівень безпеки та унеможливорює

несанкціонований доступ до номерного фонду. За даними Писаренка В. П., використання біометричних технологій у готелях дозволяє значно скоротити витрати часу на процес реєстрації та підвищує точність верифікації особистості, що є критичним у преміум-сегменті [41].

До ще одного інструменту цифрової ідентифікації належать електронні ключі на базі технологій NFC (Near Field Communication) та QR-кодів, які дозволяють відкривати номер або отримувати доступ до зон готелю (фітнес, басейн, конференц-зал) за допомогою мобільного пристрою. На відміну від традиційних пластикових карток, такі рішення мінімізують ризики втрати або розмагнічування, дають можливість здійснювати попередній доступ ще до фізичного приїзду в готель (через email або додаток) та не потребують контакту з рецепцією. Як підкреслює Дудар З. В., використання NFC-технологій не лише прискорює обслуговування, а й знижує навантаження на фронт-офісний персонал, що позитивно позначається на продуктивності [18].

Одним із найпоширеніших інструментів автоматизації у готелях нового покоління стали автоматизовані кіоски з функцією check-in та check-out. Вони дають змогу самостійно здійснювати реєстрацію, оплату, вибір номеру, отримання ключа без необхідності взаємодії з працівником на рецепції. Це особливо актуально в умовах нестачі персоналу, підвищених стандартів гігієни (наприклад, у постпандемічний період), а також при обслуговуванні великого потоку гостей. Як зазначає Паламарчук Л., автоматизовані кіоски забезпечують не лише зручність і швидкість, але й виключають людський фактор під час первинного введення інформації, що підвищує точність і якість обліку [38].

Значну роль у підвищенні операційної ефективності готелів відіграють AI-помічники для персоналу, які аналізують запити гостей у режимі реального часу й автоматично генерують відповідні відповіді або дії. Такі системи здатні самостійно реагувати на типові звернення (прохання про зміну рушників, виклик таксі, замовлення сніданку тощо), перенаправляючи складніші ситуації відповідальному співробітнику. Застосування штучного інтелекту в цій сфері дозволяє значно скоротити навантаження на працівників служби прийому та

розміщення, підвищити швидкість реагування на запити й стандартизувати рівень обслуговування. Кисельова А. С. вказує, що AI-рішення у сфері гостинності сприяють трансформації сервісу в напрямі data-driven management – тобто управління на основі даних, а не суб'єктивних оцінок [24].

Значним інструментом покращення комунікації з майбутніми та потенційними гостями стали віртуальні тури й технології доповненої реальності (AR), що дозволяють ознайомитися з інтер'єром номерів, ресторанів, конференц-залів або інфраструктурою готелю ще до моменту бронювання. Це сприяє формуванню довіри, зменшенню ймовірності розчарування під час приїзду, а також активізує маркетингову взаємодію через інтерактивні елементи. Як зазначає Шевчук С. В., саме AR-технології дозволяють готелям конкурувати за увагу в цифровому середовищі, де перше враження формується не фізично, а через екран смартфона чи монітора [60].

Не менш важливою складовою цифрової трансформації є зелені інновації, які реалізуються через системи енергоменеджменту, контроль споживання води та електроенергії за допомогою IoT. Інформаційні технології дозволяють відслідковувати в реальному часі рівень використання ресурсів у кожному номері, відключати непотрібне споживання (освітлення, кондиціонування) при відсутності гостя, оптимізувати роботу пральні, кухні, обігріву або вентиляції. За даними досліджень, впровадження «розумного контролю» дозволяє знизити витрати на електроенергію до 35%, на воду – до 20%, а також зменшити вуглецевий слід готелю [41]. Це відповідає сучасним критеріям сталого розвитку, екологічної відповідальності та сертифікації за міжнародними стандартами (Green Key, LEED).

Усі ці інновації не існують відокремлено – вони працюють як елементи єдиної інтегрованої цифрової екосистеми, у якій персонал, гість, технічні служби та зовнішні партнери (OTA, банківські структури, служби доставки) взаємодіють через уніфіковані інформаційні канали. Таке середовище не лише підвищує якість сервісу, але й формує нову модель готельного простору як адаптивної, автоматизованої, аналітично керованої та екологічно відповідальної структури.

Таким чином, інформаційні системи у сфері гостинності не лише підвищують ефективність роботи готелю, а й забезпечують створення цінності для клієнта – через швидкий, персоналізований, надійний та передбачуваний сервіс. Вони змінюють уявлення про готель не як про фізичний простір, а як про інтелектуально-кероване середовище взаємодії, здатне адаптуватися до індивідуальних потреб у режимі реального часу. Перехід від механічної автоматизації до контекстно-чутливих інформаційних платформ визначає інноваційний вектор розвитку індустрії гостинності у XXI столітті.

Висновки до розділу 1

Інформаційне забезпечення в готелі є системною категорією, що охоплює комплекс організаційних, технологічних та нормативно-правових компонентів, спрямованих на ефективну підтримку управлінських, сервісних, кадрових і господарських процесів. Його понятійна сутність виходить за межі традиційного документообігу та включає електронні дані, автоматизовані системи управління, інструменти аналітики та інтегровані цифрові платформи. Структура інформаційного забезпечення ґрунтується на логічній взаємодії різнорівневих елементів – від управлінських і клієнтських даних до технічної, архівної та маркетингової інформації. Їх функціональне поєднання створює інформаційне середовище, яке забезпечує оперативність прийняття рішень, безперервність сервісу та конкурентоспроможність готельного підприємства в умовах цифрової трансформації. Формалізація цієї структури, з урахуванням наукових підходів і стандартів документообігу, є необхідною умовою для сталого розвитку й підвищення ефективності управління у сфері гостинності.

У результаті проведеного аналізу можна стверджувати, що інформаційні технології стали невід’ємною складовою сучасного готельного сервісу та вагомим чинником підвищення його якості. Їх застосування забезпечує швидкість, персоналізацію, автономність та інтерактивність обслуговування, що, у свою чергу, безпосередньо впливає на рівень задоволеності клієнтів.

Технологічні рішення – від мобільних застосунків і чат-ботів до систем IoT та автоматизованих кіосків – дозволяють забезпечити безперервну комунікацію з гостем, оптимізувати взаємодію на всіх етапах його перебування в готелі та сформувати позитивний досвід користувача. IT-рішення не лише доповнюють традиційний сервіс, а й значною мірою трансформують його, створюючи нову сервісну парадигму, де технологія відіграє провідну роль у формуванні конкурентних переваг готельного підприємства в умовах цифрової економіки.

Сучасні інформаційні системи у сфері гостинності виступають не лише інструментом технічної автоматизації, а й ключовим чинником стратегічного розвитку готельного підприємства в умовах цифрової економіки. Їх функціональна диференціація – від систем управління ресурсами до мобільних сервісів, аналітичних платформ, інтелектуальних помічників і інтеграційних рішень – дозволяє створити гнучку цифрову архітектуру, орієнтовану на ефективність, персоналізацію й інноваційність. Інформаційні системи забезпечують наскрізну інтеграцію всіх процесів – від бронювання й реєстрації до аналітики обслуговування й контролю витрат – формуючи цілісне інформаційне середовище, в якому всі підрозділи готелю діють узгоджено та синхронно. Їх впровадження сприяє підвищенню якості сервісу, адаптивності до потреб клієнта, зниженню операційних витрат, посиленню аналітичної підтримки управління та зміцненню конкурентних позицій готелів у швидко змінному цифровому середовищі.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДДІЛУ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ «МЕЛПРОУЗ»

2.1. Організаційна характеристика готелю «Мелпроуз» та функції відділу прийому та розміщення

Готель «Мелпроуз» є представником приватного готельного бізнесу в місті Рівне та функціонує як повноцінний заклад комплексного обслуговування, що поєднує в собі готель, ресторан і SPA-комплекс. Його діяльність спрямована на надання високоякісних послуг проживання, харчування та оздоровлення в комфортних умовах, орієнтуючись на сучасні стандарти індустрії гостинності. Готель розташований у спокійному житловому районі міста, що надає йому додаткових конкурентних переваг з точки зору тиші, приватності та доступності транспортної розв'язки. На момент підготовки роботи фактична адреса закладу – м. Рівне, вул. захисників Маріуполя, 59, що відповідає актуальній назві вулиці згідно з рішеннями місцевої влади щодо декомунізації. Утім, на офіційному сайті готелю досі фігурує попередня назва – вул. Костромська, 59, що пояснюється збереженням упізнаваності для постійних клієнтів.

Готель «Мелпроуз» зареєстрований як товариство з обмеженою відповідальністю (ТОВ) та веде господарську діяльність на основі чинного законодавства України у сфері надання готельних, ресторанних та рекреаційних послуг. Заклад функціонує з 2014 року, і за цей час зарекомендував себе як стабільне, клієнтоорієнтоване підприємство, що демонструє сталість у роботі та прагнення до впровадження сучасних сервісних технологій. Основною стратегічною метою готелю визначено підвищення якості обслуговування через діджиталізацію внутрішніх процесів та інтеграцію інноваційних інформаційно-комунікаційних рішень у сфері управління.

Готельний комплекс включає 16 номерів різних категорій комфортності, зокрема «Стандарт», «Люкс» та «Апартаменти». Усі номери оснащено

сучасними зручностями – кондиціонерами, телевізорами, холодильниками, ванними кімнатами з повним санітарно-гігієнічним комплектом, а також забезпечено доступ до безкоштовного Wi-Fi. Це дозволяє готелю задовольняти потреби широкого кола клієнтів: як індивідуальних туристів, так і ділових гостей, сімейних пар, транзитних відвідувачів та невеликих корпоративних груп. Рівень сервісу, відповідно до загальноприйнятої класифікації, відповідає категорії тризіркового закладу.

Ключовою особливістю готелю є наявність повноцінного SPA-комплексу, що включає фінську сауну, турецький хамам і критий басейн. Оздоровчі послуги доступні за попереднім записом і можуть бути індивідуально скомпоновані в межах релаксаційних пакетів, які користуються популярністю серед гостей. У вартість входять такі додаткові сервіси, як чай, рушники, косметика, фен і місце на безкоштовному паркінгу. За окрему оплату надаються масажі, SPA-процедури з використанням натуральних аромаолій, морських водоростей, а також харчування з ресторану безпосередньо до зони відпочинку. Такий рівень SPA-послуг забезпечує конкурентну перевагу готелю в регіоні, де подібні комплекси надаються обмеженою кількістю готелів.

У складі комплексу також функціонує ресторан Мелроуз, який представлений двома залами – основним та банкетним. Меню ресторану сформоване на основі класичної європейської кухні з елементами авторських страв. Асортимент доповнюється широким вибором вин, коктейлів і десертів. Ресторан працює в інтеграції з готельною частиною, забезпечуючи сніданки, обіди та вечері для гостей, а також обслуговуючи банкети, святкові події й корпоративи.

Управлінська структура готелю «Мелроуз» побудована за функціональним принципом і включає рецепцію, адміністративну службу, ресторанний підрозділ, SPA-комплекс, технічну службу, бухгалтерію та маркетинговий відділ. Ключову координаційну роль у роботі всіх підрозділів виконує адміністративна служба, яка забезпечує документообіг, кадрову підтримку, взаємодію з контролюючими органами та внутрішній контроль за реалізацією управлінських рішень. Служба

рецепції, у складі якої діє відділ прийому та розміщення, є першою точкою контакту з клієнтом, виконує функції реєстрації, поселення, обробки запитів і комунікації з іншими підрозділами. Цей відділ також бере участь у формуванні первинної документації, що надалі опрацьовується адміністративною службою.

Формат роботи готелю – цілодобовий, що забезпечує не лише безперервність обслуговування, а й оперативну гнучкість у реагуванні на поточні й непередбачувані запити клієнтів. Такий режим особливо актуальний у контексті роботи з транзитними гостями, бізнес-туристами та відвідувачами SPA-комплексу, які можуть прибувати у нестандартний час. Комунікація з персоналом доступна у телефонному режимі, електронною поштою, а також за допомогою онлайн-форми зворотного зв'язку на офіційному сайті. Вебресурс готелю (<https://Мелроуз.com.ua/ua>) містить детальну інформацію про спектр доступних послуг, діючі тарифи, фотографії номерного фонду, актуальні SPA-пропозиції, а також надає можливість здійснити попереднє бронювання в інтерактивному режимі.

