



МІНІСТЕРСТВО МОЛОДІ ТА СПОРТУ

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

VI ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

МОЛОДИХ УЧЕНИХ З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ
ПРИСВЯЧЕНА 80-РІЧЧЮ ЛДУФК ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ:
НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

ЗБІРНИК



21.05.2026

Тетяна Кость, Наталія Павленчик ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ МЕНДЖМЕНТУ МУЗИЧНОЇ ШКОЛИ «MUZCOOL»	401
Оксана Давидова, Альона Бойко ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ	403
Олександра Мороз, Лариса Шаран ОПТИМІЗАЦІЯ СИСТЕМИ РОЗРАХУНКІВ ІЗ ГОСТЯМИ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	407
Марія Поцюрко, Костянтин Тюрін СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ: ЕТИЧНИЙ АСПЕКТ	410
IV секція ІННОВАЦІЙНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ	414
Dariusz W. Skalski, Nataliia Tsyhanovska ZAGROŻENIA W UJĘCIU OGÓLNYM OBIEKTU TURYSTYCZNO-REKREACYJNEGO, JAKIM JEST TYPOWY AQUAPARK NA PODSTAWIE ANALIZY SWOT THREATS IN GENERAL OF A TOURIST AND RECREATIONAL FACILITY, WHICH IS A TYPICAL AQUAPARK BASED ON A SWOT ANALYSIS	415
Ярослав Ващишин, Володимир Худоба ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ВІДРОДЖЕННЯ ТУРИЗМУ В ЧОРНОБИЛЬСЬКІЙ ЗОНІ ВІДЧУЖЕННЯ	421
Марія Ващишин, Орест Фурдичко МІЖНАРОДНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СТАЛОГО ТУРИЗМУ В КАРПАТСЬКОМУ РЕГІОНІ	424
Руслан Бурда, Мирослава Данилевич ОСВІТНІЙ ТУРИЗМ ЯК ПЕРСПЕКТИВНИЙ НАПРЯМ МОЛОДІЖНИХ ПОДОРОЖЕЙ	427
Ольга Стефанюк, Мирослава Данилевич СОЦІАЛЬНИЙ ПОТЕНЦІАЛ ВОЛОНТЕРСЬКОГО ТУРИЗМУ В УМОВАХ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ	430

УДК 681.5:640.41

Олександра Мороз,
здобувачка спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Науковий керівник: Лариса Шаран,
канд. техн. наук, доцент
завідувачка кафедри готельно-ресторанної справи
Національний університет харчових технологій

ОПТИМІЗАЦІЯ СИСТЕМИ РОЗРАХУНКІВ ІЗ ГОСТЯМИ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

Вступ. Готельна індустрія Києва в умовах воєнного стану переживає складний період відновлення. Значне скорочення рекреаційного в'їзного туризму та зміна цільової аудиторії готелю на бізнес- і дипломатичний сегмент вимагають від готельних підприємств постійного вдосконалення операційних процесів. Одним із таких, що безпосередньо впливає на ефективність роботи, задоволеність гостей та конкурентоспроможність готелю, є система розрахунків за надані послуги.

Актуальність. Традиційна система розрахунків із гостями залишається одним із найбільш проблемних процесів, вона супроводжується тривалим часом обслуговування на рецепції, чергами в пікові періоди, підвищеними операційними ризиками та недостатнім рівнем цифровізації. Це безпосередньо впливає на загальну задоволеність гостей, їхню лояльність та конкурентоспроможність готелю. *Метою роботи* - оптимізація системи розрахунків за надані послуги у мережевому готелі за рахунок впровадження система 3D Secure Payment Link, яка дозволить скороти час обслуговування, мінімізувати вплив людського фактору, підвищити безпеку персональних даних і відповідатиме сучасним очікуванням вимогливих гостей.

Дослідження проведено на основі аналізу діяльності готельних підприємств Шевченківського району м. Києва та детального вивчення роботи готелю ТОВ «Міжнародно-діловий центр». Використано

аналітичний огляд літератури, методи системного підходу, порівняльного аналізу, статистичного аналізу та SWOT-аналізу.

