**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Факультет** *готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка*
**Кафедра** *готельно-ресторанної справи*

**«До захисту в ЕК»**
Декан факультету
_____ *Віта ЦИРУЛЬНІКОВА*
(підпис) (ім'я і прізвище)
«17» червня 2025 р.

**«До захисту допущено»**
Завідувач кафедри
_____ *Лариса ШАРАН*
(підпис) (ім'я і прізвище)
«17» червня 2025 р.

# КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
# НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності *241 Готельно-ресторанна справа*
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми *«Готельно-ресторанна справа»*

на тему: *«Впровадження структури автоматизованої системи управління для готельно-ресторанного комплексу»*

Виконав: здобувачка *4* курсу, групи *ГС-4-8*
*Кравчук Єлизавета Віталіївна*
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Керівник *Бортнічук Олег Вікторович*
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Рецензент *Роман ЯКОБЧУК*
(ім'я і прізвище) (підпис)

Я, як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувачка _____
(підпис)

Київ – 2025

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет *готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф.В.Ф Доценка*
Кафедра *готельно-ресторанної справи*
Освітній ступінь *бакалавр*
Спеціальність *241 «Готельно-ресторанна справа»*
(код і назва)
Освітньо-професійна програма *«Готельно-ресторанна справа»*
(назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**
**Завідувач кафедри** *ГРС*
*Лариса ШАРАН*
"*08*" *травня* 2025 року

# З А В Д А Н Н Я

## НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

*Кравчук Єлизавети Віталіївни*
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи *«Впровадження структури автоматизованої системи управління для готельно-ресторанного комплексу»*
керівник роботи *Бортнічук Олег Вікторович, к.т.н., доцент*
( прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом вищого навчального закладу від "*08*" *травня* 2025 року № *265-КС*
2. Термін подання здобувачем роботи *2 червня 2025 року*

3. Вихідні дані до роботи впровадження структури автоматизованої системи управління в готелі «Три Сімки», м. Вишгород
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) *Вступ; Розділ 1 Ресторанний бізнес у м. Вишгород: стан, виклики, перспективи; Розділ 2 Аналіз діяльності готелю «Три Сімки» в м. Вишгород; Розділ 3 Вдосконалення структури автоматизованої системи управління для готелю «Три Сімки»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів;*
5. Перелік графічного матеріалу

6. Консультанти розділів роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|---|---|---|---|
| | | завдання видав | завдання прийняв |
| *Розділ 1* | *Бортнічук О.В.,доцент* | *08.05.25 р.* | *13.05.25 р.* |
| *Розділ 2* | *Бортнічук О.В., доцент* | *14.05.25 р.* | *20.05.25 р.* |
| *Розділ 3* | *Бортнічук О.В., доцент* | *21.05.25 р.* | *27.05.25 р.* |
| | | | |

7. Дата видачі завдання *8 травня 2025 року*

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
|---|---|---|---|
| 1 | **ВСТУП РОЗДІЛ 1 РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС У М.ВИШГОРОД:СТАН,ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ** | 8.05-13.05.2025 р. | *Виконано* |
| 2 | **РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ТРИ СІМКИ» В М.ВИШГОРОД** | 14.05-20.05.2025 р. | *Виконано* |
| 3 | **РОЗДІЛ 3 ВДОСКОНАЛЕННЯ СТРУКТУРИ АВТОМАТИЗОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ДЛЯ ГОТЕЛЮ «ТРИ СІМКИ»** | 21.05-27.05.2025 р. | *Виконано* |
| 4 | **ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ. ДОДАТКИ** | 28.05-31.05.2025 р. | *Виконано* |
| 5 | **Подання кваліфікаційної роботи на кафедру** | 02.06.2025 р. | *Виконано* |

**Здобувач** _____ (підпис) Єлизавета КРАВЧУК

**Керівник роботи** _____ (підпис) Олег БОРТНІЧУК

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

**Здобувачки:** Кравчук Єлизавети Віталіївни

*факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка*

*денна форма здобуття освіти, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа, освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»*

**Тема роботи:** ***«Впровадження структури автоматизованої системи управління для готельно-ресторанного комплексу»***

Керівник роботи: Бортнічук Олег Вікторович, к.т.н., доцент

Дата захисту "……" червня 2025 р.

Робота захищена з оцінкою _____

**Анотація**

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні та практичні аспекти вдосконалення автоматизованої системи управління готельним підприємством на прикладі готелю «Три Сімки» (м. Вишгород). Проведено комплексний аналіз стану готельної індустрії міста Вишгород, досліджено її конкурентні переваги та виклики, зокрема проблему сезонності попиту та залежності від київського ринку.

Здійснено детальний аналіз діяльності готелю «Три Сімки», включаючи вивчення організаційної структури, спектру послуг та системи управління. Особливу увагу приділено оцінці ефективності існуючої PMS-системи та виявленню критичних недоліків у автоматизації готельних процесів, зокрема відсутності інтеграції з онлайн-платформами бронювання.

На основі проведеного дослідження розроблено концепцію модернізації автоматизованої системи управління готелем через впровадження хмарної PMS-системи з модульною архітектурою. Запропоновано інтеграцію з онлайн-платформами бронювання, системами динамічного ціноутворення, впровадження

мобільних додатків та IoT-технологій для підвищення якості обслуговування та операційної ефективності.

*Ключові слова:* готельний бізнес, автоматизована система управління, PMS-система, цифровізація готельних послуг, готель «Три Сімки», Вишгород, онлайн-бронювання, готельні технології, модернізація управління, конкурентоспроможність.

## Abstract

The qualification work investigated the theoretical and practical aspects of improving the automated hotel management system using the example of the hotel «Try Simky» (Vyshgorod). A comprehensive analysis of the state of the hotel industry in Vyshgorod was conducted, its competitive advantages and challenges were investigated, in particular the problem of seasonality of demand and dependence on the Kyiv market.

A detailed analysis of the activities of the hotel «Try Simky» was carried out, including the study of the organizational structure, range of services and management system. Particular attention was paid to assessing the effectiveness of the existing PMS system and identifying critical shortcomings in the automation of hotel processes, in particular the lack of integration with online booking platforms.

Based on the research, a concept for modernizing the automated hotel management system through the implementation of a cloud PMS system with a modular architecture was developed. Integration with online booking platforms, dynamic pricing systems, the implementation of mobile applications and IoT technologies to improve service quality and operational efficiency was proposed.

*Keywords:* hotel business, automated management system, PMS system, digitalization of hotel services, hotel «Try Simky», Vyshgorod, online booking, hotel technologies, management modernization, competitiveness.

**ЗМІСТ**

**ВСТУП** ……....6

**РОЗДІЛ 1 РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС У М. ВИШГОРОД : СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ……8**

1.1. Аналіз ключових аспектів діяльності готельних підприємств в м. Вишгород….8

1.2 Проблеми та перспективи розвитку готельних підприємств м. Вишгород…….12

**РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ТРИ СІМКИ» В М. ВИШГОРОД…….19**

2.1 Загальна характеристика готелю «Три Сімки»…….19

2.1.1 Юридична інформація……..19

2.1.2 Структура підприємства та персонал……..21

2.1.3 Характеристика послуг…….25

2.2 Аналіз автоматизованої системи управління в готелі «Три Сімки»……27

**РОЗДІЛ 3 ВДОСКОНАЛЕННЯ СТРУКТУРИ АВТОМАТИЗОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ДЛЯ ГОТЕЛЮ «ТРИ СІМКИ»……..31**

3.1 Концептуальна модель вдосконаленої АСУ готелю…….31

3.2 Архітектура системи та взаємодія компонентів……35

3.3 Інтеграція з зовнішніми системами та сервісами……..37

3.4 Проектування користувацьких інтерфейсів……..40

**ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ** ……46

**СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ** …...49

# ВСТУП

*Актуальність теми.* В умовах сучасного розвитку готельної індустрії та зростаючої конкуренції на ринку готельних послуг, особливого значення набуває ефективне управління готельними підприємствами за допомогою сучасних інформаційних технологій. Автоматизовані системи управління (АСУ) стали невід'ємною частиною успішного функціонування готельного бізнесу, забезпечуючи оптимізацію бізнес-процесів, підвищення якості обслуговування гостей та економічної ефективності підприємства.

Готельні підприємства м. Вишгород, як регіонального туристичного центру, потребують модернізації систем управління для забезпечення конкурентоспроможності та відповідності сучасним стандартам гостинності. Наявні системи управління часто не повною мірою відповідають специфіці роботи невеликих готельних підприємств, що створює потребу у вдосконаленні їх структури та функціональності. Це обумовлює актуальність дослідження можливостей оптимізації автоматизованих систем управління готелем з урахуванням особливостей регіонального ринку та специфіки діяльності конкретного підприємства.

*Об'єкт дослідження* - готельне підприємство «Три Сімки» в м. Вишгород.

*Предмет дослідження* - автоматизована системи управління готелем «Три Сімки».

*Мета дослідження* - вдосконалення структури автоматизованої системи управління для підвищення ефективності діяльності готелю «Три Сімки» та покращення якості обслуговування гостей.

Завдання дослідження:

- проаналізувати сучасний стан готельного бізнесу в м. Вишгород та виявити основні тенденції його розвитку;
- дослідити діяльність готелю «Три Сімки», провести економічний аналіз та оцінити ефективність існуючої автоматизованої системи управління;
- розробити концептуальну модель вдосконаленої структури АСУ готелю з урахуванням специфіки підприємства;

- спроектувати архітектуру системи, базу даних та алгоритми управління основними бізнес-процесами.

*Методи дослідження:* системний аналіз, економіко-статистичний аналіз, метод порівняння, проектування інформаційних систем.

# РОЗДІЛ 1
# РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС У М. ВИШГОРОД : СТАН, ВИКЛИКИ, ПЕРСПЕКТИВИ

## 1.1. Аналіз ключових аспектів діяльності готельних підприємств в м. Вишгород

Місто Вишгород, розташоване в Київській області на березі Київського водосховища, відіграє важливу роль у туристичній індустрії регіону. Його унікальне географічне положення, багата історична спадщина та близькість до столиці України створюють сприятливі умови для розвитку готельного бізнесу. Місто привабливе як для короткострокового відпочинку киян, так і для туристів, які прагнуть поєднати культурно-пізнавальний туризм з активним відпочинком на воді [1].

Готельна індустрія Вишгорода формувалася поступово, відповідаюючи на зростаючий попит з боку різних категорій відвідувачів. Сьогодні вона представлена різноманітними типами розміщення - від невеликих сімейних готелів до сучасних заміських комплексів, що дозволяє задовольнити потреби широкого кола споживачів готельних послуг.

Готельний фонд міста Вишгород налічує близько 6 основних закладів розміщення різних категорій та форматів. Найбільшу частку займають міні-готелі, які складають понад третину всіх об'єктів розміщення. Ці заклади, зазвичай розраховані на 15-25 номерів, забезпечують індивідуальний підхід до кожного гостя та створюють затишну атмосферу домашнього комфорту.

**Таблиця 1.1 - Забезпеченість готелями м. Вишгород**

| Діючі засоби розміщення | Адреса | Тип | Категорія | Номерний фонд та цінова політика | Інфраструктура та послуги | Середньорічне завантаження, % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Готель «Три Сімки» [2] | вул. Промислова, 4 | міні-готель | - | 18 номерів, стандарт двомісний – 1350 – 1450 грн., делюкс – 1800 грн., люкс – 2100 грн., стандарт | Інфраструктура: кафе, парковка, укриття в готелі, дитяча кімната, більярд Послуги: проживання, харчування, трансляція спортивних подій | 76 |

*Продовження таблиці 1.1*

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | одномісний – 1200 грн. | організація банкетів, тераса з караоке обладнанням | |
| Замок-готель «Вишеград» [3] | вул. Спаська, 25 | готель | 3* | 100 номерів: стандарт – 1500 грн., покращений – 1700 грн., напівлюкс – 1900 – 2200 грн., люкс – 2700 грн., віп – 2900 грн., вілла – 3500грн. | Інфраструктура: ресторан, СПА-зона, дитячий розважальний комплекс, банкетні зали, паркінг, укриття, парк Послуги: проживання, харчування, масаж, сауна, хамам, BBQ-зона, | 80 |
| Готель «Вишеград» [4] | вул. Шолуденка, 17А | міні-готель | 3* | 20 номерів: двомісний – 1500 грн., покращений – 1700 грн., напівлюкс – 2200, делюкс – 2500 грн., сімейний – 3500 грн. | Інфраструктура: сад, лаундж, тераса, ресторан, пакровка Послуги: проживання, харчування, трансфер, безкоштовний Інтернет, щоденне прибирання | 70 |

Готелі категорії 3-4 зірки представлені чотирма основними об'єктами, що пропонують стандартний набір готельних послуг та відповідають міжнародним вимогам комфорту. Ці заклади зазвичай мають від 30 до 60 номерів та орієнтовані на бізнес-туристів і відвідувачів, що цінують високий рівень сервісу.

Гостьові будинки та заміські комплекси займають особливе місце в структурі готельного ринку Вишгорода. Вони пропонують унікальний досвід проживання в природному середовищі з можливістю активного відпочинку та користування додатковими послугами, такими як риболовля, водні види спорту, конференц-сервіс.