Отже, готель «Мелроуз» є стабільним та ефективно організованим об'єктом готельної інфраструктури регіонального рівня, що поєднує базові послуги проживання з розвиненою системою оздоровчого і ресторанного сервісу. Наявна матеріально-технічна база, досвідчений персонал, багатофункціональна структура й прагнення до цифровізації внутрішніх процесів свідчать про стратегічну орієнтацію готелю на якісне управління, задоволення клієнтських очікувань та збереження конкурентоспроможності в динамічному ринковому середовищі.

Для комплексного уявлення про організаційно-стратегічні особливості готелю «Мелроуз» доцільно систематизувати ключові характеристики закладу в узагальненій таблиці. Такий формат дозволяє виокремити визначальні аспекти його позиціонування, ресурсної бази, цільової аудиторії та управлінських пріоритетів у сучасних умовах функціонування. В табл. 2.1 представлено стратегічно-організаційний профіль готелю «Мелроуз» (станом на 2025 рік).

Таблиця 2.1

Стратегічно-організаційний профіль готелю «Мелроуз» (станом на 2025 рік)

Аналітична категорія	Характеристика готелю «Мелроуз»
Позиціонування на ринку	Приватний готель середнього сегменту з акцентом на комбіновані послуги: проживання + ресторан + SPA
Унікальна торгова пропозиція (УТП)	Поєднання затишку, сучасного сервісу та доступу до повного комплексу відпочинку (номери, кухня, оздоровлення) в єдиному просторі
Тип клієнтів	Ділові мандрівники, туристи, пари, сім'ї, локальні групи на SPA-відпочинок
Формат управління	Функціональна модель із вертикальним управлінням; провідна роль адміністративної служби
Ключові підрозділи	Рецепція, ресторан, SPA-комплекс, адміністрація, бухгалтерія, техобслуговування, маркетинг
Технологічний рівень	Частково цифровізована модель: локальна СЕД HotelDocs Lite, відсутність інтегрованої CRM/PMS
Пріоритети розвитку	Підвищення якості сервісу через діджиталізацію, модернізацію документообігу, інтеграцію гостьового досвіду
Ресурсна база	34 номери, 2 зали ресторану, SPA-зона з сауною, хамамом і басейном, цілодобовий персонал
Комунікаційна платформа	Власний сайт (з функцією бронювання), телефони, email, пряма комунікація з рецепцією 24/7
Іміджева стратегія	Створення атмосфери персоналізованого комфорту з сімейним акцентом і постійною якістю обслуговування

Джерело: за даними підприємства

Таким чином, узагальнена інформація, подана в таблиці 2.1, дає змогу сформуванню цілісного уявлення про стратегічний профіль готелю «Мелроуз», особливості його позиціонування, ресурсний потенціал та управлінські орієнтири. Наявність чітко структурованої організаційної моделі, поєднання готельних, ресторанних і SPA-послуг, а також акцент на діджиталізацію підтверджують конкурентоспроможність закладу в умовах сучасного ринку гостинності.

У структурі готелю «Мелроуз» відділ прийому та розміщення є частиною служби рецепції та виконує ключову роль у системі обслуговування клієнтів, комунікації з іншими підрозділами та первинного документообігу. Саме цей підрозділ забезпечує перший контакт із гостем, формує його враження про якість сервісу, а також є вихідною точкою для подальших управлінських і сервісних дій.

У практичному вимірі відділ прийому та розміщення виконує функцію фронт-офісного вузла, через який проходить більшість інформаційних запитів, операційних рішень і управлінських ініціатив, що стосуються обслуговування гостей.

Особливістю діяльності відділу в готелі «Мелроуз» є його багатофункціональність: співробітники рецепції не лише реєструють і розміщують гостей, але й супроводжують обслуговування в частині SPA-комплексу, організовують комунікацію з рестораном, приймають побажання щодо додаткових послуг, фіксують запити на трансфер чи бронювання. Водночас вони забезпечують передачу первинних документів і реєстраційних форм до адміністративної служби, беруть участь у формуванні звітності щодо заселеності та виконують касові операції. Через це саме рецепція є одним із найнавантажениших підрозділів, що потребує високого рівня цифрової інтеграції, чіткого розподілу повноважень і налагодженої комунікації з бек-офісом.

В умовах часткової цифровізації готелю «Мелроуз», де використовується локальна система HotelDocs Lite без повноцінної інтеграції CRM- і PMS-рішень, діяльність відділу прийому та розміщення характеризується обмеженим рівнем автоматизації операційних процесів. Значна частина функціональних завдань – таких як облік поселень, обробка запитів, передача даних до адміністративної служби або технічного підрозділу – виконується вручну, без централізованої інформаційної підтримки. Крім того, часто відбувається дублювання одних і тих самих даних у різних журналах (друкованих або електронних), що суттєво ускладнює синхронізацію між підрозділами, спричиняє втрату часу та підвищує ризик виникнення помилок у процесі комунікації. Це, своєю чергою, призводить до надмірного навантаження на персонал рецепції, який змушений одночасно обслуговувати гостей і виконувати низку адміністративно-документаційних процедур. Така ситуація знижує швидкість реагування на запити клієнтів і ефективність внутрішньої координації. За цих умов постає об'єктивна потреба в оновленні технічної бази готелю, впровадженні сучасних інтегрованих рішень, які дозволяють об'єднати фронт-офісну діяльність з іншими функціональними

модулями управління, зокрема – документообігом, бухгалтерським обліком, аналітикою та клієнтською підтримкою в єдиному цифровому середовищі. В табл. 2.2. представлено функції відділу прийому та розміщення в готелі «Мелроуз».

Таблиця 2.2

Функції відділу прийому та розміщення в готелі «Мелроуз»

Напрямок функцій	Опис реалізації в готелі «Мелроуз»	Управлінське значення
Реєстрація та розміщення	Оформлення анкет, перевірка документів, поселення в номер, передача інформації до адміністративної служби	Забезпечення контролю над заселеністю, первинний облік гостьових даних
Обробка бронювань	Прийом заявок телефоном, email, через сайт; ручне внесення в журнал та повідомлення адміністрації	Планування номерного фонду, мінімізація конфліктів, оптимізація ресурсів
Інформаційний супровід	Надання консультацій щодо послуг, орієнтація в SPA-програмах, організація трансферу, побажань щодо сніданків тощо	Підвищення якості обслуговування, задоволення клієнтських очікувань
Координація з підрозділами	Повідомлення до ресторану, SPA, технічної служби про побажання чи проблеми гостей	Забезпечення злагодженої міжпідрозділової взаємодії
Документообіг	Заповнення форм поселення, погодження договорів, ведення журналів, передача до адміністрації та архівування	Формування первинної документації, включення в загальний документообіг готелю
Фінансові операції	Проведення оплати, видача чеків, підготовка Z-звітів для бухгалтерії	Контроль над фінансовими розрахунками, підзвітність перед обліковими службами
Реагування на скарги	Прийом і фіксація звернень, передача інформації керівництву або технічній службі, оперативна реакція	Підтримка репутації, управління конфліктами, формування бази зворотного зв'язку
Поточна звітність	Щоденна реєстрація заселень/виселень, формування змінних звітів про завантаження та особливі події	Надання актуальних даних для управлінських рішень

Джерело: складено автором на основі аналізу функціонування рецепційної служби готелю «Мелроуз»

Представлена в табл. 2.2 систематизація функцій відділу прийому та розміщення готелю «Мелроуз» дозволяє комплексно оцінити його роль як фронт-

офісного операційного центру, що поєднує обслуговування клієнтів, управління номерним фондом, внутрішню комунікацію та первинний документообіг. У сучасній організаційній моделі готелю саме цей підрозділ виконує не лише сервісні функції, а й слугує інтеграційною ланкою між адміністративною службою, рестораном, технічною та бухгалтерською службами, забезпечуючи оперативний обмін інформацією та синхронізацію дій на рівні всього підприємства.

Функціональне навантаження відділу охоплює широкий спектр завдань: від реєстрації гостей і обробки бронювань до фінансових розрахунків і реагування на скарги. Цей багаторівневий характер діяльності вимагає високої кваліфікації персоналу, здатного працювати з документацією, вести комунікацію з гостями, координувати внутрішні сервіси та водночас здійснювати звітність перед адміністрацією. В умовах готелю «Мелроуз», де частина процесів ще залишається неавтоматизованою, зокрема – бронювання, облік запитів і погодження дій із суміжними службами, спостерігається значне навантаження на персонал рецепції, що підвищує ризик виникнення інформаційних затримок і дублювання дій.

Особливої уваги заслуговує функція первинного документообігу, що фактично реалізується саме на рівні відділу прийому. Заповнення форм поселення, реєстрація паспортних даних, узгодження проживання, ведення журналів, погодження договорів із адміністративною службою – усе це створює основу для подальшої управлінської обробки інформації. У цьому контексті відділ прийому та розміщення стає вузловим елементом загальної системи документообігу, від якого залежить точність, своєчасність та ефективність управлінських рішень у межах усього готелю.

Аналіз також свідчить про стратегічну важливість координаційної функції рецепції: саме тут відбувається оперативне узгодження між запитами гостей і можливостями ресторанного обслуговування, SPA-послуг, технічного супроводу та побутових сервісів. У готелі «Мелроуз» ці процеси здійснюються переважно

через пряму усну або телефонну комунікацію, що створює додаткове навантаження й обмежує аналітичну підтримку прийняття рішень.

Таким чином, функціонування відділу прийому та розміщення готелю «Мелроуз» має багатокомпонентний характер, поєднуючи елементи обслуговування, управління, документообігу та комунікації. Незважаючи на ефективну структурну побудову, наявні технологічні обмеження вимагають оновлення технічної бази та переходу до інтегрованих CRM/PMS-систем, які дозволили б автоматизувати рутинні дії, знизити навантаження на персонал і покращити якість управлінських рішень на всіх рівнях організаційної ієрархії.

2.2. Оцінка існуючих інформаційних потоків та каналів комунікації у відділі прийому та розміщення готелю

Ефективність роботи відділу прийому та розміщення в готельному підприємстві безпосередньо залежить від організованості інформаційних потоків і функціонування внутрішніх каналів комунікації. У готелі «Мелроуз» даний підрозділ виступає своєрідним інформаційним вузлом, через який проходить більшість операційних повідомлень, сервісних запитів і супровідних даних, пов'язаних з обслуговуванням гостей. Водночас, через відсутність інтегрованої PMS- або CRM-системи, ці потоки реалізуються не в централізованій цифровій системі, а у вигляді фрагментарних каналів: усної комунікації, телефонних дзвінків, електронної пошти, ручних журналів і форм. Це призводить до значного навантаження на персонал, обмежує оперативність реагування та ускладнює контроль за виконанням задач.

З метою аналізу тенденцій у сфері інформаційної взаємодії у відділі рецепції було узагальнено кількісні показники внутрішньої та зовнішньої комунікації, документообігу, звернень та реєстраційних операцій за 2022–2024 роки. Оцінювання здійснювалося за типами інформаційних потоків, джерелами надходження, способом фіксації та функціональним навантаженням. Результати представлено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Динаміка інформаційних потоків у відділі прийому та розміщення готелю «Мелроуз» у 2022–2024 рр.