Результати. Аналіз динаміки завантаженості готельних підприємств м. Києва вказує на поступове, але стабільне відновлення галузі після критичного занепаду у 2022 р. Якщо у 2022 р. середня завантаженість номерного фонду знизилася до критичних 15-25 %, то вже у 2024 р. вона зросла до 42 %, а у 2025 р. продовжила позитивну динаміку зростання, на що вказує і майже повне відновлення надходжень від туристичного збору до бюджету столиці [2-4]. Це демонструє успішну адаптацію підприємств до нових реалій та зростання попиту. Водночас більшість інших сервісних процесів (бронювання, управління номерним фондом, комунікація з гостями) активно цифровізується. Однак система розрахунків із гостями залишається одним із найбільш застарілих елементів, який потребує негайної оптимізації.

Існуюча процедура, що базується на надсиланні електронної форми з подальшою ручною перевіркою персональних даних - є досить трудомісткою. Вона призводить до додаткових витрат часу персоналу та підвищує ризики порушення конфіденційності і шахрайства. У багатьох готелях Києва та України вже активно застосовується система 3D Secure Payment Link - сучасний захищений спосіб оплати, за якого гість отримує індивідуальне посилання для оплати карткою з додатковим рівнем аутентифікації (SMS, push-повідомлення або біометрія) [1]. Головні переваги цієї системи: значне зниження шахрайства, перекладення відповідальності на банк-емітент та швидкість транзакцій. Впровадження оптимізованих цифрових рішень розрахунків матиме вагомий економічний ефект. Зменшення кількості скасованих бронювань через складнощі з оплатою, зростання частки прямих бронювань (зменшення комісій посередників типу Booking.com) та підвищення конверсії дозволить додатково збільшити завантаженість і доходи готелю. Крім того, соціальний ефект є очевидним: суттєве зниження ризиків шахрайства з платіжними даними, зменшення кількості повернень коштів і необхідності участі персоналу фінансового відділу в розслідуваннях chargeback - примусового відновлення платежів за банківськими картками,

ініційованих власником карти, що позитивно вплине на репутацію та лояльність гостей.

Висновок. Отже, вдосконалення системи розрахунків із гостями є одним із визначальних чинників подальшого розвитку мережевих готелів у сучасних умовах. Перехід від традиційних трудомістких процесів до сучасних цифрових технологій дозволить не лише оптимізувати роботу відділу бронювання, але й суттєво підвищити загальний рівень сервісу та безпеку фінансових операцій. У перспективі це сприятиме зростанню прямих продажів, підвищенню операційної ефективності та посиленню конкурентних переваг готельних підприємств на ринку столиці.

Ключові слова: готельне підприємство, система розрахунків, конкурентні переваги, задоволення споживача.

Список використаних джерел:

1. Hotel Fraud Prevention: Staying Proactive with 3-D Secure | Sertifi Blog. *Sertifi*. URL: <https://corp.sertifi.com/blog/posts/3-d-secure-staying-proactive-about-hotel-fraud-prevention/>

2. InVenture. Готелі – стратегічна інфраструктура та інвестиційний магніт для відновлення України. Інвестиції в Україні. URL: <https://inventure.com.ua/uk/analytics/formula/goteli-strategichna-infrastruktura-ta-investicijnij-magnit-dlya-vidnovlennya-ukrayini>

3. Настич І. Готельний бізнес в Україні розвивається: підсумки 2025 року. URL: https://propertytimes.com.ua/gostinichnaya_nedvizhimost/hotelnyy_biznes_v_ukrayini_rozvyvayetsya_popry_defitsyt_kadriv_i_bleauty_pidsumky_2025_roku

4. У 2025 році надходження від туристичного збору Києва майже сягнули рівня до повномасштабного вторгнення. URL: https://kyivcity.gov.ua/news/u_2025_rotsi_nadkhodzhennya_vid_turistichnogo_zboru_kiyeva_mayzhe_syagnuli_rivnya_do_povnomasshtabnogo_vto_rgnennya/