Більшість готельних підприємств стратегічно розташована в центральній частині міста та прибережній зоні. Центральне розташування забезпечує легкий доступ до основних історичних пам'яток, торгових центрів та транспортних вузлів. Готелі в цій зоні користуються стабільним попитом протягом всього року завдяки зручності для бізнес-туристів та організованих туристичних груп, рис.1.1.

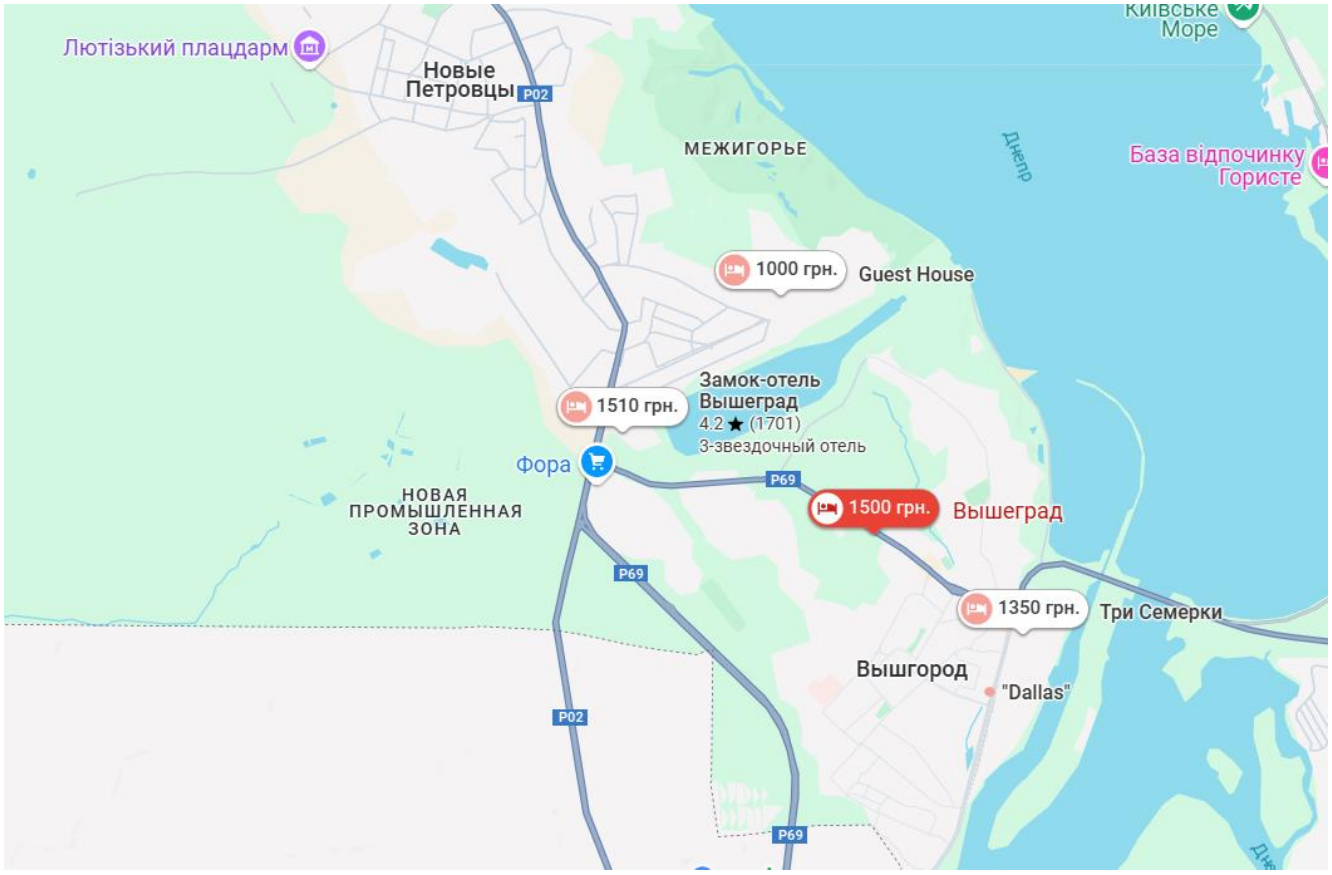


Рис.1.1 – Розташування готелів м. Вишгород, на мапі

Прибережна зона характеризується найвищими показниками завантаженості, особливо в літній період. Готелі цієї локації пропонують унікальні можливості для водного відпочинку, що робить їх особливо привабливими для сімейного туризму та відпочинку вихідного дня. Середня завантаженість цих закладів сягає 75%, що значно перевищує загальноміський показник.

Готелі на околицях міста, хоча й мають нижчі показники завантаженості (близько 52%), пропонують більш доступні ціни та можливості для тихого відпочинку вдалині від міської метушні. Ці заклади часто спеціалізуються на довгостроковому розміщенні та обслуговуванні корпоративних заходів.

Діяльність готельних підприємств Вишгорода характеризується вираженою сезонністю, що є типовим для курортних регіонів. Літній період демонструє найвищі показники завантаженості, що пов'язано з активним водним відпочинком та сприятливими погодними умовами.

Весняний період також показує хороші результати, що обумовлено початком туристичного сезону, проведенням корпоративних заходів та святкуванням великодніх свят.

Зимовий період характеризується найнижчими показниками завантаженості. Готелі в цей час орієнтуються переважно на бізнес-туристів, учасників конференцій та короткострокові поїздки.

Осінній період демонструє помірні показники завантаженості, що пов'язано із завершенням активного туристичного сезону, але збереженням попиту на корпоративні заходи та відпочинок вихідного дня.

Якість обслуговування в готелях Вишгорода оцінюється гостями високо, про що свідчать результати регулярних опитувань та аналіз онлайн-відгуків на сайті booking.com, рис.1.2.

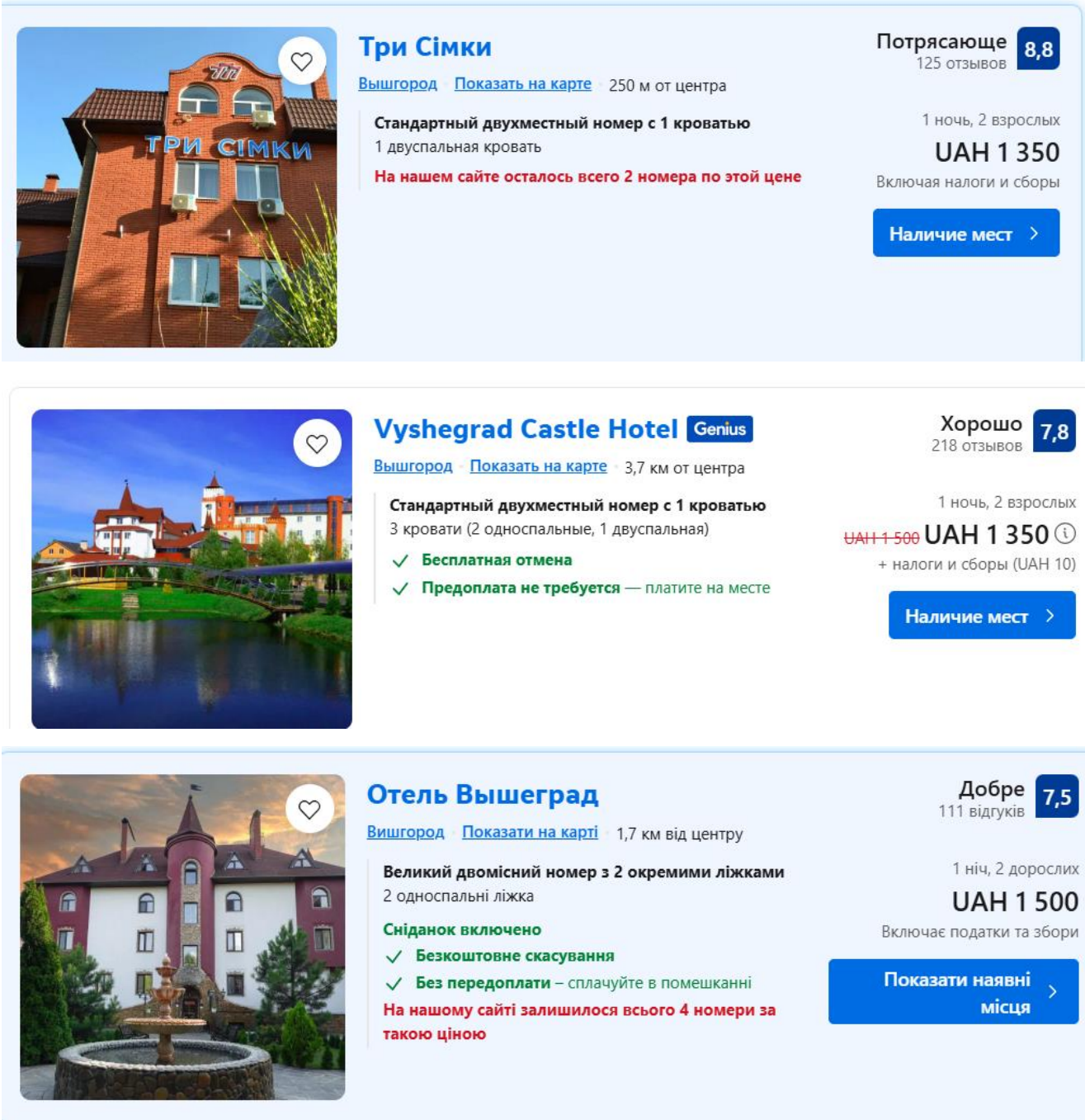


Рис.1.2 – Рівень сервісу готелів м. Вишгород, згідно сайту booking.com

Готель «Три Сімки» виділяється як безумовний лідер з рейтингом 8,8 балів, що свідчить про виняткову якість сервісу та високий рівень задоволеності гостей. Такий результат вказує на професійний менеджмент, ефективну організацію всіх процесів обслуговування та постійну увагу до потреб клієнтів.

Замок-готель «Вишеград» посідає середню позицію з оцінкою 7,8 балів, що характеризує його як заклад з хорошим рівнем обслуговування, проте з певними резервами для покращення. Ця оцінка відповідає стандартам якісного готелю категорії 3-4* та свідчить про стабільність в наданні послуг.

Готель «Вишеград» з рейтингом 7,5 балів демонструє задовільний рівень якості, який, однак, потребує систематичного покращення для підвищення конкурентоспроможності. Цей показник вказує на наявність проблемних зон у сервісі, які негативно позначаються на загальному враженні гостей.

Значний розрив між найкращим (8,8) та найгіршим (7,5) показниками в 1,3 бали свідчить про неоднорідність ринку готельних послуг Вишгорода. Це створює як виклики, так і можливості: з одного боку, демонструє потенціал для покращення слабших гравців, з іншого - підкреслює необхідність постійного підтримання високих стандартів лідерами ринку.

Середній рейтинг основних готелів міста складає 8,0 балів, що є досить високим показником для готелів невеликого міста. Проте розподіл оцінок вказує на необхідність вирівнювання стандартів якості та обміну найкращими практиками між закладами. Готелям з нижчими рейтингами варто проаналізувати досвід готелю «Три Сімки» для виявлення ключових факторів успіху та їх адаптації до власної діяльності.

## 1.2 Проблеми та перспективи розвитку готельних підприємств м. Вишгород

Готельна індустрія м. Вишгород стикається з низкою серйозних викликів, які обмежують її розвиток та конкурентоспроможність. Головною проблемою є виражена сезонність попиту, яка створює значні коливання в завантаженості готелів протягом року. Літні місяці демонструють високі показники завантаженості, проте зимовий період характеризується критично низькими

показниками, що негативно впливає на фінансову стабільність готельних підприємств та їх здатність підтримувати високий рівень сервісу цілорічно.

Обмежений розмір ринку також становить значну перешкоду для розвитку. З лише 6 основними закладами розміщення, ринок характеризується невеликою кількістю гравців, що створює обмежену конкуренцію та може призводити до стагнації в інноваціях та покращенні послуг. Така ситуація також ускладнює можливості для спеціалізації та диференціації готельних продуктів.

Неоднорідність якості обслуговування є ще однією суттєвою проблемою. Розрив у рейтингах між найкращим готелем з показником 8,8 балів та найгіршим з 7,5 балів свідчить про відсутність єдиних стандартів якості в індустрії. Це створює непередбачуваність для споживачів та може негативно позначатися на репутації міста як туристичної дестинації.

Залежність від київського ринку створює вразливість готельної індустрії до економічних коливань у столиці. Більшість клієнтів готелів Вишгорода є мешканцями Києва, що робить індустрію залежною від купівельної спроможності та туристичних преференцій киян. Така залежність обмежує можливості для диверсифікації клієнтської бази та розвитку міжнародного туризму.

Недостатня інфраструктура розваг та додаткових послуг також стримує розвиток готельної індустрії. Хоча деякі готелі пропонують базові додаткові послуги, загалом місто потребує розвитку розважальної, спортивної та культурної інфраструктури для залучення туристів на довший період та збільшення їх витрат.

Незважаючи на існуючі проблеми, готельна індустрія Вишгорода має значний потенціал для розвитку. Унікальне географічне положення на березі Київського водосховища в поєднанні з близькістю до столиці створює виняткові можливості для розвитку різних видів туризму. Зростаючий попит на екотуризм та активний відпочинок може стати драйвером розвитку готельної індустрії.

Розвиток водного туризму та активних видів відпочинку представляє особливо перспективний напрямок. Наявність водних ресурсів дозволяє розвивати яхтинг, водні види спорту, риболовлю та інші активності, які можуть стати унікальною пропозицією вартості для готелів міста.