Тип потоку / комунікації	2022 рік	2023 рік	2024 рік	Абсолютна динаміка (2024/2022)	Відносна динаміка, %
Зареєстровані заселення (реєстраційні картки)	1290	1542	1660	370	28,68
Телефонні запити клієнтів (довідки, бронювання)	940	1220	1395	455	48,40
Бронювання через email та сайт	415	585	723	308	74,22
Внутрішні повідомлення до адміністрації	273	346	385	112	41,03
Звернення до ресторану та SPA	338	410	472	134	39,64
Заповнені форми поселення (вручну)	1275	1470	1552	277	21,73
Щоденні змінні звіти до бухгалтерії	365	365	366	1	0,27
Випадки дублювання даних у журналах	107	121	142	35	32,71

Джерело: складено автором на основі внутрішньої звітності рецепційної служби готелю «Мелроуз»

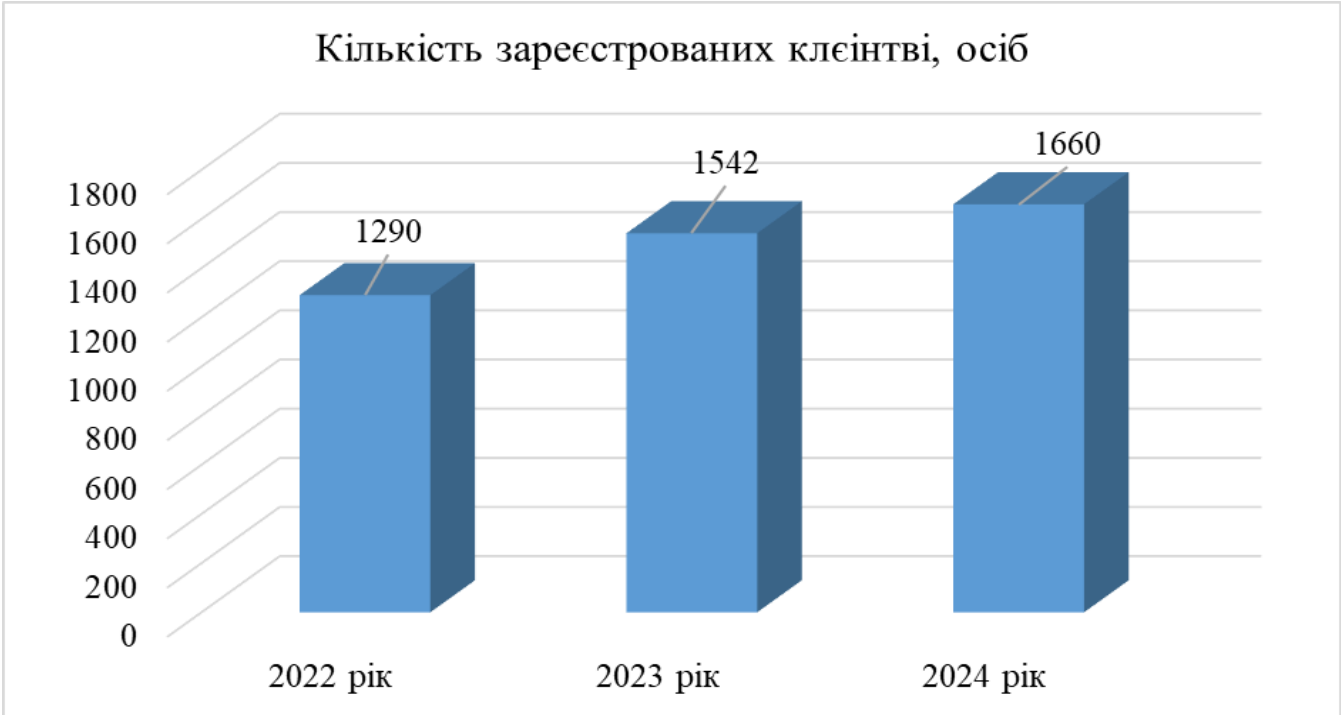


Рис.2.1. Зареєстровані заселення (реєстраційні картки) за 2022-2024 роки

Представлена в табл. 2.3 узагальнена інформація дозволяє простежити тенденції зростання навантаження на відділ прийому та розміщення готелю «Мелроуз» у 2022–2024 роках, а також виявити характер змін у структурі та обсягах основних інформаційних потоків. Дані свідчать про поступову, але стабільну інтенсифікацію як зовнішньої, так і внутрішньої комунікації, що підтверджує активізацію готельної діяльності в посткарантинний та посткризовий період. Зростання обсягів обробки даних без одночасного впровадження цифрових технологій призводить до значного навантаження на персонал, особливо в умовах локального функціонування інформаційних систем.

Найбільш виразна динаміка спостерігається в таких категоріях, як телефонні звернення клієнтів та бронювання через електронні канали зв'язку. Кількість телефонних запитів зросла з 940 у 2022 році до 1395 у 2024 році, що становить абсолютне збільшення на 455 одиниць (48,4 %). Це може бути пов'язано з розширенням клієнтської бази, посиленням інтересу до послуг готелю, особливо у вихідні дні, а також частковою відсутністю зручної онлайн-системи бронювання з миттєвими підтвердженнями. У свою чергу, звернення через email і сайт також продемонстрували стрімке зростання – з 415 у 2022 році до 723 у 2024 році (+74,22 %). Така тенденція вказує на поступове підвищення цифрової культури клієнтів, однак відсутність повноцінної інтеграції з PMS-системою унеможливорює автоматизовану обробку цих запитів, що змушує персонал вручну вносити дані в журнали, створювати картки бронювання та підтвердження.

Значне зростання зафіксовано і в категорії реєстраційних карток та заселень, кількість яких збільшилася з 1290 до 1660 одиниць (+28,68 %). Цей показник свідчить про загальне збільшення обсягу гостьового потоку та високий рівень завантаженості номерного фонду. Однак паралельне зростання обсягу заповнених вручну форм поселення (+21,73 %) засвідчує, що процеси обліку гостей усе ще залишаються паперово-орієнтованими, з відсутністю єдиного електронного кабінету гостя чи автоматизованої реєстрації. Така практика є

застарілою в умовах сучасного готельного менеджменту, оскільки збільшує ризики помилок, дублювання інформації та втрат важливих даних.

Особливої уваги заслуговує зростання обсягу внутрішніх повідомлень до адміністрації (з 273 до 385 одиниць), що свідчить про інтенсивнішу внутрішню комунікацію та активну взаємодію рецепції з управлінським центром. Така тенденція є позитивною з погляду структурованості організаційної взаємодії, проте в умовах ручного ведення обліку вона ускладнює обробку запитів, не дозволяє зберігати повідомлення в електронному архіві та знижує швидкість реагування на службову інформацію.

Зростання кількості звернень до ресторану та SPA-комплексу (на 134 звернення, +39,64 %) підтверджує інтеграцію рецепції в систему координації внутрішнього сервісу готелю. Водночас, у разі відсутності єдиної платформи взаємодії між рецепцією, рестораном і SPA-підрозділом, така інформація передається телефоном або усно, що не лише ускладнює контроль виконання, а й створює ризик втрати критично важливих деталей, пов'язаних із побажаннями клієнтів.

Окремо варто звернути увагу на відносну стабільність у категорії щоденних змінних звітів до бухгалтерії. Їхня кількість протягом трьох років залишається сталою (≈ 365 –366 звітів на рік), що свідчить про наявність регламентованої обов'язкової звітності, проте не дає підстав вважати, що дані формуються автоматично – швидше за все, це свідчить про ручне щозмінне формування звітів без інтеграції з обліковими системами.

Нарешті, варто відзначити зростання кількості випадків дублювання даних у журналах – з 107 у 2022 році до 142 у 2024 (+32,71 %). Це підтверджує проблематику неуніфікованого обліку, коли одні й ті самі відомості фіксуються паралельно в кількох реєстраційних формах, паперових журналах та Excel-таблицях. Така практика є наслідком відсутності інтегрованої ІКТ-системи, яка б дозволила забезпечити наскрізне введення, облік та збереження інформації.

Таким чином, результати аналізу динаміки інформаційних потоків у відділі прийому та розміщення готелю «Мелроуз» демонструють загальну тенденцію

зростання обсягів комунікацій і супровідної документації, що свідчить про активізацію готельної діяльності. Однак паралельна сталість ручних процедур, недостатній рівень автоматизації, а також зростання кількості помилок і дублювань підтверджують нагальну потребу в модернізації технічної бази, впровадженні PMS- та CRM-рішень і переході до наскрізної цифрової моделі управління інформаційними потоками у фронт-офісній ланці готелю. Такий підхід дозволить підвищити оперативність, зменшити навантаження на персонал та забезпечити якісну синхронізацію з іншими підрозділами.

З метою всебічного аналізу комунікаційної моделі відділу прийому та розміщення доцільно систематизувати основні інформаційні потоки та канали їх передачі в межах внутрішньої організаційної взаємодії готелю «Мелроуз».

Таблиця 2.4

Системна характеристика інформаційних потоків та каналів комунікації у відділі прийому та розміщення готелю «Мелроуз»

Тип	Джерело інформації	Основний напрямок передачі	Засоби передачі	Проблеми / обмеження	Управлінське значення
1	2	3	4	5	6
Заявки на поселення	Гості готелю (особисто, по телефону, email)	Від рецепції до адміністрації та бухгалтерії	Усно, телефон, email, паперові форми	Відсутність єдиного електронного обліку, дублювання в журналах	Формує статистику завантаженості, підстава для фінансового обліку
Реєстрація гостей	Гості при заселенні	Від рецепції до адміністрації	Ручне заповнення карток, журнал	Високе навантаження на персонал, паперовий формат	Первинна фіксація клієнтів, правове підтвердження факту проживання
Бронювання номерів	Клієнти (телефон, email, сайт)	Внутрішня фіксація на рецепції	Телефонні дзвінки, електронна пошта	Відсутність автоматизації, обробка вручну	Планування номерного фонду, формування бази даних гостей
Передача побажань гостей	Гості під час проживання	До ресторану, SPA, техслужби	Усно, запис у зошиті, телефон	Втрата або недоведення інформації, відсутність фіксації	Підвищення рівня сервісу, контроль якості обслуговування

Продовження табл.2.4

1	2	3	4	5	6
Внутрішні повідомлення	Персонал рецепції	До адміністрації, керівництва	Усно, роздруківки, записки, email	Відсутність системи архівації, втрата повідомлень	Оперативне реагування на проблеми, передача управлінських запитів
Касові операції	Клієнти	Від рецепції до бухгалтерії	Розрахунок, чеки, ручні звіти	Відсутність об'єднання з бухгалтерською програмою, ручна обробка	Щоденна звітність, контроль над фінансовими потоками
Комунікація з адміністрацією	Адміністрація, керівництво	У двосторонньому порядку	Email, усно, щоденні звіти	Відсутність наскрізної системи контролю виконання вказівок	Координація управлінських рішень, контроль службових дій
Звіти про зміну	Працівники зміни	В адміністрацію, бухгалтерію	Паперовий журнал, Excel-таблиця	Ручна форма, дублювання даних	Підстава для формування фінансової звітності, контролю роботи рецепції
Взаємодія з клієнтом	Постійні й нові клієнти	Одночасно – зовнішній та внутрішній канал	Телефон, email, особисте спілкування	Затрати часу, обмежена історія звернень	Побудова лояльності клієнта, репутаційна перевага
Передача запитів у SPA/ресторан	Гості, рецепція	Від рецепції до суміжних сервісних підрозділів	Телефон, усно	Відсутність централізованої системи передачі, контроль лише вручну	Підвищення якості комплексного обслуговування, задоволення клієнтських очікувань

Джерело: складено автором на основі проведеного аналізу підприємства

Висновки, сформульовані на основі аналізу таблиці 2.4, дозволяють констатувати, що відділ прийому та розміщення готелю «Мелроуз» виконує роль ключового комунікаційного центру, через який проходить більшість як внутрішніх, так і зовнішніх інформаційних потоків. Його функціонування забезпечує не лише реєстрацію і розміщення гостей, а й щоденну координацію діяльності з іншими структурними підрозділами: адміністрацією, бухгалтерією, рестораном, технічною службою та SPA-комплексом. Такий рівень інформаційної взаємодії є критично важливим для підтримання безперервності

обслуговування, гнучкого реагування на запити клієнтів та реалізації сервісної політики готелю в цілому.

Разом із тим, як засвідчено у таблиці, значна частина комунікацій реалізується через традиційні, неавтоматизовані канали – усну передачу, телефонні дзвінки, ручні журнали, паперові звіти та електронну пошту без централізованого управління. Такий підхід не лише ускладнює контроль за обігом інформації, а й створює ризики її втрати, спотворення або несвоєчасного надходження до відповідального підрозділу. Наприклад, передача побажань гостей у ресторан чи SPA-філію здебільшого відбувається в неформалізованій формі, що унеможливорює системне відстеження виконання запитів. Водночас заповнення форм поселення, погодження оплат та складання щоденних звітів здійснюється вручну, без зв'язку з фінансовою системою, що потребує додаткового дублювання дій і підвищує навантаження на працівників рецепції.

Інформаційні потоки, пов'язані з взаємодією рецепції та адміністративної служби, також характеризуються розосередженістю: окремі комунікації фіксуються в паперовому вигляді, інші – передаються усно, а частина – через email. Відсутність єдиної цифрової платформи призводить до фрагментації управлінської інформації, ускладнює створення електронних архівів і оперативне реагування на службові запити. Водночас уся документація – як реєстраційна, так і звітна – не має автоматизованого резервного копіювання, що загрожує втратою даних у разі технічного збою.