Потенціал для корпоративного туризму також є значним. Близькість до Києва робить Вишгород привабливим місцем для проведення корпоративних заходів, тренінгів, конференцій та тімбілдингів. Готелі можуть розвивати спеціалізовані пропозиції для бізнес-сегменту, включаючи конференц-зали, бізнес-центри та спеціальні пакети послуг.

Розвиток історичного та культурного туризму може стати додатковим джерелом росту. Багата історична спадщина міста створює можливості для створення тематичних турів, культурних програм та освітніх заходів, які можуть привабити нові сегменти туристів.

Впровадження сучасних технологій та цифровізація готельних послуг може значно покращити конкурентоспроможність готелів. Онлайн-бронювання, мобільні додатки, системи управління репутацією та цифровий маркетинг можуть допомогти готелям краще залучати та обслуговувати клієнтів.

**Таблиця 1.2 – SWOT-аналіз готельної індустрії м. Вишгород**

| **Сильні сторони** | **Слабкі сторони** |
|---|---|
| Сильні сторони готельної індустрії Вишгорода включають унікальне географічне положення на березі Київського водосховища, що створює природні конкурентні переваги для розвитку водного туризму та відпочинку. Близькість до Києва забезпечує постійний доступ до великого ринку потенційних клієнтів та зручність транспортного сполучення. Багата історична спадщина міста створює основу для розвитку культурно-пізнавального туризму та тематичних програм.<br>Різноманітність типів розміщення від міні-готелів до заміських комплексів дозволяє задовольняти потреби різних сегментів клієнтів. Високі рейтинги окремих готелів, зокрема готелю «Три Сімки» з рейтингом 8,8 балів, демонструють потенціал для досягнення високих стандартів якості обслуговування. Стабільна завантаженість прибережних готелів на рівні 75% свідчить про сталий попит на готельні послуги в привабливих локаціях. | Слабкі сторони включають виражену сезонність попиту, що створює нестабільність доходів та ускладнює планування діяльності. Обмежений розмір ринку з лише 6 основними готелями створює недостатню конкуренцію та обмежує можливості для спеціалізації. Неоднорідність якості обслуговування з розривом в рейтингах до 1,3 балів створює непередбачуваність для споживачів.<br>Низька завантаженість готелів на околицях міста вказує на недостатню привабливість цих локацій. Залежність від київського ринку створює вразливість до економічних коливань у столиці. Недостатня розвиненість додаткової інфраструктури розваг та послуг обмежує можливості для збільшення тривалості перебування гостей. |
| **Можливості** | **Загрози** |
| Можливості для розвитку включають зростаючий попит на екотуризм та активний відпочинок, який може стати драйвером розвитку готельної індустрії. Потенціал розвитку корпоративного туризму через | Загрози включають економічну нестабільність, яка може знизити купівельну спроможність основної цільової аудиторії. Зростаюча конкуренція з боку інших туристичних дестинацій може зменшити |

*Продовження таблиці 1.2*

| | |
|---|---|
| близькість до Києва створює можливості для нових сегментів ринку. Впровадження сучасних технологій може значно покращити ефективність та конкурентоспроможність готелів.<br>Розвиток водного туризму та активних видів спорту може створити унікальну пропозицію вартості. Покращення транспортної інфраструктури може збільшити доступність міста для туристів. Розвиток партнерських відносин з туристичними агентствами та онлайн-платформами може розширити канали збуту. | привабливість Вишгорода. Зміни в споживчих преференціях, зокрема зростання популярності альтернативних форм розміщення, можуть вплинути на попит на традиційні готельні послуги.<br>Екологічні ризики, пов'язані з розташуванням біля водосховища, можуть створити обмеження для розвитку. Регуляторні зміни в туристичній сфері можуть збільшити операційні витрати. Сезонні коливання погодних умов можуть посилити існуючу проблему сезонності попиту. |

SWOT-аналіз готельної індустрії Вишгорода демонструє складну картину з перевагою можливостей над загрозами та приблизно рівним співвідношенням сильних і слабких сторін. Ключовою конкурентною перевагою є унікальне географічне положення та близькість до Києва, що створює стійкі основи для розвитку індустрії.

Основні стратегічні рекомендації включають використання сильних сторін для нівелювання слабкостей. Унікальне розташування біля водосховища має стати основою для створення спеціалізованих туристичних продуктів, які допоможуть зменшити сезонність попиту. Високі стандарти якості, продемонстровані готелем «Три Сімки», мають стати еталоном для всієї індустрії міста.

Для реалізації наявних можливостей необхідно активно розвивати корпоративний сегмент та водний туризм, впроваджувати сучасні технології для покращення ефективності операцій. Диверсифікація цільових сегментів за рахунок міжнародних туристів та розвитку нішевих продуктів може зменшити залежність від київського ринку.

Мінімізація загроз потребує створення антикризових стратегій, розвитку альтернативних джерел доходу та постійного моніторингу конкурентного середовища. Особливу увагу варто приділити екологічним аспектам діяльності для попередження потенційних ризиків.

**Таблиця 1.3 – PEST-аналіз готельної індустрії м. Вишгород**

| Фактор | Позитивний вплив | Негативний вплив |
|---|---|---|
| Політичний | Державні програми підтримки туризму через субсидії та податкові пільги; | Політична нестабільність в країні; Зміни в регуляторній політиці; Обмеження щодо використання |

*Продовження таблиці 1.3*

| | | |
|---|---|---|
| | Політика розвитку туристичної інфраструктури;<br>Спрощення регуляторних процедур для готельного бізнесу;<br>Підтримка розвитку екотуризму | прибережних територій;<br>Бюрократичні перешкоди при отриманні дозволів |
| Економічний | Зростання доходів населення Києва;<br>Розвиток економіки столичного регіону;<br>Інвестиційна привабливість туристичного сектору;<br>Зростання ділової активності та корпоративних заходів | Економічна нестабільність та кризи;<br>Інфляційні процеси та зростання операційних витрат;<br>Валютні коливання;<br>Високі кредитні ставки;<br>Зниження купівельної спроможності населення |
| Соціальний | Зростання популярності активного відпочинку та екотуризму;<br>Підвищення екологічної свідомості споживачів;<br>Розвиток культури подорожей;<br>Збільшення кількості віддалених працівників;<br>Зростання попиту на корпоративні заходи | Демографічні зміни та старіння населення;<br>Зміни в споживчих преференціях;<br>Зростання популярності альтернативних форм розміщення;<br>Зниження тривалості відпусток |
| Технологічний | Розвиток онлайн-платформ бронювання;<br>Мобільні технології для персоналізації послуг;<br>Системи управління готельним господарством;<br>Технології розумного будинку;<br>Цифровий маркетинг та соціальні мережі<br>Нові транспортні технології | Швидкі темпи технологічних змін;<br>Високі витрати на впровадження нових технологій;<br>Необхідність постійного навчання персоналу;<br>Кібербезпека та захист даних клієнтів;<br>Технологічна залежність |

PEST-аналіз готельної індустрії Вишгорода виявляє складне зовнішнє середовище з різноспрямованими впливами. Найбільш суттєвими позитивними факторами є економічне зростання київського регіону, зміни в соціальних преференціях на користь активного відпочинку та стрімкий розвиток технологій в готельній сфері.

Політичні фактори створюють як можливості через державну підтримку туризму, так і ризики через потенційну нестабільність та регуляторні обмеження. Економічні фактори характеризуються дуальністю: з одного боку, зростання доходів цільової аудиторії створює сприятливі умови, з іншого боку, макроекономічна нестабільність може негативно вплинути на попит.

Соціальні тенденції переважно сприятливі для готельної індустрії Вишгорода, особливо зростання інтересу до екотуризму та активного відпочинку.

Технологічні фактори представляють найбільші можливості для покращення конкурентоспроможності, проте потребують значних інвестицій та організаційних змін.

Стратегічними пріоритетами для готельних підприємств Вишгорода мають стати активне використання технологічних можливостей, адаптація до змін в соціальних преференціях, диверсифікація ризиків економічної нестабільності та співпраця з владою для створення сприятливого регуляторного середовища. Особливу увагу варто приділити розвитку екологічно відповідальних практик, що відповідає як соціальним трендам, так і політичним ініціативам з охорони довкілля.

**Висновок до 1 розділу**

Проведений аналіз готельної індустрії міста Вишгород засвідчив її значний потенціал для розвитку попри наявні проблеми та виклики. Готельний фонд міста, представлений 6 основними закладами розміщення різних категорій, демонструє різноманітність пропозицій для різних сегментів споживачів - від міні-готелів до сучасних заміських комплексів.

Ключовими конкурентними перевагами готельної індустрії Вишгорода є унікальне географічне положення на березі Київського водосховища, близькість до столиці України та багата історична спадщина. Ці фактори створюють сприятливі умови для розвитку водного, екологічного та культурно-пізнавального туризму. Середній рейтинг готелів міста на рівні 8,0 балів свідчить про достатньо високу якість обслуговування, при цьому готель «Три Сімки» з рейтингом 8,8 балів демонструє можливості досягнення найвищих стандартів сервісу.

Водночас індустрія стикається з низкою серйозних викликів. Головною проблемою є виражена сезонність попиту, що створює нестабільність доходів та ускладнює планування діяльності готельних підприємств. Обмежений розмір ринку та неоднорідність якості обслуговування (розрив у рейтингах до 1,3 балів) вказують на необхідність стандартизації та підвищення конкурентоспроможності. Залежність від київського ринку створює вразливість до економічних коливань у столиці.

SWOT-аналіз продемонстрував перевагу можливостей над загрозами, що підтверджує позитивні перспективи розвитку індустрії. Особливо перспективними напрямками є розвиток корпоративного туризму, водного туризму та активних видів відпочинку, впровадження сучасних технологій та цифровізація готельних послуг.

PEST-аналіз виявив складне зовнішнє середовище з різноспрямованими впливами. Найбільш сприятливими факторами є економічне зростання київського регіону, зміни в соціальних преференціях на користь активного відпочинку та екотуризму, а також стрімкий розвиток технологій у готельній сфері.

Стратегічними пріоритетами для готельних підприємств Вишгорода мають стати: використання унікального географічного положення для створення спеціалізованих туристичних продуктів, диверсифікація цільових сегментів для зменшення сезонності попиту, впровадження високих стандартів якості обслуговування, активне використання сучасних технологій та розвиток корпоративного сегменту ринку.

Загалом, готельна індустрія міста Вишгород має солідний фундамент для подальшого розвитку, проте потребує системного підходу до вирішення існуючих проблем та активного використання наявних можливостей для підвищення конкурентоспроможності та сталого розвитку.

# РОЗДІЛ 2

# АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ТРИ СІМКИ» В М. ВИШГОРОД

## 2.1 Загальна характеристика готелю «Три Сімки»

### 2.1.1 Юридична інформація

Готель «Три сімки» знаходиться в місті Вишгород, в 5,2 км від центральної площі міста, а також в 3 км від гірськолижного підйомника «Вишгора», рис.2.1.

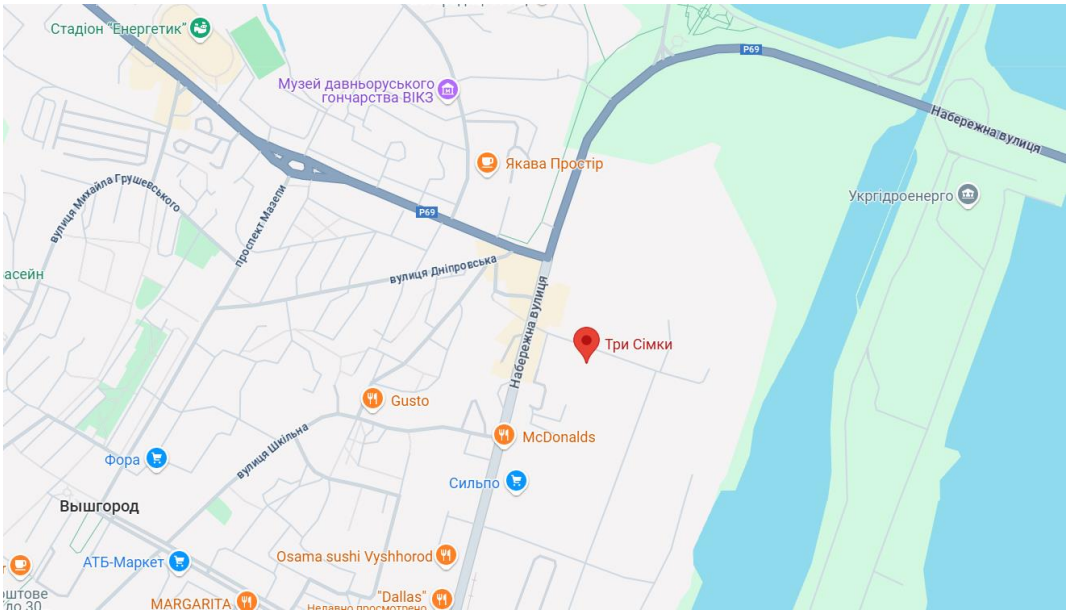


Рис.2.1 – Розташування готелю «Три Сімки»

До розпорядження гостей тераса, безкоштовний Wi-Fi на всій території готелю та безкоштовна приватна парковка.

Рис.2.2 – Фасад готелю «Три Сімки»

Характеристика готелю «Три Сімки» наведено в таблиці 2.1.

**Таблиця 2.1 –Характеристика готелю «Три Сімки»**

| Найменування | Характеристика |
|---|---|
| Юридична назва | ТОВ «Пілігрим 777» |
| ЄДРПОУ | 42145318 |
| Керівник | Багмут Е.Г. |
| Назва готельного підприємства | Готель «Три Сімки» |
| Місце розташування | 07301, м. Вишгород, вул. Промислова, 4 |
| Тип засобу розміщення | Готель |
| Категорія | 3* |
| Форма власності | Приватна |
| Організаційно-правова форма діяльності | Лінійно-функціональна |
| Основний вид діяльності | 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна |
| Види діяльності | 79.90 Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність<br>82.30 Організування конгресів і торговельних виставок<br>82.99 Надання інших допоміжних комерційних послуг, н.в.і.у.<br>90.02 Діяльність із підтримки театральних і концертних заходів<br>47.11 Роздрібна торгівля в неспеціалізованих магазинах переважно продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами<br>52.21 Допоміжне обслуговування наземного транспорту<br>55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування |
| Місткість, номерів | 18 номерів, 36 місць |
| Інфраструктура | Ресторан, більярд, літня тераса з караоке, паркінг, укриття |
| Контингент споживачів | Туристи, ділові мандрівники |
| Режим роботи | 6.00-23.00, цілорічний |

Готель «Три Сімки» пропонує своїм гостям широкий спектр зручностей та послуг, що забезпечують комфортне перебування. У сфері харчування заклад надає послуги доставки продуктів та запакованих ланчів, що особливо зручно для гостей, які планують активний відпочинок або ділові заходи поза готелем.

Для любителів спорту та розваг готель обладнаний більярдною кімнатою та забезпечує пряму трансляцію спортивних подій, що створює сприятливу атмосферу для відпочинку та перегляду улюблених матчів. Гості мають доступ до затишної тераси, яка є ідеальним місцем для релаксації та проведення часу на свіжому повітрі.

Готель «Три Сімки» особливо дбає про сімейних гостей, пропонуючи ігровий майданчик у приміщенні, що дозволяє дітям безпечно та весело проводити час

незалежно від погодних умов. Це робить заклад привабливим для родинного відпочинку та коротких поїздок з дітьми.

Щодо побутових послуг, готель забезпечує щоденне прибирання номерів, послуги пральні та прасування одягу, що гарантує підтримання високих стандартів чистоти та комфорту протягом усього періоду перебування гостей.

Для ділових мандрівників та організації корпоративних заходів готель надає конференц-зал та банкетний зал, що робить його універсальним рішенням як для відпочинку, так і для проведення бізнес-заходів.

Комфорт гостей забезпечується сучасними системами кондиціонування та опалення, а також наявністю номерів для некурців. Готель працює за системою доступу по ключу та має обладнані місця для куріння для тих гостей, які цього потребують.

Безпека є пріоритетом для готелю «Три Сімки». Заклад обладнаний сучасною системою відеоспостереження, яка охоплює як зовнішню територію будівлі, так і спільні зони. У номерах встановлені датчики диму, а на території розміщені вогнегасники, що забезпечує високий рівень пожежної безпеки.

Готель працює за чіткими правилами проживання: час заселення розпочинається о 14:00, а виселення має відбутися до 12:00. Заклад дотримується політики заборони куріння в номерах та не допускає проживання з домашніми тваринами, що забезпечує комфортне середовище для всіх категорій гостей [7].

Комплексний підхід до надання послуг та увага до деталей роблять готель «Три Сімки» привабливим вибором для різних категорій відвідувачів - від бізнес-мандрівників до сімей з дітьми, що підтверджується його високим рейтингом 8,8 балів на платформі booking.com.

### 2.1.2 Структура підприємства та персонал

Ефективна координація різних служб у готелі «Три Сімки» є ключовим фактором досягнення високих стандартів обслуговування клієнтів. Злагоджена взаємодія між усіма департаментами закладу створює цілісну операційну модель, яка забезпечує безперебійне функціонування готелю.

Інтеграція роботи всіх підрозділів дозволяє максимально задовольнити потреби гостей та створити комфортні умови для їх перебування. Від служби прийому до технічного обслуговування, від ресторанного сервісу до служби безпеки - кожен департамент відіграє важливу роль у загальному процесі надання готельних послуг.

Така системна організація роботи сприяє оптимізації внутрішніх процесів, підвищенню продуктивності персоналу та мінімізації помилок у обслуговуванні. Координація між службами особливо важлива під час пікових навантажень та при організації спеціальних заходів, коли необхідна швидка реакція та чітка взаємодія всіх учасників процесу.

Результатом такого підходу до управління є не лише високий рівень задоволеності гостей, але й ефективне використання ресурсів готелю, що позитивно впливає на його конкурентоспроможність та фінансові показники. Саме завдяки продуманій організації роботи всіх служб готель «Три Сімки» зміг досягти найвищого рейтингу серед готелів Вишгорода.

Рис.2.3 - Аналіз служб в готелі «Три Сімки»

Організаційна структура готелю «Три Сімки» побудована на принципах ефективної взаємодії між різними функціональними підрозділами, кожен з яких відіграє специфічну роль у забезпеченні високоякісного обслуговування гостей.

Центральну роль у координації діяльності закладу відіграє адміністративно-управлінська служба, що об'єднує управлінський та фінансовий блоки. Цей департамент здійснює загальне керівництво операційними процесами, забезпечує контроль фінансових операцій, веде документообіг та координує взаємодію між усіма структурними підрозділами готелю.

Служба прийому та розміщення функціонує як основний комунікаційний центр готелю, забезпечуючи первинний контакт з гостями. Співробітники цього відділу здійснюють реєстрацію відвідувачів, обробляють заявки на бронювання через різноманітні канали зв'язку, надають консультації щодо послуг готелю та туристичних можливостей міста. Ефективне управління номерним фондом дозволяє оптимізувати завантаженість та максимізувати прибутковість закладу.

Господарська служба забезпечує підтримання належного санітарного стану номерів та громадських зон готелю. Регулярне прибирання, заміна білизни та забезпечення необхідними засобами гігієни створюють комфортні умови для проживання гостей.

Технічний департамент відповідає за безперебійне функціонування інженерних систем - електропостачання, водопостачання, опалення, кондиціонування та іншого обладнання, що забезпечує комфортні умови перебування.

Служба безпеки реалізує комплексний підхід до захисту гостей та їхнього майна через систему відеонагляду, контроль доступу та цілодобове чергування, що створює безпечне середовище для відпочинку.

Ресторанна служба формує гастрономічну складову готельного досвіду, забезпечуючи якісне харчування та організацію спеціальних заходів. Професійний підхід до кулінарного мистецтва та обслуговування додає особливої атмосфери перебуванню гостей.

Синергія всіх департаментів створює унікальну операційну модель, де кожен підрозділ доповнює роботу інших. Швидкий обмін інформацією між службами

дозволяє оперативно реагувати на потреби гостей та вирішувати нестандартні ситуації. Така координація особливо важлива під час організації корпоративних заходів чи святкувань, коли необхідна злагоджена робота всіх департаментів.

Комплексний підхід до обслуговування в готелі «Три Сімки» демонструє, як професійна організація внутрішніх процесів трансформує звичайне місце проживання у простір, який створює позитивні емоції та бажання повернутися. Кожна деталь, від швидкості реєстрації до якості прибирання номерів, формує загальне враження гостя та впливає на репутацію закладу.

Досвід роботи в цьому готелі наочно демонструє важливість системного підходу до готельного бізнесу, де успіх залежить не від окремих елементів, а від їх гармонійної взаємодії та спрямованості на задоволення потреб клієнтів.

Рис. 2.4 - Групи приміщень за функціональним призначенням в готелі «Три Сімки»

Готель «Три Сімки» представляє собою сучасний готельний комплекс з продуманою архітектурою та функціональним зонуванням. Будівля включає кілька основних груп приміщень, кожна з яких виконує свою специфічну роль.

Центральною частиною є приймально-вестибюльна зона, яка одразу вражає гостей елегантним дизайном. Просторий хол оздоблений у світлих тонах з використанням натуральних матеріалів та керамограніту з декоративним орнаментом. Тут створено комфортну зону очікування з м'якими диванами та журнальними столиками, а також функціонує затишний лобі-бар. Серцем цієї зони

є стильна рецепція з мармуровою поверхнею, яка служить головним інформаційним центром готелю.

Житлова частина розташована на верхніх поверхах і налічує 18 номерів різних категорій. Всі кімнати оформлені в сучасному стилі з гармонійним поєднанням бежевих, кремових та коричневих відтінків, що створює затишну атмосферу для відпочинку.

Адміністративне крило включає кабінет директора з сучасним обладнанням, функціональну бухгалтерію та комфортну кімнату відпочинку для персоналу. Ці приміщення забезпечують ефективне управління готелем та створюють належні умови для роботи співробітників.

Особливу увагу приділено службово-побутовим приміщенням, які забезпечують безперебійну роботу готелю. Тут розташовані склади для білизни та господарських товарів, сучасна пральня з промисловим обладнанням, а також технічні приміщення - від серверної до котельні.

Для розваг гостей передбачено кілька спеціалізованих зон. Більярдна кімната в класичному англійському стилі з двома столами створює атмосферу елегантного дозвілля. Яскрава дитяча ігрова кімната забезпечує безпечний простір для наймолодших відвідувачів з різноманітними іграшками та розвагами.

Окрасою готелю є літні альтанки для відпочинку на свіжому повітрі та велика альтанка з караоке-системою, яка ідеально підходить для проведення вечірок та корпоративних заходів. Ця зона обладнана сучасною аудіосистемою, танцмайданчиком та комфортною лаунж-зоною.

Загалом, готель «Три Сімки» являє собою гармонійне поєднання функціональності та комфорту, де кожне приміщення продумане до дрібниць для забезпечення високого рівня обслуговування та задоволення потреб різних категорій гостей.

### 2.1.3 Характеристика послуг

Готель «Три Сімки» представляє собою сучасний комплекс гостинності, який пропонує своїм відвідувачам широкий вибір послуг. Заклад забезпечує зручні умови проживання, високоякісне харчування, а також цілий спектр додаткових

опцій для відпочинку та організації ділових заходів. Список основних послуг, доступних кожному гостю готелю «Три Сімки», наведений у таблиці 2.2.

**Таблиця 2.2 - Основні послуги готелю «Три Сімки»**

| Послуги готелю | Опис послуг |
|---|---|
| Проживання у комфортабельному номері. | Розміщення в затишних і комфортних номерах. Гостям пропонується вибір серед трьох категорій номерів: стандарт, напівлюкс або люкс. Кожен номер обладнаний зручними ліжками, м'якими кріслами з кавовими столиками, телевізором, місткими шафами для одягу, сейфом, кондиціонером, міні-баром та окремою ванною кімнатою, яка забезпечена всіма потрібними засобами для гігієни. |
| Щоденне прибирання. | Працівники готелю щоденно підтримують чистоту та порядок у номерах. Рушники замінюються кожні два дні або за бажанням гостей, тоді як постільна білизна оновлюється раз на п’ять днів. Засоби особистої гігієни поповнюються щоденно для забезпечення максимального комфорту. |
| Безкоштовний Wi-Fi | У всіх номерах, холах, ресторані та на літніх терасах забезпечено доступ до високошвидкісного Інтернету. |
| Охоронювана парковка | Для відвідувачів, які подорожують на власному транспорті, забезпечено безкоштовну охоронювану парковку. |
| Користування дитячою ігровою кімнатою. | Гості, які подорожують з дітьми, мають можливість скористатися спеціально облаштованою ігровою зоною. У цьому просторі наявні розвивальні іграшки, сучасна мультимедійна система, а також комфортні м’які меблі, що забезпечують максимально сприятливі умови для дозвілля дітей. |
| Доступ до зони відпочинку | Всі гості мають можливість безкоштовно скористатися терасою та альтанками, розташованими на території готелю. Ці зони чудово підходять для приємного відпочинку і проведення дозвілля. |
| Доступ до укриття | У готелі передбачено спеціальне укриття, про існування та розташування якого адміністратор зобов’язаний повідомити гостя під час його реєстрації на проживання. |

Окрім основних послуг, готель «Три Сімки» пропонує широкий спектр додаткових опцій, які доступні для замовлення за окрему плату. Детальний перелік можна знайти у таблиці 2.3.