З позиції управління сервісною діяльністю, зазначене в таблиці засвідчує недостатній рівень формалізації процесів і слабку цифрову інтеграцію між фронт-офісом і бек-офісом готелю. Така модель, хоч і забезпечує функціонування в поточному режимі, є вразливою до людського фактору, перевантаження персоналу та втрати інформаційної прозорості. Високий ступінь залежності від індивідуальних навичок співробітників рецепції, їх пам'яті та уважності в умовах багатозадачності створює системні ризики для якості обслуговування.

Таким чином, комунікаційна модель рецепційної служби готелю «Мелроуз» потребує модернізації, зокрема впровадження наскрізної цифрової

системи, яка об'єднає внутрішню документацію, комунікації між підрозділами, реєстраційні картки, фінансові операції та історії звернень гостей у єдине інформаційне середовище. Впровадження інтегрованої PMS/CRM-платформи дозволило б зменшити дублювання дій, забезпечити контроль за виконанням запитів, створити аналітичну базу даних для прийняття управлінських рішень та підвищити загальну ефективність взаємодії між усіма елементами організаційної структури готелю.

2.3. SWOT-аналіз інформаційного забезпечення у відділі прийому та розміщення готелю

Для всебічної та структурованої оцінки стану інформаційного забезпечення у відділі прийому та розміщення доцільно застосовувати аналітичні інструменти, які дозволяють не лише ідентифікувати поточні характеристики процесів, а й виявити стратегічні орієнтири розвитку. Одним із найбільш ефективних і науково обґрунтованих методів у межах організаційного аналізу є SWOT-аналіз – модель, що ґрунтується на виявленні внутрішніх сильних (Strengths) і слабких (Weaknesses) сторін об'єкта дослідження, а також зовнішніх можливостей (Opportunities) і загроз (Threats), які впливають на його функціонування.

SWOT-аналіз дає змогу системно охопити як внутрішні ресурси та проблеми організаційної одиниці, так і фактори зовнішнього середовища, що можуть посилювати або обмежувати ефективність її діяльності. На відміну від суто описових чи кількісних методів, дана модель дозволяє аналітично співвіднести наявні переваги та недоліки із зовнішніми умовами, в яких функціонує досліджуваний об'єкт. Це сприяє не лише формулюванню діагнозу, а й обґрунтуванню подальших управлінських рішень щодо оптимізації, цифровізації чи реорганізації процесів.

Проведення SWOT-аналізу дозволяє не лише описати стан справ, а й визначити вектори розвитку інформаційного середовища рецепції, що особливо

важливо в умовах зростаючих вимог до швидкості, точності та прозорості обслуговування гостей. Отримані результати можуть бути покладені в основу майбутньої стратегії цифрової трансформації готелю та послуг його фронт-офісної частини.

Таблиця 2.5

SWOT-аналіз інформаційного забезпечення у відділі прийому та розміщення готелю «Мелроуз»

S – Strengths (Сильні сторони)	W – Weaknesses (Слабкі сторони)
Налагоджена структура внутрішніх комунікацій у межах підрозділу Досвідчений персонал, здатний оперативно обробляти інформацію в умовах багатозадачності Регламентовані процедури ведення щоденних звітів Постійний зворотний зв'язок із адміністрацією Гнучка комунікація з клієнтами (особисто, телефоном, через email)	Відсутність єдиної цифрової платформи для інформаційної взаємодії Надмірна залежність від паперових носіїв та ручного введення даних Висока ймовірність дублювання або втрати інформації через фрагментарність каналів Відсутність інтеграції з бухгалтерською та фінансовою системою Недостатній рівень автоматизації бронювань, реєстрації та документообігу
O – Opportunities (Можливості)	T – Threats (Загрози)
Впровадження CRM/PMS-систем для оптимізації документообігу та комунікацій Інтеграція з фінансовим і адміністративним модулями управління Автоматизація аналітики запитів клієнтів та управлінських звітів Оцифрування карток гостей, реєстраційних форм, історій бронювання Формування єдиної бази даних для персоналізованого обслуговування клієнтів	Посилення конкуренції на ринку готельних послуг, де цифрові сервіси вже стали нормою Зниження якості обслуговування через помилки або затримки в обробці даних Високе навантаження на персонал, що може призводити до професійного вигорання Технологічна застарілість обладнання, що обмежує впровадження сучасних платформ Ймовірність втрати конкурентних позицій через затримку цифрової модернізації

Джерело: складено автором

Проведений SWOT-аналіз інформаційного забезпечення у відділі прийому та розміщення готелю «Мелроуз» дозволяє сформулювати цілісне уявлення про наявні організаційні передумови, технічний стан, характер комунікаційних каналів та потенціал для вдосконалення. Його результати виявили низку сильних і слабких сторін, які взаємодіють із зовнішніми чинниками – як перспективними, так і загрозливими для стабільної діяльності підрозділу.

У внутрішній площині ключовими сильними сторонами є кадровий ресурс, структурована комунікація, наявність регламентованих процедур та функціональна гнучкість персоналу. Ці фактори забезпечують базову стабільність функціонування відділу навіть в умовах обмеженої автоматизації. Персонал виконує функції, що виходять за межі класичного уявлення про рецепцію – рецепціоністи є одночасно адміністраторами, диспетчерами, координаторами сервісів і комунікаторами між клієнтами та управлінською ланкою. Це підвищує значущість відділу як фронт-офісного центру управління сервісною взаємодією.

Однак разом із тим, слабкі сторони є системними і вимагають термінових рішень. Найбільш критичними є відсутність централізованої цифрової системи, дублювання даних у кількох формах, неуніфіковані канали передачі інформації та ручне виконання великої кількості рутинних операцій. Відсутність інтеграції з бухгалтерським, адміністративним та сервісним модулями унеможливорює побудову наскрізного управління готельними процесами. Як наслідок, навіть найбільш досвідчений персонал змушений працювати у режимі багатозадачності, що в умовах зростання навантаження стає фактором ризику як для якості обслуговування, так і для сталості функціонування всього підрозділу.

Зовнішні можливості, виявлені в ході аналізу, дозволяють побачити чіткий вектор розвитку. Впровадження сучасних цифрових рішень (зокрема CRM та PMS), перехід на електронний документообіг, автоматизація реєстраційних процесів і створення централізованої клієнтської бази дають змогу не лише оптимізувати поточну діяльність, а й якісно змінити рівень сервісу, відповідати вимогам сучасного клієнта, посилити конкурентоспроможність готелю. Такий напрям особливо актуальний у контексті постпандемійної цифрової трансформації туристичного та готельного секторів, коли швидкість обслуговування, відсутність черг, можливість безконтактної взаємодії та автоматичне підтвердження послуг є стандартом ринку.

Проте поряд із можливостями існують і загрози, які не можна ігнорувати. Серед них – зростання конкурентного тиску з боку готелів, які вже впровадили

сучасні ІКТ-рішення, очікування цифрової зручності з боку молодих гостей, ризики помилок і втрат інформації через ручне введення, а також професійне вигорання працівників через постійне перевантаження. Брак цифрової модернізації в таких умовах поступово знижуватиме здатність готелю підтримувати високу якість послуг і оперативність управлінських рішень. До того ж, технологічна відсталість та невідповідність матеріально-технічної бази вимогам нових систем може ускладнити подальше впровадження інновацій.

Узагальнюючи результати SWOT-аналізу, можна стверджувати, що поточна модель інформаційного забезпечення відділу прийому та розміщення є функціональною, але ресурсно перенапруженою. Вона потребує переходу до нового етапу розвитку – цифрового, інтеграційного, наскрізного. Оптимальним сценарієм є поступове впровадження хмарної PMS-системи з можливістю інтеграції CRM-модулю, фінансового обліку, складського забезпечення та аналітики в єдиному інформаційному середовищі. Такий підхід дозволить не лише усунути виявлені слабкі сторони, а й ефективно реалізувати потенціал виявлених можливостей. Рецепція зможе не просто виконувати функції оперативного обслуговування гостей, а трансформуватися в повноцінний центр цифрової взаємодії, підвищуючи задоволення клієнтів, оптимізуючи ресурси та сприяючи стратегічному розвитку готелю.

Висновки до розділу 2

Узагальнення організаційної характеристики готелю «Мелроуз» та аналіз функціонування відділу прийому та розміщення дозволили визначити його як сучасний готель середнього сегмента з розвиненою інфраструктурою, орієнтованою на клієнтоцентричний сервіс і постійну доступність послуг. Відділ рецепції відіграє стратегічно важливу роль у системі управління готелем, виконуючи не лише функції реєстрації та розміщення гостей, а й координуючи взаємодію між усіма службами закладу. Дослідження засвідчило, що при наявності чітко розподілених обов'язків, регламентованих процедур і високої

професійної підготовки персоналу, діяльність рецепції забезпечує основу для ефективної реалізації сервісних процесів. Водночас ручний характер більшості операцій, відсутність цифрової інтеграції та обмежена автоматизація внутрішніх процесів потребують трансформації, спрямованої на підвищення технологічної гнучкості та оптимізацію управління інформаційними потоками у межах фронт-офісної функції готелю.

Оцінка існуючих інформаційних потоків і каналів комунікації у відділі прийому та розміщення готелю «Мелроуз» засвідчила, що система обміну даними має фрагментарний і переважно ручний характер, що значно обмежує ефективність оперативної взаємодії між підрозділами та ускладнює синхронізацію управлінських рішень. Незважаючи на наявність стабільних горизонтальних та вертикальних каналів комунікації, відсутність єдиного цифрового середовища, дублювання інформації в різних форматах та нестача інтеграції з бухгалтерсько-адміністративними модулями формують критичні ризики для точності, своєчасності та прозорості внутрішньої інформаційної взаємодії. Отримані результати підтверджують необхідність впровадження централізованої платформи документообігу та комунікації, яка забезпечить оптимізацію потоків, зменшить навантаження на персонал і підвищить загальну ефективність діяльності рецепції.

Отже, підсумовуючи результати SWOT-аналізу, можна зробити висновок, що відділ прийому та розміщення готелю «Мелроуз» володіє необхідними організаційними й кадровими передумовами для цифрової трансформації, однак функціонує в умовах серйозного технологічного та інформаційного обмеження. Це створює об'єктивну потребу в розробці та реалізації чіткої стратегії впровадження інноваційних ІТ-рішень, яка дозволить нейтралізувати виявлені загрози, усунути слабкі сторони та повністю реалізувати потенціал існуючих можливостей. Саме такий підхід дасть змогу перейти від ситуативного реагування до проактивного управління сервісною взаємодією, що є ключовим чинником успіху в умовах цифрової економіки та висококонкурентного готельного ринку.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДДІЛУ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ ГОТЕЛЮ «МЕЛПРОУЗ»

3.1. Основні системи управління готелем та їхні функції

Стрімкий розвиток цифрових технологій, підвищення вимог споживачів до якості обслуговування, а також постійне посилення конкуренції на ринку гостинності зумовлюють актуальність впровадження інноваційних інформаційних систем у готельній галузі. У сучасних умовах успішне функціонування готельного підприємства залежить не лише від комфорту проживання, а й від швидкості, точності, безпеки й персоналізованості обслуговування, що можливо лише за умови системного використання цифрових рішень. Інформаційні системи нового покоління забезпечують автоматизацію ключових операційних процесів у відділі прийому та розміщення: від попереднього онлайн-бронювання до реєстрації, супроводу під час перебування, оплати та виїзду гостей. Таким чином, цифрова трансформація цього підрозділу не є ізольованим технологічним процесом, а перетворюється на фундаментальний інструмент стратегічного управління всією готельною системою.

Особливої ваги цифрові інструменти набувають в умовах високої конкуренції, коли навіть незначні відмінності у швидкості реагування на запити, зручності користування сервісами чи якості комунікації можуть визначати рівень лояльності клієнтів. Завдяки впровадженню інформаційного забезпечення з використанням сучасних ІТ-рішень готелі отримують змогу зменшити час очікування при заселенні, мінімізувати кількість помилок у процесах, підвищити точність введення даних, створити персоналізовані пропозиції на основі історії перебувань, автоматично надсилати нагадування, обробляти запити в режимі реального часу. Застосування мобільних додатків, автоматизованих кіосків check-in, хмарних сервісів для керування бронюванням та віртуальних

помічників створює передумови для розвитку принципово нової моделі сервісу, в якій гість отримує автономний, прозорий і персоналізований досвід.