**Таблиця 2.3 - Додаткові послуги готелю «Три Сімки»**

| Назва послуги | Опис послуг |
|---|---|
| Побутові послуги | Хімчистка, прання та прасування одягу. |
| Сніданки | За окрему плату є можливість замовити сніданок. |
| Послуга «Додаткове ліжко» | За потребою гостя є можливість встановити додаткове ліжко за окрему плату. |
| Бізнес-послуги | - Використання технічного обладнання, включно з можливістю друку та сканування документів.<br>- Організація ділових зустрічей та офіційних заходів у будь-якій із доступних банкетних зал або на просторій терасі. |
| Користування міні-баром у номерах. | У кожному номері доступний міні-бар з напоями та закусками, вартість яких оплачується окремо відповідно до встановленого прейскуранта. |
| Дозвіллєві послуги | - Організація банкетів. Для проведення урочистих подій гостям доступні два банкетні зали або простора альтанка на території готелю. |

*Продовження таблиці 2.3*

| | |
|---|---|
| Дозвіллєві послуги | - Караоке-настрій. Велика веранда оснащена караоке-обладнанням, що створює чудову атмосферу для вечірнього відпочинку.<br>- Жива музика. Можливість запросити професійних музикантів для створення ідеального музичного супроводу на банкетах.<br>- Більярдний час. Спеціально обладнаний зал із двома столами дозволяє насолодитися грою в класичний більярд. Послуга надається за додаткову плату. |

Готель «Три Сімки» демонструє комплексний підхід до обслуговування гостей, пропонуючи як базові, так і розширені послуги гостинності. Основний пакет включає комфортне проживання у номерах різних категорій із щоденним прибиранням, безкоштовний Wi-Fi та охоронювану парковку, а також доступ до дитячої ігрової кімнати та зон відпочинку на території закладу. Додаткові платні послуги значно розширюють можливості для гостей, охоплюючи побутові потреби, організацію ділових та розважальних заходів, від банкетів до караоке-вечорів. Такий широкий спектр послуг дозволяє готелю задовольняти різноманітні потреби відвідувачів, від сімейного відпочинку до корпоративних заходів, що робить його універсальним місцем для різних категорій гостей.

## 2.2 Аналіз автоматизованої системи управління в готелі «Три Сімки»

Готель «Три Сімки» використовує локалізовану PMS-систему (Property Management System), популярну серед українських готелів середнього сегменту.

Система автоматизації готелю «Три Сімки» охоплює основні готельні процеси: управління бронюванням, реєстрацію гостей, ведення номерного фонду, фінансовий облік та звітність. Вона забезпечує централізоване управління всіма 18 номерами різних категорій (стандарт, напівлюкс, люкс), автоматизує процеси заселення та виселення гостей, ведення рахунків за проживання та додаткові послуги.

Система інтегрована з міні-барами у номерах, що дозволяє автоматично відслідковувати споживання та додавати відповідні суми до рахунку гостя. Також вона забезпечує контроль графіка прибирання номерів, управління службою покоївок та координацію роботи різних департаментів готелю.

*Переваги поточної системи:*

Основною перевагою є автоматизація рутинних процесів, що значно скорочує час обслуговування гостей на рецепції. Система забезпечує точний облік доходів та витрат, автоматичне формування звітності для керівництва та контролюючих органів. Централізоване управління номерним фондом дозволяє оптимізувати завантаженість та контролювати стан кожного номера в режимі реального часу.

Інтеграція різних служб готелю через єдину систему підвищує координацію роботи персоналу та зменшує кількість помилок при обслуговуванні гостей. Автоматичний розрахунок вартості проживання з урахуванням додаткових послуг спрощує процес розрахунку при виїзді гостей.

*Недоліки та обмеження системи:*

Поточна система має суттєві обмеження у сфері онлайн-присутності. Відсутність інтеграції з популярними платформами бронювання (Agoda, Expedia) значно обмежує можливості залучення гостей через інтернет-канали, що критично важливо в сучасних умовах.

Система не забезпечує достатнього рівня аналітики для прийняття стратегічних рішень. Відсутні інструменти для аналізу поведінки гостей, сегментації клієнтської бази та прогнозування попиту. Це ускладнює планування маркетингових кампаній та ціноутворення.

Мобільна функціональність системи обмежена або відсутня, що не відповідає сучасним очікуванням гостей щодо можливості управляти своїм перебуванням через смартфон. Відсутність можливості онлайн check-in/check-out створює додаткове навантаження на рецепцію.

*Напрямки вдосконалення системи:*

Першочерговою потребою є інтеграція з онлайн-платформами бронювання та розробка власного веб-сайту з системою онлайн-резервування. Універсальна система управління готелями повинна включати більш ніж 20 вбудованих модулів та необхідні інтеграції.

Необхідно розширити аналітичні можливості системи, додавши модулі для аналізу ефективності каналів продажів, сегментації клієнтів та прогнозування

попиту. Це дозволить оптимізувати стратегію розвитку готелю та підвищити його конкурентоспроможність.

Важливим напрямком є розробка мобільного додатку для гостей, який дозволив би замовляти додаткові послуги, контролювати витрати, отримувати інформацію про готель та залишати відгуки. Також потрібно удосконалити систему безпеки даних та резервного копіювання інформації.

Додатково варто розглянути можливість інтеграції з системами управління відносинами з клієнтами (CRM) для персоналізації обслуговування та підвищення лояльності гостей. Це особливо актуально для готелю, який пропонує широкий спектр додаткових послуг від караоке до організації банкетів.

**Висновок до 2 розділу**

Проведений аналіз готелю «Три Сімки» свідчить про те, що заклад має міцну операційну базу та добре продуману структуру обслуговування. Готель успішно функціонує як багатофункціональний комплекс, що забезпечує потреби різних категорій гостей - від туристів до ділових мандрівників. Високий рейтинг 8,8 балів на платформі Booking.com підтверджує якість надання послуг та ефективність управління.

Сильними сторонами готелю є диверсифікована інфраструктура з додатковими послугами (ресторан, більярд, караоке, конференц-зали), що дозволяє генерувати додаткові доходи, та налагоджена координація між різними службами. Заклад забезпечує комплексний підхід до обслуговування, охоплюючи як базові потреби гостей, так і організацію спеціальних заходів.

Водночас аналіз виявив критичні недоліки в системі автоматизації. Поточна PMS-система не інтегрована з онлайн-платформами бронювання, що значно обмежує можливості залучення клієнтів через цифрові канали. Відсутність сучасної аналітики, мобільних рішень для гостей та інструментів для прогнозування попиту створює перешкоди для стратегічного розвитку готелю.

Для підвищення конкурентоспроможності готелю «Три Сімки» необхідно модернізувати систему управління, зокрема забезпечити інтеграцію з онлайн-каналами бронювання, розширити аналітичні можливості та впровадити мобільні

сервіси для гостей. Це дозволить готелю повною мірою реалізувати свій потенціал та зміцнити позиції на ринку готельних послуг.

# РОЗДІЛ 3
# ВДОСКОНАЛЕННЯ СТРУКТУРИ АВТОМАТИЗОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ДЛЯ ГОТЕЛЮ «ТРИ СІМКИ»

## 3.1 Концептуальна модель вдосконаленої АСУ готелю

Для вдосконалення автоматизованої системи управління (АСУ) готелю «Три Сімки» ми пропонуємо концепцію переходу від локалізованої PMS-системи старого зразка до сучасної екосистеми цифрового готелю, яка об'єднує всі аспекти готельного бізнесу в єдину інтегровану платформу з акцентом на онлайн-присутність, мобільні сервіси та аналітику даних.

**Таблиця 3.1 – Порівняння готельних систем управління (PMS)**

| Критерії порівняння | OPERA PMS | Fidelio Suite 8 | Локальні українські PMS | Запропонована концептуальна модель |
|---|---|---|---|---|
| Архітектура | Модульна, складна | Традиційна, локальні сервери | Локальна установка | Хмарна, цілодобова доступність |
| Вартість впровадження | 1,200,000-4,100,000 грн + ліцензії | 400,000-1,200,000 грн + сервери | 50,000-200,000 грн | 0 грн (стартовий пакет) |
| Місячна вартість | 20,000-82,000 грн/міс на готель | 8,000-25,000 грн/міс + обслуговування | 2,000-8,000 грн/міс | 2,000-8,000 грн/міс |
| Складність інтерфейсу | Складний | Застарілий | Простий, але обмежений | Сучасний, інтуїтивний |
| Мобільний доступ | Обмежений | Слабкий | Відсутній/ обмежений | Повно функціональний |
| Інтеграція з OTA | Є, але складна | Слабка | Відсутня/ обмежена | Головний канал з автосинхронізацією |
| Аналітика та звітність | Базова звітність | Управління тарифами | Основні звіти | Глибока аналітика + прогнозування |
| SRM-функціональність | Обмежена | Відсутня | Мінімальна | Персоналізація + автоматизація маркетингу |

Аналіз порівняльної таблиці демонструє, що запропонована концептуальна модель PMS має суттєві конкурентні переваги порівняно з існуючими рішеннями на українському та міжнародному ринках.

Архітектура вдосконаленої системи базується на хмарній PMS-платформі з модульною структурою, що забезпечує гнучкість та можливість масштабування. Центральне ядро системи включає основну базу даних готелю, систему управління користувачами та інтеграційний шар для взаємодії з зовнішніми сервісами. Вся

архітектура побудована за принципом сервісно-орієнтованої архітектури, що дозволяє легко додавати нові модулі без впливу на існуючі процеси.

Модуль управління бронюванням та продажами значно розширюється порівняно з поточною системою. Він включає інтеграцію з основними онлайн-платформами бронювання, такими як Booking.com, Agoda, Expedia, що дозволить готелю охопити ширшу аудиторію потенційних гостей. Менеджер каналу забезпечить централізоване управління цінами та доступністю номерів на всіх платформах одночасно. Система динамічного ціноутворення автоматично коригуватиме тарифи залежно від сезонності, завантаженості та попиту. Додатково буде реалізовано власний веб-сайт готелю з інтегрованою системою бронювання та мобільний додаток для клієнтів.

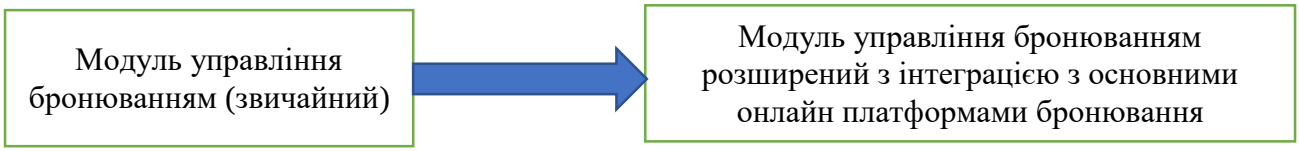


Рис.3.1 – Модуль управління бронюванням

Модуль гостьового сервісу трансформується у цифровий консьєрж-сервіс. Мобільний додаток для гостей дозволить здійснювати check-in та check-out без черг на рецепції, замовляти додаткові послуги, отримувати інформацію про готель та його послуги. Гості зможуть керувати міні-баром, замовляти сніданок у номер, бронювати столик у ресторані або караоке-кімнату прямо з додатку. Інтеграція з системами розумного номера дозволить гостям керувати освітленням, температурою та телевізором через додаток.

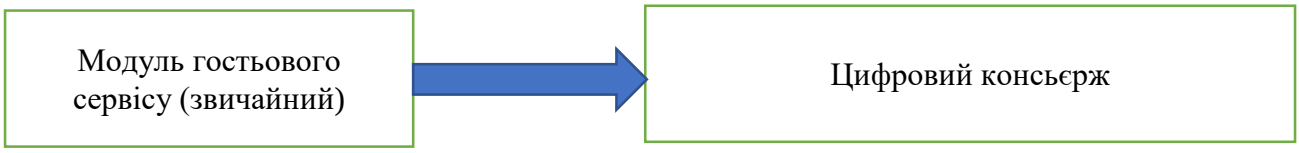


Рис.3.2 – Модуль гостьового сервісу

Модуль управління номерним фондом отримає розширені можливості моніторингу та контролю. Система буде відслідковувати стан кожного номера в режимі реального часу, автоматично планувати графік прибирання та технічного обслуговування. Інтеграція з IoT-датчиками дозволить контролювати температуру, вологість, споживання електроенергії та води у кожному номері. Система

попереджуватиме про необхідність технічного обслуговування обладнання та автоматично формуватиме заявки для служби експлуатації.

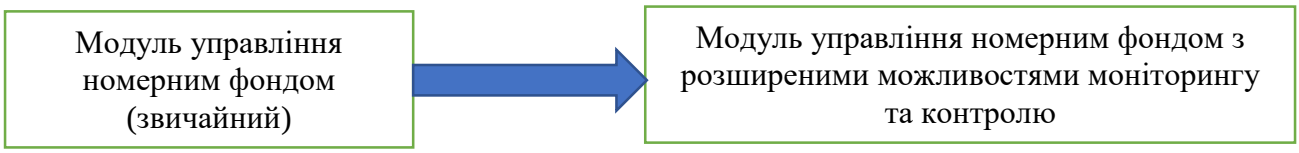


Рис.3.3 – Модуль управління номерним фондом

Фінансовий модуль буде розширено системою детальної аналітики та прогнозування. Окрім базового обліку доходів та витрат, система забезпечуватиме аналіз прибутковості по каналах продажів, категоріях номерів та додаткових послугах. Модуль бюджетування та планування дозволить прогнозувати доходи на основі історичних даних та поточних трендів. Інтеграція з податковими системами забезпечить автоматичне формування звітності для контролюючих органів.

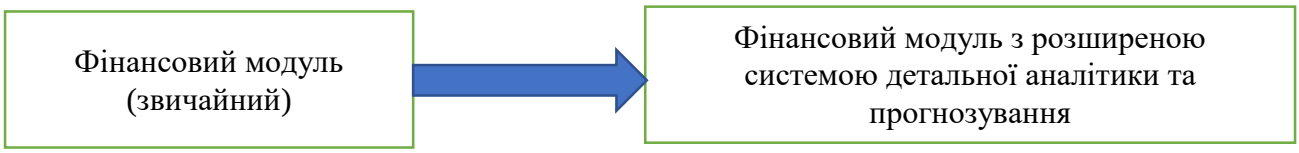


Рис.3.4 – Фінансовий модуль

Новий модуль аналітики та звітності стане стратегічним інструментом управління готелем. Система збиратиме та аналізуватиме дані про поведінку гостей, ефективність маркетингових кампаній, сезонні тренди та конкурентну ситуацію. Дашборд керівника надаватиме ключові показники ефективності в режимі реального часу. Система прогнозування допоможе планувати завантаженість, оптимізувати штат та запаси товарів.

Модуль управління персоналом інтегрується з основною системою для координації роботи всіх департаментів. Система планування змін автоматично розподілятиме завдання між співробітниками залежно від завантаженості готелю. Модуль навчання персоналу забезпечуватиме онлайн-курси та тестування для підвищення кваліфікації. Система мотивації відслідковуватиме показники роботи кожного співробітника та формуватиме рекомендації щодо преміювання.

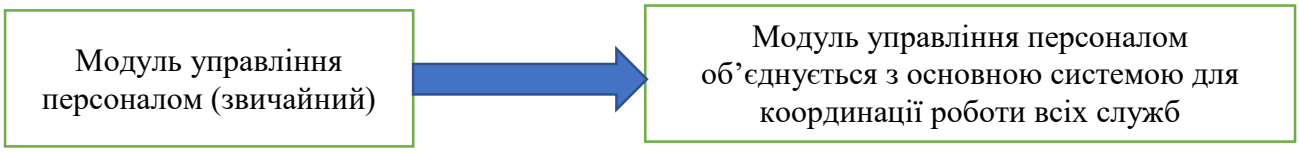


Рис.3.5 – Модуль управління персоналом

Модуль управління постачальниками та закупівлями автоматизуватиме процеси замовлення товарів та послуг. Система відслідковуватиме рівень запасів у мінібарах, ресторані та господарських приміщеннях, автоматично формуючи замовлення при досягненні мінімального рівня. Інтеграція з постачальниками дозволить отримувати актуальні прайс-листи та умови поставок.

Система управління подіями та банкетами забезпечуватиме планування та координацію заходів у готелі. Модуль дозволить бронювати конференц-зали, планувати меню, координувати роботу персоналу та відслідковувати всі аспекти організації подій. Інтеграція з фінансовим модулем забезпечить точний розрахунок вартості послуг та прибутковості заходів.

Модуль маркетингу та CRM створить персоналізований підхід до кожного гостя. Система збиратиме інформацію про переваги гостей, історію перебувань та витрати на додаткові послуги. Автоматичні маркетингові кампанії надсилатимуть персоналізовані пропозиції та знижки. Програма лояльності заохочуватиме постійних гостей та стимулюватиме повторні візити.

Система безпеки та контролю доступу інтегрується з основною PMS для забезпечення комплексного захисту. Електронні замки у номерах керуватимуться через центральну систему, автоматично програмуючись на період перебування гостя. Система відеоспостереження інтегрується з базою даних гостей для підвищення безпеки. Модуль управління інцидентами забезпечуватиме швидке реагування на надзвичайні ситуації.

Технічна інфраструктура системи включає резервування даних у хмарі, систему моніторингу продуктивності та автоматичні оновлення програмного забезпечення. Багаторівневе шифрування даних забезпечуватиме захист персональної інформації гостей. Система підтримуватиме роботу на різних пристроях та операційних системах, забезпечуючи доступ персоналу з будь-якого місця готелю.

Впровадження вдосконаленої системи дозволить готелю «Три Сімки» значно підвищити якість обслуговування, оптимізувати операційні процеси та збільшити прибутковість за рахунок більш ефективного управління ресурсами та персоналізованого підходу до гостей.

### 3.2 Архітектура системи та взаємодія компонентів

Архітектура вдосконаленої системи управління готелем побудована за принципом багаторівневої структури з чітким розподілом функцій між компонентами. Основою системи є хмарна інфраструктура, що забезпечує надійність, масштабованість та доступність сервісів цілодобово. Центральний сервер розміщується у захищеному дата-центрі з резервуванням каналів зв'язку та системами безперебійного живлення.

Рівень представлення включає різноманітні клієнтські додатки для різних категорій користувачів. Веб-інтерфейс для персоналу готелю забезпечує доступ до всіх функцій системи через звичайний браузер без необхідності встановлення додаткового програмного забезпечення. Мобільний додаток для співробітників дозволяє виконувати основні операції безпосередньо з робочих місць у номерах та інших приміщеннях готелю. Окремий мобільний додаток для гостей надає можливість самостійного управління послугами під час перебування, рис.3.6.

Бізнес-логіка системи реалізована у вигляді набору мікросервісів, кожен з яких відповідає за конкретну функціональну область. Сервіс управління бронюванням обробляє всі операції з резервування номерів, включаючи перевірку доступності, розрахунок вартості та формування підтверджень. Сервіс управління гостями веде базу клієнтів з історією перебувань та персональними перевагами. Фінансовий сервіс обробляє всі платіжні операції та формує звітність.

Інтеграційний шар забезпечує взаємодію між внутрішніми компонентами системи та зовнішніми сервісами. API Gateway виконує роль єдиної точки входу для всіх запитів, забезпечуючи аутентифікацію, авторизацію та маршрутизацію до відповідних сервісів. Система повідомлень забезпечує асинхронну взаємодію між компонентами через черги повідомлень, що підвищує надійність та продуктивність.

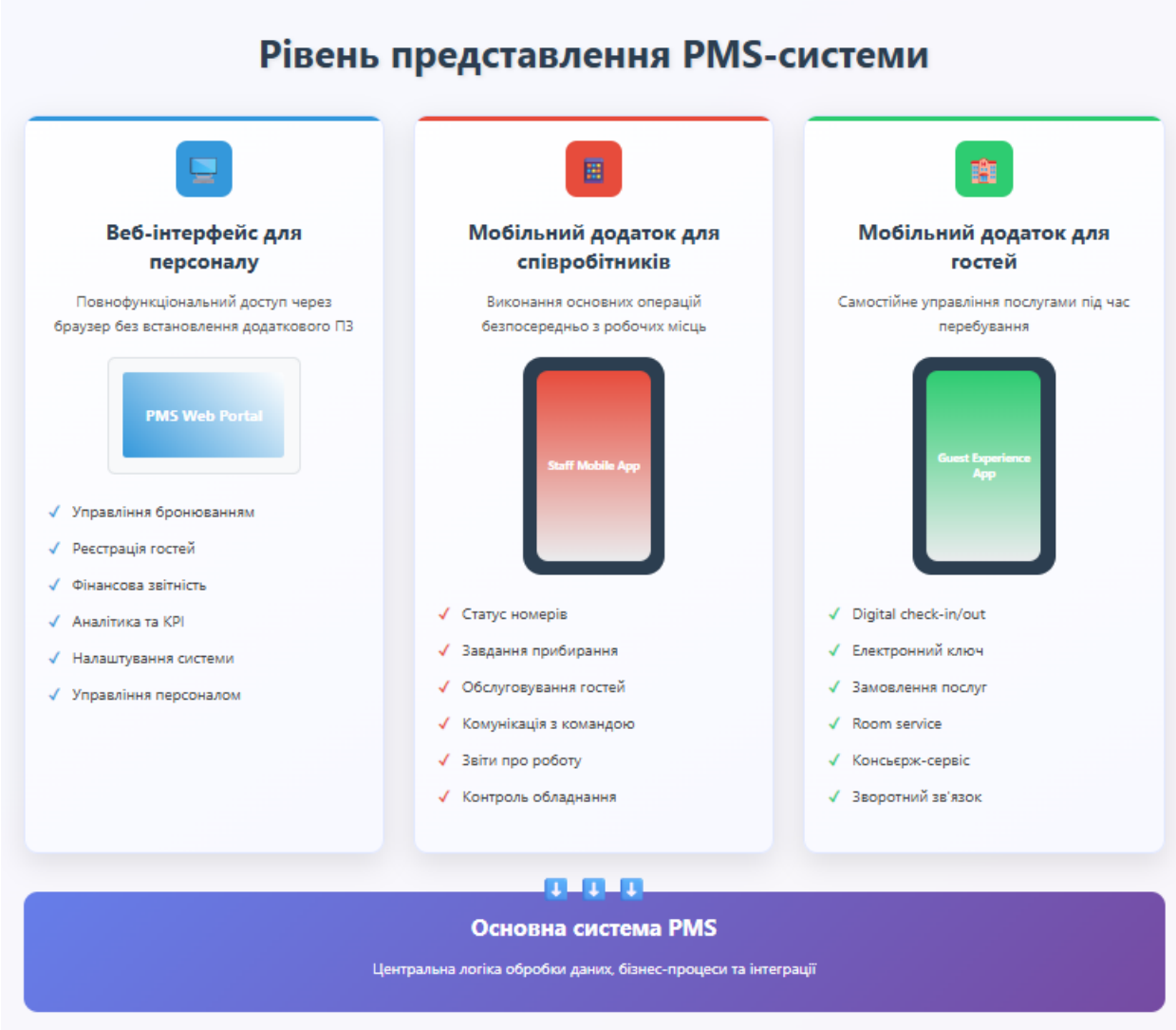


Рис.3.6 – Рівень представлення PMS-системи

Рівень даних включає кілька спеціалізованих сховищ інформації. Основна реляційна база даних зберігає структуровані дані про бронювання, гостей, номери та фінансові операції. Документо-орієнтована база даних використовується для зберігання слабоструктурованої інформації, такої як налаштування користувачів та логи системи. Кеш-сервер прискорює доступ до часто запитуваних даних.

Взаємодія компонентів відбувається через стандартизовані інтерфейси та протоколи. Внутрішня комунікація між сервісами використовує REST API та асинхронні повідомлення. Зовнішні інтеграції з платформами бронювання, платіжними системами та державними реєстрами реалізовані через відповідні API та веб-сервіси. Система подій забезпечує real-time оновлення інформації між компонентами при зміні стану бронювань або появі нових замовлень.

Система моніторингу відслідковує стан всіх компонентів та їх взаємодію. Централізовані логи дозволяють швидко діагностувати проблеми та аналізувати

продуктивність системи. Система метрик збирає статистику використання ресурсів та часу відгуку сервісів. Автоматичні сповіщення інформують адміністраторів про критичні ситуації та необхідність втручання.

Резервування та відновлення даних реалізовано через регулярне створення резервних копій у кількох географічно розподілених локаціях. Система реплікації даних забезпечує синхронізацію між основним та резервним сховищами. План аварійного відновлення дозволяє швидко переключитись на резервну інфраструктуру у випадку серйозних збоїв.

Інтеграція з IoT-пристроями у номерах відбувається через спеціалізований шлюз, який агрегує дані від датчиків температури, вологості, руху та смарт-замків. Ці дані використовуються для автоматичного регулювання умов у номерах та оптимізації енергоспоживання. Система також отримує дані від мінібарів для автоматичного списання товарів з рахунку гостя.

### 3.3 Інтеграція з зовнішніми системами та сервісами

Сучасний готель не може ефективно функціонувати як ізольована система, тому інтеграція з зовнішніми сервісами та платформами є критично важливою для успішної роботи готелю «Три Сімки». Комплексна інтеграція дозволяє автоматизувати більшість процесів, підвищити якість обслуговування гостей та оптимізувати операційні витрати.

Основою інтеграційної архітектури є централізований API-шлюз, який забезпечує безпечну взаємодію між внутрішньою системою готелю та зовнішніми сервісами. Цей компонент виконує функції аутентифікації, авторизації, трансформації даних та маршрутизації запитів до відповідних систем. API-шлюз також відповідає за логування всіх інтеграційних взаємодій та моніторинг стану зовнішніх сервісів.

Інтеграція з онлайн-платформами бронювання є найбільш критичною для збільшення продажів готелю. Система інтегрується з провідними світовими платформами, такими як Booking.com, Agoda, Expedia, Hotels.com та регіональними українськими сервісами. Двостороння синхронізація даних забезпечує автоматичне оновлення цін, доступності номерів та умов бронювання

на всіх платформах одночасно. Коли гість робить бронювання через будь-яку з цих платформ, інформація автоматично потрапляє в центральну систему готелю та оновлює доступність номерів на всіх інших каналах продажу.

Менеджер каналів дистрибуції забезпечує централізоване управління всіма онлайн-каналами продажу. Через єдиний інтерфейс можна встановлювати різні ціни для різних платформ, застосовувати сезонні знижки, блокувати дати або типи номерів на конкретних каналах. Система автоматично розраховує комісійні винагороди для кожної платформи та веде облік надходжень від різних джерел бронювання.

Система динамічного ціноутворення інтегрується з сервісами аналізу ринку та конкурентної розвідки. Вона отримує дані про ціни конкурентів, рівень попиту на ринку, сезонні коливання та локальні події, які можуть вплинути на завантаженість готелю. На основі цих даних система автоматично коригує ціни для максимізації доходу, враховуючи поточну завантаженість та прогнози попиту.

Платіжні системи інтегруються для забезпечення різноманітних способів оплати як онлайн, так і в готелі. Система підтримує інтеграцію з міжнародними платіжними провайдерами, такими як Visa, Mastercard, PayPal, а також з локальними українськими системами онлайн-платежів. Банківські інтеграції дозволяють автоматично звіряти платежі, проводити повернення коштів та формувати фінансові звіти.

Інтеграція з системами електронного документообігу та державними реєстрами спрощує процеси реєстрації гостей та ведення обов'язкової звітності. Система автоматично перевіряє дійсність документів гостей через державні бази даних, формує реєстраційні картки та передає необхідну інформацію до міграційної служби та податкових органів у встановлені терміни.