Інформаційні системи не лише покращують якість сервісної взаємодії, але й надають керівництву підприємства можливість здійснювати постійний моніторинг показників ефективності, вести аналітику поведінки клієнтів, прогнозувати попит та оптимізувати завантаження номерного фонду. Системи збору, обробки та візуалізації даних, включаючи модулі Business Intelligence, дозволяють глибоко аналізувати показники діяльності, виявляти нові ринкові тренди, коригувати маркетингові та цінові стратегії в режимі реального часу. Таким чином, інформаційні технології виступають не лише як інструмент оперативного управління відділом front desk, а як повноцінна аналітична платформа для підтримки стратегічного розвитку бізнесу.

Слід підкреслити, що використання інформаційного забезпечення також дозволяє зменшити витрати на адміністрування, уникнути дублювання функцій, підвищити прозорість внутрішніх процесів і стандартизувати обслуговування на усіх рівнях. Це особливо актуально для мережеских готельних об'єктів, де синхронізація філій вимагає централізованого контролю й обміну інформацією в реальному часі. Цифрові інструменти дозволяють стандартизувати процедури, зменшити залежність від людського чинника, формалізувати відповідальність персоналу та знизити ймовірність виникнення конфліктних ситуацій із гостями.

У цьому контексті інформаційне забезпечення розглядається як багатокомпонентна система, що включає сукупність методів, технологій, ресурсів і програмних рішень, які забезпечують збір, обробку, зберігання, передавання та візуалізацію інформації, необхідної для ефективної діяльності підприємства. Це поняття охоплює не лише апаратну й програмну інфраструктуру, але й організаційно-правові механізми, регламенти користування інформацією, правила її захисту та оновлення. Відповідно до загальновизнаних положень, інформаційне забезпечення виконує функції підтримки управлінських рішень, оптимізації внутрішніх процесів,

обґрунтування стратегічних ініціатив, підвищення адаптивності організації до зовнішніх викликів [1].

В табл.3.1. узагальнено основні системи управління готельним бізнесом, які охоплюють ключові функціональні напрямки та забезпечують ефективну автоматизацію роботи відділів бронювання, обслуговування, обліку та клієнтської взаємодії. Впровадження таких систем сприяє цифровій трансформації сервісу, підвищенню якості обслуговування та зміцненню позицій підприємства в умовах глобалізованого конкурентного середовища.

Таблиця 3.1

Основні системи управління готелем та їхні функції

№ п.п.	Назва системи	Основні функції
1.	PMS (Property Management System)	Автоматизація бронювання, облік вільних номерів, реєстрація гостей, управління рахунками та оплата, аналітика щодо заповнюваності номерів.
2.	CRM (Customer Relationship Management)	Зберігання та управління інформацією про клієнтів, аналіз уподобань гостей, відстеження історії перебувань, автоматизація комунікації (електронна пошта, повідомлення).
3.	Channel Manager	Інтеграція з різними онлайн-каналами бронювання (Booking, Airbnb, Agoda), оновлення інформації про доступність номерів на всіх платформах у реальному часі.
4.	POS (Point of Sale) System	Управління всіма точками продажу (ресторан, бар, спа) в готелі, облік замовлень гостей, інтеграція з основною базою клієнтів та номерами.

Джерело: складено автором згідно [63-66]

Property Management System (PMS) є центральною складовою цифрової інфраструктури сучасного готелю. Вона виконує функцію інтегрованої платформи, яка об'єднує всі операційні процеси – від прийому гостей і управління номерним фондом до фінансових операцій, аналітики й звітності. На відміну від застарілих автономних програм, PMS забезпечує наскрізну цифрову взаємодію між усіма підрозділами готелю, дозволяючи централізовано обробляти інформацію в реальному часі [63].

Одна з головних функцій PMS – автоматизація процесу бронювання, включно з прямими онлайн-резерваціями через сайт готелю або мобільний

застосунок, бронюванням через OTA (Online Travel Agencies), корпоративних клієнтів і туроператорів. Усі бронювання обробляються миттєво, з відображенням у системі вільних номерів, тарифів, спеціальних пропозицій. Це дозволяє значно скоротити час на підтвердження та зменшити ризик дублювання броней [64].

У системі реалізовано модулі управління номерним фондом, які дозволяють моніторити завантаженість по датах, категоріях номерів, термінах проживання, прогнозувати попит і оптимізувати цінову політику (yield management). PMS забезпечує точний контроль за наявністю номерів, статусом прибирання, технічним станом і дає змогу ефективно планувати роботу служби покоївок [65].

Невід'ємною частиною PMS є реєстрація гостей (check-in/check-out), що охоплює внесення персональних даних, автоматичну генерацію ключів, оформлення рахунків і контроль часу перебування. Застосування автоматизованих check-in кіосків і цифрових підписів скорочує черги на рецепції, покращує клієнтський досвід і дає змогу персоналу зосередитись на вирішенні нестандартних ситуацій [66].

Важливою перевагою є вбудовані фінансові модулі, що дозволяють формувати рахунки, вести облік платежів, контролювати борги, інтегрувати дані з POS-системами, банківськими терміналами та бухгалтерським ПЗ. Це забезпечує прозорість усіх грошових потоків і мінімізує людський фактор при фінансових операціях. PMS може також генерувати звіти для керівництва: про доходи, завантаження, середній тариф (ADR), RevPAR тощо [63–66].

Завдяки своїй масштабованості та можливості інтеграції з іншими системами (CRM, Channel Manager, POS, ERP), сучасна PMS стає не лише інструментом оперативного обліку, а й стратегічним засобом управління готельною діяльністю. Вона дозволяє отримати централізований контроль над усіма аспектами сервісу, підвищити ефективність персоналу, сформувати стратегію лояльності та досягти високих стандартів обслуговування, що відповідають очікуванням сучасного цифрового туриста [64].

CRM-системи є ключовими інструментами для побудови довготривалих відносин із клієнтами, забезпечення індивідуалізованого підходу до обслуговування та підвищення рівня лояльності. У готельному бізнесі CRM виконує функцію централізованого сховища інформації про гостей: їхні уподобання, історію бронювань, канали комунікації, рівень задоволеності, скарги й відгуки. Зібрані дані слугують базою для прийняття управлінських рішень щодо персоналізації послуг, оптимізації маркетингових кампаній та формування спеціальних пропозицій [63].

Головна цінність CRM у готелі – це можливість формувати повний профіль клієнта. Наприклад, якщо гість раніше замовляв номер з видом на море, користувався спа-послугами й замовляв сніданки в номер – система автоматично запропонує ті самі опції при наступному бронюванні. Така персоналізація суттєво покращує клієнтський досвід і сприяє поверненню гостя до готелю. Крім того, CRM дозволяє зберігати всю історію комунікацій, що забезпечує цілісність сервісу незалежно від зміни персоналу [64].

CRM інтегрується з PMS, Channel Manager, POS та іншими модулями, дозволяючи синхронізувати дані про бронювання, витрати, обслуговування, канали комунікації. Це забезпечує безперервну інформаційну підтримку всіх підрозділів готелю. Наприклад, дані про вподобання гостя в CRM можуть використовуватись не лише відділом продажу, а й рестораном (пропозиція страв), або спа-зоною (персоналізовані сервіси) [64].

Сучасні CRM-платформи, як-от Salesforce Hospitality Cloud, Zoho CRM, Revinate Hospitality CRM, впроваджують елементи штучного інтелекту та машинного навчання. Вони здатні самостійно сегментувати клієнтів, прогнозувати поведінку, визначати оптимальний момент для комунікації, пропонувати сценарії взаємодії. Наприклад, система може виявити, що гість бронює номер кожні 6 місяців, і надіслати йому автоматичне нагадування або спеціальну пропозицію [65].

CRM також є ефективним інструментом для автоматизації маркетингу: створення й запуск email-розсилок, SMS-кампаній, push-повідомлень.

Сегментація за групами (нові клієнти, VIP, постійні, бізнес-гості тощо) дозволяє налаштовувати точкову комунікацію. Завдяки цьому, готелі можуть підтримувати активний контакт із клієнтами навіть після виїзду, що підвищує повторне бронювання та збільшує середню тривалість стосунків з гостем [65].

Підсумовуючи, варто зазначити, що CRM перетворює готельний сервіс із реактивного на проактивний – тобто сервіс, який передбачає потреби клієнта ще до їхньої вербалізації. У контексті високої конкуренції у сфері гостинності саме якість комунікації, персоналізація сервісу й швидкість реагування стають вирішальними факторами. Тому CRM-системи дедалі частіше виступають не допоміжним, а стратегічним ресурсом для готелів, орієнтованих на клієнтоцентричну модель управління [66].

Система Channel Manager є незамінним елементом цифрової інфраструктури готелю, що забезпечує одночасне управління наявністю номерів і тарифами на різних онлайн-каналах бронювання. В умовах мультиканального середовища (Booking.com, Expedia, Airbnb, Agoda, Google Hotel Ads тощо) без централізованої системи координації виникає загроза дублювання бронювань, несинхронізованих цін або втрати актуальності пропозицій. Channel Manager вирішує цю проблему, забезпечуючи автоматичне оновлення інформації на всіх платформах у режимі реального часу [63].

Основна функція системи – синхронізація номерного фонду. Наприклад, якщо останній номер було заброньовано через Airbnb, Channel Manager негайно оновить статус на всіх інших ОТА, щоб уникнути ситуації overbooking. Це мінімізує ризики, пов'язані з необхідністю анулювання резервування, фінансовими втратами й негативними відгуками. Завдяки цьому готель не втрачає репутацію та уникає штрафів від платформ [64].

Channel Manager дозволяє гнучко керувати тарифами залежно від сезону, подій, попиту або цільової аудиторії. Система підтримує функції yield management і автоматично змінює ціни відповідно до заздалегідь заданих правил. Наприклад, у разі заповненості понад 80% ціна може підвищуватись на 15%, а у

період низького попиту система пропонує знижки. Це дозволяє максимізувати дохід готелю (Revenue per Available Room, RevPAR) [65].

Більшість Channel Manager систем інтегруються з PMS, що забезпечує двосторонню передачу даних: бронювання з OTA потрапляють у PMS, а зміни в PMS автоматично оновлюються на всіх платформах. Це усуває потребу у ручному дублюванні інформації, зменшує навантаження на адміністратора, пришвидшує обробку замовлень і зменшує кількість помилок [65].

Потужні рішення, як-от SiteMinder, Cloudbeds, RateGain, D-EDGE, дозволяють керувати десятками OTA одночасно, мають мобільні застосунки для віддаленого адміністрування, підтримку багатьох валют, мов і форм оплати. Наприклад, SiteMinder використовується в понад 35 000 готелях у 160 країнах світу, дозволяючи збільшити онлайн-продажі на 20–30% завдяки кращому контролю над розповсюдженням контенту [66].

У сучасному готельному бізнесі відсутність Channel Manager знижує ефективність продажів і вимагає більше ресурсів для ручного адміністрування. Натомість впровадження цієї системи дозволяє зосередитися на стратегічному плануванні, удосконаленні сервісу та розширенні каналів збуту. Тому Channel Manager є важливим інструментом цифрової комунікації між готелем і глобальним ринком [66].

POS-система (Point of Sale) в готелі – це цифровий інструмент управління точками продажу на території об'єкта розміщення: рестораном, баром, спа-комплексом, конференц-залами, магазинами тощо. На відміну від класичних касових апаратів, сучасні POS-системи є частиною загальної інформаційної структури готелю й повністю інтегровані з PMS та CRM, що дозволяє формувати єдину платформу для обслуговування клієнта [63].

Головна перевага POS – облік витрат гостя в реальному часі. Усі замовлення з ресторану або спа додаються до його основного рахунку в PMS, без потреби в готівкових розрахунках або ручному введенні даних. Це підвищує зручність для клієнта, пришвидшує обслуговування і забезпечує фінансову

точність. Наприклад, у готелі Radisson Blu POS дозволяє об'єднати до 15 підрозділів в один фінансовий облік [64].

POS-системи також дозволяють контролювати наявність на складах, вести облік списань, обліковувати витрати за кожним меню, проводити калькуляцію собівартості страв. Завдяки цьому забезпечується контроль за витратами, мінімізуються крадіжки та покращується закупівельна політика. Також система дозволяє налаштувати автоматичне поповнення запасів або нагадування про мінімальні залишки [65].

Інтеграція з CRM дозволяє враховувати вподобання гостей у харчуванні (вегетаріанське меню, алергії, улюблені страви), пропонувати персоналізовані пропозиції або знижки. Наприклад, якщо гість зазвичай замовляє лате й круасан зранку – бариста отримає відповідне сповіщення через POS, підвищуючи клієнтський комфорт [65].

Сучасні POS мають мобільні термінали, безконтактну оплату, інтеграцію з QR-кодами, хмарне збереження даних. Наприклад, платформи як-от Oracle MICROS, Lightspeed, Poster POS дозволяють адміністратору контролювати продажі, каси, знижки, бонуси та статистику навіть зі смартфона. Це особливо корисно у великих готелях або мережах, де потрібен багаторівневий контроль [66].

У підсумку, POS-система – це не просто інструмент продажу, а багатофункціональна платформа, яка підвищує ефективність, прозорість та зручність фінансових операцій у готелі. Вона дозволяє поєднати операційну діяльність зі стратегією лояльності, оптимізувати облік і покращити загальну якість обслуговування. У поєднанні з PMS, CRM і Channel Manager POS створює єдину екосистему цифрового готельного управління [66].

Сучасні системи управління готелем, такі як PMS, CRM, Channel Manager та POS, значно оптимізують роботу закладу, підвищують ефективність управління ресурсами та покращують якість обслуговування гостей. Їх використання дозволяє автоматизувати ключові процеси, забезпечити зручну комунікацію з клієнтами, оперативно оновлювати інформацію про наявність

номерів на різних платформах та надавати гостям сучасні цифрові сервіси. Це, в свою чергу, сприяє підвищенню лояльності клієнтів і конкурентоспроможності готелю на ринку.

Отже, інформаційне забезпечення є ключовим фактором підвищення ефективності управління процесами прийому та розміщення в готелях. Впровадження сучасних інформаційних систем автоматизує роботу, покращує якість обслуговування та сприяє задоволенню потреб клієнтів. Це забезпечує конкурентні переваги і високі стандарти сервісу в готельному бізнесі.

3.2. Обґрунтування доцільності впровадження нової інформаційної системи в готелі «Мелроуз»

У сучасному готельному бізнесі якість та швидкість обслуговування клієнтів безпосередньо залежить від ефективності використання інформаційних технологій. У процесі аналізу адміністративної діяльності готелю «Мелроуз» було встановлено, що наявна система електронного документообігу не відповідає сучасним вимогам інтегрованого управління: відсутня автоматизація основних операцій, немає єдиного цифрового середовища для роботи персоналу, обмежено використання клієнтських даних, а управлінські рішення приймаються на основі фрагментарної інформації. Така ситуація знижує конкурентоспроможність закладу, уповільнює обслуговування та не дозволяє ефективно керувати гостьовим досвідом.

У зв'язку з цим виникає потреба у впровадженні сучасної інформаційної системи PMS (Property Management System), яка забезпечить автоматизацію процесів прийому, розміщення та обслуговування гостей, централізований облік і аналітику, а також інтеграцію з іншими цифровими платформами (CRM, POS, Channel Manager). У таблиці нижче систематизовано ключові аргументи на користь такого впровадження.

Таблиця 3.2

Обґрунтування доцільності впровадження системи PMS у готелі
«Мелроуз»

№	Критерій оцінки	Поточний стан у готелі «Мелроуз»	Очікувані переваги після впровадження PMS
1	Автоматизація бронювання	Бронювання ведеться вручну, через Excel або телефон	Автоматичне бронювання онлайн, зменшення ризику overbooking
2	Управління номерним фондом	Відсутній єдиний облік вільних та зайнятих номерів	Миттєвий перегляд наявності номерів, планування завантаження
3	Облік та розрахунок гостей	Рахунки формуються вручну, високий ризик помилок	Автоматизоване формування рахунків, інтеграція з POS
4	Швидкість обслуговування	Тривала реєстрація, затримки під час заїзду	Прискорення check-in/check-out, можливість онлайн-реєстрації
5	Управлінська аналітика	Відсутність зведених звітів, дані – фрагментарні	Створення аналітичних звітів, дашбордів, підтримка прийняття рішень
6	Персоналізація сервісу	Дані про гостей не зберігаються, повторні візити не враховуються	Збір історії гостей, впровадження персоналізованих пропозицій
7	Інтеграція з іншими системами	Відсутність єдиної інформаційної екосистеми	Синхронізація з CRM, Channel Manager, POS тощо

Джерело: складено автором на основі аналізу систем PMS [63]

Станом на сьогодні процес бронювання номерів у готелі «Мелроуз» реалізується у переважно ручному режимі: адміністратори використовують таблиці Excel для ведення обліку, фіксують дані по телефону або через електронну пошту. Такий спосіб є неефективним, оскільки не гарантує своєчасного оновлення інформації про доступність номерів, не має функції захисту від помилок (наприклад, дублювання записів) і не дозволяє бронювати номер клієнтом самостійно в режимі 24/7. Це знижує зручність для користувачів та створює вразливості в управлінні номерним фондом, особливо під час пікових періодів. Запровадження сучасної системи управління PMS дозволить повністю автоматизувати процеси попереднього бронювання, реєстрації, підтвердження замовлення, зміни дати проживання, скасування. Система синхронізується з веб-сайтом готелю, сторонніми OTA (Online Travel Agencies), зокрема Booking, Airbnb, Expedia, а також підтримує миттєві сповіщення для адміністрації про нові

заявки. Автоматизація бронювання значно зменшить ризик overbooking, скоротить час на обробку кожного запиту й дозволить оптимізувати використання людських ресурсів.

Готельна інфраструктура, що не має централізованого цифрового управління номерним фондом, стикається з рядом ускладнень у щоденній експлуатації. У «Мелроузі» відсутня уніфікована система для відстеження вільних і зайнятих номерів, що призводить до ситуацій, коли адміністратор змушений вручну перевіряти наявність місць або звірятись із колегами, що створює затримки в обслуговуванні. Крім того, неможливо в реальному часі відслідковувати стан прибирання номерів, проводити ефективну ротацію персоналу чи планувати технічне обслуговування. У разі впровадження PMS-системи всі дані про заповненість, статуси номерів (очікує прибирання, в ремонті, вільний, заброньований) та завантаження за період будуть зведені в єдину цифрову панель управління. Це дозволить не лише підвищити операційну прозорість, а й запобігти конфліктам із клієнтами щодо доступності, уникнути подвійного бронювання, створити систему автоматичних нагадувань для персоналу про підготовку номерів.

Формування рахунків вручну є не лише трудомістким, але й високоризиковим процесом у готельному бізнесі. У готелі «Мелроуз» адміністрація наразі змушена власноруч заповнювати форми оплати, вручну виводити підсумки за послуги й звіряти їх із таблицями витрат, що відкриває можливості для арифметичних помилок, неточностей у вказанні сум і неефективного обліку додаткових послуг. Також відсутність централізованої звітності за послуги ускладнює аналіз джерел доходу готелю. Інтеграція PMS із POS-системою дозволяє автоматично відображати всі витрати гостей (харчування, додаткові послуги, трансфери, конференц-сервіси) на їхній номер, а формування фінального рахунку здійснюється в кілька кліків. Це не лише пришвидшує процедуру check-out, а й покращує фінансову дисципліну, дозволяє уникнути спірних ситуацій з клієнтами та виводить управлінський облік на новий рівень точності.

Оперативність процесів заселення та виселення має прямий вплив на враження клієнтів від готелю. У поточній ситуації в «Мелроузі» реєстрація нового гостя займає тривалий час через необхідність ручного введення персональних даних, перевірки документів, заповнення картки проживання й створення квитанцій вручну. Це особливо відчутно в години пік або під час прийому великих груп. PMS-система дає змогу автоматизувати check-in/check-out, завдяки чому значно скорочується тривалість реєстрації – дані вводяться один раз і зберігаються в базі, а при наступному візиті гість проходить процедуру за хвилини. Також реалізується можливість попередньої онлайн-реєстрації або використання мобільного додатку, де гість самостійно заповнює дані та отримує електронний ключ. Це підвищує рівень цифрової зручності й дозволяє уникати черг та контакту із паперовими документами, що особливо актуально в умовах гігієнічних норм.

Відсутність систематизованої аналітики є значним недоліком для управлінського апарату готелю. У випадку «Мелроузу» управлінці не мають змоги у реальному часі аналізувати рівень заповнюваності номерного фонду, джерела бронювань, середній дохід на гостьову ніч (ADR) або RevPAR, що не дозволяє оперативно реагувати на коливання попиту. PMS-система забезпечує вбудовану аналітику з функціями дашбордів, порівняльного аналізу, прогнозування завантаження та розподілу витрат. Такі інструменти дозволяють приймати обґрунтовані рішення щодо персоналу, цін, рекламних кампаній і сезонних акцій. Вони забезпечують багатовимірний погляд на діяльність готелю, зменшують залежність від зовнішніх консалтингових звітів і формують внутрішню культуру управління на основі даних (data-driven).

Поточний рівень обслуговування в готелі не дозволяє забезпечити індивідуальний підхід до кожного гостя, оскільки не фіксується інформація про уподобання, попередні візити, історію скарг або додаткові послуги. У результаті гості не отримують відчуття цінності їхнього вибору, а відсутність персоналізації перешкоджає формуванню довгострокових стосунків. PMS-система включає модулі збереження персональних профілів гостей, автоматичного створення

персоналізованих пропозицій, а також сегментації клієнтської бази за різними критеріями (тип подорожі, тривалість, частота візитів). Наприклад, постійному клієнту може бути запропоновано бронювання номеру з урахуванням попередніх побажань, знижка на улюблені послуги або комплімент при поселенні. Такий підхід формує емоційний зв'язок з клієнтом і є основою сучасної гостьової лояльності.

У «Мелроузі» відсутня комплексна інтеграція інформаційних рішень між підрозділами: CRM, фінанси, господарський блок, маркетинг, харчування працюють ізольовано, що створює дублювання інформації, затримки в обміні та зниження прозорості управління. Впровадження сучасної PMS дозволяє синхронізувати дані між усіма ключовими модулями – CRM (збір і аналіз поведінкових даних клієнта), Channel Manager (актуалізація номерного фонду на OTA), POS (харчування й додаткові послуги), фінансові системи (облік доходів і витрат), служба прибирання (стан номерів), маркетингова аналітика (реакція на акції, промокоди). Єдина екосистема зменшує адміністративні витрати, пришвидшує прийняття рішень та створює умови для масштабування готельної діяльності без додаткових витрат на координацію дій. Це важливо як для внутрішньої ефективності, так і для задоволення гостей, які очікують злагодженого сервісу.

3.3. План реалізації заходу із удосконалення інформаційного забезпечення в готелі «Мелроуз»

Удосконалення інформаційного забезпечення в готельному підприємстві потребує чітко структурованого плану реалізації, який враховує специфіку внутрішніх процесів, фінансові ресурси, технічну готовність та рівень підготовки персоналу. План упровадження нової системи PMS у готелі «Мелроуз» має бути поетапним, послідовним і включати не лише технологічні, а й організаційно-кадрові аспекти. Нижче наведено логічну структуру реалізації заходу з описом кожного етапу.

Етап 1. Проведення попереднього аудиту (підготовчий етап).

На першому етапі надзвичайно важливо провести глибоку та всебічну оцінку поточного стану інформаційної інфраструктури готелю, що включає аналіз існуючих програмних і технічних засобів, виявлення каналів обміну інформацією між усіма підрозділами, а також визначення рівня автоматизації найважливіших операційних процесів. Детальне дослідження має охоплювати не лише роботу адміністративної служби, але й усі аспекти життєвого циклу гостя – від методів попереднього бронювання до процедур реєстрації, виїзду, обліку додаткових сервісів, обробки відгуків та комунікації з онлайн-агрегаторами. Особлива увага приділяється виявленню дублювання функцій, розбіжностей у даних, ручного введення та відсутності взаємозв'язку між платформами. На основі результатів аудиту формуються карти процесів та виявляються «вузькі місця», які заважають ефективній роботі. Паралельно здійснюються глибинні консультації з усіма ключовими стейкхолдерами – керівництвом, адміністраторами, працівниками служби бронювання, IT-відділом – для узгодження вимог до майбутнього функціоналу системи, визначення критично важливих модулів, рівня інтеграції та очікуваних результатів від цифрової трансформації.

Етап 2. Вибір оптимального постачальника та продукту PMS.

На підставі технічного завдання та результатів аудиту формується перелік вимог до постачальника PMS. Оцінюються такі критерії: функціональна повнота, наявність модулів CRM, аналітики, мобільного доступу, підтримка української мови, хмарна архітектура, безпека, сумісність із системами обліку та POS. Крім технічних параметрів, важливим фактором виступає наявність якісної технічної підтримки, досвіду реалізації подібних проектів в Україні, тривалість гарантійного супроводу. Після аналізу декількох варіантів (наприклад, Cloudbeds, Opera Cloud, HotelFriend або eZee Absolute), проводиться демонстрація продуктів, збір відгуків і прийняття управлінського рішення щодо підрядника.