Сервіси геолокації та картографії інтегруються для надання гостям актуальної інформації про місцезнаходження готелю, маршрути проїзду та цікаві місця поблизу. Мобільний додаток готелю використовує ці сервіси для навігації, пошуку ресторанів, пам'яток та розважальних закладів в околицях готелю.

Системи управління репутацією інтегруються з основними платформами відгуків, такими як TripAdvisor, Google Reviews, Booking.com та соціальними

мережами. Автоматичний моніторинг відстежує появу нових відгуків про готель, аналізує їх тональність та сповіщає менеджмент про негативні коментарі, які потребують швидкого реагування. Система також автоматично надсилає запрошення залишити відгук гостям після завершення їх перебування.

Інтеграція з системами електронної пошти та SMS-розсилки дозволяє автоматизувати комунікацію з гостями на всіх етапах їх взаємодії з готелем. Автоматичні повідомлення надсилаються при підтвердженні бронювання, нагадуванні про заїзд, привітанні в день народження та запрошенні до участі в програмі лояльності. Персоналізовані пропозиції формуються на основі історії перебувань та переваг гостей.

Соціальні мережі інтегруються для маркетингових кампаній та взаємодії з гостями. Автоматична публікація контенту, моніторинг згадок готелю та відповіді на повідомлення клієнтів допомагають підтримувати активну присутність готелю в цифровому просторі. Інтеграція з Facebook та Instagram дозволяє проводити таргетовану рекламу та залучати нових гостей.

Системи управління енергоспоживанням інтегруються для оптимізації витрат на комунальні послуги. Розумні лічильники та датчики передають дані про споживання електроенергії, води та газу в режимі реального часу. Система автоматично регулює температуру в незайнятих номерах, керує освітленням загальних зон та оптимізує роботу кліматичного обладнання.

Служби доставки їжі та товарів інтегруються для розширення сервісних можливостей готелю. Гості можуть замовляти їжу з місцевих ресторанів, продукти з супермаркетів або сувеніри безпосередньо через мобільний додаток готелю. Система автоматично передає замовлення відповідним постачальникам та відстежує статус доставки.

Системи аналітики та бізнес-інтелекту інтегруються для глибокого аналізу операційних даних готелю. Зовнішні аналітичні платформи обробляють великі обсяги даних про поведінку гостей, ефективність маркетингових кампаній, сезонні тренди та фінансові показники. Результати аналізу представляються у вигляді інтерактивних дашбордів для прийняття управлінських рішень.

Всі інтеграції забезпечуються надійними механізмами обміну даними з підтримкою різних протоколів та форматів. Система моніторингу відстежує стан всіх інтеграційних з'єднань та автоматично сповіщає адміністраторів про несправності або проблеми з продуктивністю. Резервні канали зв'язку забезпечують безперервність роботи навіть у випадку тимчасових проблем з основними інтеграціями.

### 3.4 Проектування користувацьких інтерфейсів

Проектування користувацьких інтерфейсів для вдосконаленої системи управління готелем базується на принципах адаптивного дизайну та орієнтованості на користувача, що забезпечує оптимальну взаємодію між різними категоріями користувачів та функціональними модулями системи. Архітектура інтерфейсів побудована за багаторівневим принципом, де кожен рівень відповідає за специфічні аспекти користувацького досвіду та забезпечує безшовну інтеграцію між різними компонентами системи.

Основою проектування є концепція адаптивного користувацького досвіду, яка враховує контекстуальні особливості роботи персоналу готелю та потреби гостей на різних етапах їх взаємодії з готельними сервісами. Інтерфейси проектуються з урахуванням специфіки робочих процесів у готельній індустрії, де швидкість прийняття рішень та доступність інформації є критично важливими факторами успішного функціонування закладу.

Гостьовий інтерфейс буде спроектовано з акцентом на простоту використання та інтуїтивність навігації, враховуючи різноманітність технічних навичок та культурних особливостей міжнародної аудиторії готелю. Веб-сайт готелю та система онлайн-бронювання забезпечуватимуть плавний користувацький досвід від першого ознайомлення з пропозиціями готелю до завершення бронювання та оплати.

Процес бронювання буде організовано у вигляді покрокового майстра, який поступово збирає необхідну інформацію та надає гостю можливість переглянути та змінити свій вибір на будь-якому етапі. Система візуально демонструє доступні

номери з фотографіями, детальними описами та актуальними цінами, дозволяючи гостям приймати інформовані рішення щодо свого перебування.

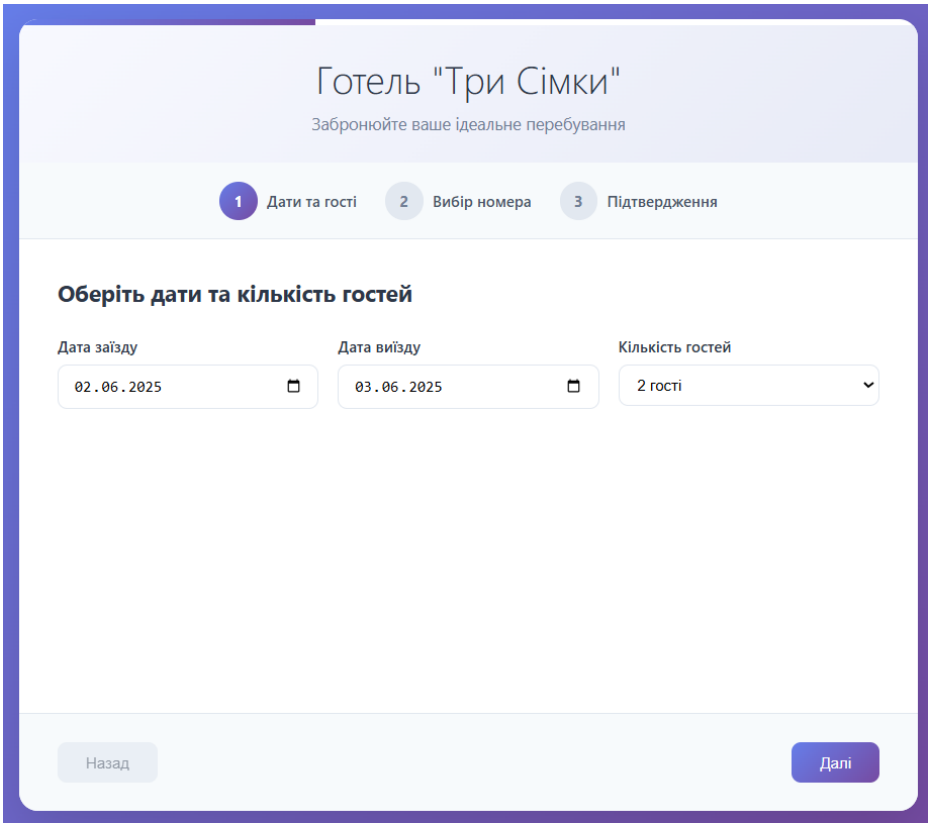


Рис.3.7 – Інтерфейс бронювання

Мобільний додаток для гостей стане цифровим компаньйоном протягом усього періоду перебування в готелі. Інтерфейс додатку організований навколо основних потреб гостя: інформації про готель та його послуги, можливості замовлення додаткових сервісів, керування параметрами номера та швидкого зв'язку з персоналом готелю. Додаток підтримує офлайн-режим для основних функцій, забезпечуючи доступність сервісів навіть при нестабільному інтернет-з'єднанні, рис.3.8.

Функція цифрового check-in дозволяє гостям завершити процедуру заселення дистанційно, отримати цифровий ключ від номера та оминути чергу на рецепції. Інтерфейс процедури розроблений з урахуванням вимог безпеки та включає верифікацію особи через камеру смартфона та біометричні методи аутентифікації.

Система персоналізації пропозицій функціонує на основі комплексного аналізу поведінкових патернів гостей, їх історії взаємодії з готелем та виявлених переваг у використанні різних сервісів та послуг. Алгоритми машинного навчання аналізують широкий спектр даних, включаючи частоту відвідувань, сезонні

переваги, вибір типів номерів, використання додаткових послуг, реакцію на маркетингові пропозиції та соціально-демографічні характеристики гостей.

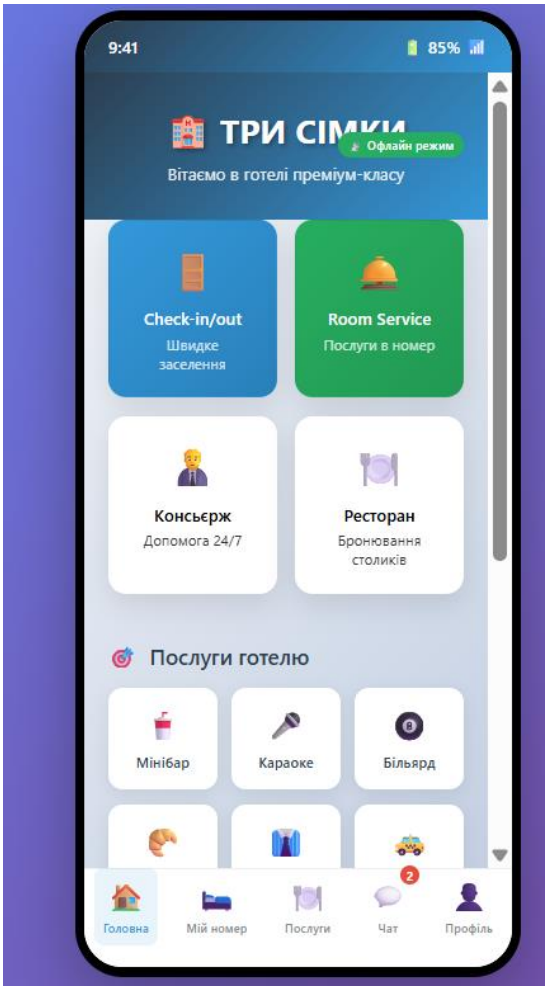


Рис.3.8 – Мобільний додаток

Персоналізаційний сервіс створює унікальні профілі гостей, які містять не лише фактичну інформацію про попередні бронювання, але й прогностичні моделі поведінки, засновані на аналізі схожих сегментів клієнтів. Система враховує контекстуальні фактори, такі як мета подорожі, тривалість перебування, сезонність, супутні події в місті та навіть погодні умови, для формування найбільш релевантних пропозицій.

Інтерфейси гостьових додатків динамічно адаптують свій контент відповідно до персоналізаційних алгоритмів, демонструючи найбільш актуальні пропозиції на головному екрані та приховуючи менш релевантні опції в додаткових меню. Система враховує час доби, день тижня та поточну активність гостя для визначення оптимального моменту показу персоналізованих пропозицій без створення відчуття нав'язливості.

Персоналізовані рекомендації включають не лише готельні послуги, але й пропозиції партнерських закладів, екскурсійних програм та розважальних заходів, які можуть зацікавити конкретного гостя на основі його профілю та поточного контексту перебування. Система формує комплексні пакети послуг, оптимізовані для максимального задоволення потреб гостя та одночасного збільшення додаткового доходу готелю, рис.3.9.

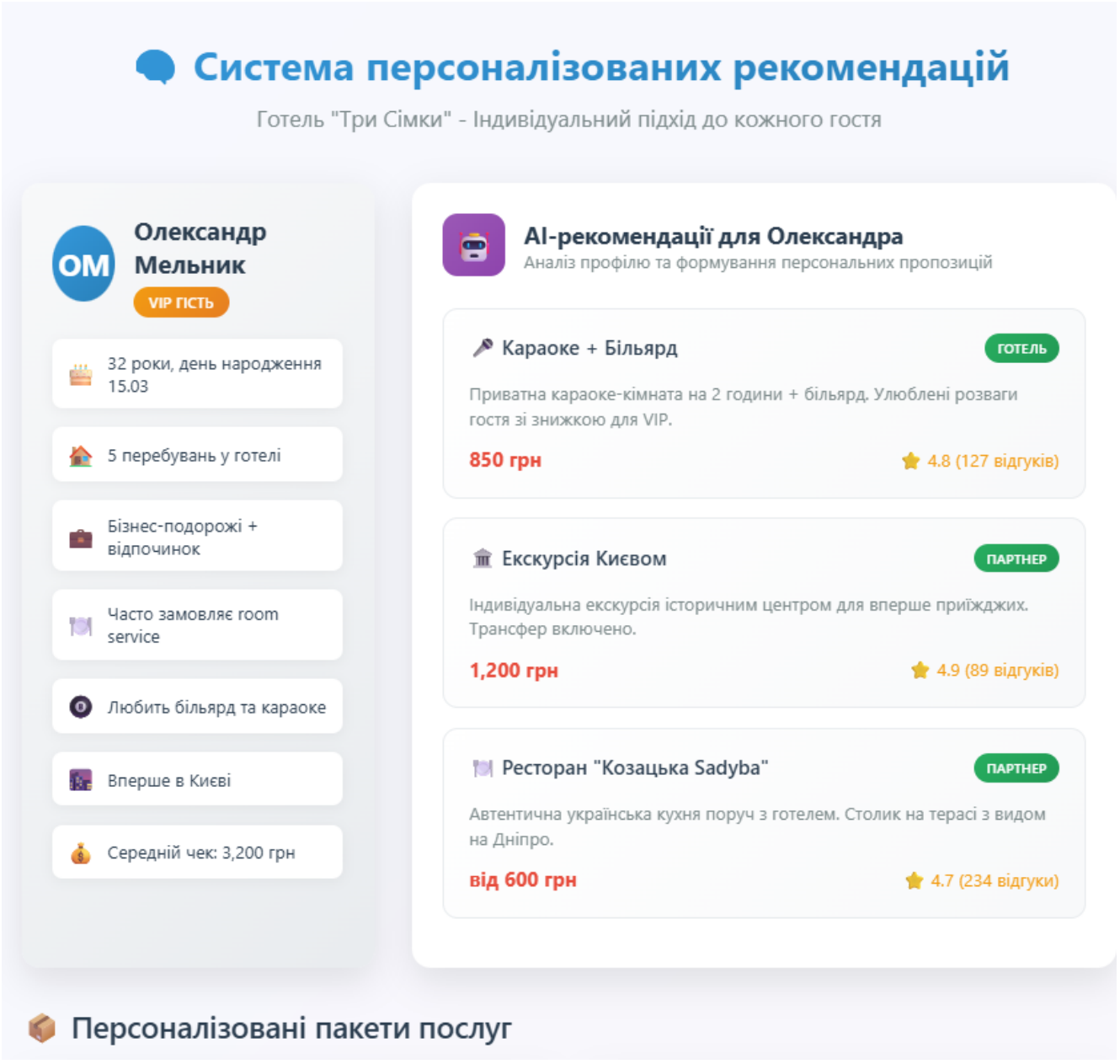


Рис.3.9 – Персоналізований пакет послуг

Алгоритми персоналізації постійно навчаються на основі зворотного зв'язку гостей, відстежуючи ефективність запропонованих рекомендацій та коригуючи майбутні пропозиції відповідно до виявлених патернів поведінки. Система аналізує не лише факт прийняття або відхилення пропозиції, але й час, витрачений на її

розгляд, взаємодію з додатковою інформацією та поведінку гостя після отримання рекомендації.