Етап 3. Технічна підготовка та інфраструктурне налаштування.

Перед безпосереднім впровадженням системи проводиться оновлення інфраструктури готелю: закупівля або модернізація серверного та мережевого обладнання, встановлення точок доступу Wi-Fi у зонах реєстрації, інтеграція сканерів, принтерів, планшетів для електронного підпису. IT-фахівці забезпечують налаштування обміну даними між модулями PMS, бухгалтерією, каналами бронювання, POS, CRM. Створюється система резервного копіювання, встановлюється захист даних відповідно до норм ISO/IEC 27001. У цей же період формуються внутрішні регламенти роботи з новим ПЗ та оновлюється політика безпеки інформації.

Етап 4. Навчання персоналу та апробація системи

Запорукою ефективного впровадження будь-якої інформаційної системи, особливо у сфері гостинності, є якісне та всебічне навчання персоналу. У готелі «Мелроуз» до навчального процесу залучаються співробітники адміністративної служби, служби бронювання, рецепції, відділу маркетингу, прибирання, а також технічного персоналу, відповідального за підтримку IT-інфраструктури. Навчання організовується з урахуванням специфіки обов'язків кожної категорії працівників і передбачає як теоретичну підготовку, так і практичні тренінги. Працівники знайомляться з інтерфейсом системи PMS, вивчають послідовність дій при щоденних операціях, типові сценарії обробки бронювання, поселення, виписки, а також навички діагностики й усунення базових помилок користування.

Заняття супроводжуються симуляційними завданнями, виконання яких дозволяє закріпити навички у модульному середовищі без шкоди для реального функціонування готелю. У програму навчання входить підготовка внутрішніх методичних інструкцій, адаптованих під обрану PMS, включаючи алгоритми обробки запитів, облік номерного фонду, взаємодію з POS, формування аналітичних звітів, реєстрацію додаткових послуг. Для працівників із низьким рівнем комп'ютерної грамотності організовуються додаткові менторські сесії з роз'ясненням елементарних IT-принципів.

По завершенні навчального етапу розпочинається тестова експлуатація системи (пілотний запуск), яка триває в середньому 2–3 тижні. У цей період система функціонує в умовах наближених до реальних, однак із підвищеним моніторингом і зниженим навантаженням. Усі транзакції відстежуються ІТ-фахівцями, фіксуються типові помилки, технічні збої, труднощі користувачів. Оперативно проводиться аналіз причин порушень, а також надається консультаційна підтримка. Уточнюються внутрішні інструкції, адаптуються шаблони документів, доопрацьовується структура довідників та списків послуг. Крім того, проводиться перевірка коректності інтеграції PMS із суміжними системами – CRM, POS, Channel Manager, а також з бухгалтерськими модулями.

Результатом апробації є аналітичний звіт, що включає: кількісні показники використання системи, рівень задоволеності персоналу, час виконання стандартних операцій, кількість інцидентів та усунених помилок, ефективність обміну даними між модулями. На основі цього звіту приймається стратегічне рішення про перехід до повноцінної експлуатації системи. У разі потреби визначається перелік доопрацювань або переналаштування, які мають бути виконані перед запуском. Таким чином, етап навчання й апробації виконує функцію «контрольного шлюзу» між підготовчою фазою та введенням системи в постійну експлуатацію, забезпечуючи мінімізацію ризиків і стабільність цифрової трансформації готелю.

Етап 5. Повноцінне впровадження та моніторинг

Після завершення пілотної експлуатації та позитивної оцінки її результатів розпочинається офіційний запуск системи PMS у всіх підрозділах готелю «Мелроуз». Цей етап охоплює не лише активацію функціоналу, а й комплекс організаційних, технічних і управлінських дій, спрямованих на забезпечення стабільного функціонування нової інформаційної системи в режимі повного навантаження. Ключовим компонентом є забезпечення безперервної підтримки користувачів у форматі HelpDesk або гарячої лінії, де кваліфіковані ІТ-спеціалісти оперативно вирішують технічні збої, труднощі у взаємодії з

модулями та проблеми з доступом до системи. Це дозволяє уникнути дестабілізації роботи служби розміщення в перші дні після запуску.

Паралельно впроваджується щоденний моніторинг ключових бізнес-показників, таких як кількість реєстрацій, середній час поселення й виїзду, частота виникнення технічних збоїв, кількість оброблених бронювань, рівень заповнюваності номерного фонду, обсяг транзакцій через POS. Аналітичні звіти, що формуються автоматично, надсилаються адміністрації для оперативного аналізу. Важливо, що система дозволяє фіксувати не лише показники ефективності, а й зворотний зв'язок від гостей через інтегровані інструменти оцінювання задоволеності сервісом. Такий підхід дає змогу виявляти проблемні зони на етапі їх виникнення, а не за результатами роботи місяця чи кварталу.

Окрему увагу на цьому етапі приділяється формуванню внутрішньої системи контролю: впроваджуються процедури регулярної перевірки оновлень програмного забезпечення, ведення журналу змін, контроль доступів до модулів системи з боку співробітників різного рівня. Створюється чітка політика безпеки – із визначенням рівнів прав доступу, ідентифікації користувачів, резервного копіювання (щоденного, щотижневого, позапланового) та відновлення після збоїв. Регулярно проводиться аудит безпеки системи й відповідності стандартам захисту персональних даних. Усі ці заходи формують основу сталого функціонування цифрового середовища, підвищують довіру з боку клієнтів і мінімізують операційні ризики.

Таким чином, етап повноцінного впровадження є не менш важливим, ніж початкове налаштування чи тестування. Він забезпечує адаптацію персоналу, стає функціонування PMS у реальному часі, ефективний контроль за її використанням та створює підґрунтя для довготривалої цифрової трансформації готельної діяльності.

Етап 6. Оцінка ефективності впровадження та подальше вдосконалення.

Через 1–3 місяці після впровадження системи здійснюється комплексна оцінка результативності: порівнюються ключові показники до і після запуску (швидкість обслуговування, кількість помилок у розрахунках, коефіцієнт

повторних бронювань, прибутковість номерного фонду, рівень задоволеності клієнтів). Проводиться анкетування персоналу щодо зручності користування системою. На основі результатів формується перелік рекомендацій щодо вдосконалення: наприклад, доукомплектація модулів, адаптація інтерфейсу, розширення звітності. У разі потреби розглядається масштабування системи для інших готелів мережі або її інтеграція з додатковими інструментами (чат-бот, електронні замки, інші типи CRM).

Таким чином, запровадження нового інформаційного середовища у готелі «Мелроуз» потребує глибокого планування, ресурсної підтримки, залучення персоналу та постійного моніторингу ефективності. Це забезпечує не лише оперативну перевагу, але й стратегічну трансформацію сервісної моделі готелю в умовах цифрової економіки.

Висновки до розділу 3

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що сучасні системи управління готелем – PMS, CRM, Channel Manager та POS – виступають як інтегроване цифрове середовище, яке забезпечує комплексну автоматизацію ключових бізнес-процесів, підвищує рівень клієнтського сервісу, оптимізує використання ресурсів та формує стратегічну основу для підвищення конкурентоспроможності готелю в умовах цифрової трансформації індустрії гостинності.

Впровадження сучасної PMS-системи в готелі «Мелроуз» є стратегічно важливим та економічно обґрунтованим рішенням, яке дозволяє не лише усунути поточні недоліки у процесах обслуговування, але й підвищити рівень цифрової зрілості підприємства. Автоматизація ключових операцій, централізоване управління номерним фондом, інтеграція з іншими системами, зростання швидкості обслуговування, персоналізація сервісу та аналітична підтримка управлінських рішень формують основу для довгострокової конкурентоспроможності готелю. У результаті покращується якість клієнтського

досвіду, зменшуються витрати часу й ресурсів, а управління готелем переходить на якісно новий рівень ефективності та адаптивності в умовах сучасного ринку.

Розроблений план реалізації заходу з удосконалення інформаційного забезпечення в готелі «Мелроуз» демонструє комплексний, послідовний та науково обґрунтований підхід до впровадження сучасної PMS-системи, що охоплює всі ключові етапи цифрової трансформації – від аналітичної підготовки до моніторингу функціонування. Запропоновані заходи спрямовані не лише на технічну модернізацію, а й на формування організаційної спроможності персоналу до адаптації в новому цифровому середовищі. Успішне впровадження цього плану дозволить забезпечити сталу інтеграцію цифрових технологій у всі операційні процеси служби розміщення, підвищити якість сервісу, забезпечити аналітичну підтримку управлінських рішень та створити конкурентні переваги готелю на ринку послуг гостинності.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Інформаційне забезпечення в готелі є системною категорією, що охоплює комплекс організаційних, технологічних та нормативно-правових компонентів, спрямованих на ефективну підтримку управлінських, сервісних, кадрових і господарських процесів. Його понятійна сутність виходить за межі традиційного документообігу та включає електронні дані, автоматизовані системи управління, інструменти аналітики та інтегровані цифрові платформи. Структура інформаційного забезпечення ґрунтується на логічній взаємодії різнорівневих елементів – від управлінських і клієнтських даних до технічної, архівної та маркетингової інформації. Їх функціональне поєднання створює інформаційне середовище, яке забезпечує оперативність прийняття рішень, безперервність сервісу та конкурентоспроможність готельного підприємства в умовах цифрової трансформації. Формалізація цієї структури, з урахуванням наукових підходів і стандартів документообігу, є необхідною умовою для сталого розвитку й підвищення ефективності управління у сфері гостинності.

У результаті проведеного аналізу можна стверджувати, що інформаційні технології стали невід’ємною складовою сучасного готельного сервісу та вагомим чинником підвищення його якості. Їх застосування забезпечує швидкість, персоналізацію, автономність та інтерактивність обслуговування, що, у свою чергу, безпосередньо впливає на рівень задоволеності клієнтів. Технологічні рішення – від мобільних застосунків і чат-ботів до систем IoT та автоматизованих кіосків – дозволяють забезпечити безперервну комунікацію з гостем, оптимізувати взаємодію на всіх етапах його перебування в готелі та сформувати позитивний досвід користувача. IT-рішення не лише доповнюють традиційний сервіс, а й значною мірою трансформують його, створюючи нову сервісну парадигму, де технологія відіграє провідну роль у формуванні конкурентних переваг готельного підприємства в умовах цифрової економіки.

Сучасні інформаційні системи у сфері гостинності виступають не лише інструментом технічної автоматизації, а й ключовим чинником стратегічного

розвитку готельного підприємства в умовах цифрової економіки. Їх функціональна диференціація – від систем управління ресурсами до мобільних сервісів, аналітичних платформ, інтелектуальних помічників і інтеграційних рішень – дозволяє створити гнучку цифрову архітектуру, орієнтовану на ефективність, персоналізацію й інноваційність. Інформаційні системи забезпечують наскрізну інтеграцію всіх процесів – від бронювання й реєстрації до аналітики обслуговування й контролю витрат – формуючи цілісне інформаційне середовище, в якому всі підрозділи готелю діють узгоджено та синхронно. Їх впровадження сприяє підвищенню якості сервісу, адаптивності до потреб клієнта, зниженню операційних витрат, посиленню аналітичної підтримки управління та зміцненню конкурентних позицій готелів у швидко змінному цифровому середовищі.

Узагальнення організаційної характеристики готелю «Мелроуз» та аналіз функціонування відділу прийому та розміщення дозволили визначити його як сучасний готель середнього сегмента з розвиненою інфраструктурою, орієнтованою на клієнтоцентричний сервіс і постійну доступність послуг. Відділ рецепції відіграє стратегічно важливу роль у системі управління готелем, виконуючи не лише функції реєстрації та розміщення гостей, а й координуючи взаємодію між усіма службами закладу. Дослідження засвідчило, що при наявності чітко розподілених обов'язків, регламентованих процедур і високої професійної підготовки персоналу, діяльність рецепції забезпечує основу для ефективної реалізації сервісних процесів. Водночас ручний характер більшості операцій, відсутність цифрової інтеграції та обмежена автоматизація внутрішніх процесів потребують трансформації, спрямованої на підвищення технологічної гнучкості та оптимізацію управління інформаційними потоками у межах фронт-офісної функції готелю.