Персоналізаційна система також враховує емоційний контекст взаємодії гостя з готелем, аналізуючи тональність відгуків, швидкість відповідей на повідомлення, частоту використання різних функцій додатку та інші індикатори задоволеності сервісом. Ця інформація використовується для профілактичного виявлення потенційних проблем та проактивного надання додаткової підтримки або компенсаційних пропозицій.

Проектування інтерфейсів передбачає забезпечення повної доступності для користувачів з різними потребами та обмеженнями, включаючи підтримку асистивних технологій, альтернативних методів введення даних та адаптацію контенту для користувачів з порушеннями зору або слуху. Система підтримує масштабування інтерфейсних елементів, налаштування контрастності та використання голосових команд для навігації.

Багатомовна підтримка реалізована не лише через переклад текстових елементів, але й через адаптацію культурних особливостей представлення інформації, форматування дат та чисел, напрямку читання тексту та інших локалізаційних аспектів. Система автоматично визначає бажану мову користувача та пропонує найбільш відповідний варіант локалізації інтерфейсу.

**Висновок до 3 розділу**

Розроблена концепція вдосконалення автоматизованої системи управління готелем «Три Сімки» представляє комплексний підхід до модернізації готельного бізнесу через впровадження сучасних цифрових технологій. Запропонована хмарна PMS-система з модульною архітектурою забезпечує значні конкурентні переваги порівняно з існуючими рішеннями завдяки нульовій початковій вартості впровадження, помірним операційним витратам та розширеним функціональним можливостям.

Особливу цінність представляє інтеграція з онлайн-платформами бронювання та системами динамічного ціноутворення, що дозволить готелю охопити ширшу аудиторію потенційних гостей та оптимізувати доходи.

Впровадження мобільних додатків для гостей та персоналу, системи цифрового консьєржа та IoT-технологій суттєво підвищить якість обслуговування та операційну ефективність готелю.

Багаторівнева архітектура системи з чітким розподілом функцій між компонентами забезпечує надійність, масштабованість та можливість поступового розширення функціоналу без порушення існуючих процесів. Комплексна інтеграція з зовнішніми системами та сервісами створює єдину екосистему цифрового готелю, яка автоматизує більшість рутинних операцій та забезпечує персоналізований підхід до кожного гостя.

Проектування користувацьких інтерфейсів на основі принципів адаптивного дизайну та орієнтованості на користувача гарантує зручність використання системи різними категоріями користувачів та підтримку сучасних стандартів доступності. Впровадження запропонованої концепції дозволить готелю «Три Сімки» значно підвищити конкурентоспроможність, оптимізувати операційні процеси та збільшити прибутковість за рахунок більш ефективного управління ресурсами та покращення якості обслуговування гостей.

# ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В 1 розділі проведений аналіз готельної індустрії міста Вишгород засвідчив її значний потенціал для розвитку попри наявні проблеми та виклики. Готельний фонд міста, представлений 6 основними закладами розміщення різних категорій, демонструє різноманітність пропозицій для різних сегментів споживачів - від міні-готелів до сучасних заміських комплексів.

Ключовими конкурентними перевагами готельної індустрії Вишгорода є унікальне географічне положення на березі Київського водосховища, близькість до столиці України та багата історична спадщина. Ці фактори створюють сприятливі умови для розвитку водного, екологічного та культурно-пізнавального туризму. Середній рейтинг готелів міста на рівні 8,0 балів свідчить про достатньо високу якість обслуговування, при цьому готель «Три Сімки» з рейтингом 8,8 балів демонструє можливості досягнення найвищих стандартів сервісу.

Водночас індустрія стикається з низкою серйозних викликів. Головною проблемою є виражена сезонність попиту, що створює нестабільність доходів та ускладнює планування діяльності готельних підприємств. Обмежений розмір ринку та неоднорідність якості обслуговування (розрив у рейтингах до 1,3 балів) вказують на необхідність стандартизації та підвищення конкурентоспроможності. Залежність від київського ринку створює вразливість до економічних коливань у столиці.

SWOT-аналіз продемонстрував перевагу можливостей над загрозами, що підтверджує позитивні перспективи розвитку індустрії. Особливо перспективними напрямками є розвиток корпоративного туризму, водного туризму та активних видів відпочинку, впровадження сучасних технологій та цифровізація готельних послуг.

PEST-аналіз виявив складне зовнішнє середовище з різноспрямованими впливами. Найбільш сприятливими факторами є економічне зростання київського регіону, зміни в соціальних преференціях на користь активного відпочинку та екотуризму, а також стрімкий розвиток технологій у готельній сфері.

Стратегічними пріоритетами для готельних підприємств Вишгорода мають стати: використання унікального географічного положення для створення

спеціалізованих туристичних продуктів, диверсифікація цільових сегментів для зменшення сезонності попиту, впровадження високих стандартів якості обслуговування, активне використання сучасних технологій та розвиток корпоративного сегменту ринку.

Загалом, готельна індустрія міста Вишгород має солідний фундамент для подальшого розвитку, проте потребує системного підходу до вирішення існуючих проблем та активного використання наявних можливостей для підвищення конкурентоспроможності та сталого розвитку.

В 2 розділі проведений аналіз готелю «Три Сімки» свідчить про те, що заклад має міцну операційну базу та добре продуману структуру обслуговування. Готель успішно функціонує як багатофункціональний комплекс, що забезпечує потреби різних категорій гостей - від туристів до ділових мандрівників. Високий рейтинг 8,8 балів на платформі Booking.com підтверджує якість надання послуг та ефективність управління.

Сильними сторонами готелю є диверсифікована інфраструктура з додатковими послугами (ресторан, більярд, караоке, конференц-зали), що дозволяє генерувати додаткові доходи, та налагоджена координація між різними службами. Заклад забезпечує комплексний підхід до обслуговування, охоплюючи як базові потреби гостей, так і організацію спеціальних заходів.

Водночас аналіз виявив критичні недоліки в системі автоматизації. Поточна PMS-система не інтегрована з онлайн-платформами бронювання, що значно обмежує можливості залучення клієнтів через цифрові канали. Відсутність сучасної аналітики, мобільних рішень для гостей та інструментів для прогнозування попиту створює перешкоди для стратегічного розвитку готелю.

Для підвищення конкурентоспроможності готелю «Три Сімки» необхідно модернізувати систему управління, зокрема забезпечити інтеграцію з онлайн-каналами бронювання, розширити аналітичні можливості та впровадити мобільні сервіси для гостей. Це дозволить готелю повною мірою реалізувати свій потенціал та зміцнити позиції на ринку готельних послуг.

В 3 розділі розроблена концепція вдосконалення автоматизованої системи управління готелем «Три Сімки» представляє комплексний підхід до модернізації

готельного бізнесу через впровадження сучасних цифрових технологій. Запропонована хмарна PMS-система з модульною архітектурою забезпечує значні конкурентні переваги порівняно з існуючими рішеннями завдяки нульовій початковій вартості впровадження, помірним операційним витратам та розширеним функціональним можливостям.

Особливу цінність представляє інтеграція з онлайн-платформами бронювання та системами динамічного ціноутворення, що дозволить готелю охопити ширшу аудиторію потенційних гостей та оптимізувати доходи. Впровадження мобільних додатків для гостей та персоналу, системи цифрового консьєржа та IoT-технологій суттєво підвищить якість обслуговування та операційну ефективність готелю.

Багаторівнева архітектура системи з чітким розподілом функцій між компонентами забезпечує надійність, масштабованість та можливість поступового розширення функціоналу без порушення існуючих процесів. Комплексна інтеграція з зовнішніми системами та сервісами створює єдину екосистему цифрового готелю, яка автоматизує більшість рутинних операцій та забезпечує персоналізований підхід до кожного гостя.

Проектування користувацьких інтерфейсів на основі принципів адаптивного дизайну та орієнтованості на користувача гарантує зручність використання системи різними категоріями користувачів та підтримку сучасних стандартів доступності. Впровадження запропонованої концепції дозволить готелю «Три Сімки» значно підвищити конкурентоспроможність, оптимізувати операційні процеси та збільшити прибутковість за рахунок більш ефективного управління ресурсами та покращення якості обслуговування гостей.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ


1. Вишгород URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B8%D1%88%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B4
2. Готель «Три Сімки» URL: https://hotels24.ua/uk/Vyshhorod/Hotel-Tri-Simki-11994.html?aid=1444&gad_source=1&gad_campaignid=22323384702&gbraid=0AAAADx5NA7r4GTFOisOdEW4KVsbozaYZ&gclid=Cj0KCQjw0erBBhDTARIsAKO8iqSUPY1qoi_eEaVFrkG3tWAk0oEMT08JknyrG2PHGoNp5IrTef8tZs4aAiqUEALw_wcB
3. Замок-готель «Вишеград» URL: https://vyshegrad.kiev.ua/
4. Готель «Вишеград» URL: https://surl.li/ldlqlw
5. Готель «Три Сімки» URL: https://hotel-vyshhorod.hotels-of-ukraine.com/uk/
6. Готель «Три Сімки» URL: https://www.instagram.com/trysimky/
7. Автоматизовані системи управління готелями URL: https://tourlib.net/statti_ukr/gudzovata.htm
8. Автоматизовані системи управління підприємства готельно-ресторанного бізнесу URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/3365/3292/
9. Автоматизовані системи управління готелями URL: https://infotour.in.ua/gudzovata.htm
10. OPERA PMS URL: https://ru.wubook.net/page/property-manager-system-9.html?utm_campaign=UA-PMS&gad_source=1&gad_campaignid=19907464740&gbraid=0AAAAAos9LvSZNVuQnJxSqATWt6L-HK96X&gclid=CjwKCAjwl_XBBhAUEiwAWK2hzmjhNwiEDjEcbN-IlXidEoXAK8pWgxcngptL0j-6lex7tI0GF-zXHRoCwQ8QAvD_BwE
11. Fidelio Suite 8 URL: https://www.micros.rs/en/fidelio-suite-8.html
12. PMS Cloude URL: http://www.pmscloud.com/ua/
13. Підвищити лояльність гостей за допомогою даних PMS URL: https://hrsinternational.com/uk/news-and-insights/boost-guest-loyalty-with-pms-data

14. Готельна справа: Навчальний посібник / О. В. Арпуль, А. Г. Абрамова, Ю. А. Мирошник, О. В. Собін. - К. : Видавничий дім «Кондор», 2021. - 300 с.
15. Мазаракі, А.А. Навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін.]; за ред. А. А. Мазаракі. - Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. - 348 с.
16. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства /навчальний посібник/ О. С. Павлюченко, А. В. Гавриш, Л. О. Шаран. - Київ: НУХТ, 2017. - 227с.
17. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч.посіб. / О.В.Новікова, Л.О.Радченко, К.П.Вініченко та ін. - Х.: Світ книг, 2014. - 411с.
18. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник / В. Ф. Доценко, Н.П. Бондар, В.О. Губеня та ін. - К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. - 368 с.
19. Шидловська, О.Б. Організація ресторанного господарства. Модуль1 [Електронний ресурс]: конспект лекцій для студентів освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О.Б. Шидловська. - К.: НУХТ, 2018. - 121 с.
20. Люлька О. М. Основи наукових досліджень та технічної творчості [електронний ресурс]: методичні рекомендації до вивчення дисципліни, проведення практичних занять та виконання контрольної роботи для здобувачів освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Г отельно-ресторанна справа» ден. та заоч. форм навч. / О. М. Люлька, Т. А. Нікітіна, Ю. М. Ткачук - К.: НУХТ, 2020. 175 с.