Оцінка існуючих інформаційних потоків і каналів комунікації у відділі прийому та розміщення готелю «Мелроуз» засвідчила, що система обміну даними має фрагментарний і переважно ручний характер, що значно обмежує ефективність оперативної взаємодії між підрозділами та ускладнює

синхронізацію управлінських рішень. Незважаючи на наявність стабільних горизонтальних та вертикальних каналів комунікації, відсутність єдиного цифрового середовища, дублювання інформації в різних форматах та нестача інтеграції з бухгалтерсько-адміністративними модулями формують критичні ризики для точності, своєчасності та прозорості внутрішньої інформаційної взаємодії. Отримані результати підтверджують необхідність впровадження централізованої платформи документообігу та комунікації, яка забезпечить оптимізацію потоків, зменшить навантаження на персонал і підвищить загальну ефективність діяльності рецепції.

Отже, підсумовуючи результати SWOT-аналізу, можна зробити висновок, що відділ прийому та розміщення готелю «Мелроуз» володіє необхідними організаційними й кадровими передумовами для цифрової трансформації, однак функціонує в умовах серйозного технологічного та інформаційного обмеження. Це створює об'єктивну потребу в розробці та реалізації чіткої стратегії впровадження інноваційних IT-рішень, яка дозволить нейтралізувати виявлені загрози, усунути слабкі сторони та повністю реалізувати потенціал існуючих можливостей. Саме такий підхід дасть змогу перейти від ситуативного реагування до проактивного управління сервісною взаємодією, що є ключовим чинником успіху в умовах цифрової економіки та висококонкурентного готельного ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» № 851–IV від 22.05.2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/851-15> (дата звернення: 10.05.2025).
2. Закон України «Про інформацію» № 2657–XII від 02.10.1992. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2657-12> (дата звернення: 10.05.2025).
3. Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» № 80/94–ВР від 05.07.1994. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/80/94-вр> (дата звернення: 10.05.2025).
4. Закон України «Про державну таємницю» № 3855–XII від 21.01.1994. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3855-12> (дата звернення: 10.05.2025).
5. Закон України «Про електронні комунікації» № 1089–IX від 16.12.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1089-20> (дата звернення: 10.05.2025).
6. Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» № 2155–VIII від 05.10.2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2155-19> (дата звернення: 10.05.2025).
7. Закон України «Про обов’язковий примірник документів» № 595–XIV від 09.04.1999. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/595-14> (дата звернення: 10.05.2025).
8. Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» № 3814–XII від 24.12.1993. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3814-12> (дата звернення: 10.05.2025).
9. Закон України «Про електронну комерцію» № 675–VIII від 03.09.2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/675-19> (дата звернення: 10.05.2025).
10. Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорія та інновації: зб. матеріалів II Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 24–25 березня 2016 р. Дніпропетровськ: ПП Середняк Т. К., 2016. 526 с.

11. Асєєв Г.Г. Управління сучасним документообігом: теорія, структура, методи. Вісник Книжкової палати. 2004. № 4. С. 26–29.
12. Бочуля Т., Бехверхий К. Обслуговування облікової інформації: архіви, база даних, системи великих обсягів даних (Big data). Бух. облік і аудит. 2014. № 8. С. 29–37.
13. Варламова Л. Н. Новий стандарт у сфері діловодства. Секретар–референт. 2007. №6. с. 164.
14. Вороная Н.Р., Уваров О.Ю. Зберігання документів на підприємстві. Податки та бухгалтерський облік. Спеціальний випуск 2007. №9. С.4–111.
15. Гоголюк Н.Г., Казімірова І.А. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини К.: Довіра, 2007. 687 с.
16. Гончарова Н. Документаційне забезпечення менеджменту: Навчальний посібник. М–во освіти і науки України, Київський нац. ун–т культури і мистецтв К.: Центр навчальної літератури, 2006. 259 с.
17. Гордієнко. К.Д. Діловодство в роботі секретаря. Практичний посібник. К.: КНТ, 2006. 280 с.
18. Дудар З.В., Самофалов Л.Д. Ревенчук І.А Діловодство з використанням комп'ютерної техніки: Навч.посіб. Х. Компанія СМІТ, 2009 330с.
19. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій: навч.–метод. посіб.; Рівнен. держ. гуманітар. ун–т. Рівне : 2016. 116 с.
20. Електронний документообіг: сучасні тенденції та проблеми провадження URL:
http://www.rusnauka.com/34_VPEK_2012/Philologia/7_121024.doc.htm (дата звернення: 10.05.2025)
21. Жигалов В. Т., Шимановська Л.М. Основи менеджменту і управлінської діяльності. К. : Вища шк., 2015. 223 с.
22. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності в умовах інформатизації: організаційно–правові питання теорії і практики. За ред. Р. Калюжного та В. Шамрая. К. 2002. 296 с.

23. Кірсанова М.В., Аксьонов Ю.М. Курс діловодства: Документальне забезпечення управління: Навчальний посібник 2 вид. М.: ИНФРА–М. 2006. 339 с.
24. Кисельова А. Сучасні системи електронного документообігу: архітектура архівного модуля. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Київ, 2013. Вип. 36. –С. 98–113.
25. Ковтанюк Ю. Сучасні завдання електронного документознавства в Україні. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського. НАН України, Нац. б–ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б–к України Київ, 2012. Вип. 34. С. 29–37.
26. Корнева Т. В. Правове та організаційне забезпечення електронного документообігу при переміщенні товарів. Часопис Київ. ун–ту права. 2013. № 3. С. 116–119.
27. Крутова А. Електронний документообіг на підприємствах електронної комерції. Економіст. 2011. № 3. С. 31–35.
28. Кручініна Т. Переваги й недоліки електронного документообігу. Секретарь–референт. 2014. № 10. С. 26–31.
29. Кузнєцова Т.В. Лихачов М.Т., Райхцаум А.Л. Документи і діловодство. Справ. Посібник. М.: Економіка. 2007. 271 с.
30. Матвієнко О.В. Основи організації електронного документообігу: навч. пос. К. : Центр учбової літератури, 2008. 112 с.
31. Малащенко А. О. Електронне діловодство: монографія. Нац. акад. наук України, Ін–т кібернетики ім. В. М. Глушкова. К. : Наукова думка, 2013. 138 с.
32. Мартинюк Т. Організація та проведення нарад засобами систем електронного документообігу. Довід. секретаря та офіс–менеджера. 2014. № 6. С. 41–42.
33. Міщенко А.П. Стратегічне управління. Навчальний посібник. К: «Центр навчальної літератури», 2011. 285 с.

34. Модель системи документообігу корпоративного документообігу ВНЗ URL: http://www.vmurol.com.ua/index.php?idd=us_publication&group=4&us_publication=491. (дата звернення: 10.05.2025)
35. Назаренко, А Автоматизация документооборота мифы и заблуждения. Довід. секретаря та офіс–менеджера. 2012. № 10. С. 73–78.
36. Основи паблік рилейшнз: навч. посіб. для студентів спец. 053 «Психологія» та 281 «Публічне управління та адміністрування». О. Г. Романовський, Н. В. Середа, Є. В. Воробйова; Нац. техн. ун–т «Харків. політехн. ін–т». Харків : НТУ «ХПІ», 2018. 173 с.
37. Онучк В. (2023) Електронний документ: де використовується і як з ним працювати? ВчасноЕДО URL: <https://vchasno.ua/elektronnyi-dokument/> (дата звернення: 18.10.2024).
38. Паламарчук Л. Підготовка електронних документів до передачі в архів установи. Секретарь–референт. 2013. № 12. –С. 11–16.
39. Паламарчук Л. Проблеми зберігання документів з кадрових питань в електронній формі. Секретарь–референт. 2013. № 10. С. 8–16.
40. Пелехата О. Управління документними комунікаціями за допомогою мережних технологій. Вісн. Кн. палати. 2012. № 3. С. 29–31.
41. Писаренко В. П. Класифікація та складові електронних документів. Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Харків, 2012. Вип. 2. С. 101–105.
42. Плешакова–Боровинська М. Системи електронного документообігу в діяльності. Вісн. Кн. палати. 2012. № 7. С. 35–38.
43. Порівняльний огляд систем електронного документообігу, Книги та статті, Різне, статті URL: <http://easy-code.com.ua/2012/08/porivnyalniy-oglyad-sistem-elektronnogo-dokumentoobigu-knigi-ta-statti-rizne-statti/>. (дата звернення: 10.05.2025)
44. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. Статті та повідомлення, 2013. С. 396.

45. Структура та компоненти системи електронного документообігу
URL: <http://nauch.com.ua/geografiya/20401/index.html?page=2> . (дата звернення: 10.05.2025)
46. Скібіцька Л. І. Діловодство: навч. посіб. для студ. ВНЗ 2–ге вид. К.: Кондор, 2012. 219 с
47. Сучасний електронний документообіг URL: <http://uchenik-ua.com/akts/851/index.html>. (дата звернення: 10.05.2025)
48. Сутність функціональних стратегій в процесі реалізації стратегічних змін URL: <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=707207>. (дата звернення: 10.05.2025)
49. Системи електронного документообігу змін URL: http://b-o.com/book_367_glava_53_12.2._Системи_елек?.html(дата звернення: 10.05.2025).
50. Структура та компоненти системи електронного документообігу
URL: <http://nauch.com.ua/geografiya/20401/index.html?page=2> (дата звернення: 10.05.2025)
51. Сучасний електронний документообіг URL: <http://uchenik-ua.com/akts/851/index.html>. (дата звернення: 10.05.2025)
52. Тітенко Л.А. Діловодство з використанням комп'ютерної техніки: навч. посіб. Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». К. : КНЕУ, 2014. 345 с.
53. Ткачук Г.І. Постова С.А. Використання електронної системи документообігу у ВНЗ Магістратура в умовах євроінтеграційних процесів вищої школи. Житомир: ЖДУ, 2014. С. 254.
54. Удосконалення корпоративних інформаційних систем URL: <http://ukrbukva.net/page,8,69376-Sovershenstvovanie-korporativnyh-informacionnyh-sistem.html>
55. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів: ДСТУ 4163–2003: Стандарт: Наукове видання. К.: Держспоживстандарт України, 2003.23 с.

56. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. К. : Довіра, 2015. 623 с.
57. Федусенко О. В., Доманецька І.М, Красовська Г.М. Проектування систем електронного документообігу: навч. посіб. для студ., які навч. за напрямом підгот. 6.050101 «Комп'ютерні науки». Київ. нац. ун-т буд-ва і архітектури. Київ : КНУБА, 2017. 287 с.
58. Хоменко М. О. Грабарь О.Г. Посібник з діловодства: навч. посіб. 2-е вид., випр. і доп. К. : Генеза, 2013. 103 с.
59. Черненко, О. І. Документаційне забезпечення управління: навч. посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ, 2019. 280 с.
60. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Підручник. Вид. 2-ге, доп. і переробл. К.: Атіка, 2004. 592 с.
61. Шеремета А. Ю. Первинні документи та документообіг на підприємстві. Секретарь–референт. 2004. № 10. С. 20–23
62. Jang J. H., Kim J. K., Hwang Y. H. Influence of hotel information system quality on system use and user satisfaction. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism. 2016. Vol. 7, no. 3. P. 41–58.
63. PMS (Property Management System) URL: <https://www.altexsoft.com/blog/hotel-property-management-systems-products-and-features/> (дата звернення: 21.10.2024)
64. CRM (Customer Relationship Management) URL: <https://www.salesforce.com/crm/what-is-crm/> (дата звернення: 21.10.2024)
65. Channel Manager URL: https://midsoft.com.ua/shop/prohramy_servio/channel-manager-yieldplanet-dlia-upravlinnia-ota-kanalamy/ (дата звернення: 21.10.2024)
66. POS (Point of Sale) System URL: <https://www.investopedia.com/terms/p/point-of-sale.asp> (дата звернення: 21.10.2024).

АПРОБАЦІЇ

Маланчук Л. О., Якимчук О.І.	ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ	444
---------------------------------	--	-----

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО
ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту

**ДЕТЕРМІНАНТИ СОЦІАЛЬНО-
ЕКОНОМІЧНОГО ВІДНОВЛЕННЯ
ДЕРЖАВИ, РЕГІОНІВ ТА СУБ'ЄКТІВ
ГОСПОДАРЮВАННЯ**

ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ

*II Міжнародної науково-практичної
конференції
присвяченої 20-річчю кафедри фінансів та
економічної безпеки Національного
університету водного господарства
та природокористування*



**15 листопада 2024 р.
м. Рівне, Україна**