

Міністерство освіти і науки України
Університет митної справи та фінансів
Факультет інноваційних технологій

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня бакалавра
за освітньо–професійною програмою «Готельно–ресторанна справа»
на тему «Цифрові технології як інструмент підвищення ефективності
управлінських процесів у готельному бізнесі»

Виконав:
здобувач IV курсу, групи ГРС 21 – 2
спеціальності 241
«Готельно-ресторанна справа»
Алексєєв М.І.

Керівник:
к.е.н., доцент Разінькова М.Ю.

Дніпро – 2025

АНОТАЦІЯ

Алексєєв М.І. Цифрові технології як інструмент підвищення ефективності управлінських процесів у готельному бізнесі. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа. – Університет митної справи та фінансів, Дніпро.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності управлінських процесів у готельному бізнесі шляхом впровадження цифрових технологій.

Об'єктом дослідження є управлінські процеси в готельному бізнесі.

Предметом дослідження виступають цифрові технології як інструмент підвищення ефективності управлінських процесів у діяльності готельного підприємства.

У роботі розглянуто концептуальні основи цифровізації в готельному бізнесі та проаналізовано ключові цифрові інструменти, які застосовуються для управління готельними підприємствами. Досліджено міжнародний досвід цифрової трансформації у цій сфері. Наведено організаційно-економічну характеристику готелю «River Side» та проаналізовано використання цифрових технологій у його діяльності, зокрема у сфері обслуговування клієнтів, адміністративній та господарській роботі. На основі опитування гостей визначено, що більшість клієнтів бронюють номери телефоном або через соціальні мережі, але існує значний попит на сучасні цифрові рішення: мобільний додаток, веб-сайт, автоматичні підтвердження бронювання та інтерактивні канали комунікації. Запропоновано комплекс управлінських заходів, серед яких створення офіційного веб-сайту з функцією онлайн-бронювання, впровадження чат-бота, автоматичних email і SMS підтверджень, актуалізація контенту у соціальних мережах та інтеграція онлайн-чату. Реалізація цих заходів сприятиме підвищенню рівня задоволеності гостей, оптимізації обслуговування та зміцненню конкурентних позицій готелю.

Для вирішення поставлених у роботі завдань було використано такі методи дослідження: аналіз, синтез, порівняльний аналіз, анкетування, економічний аналіз, SWOT-аналіз, графічний метод.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що запропоновані заходи з цифровізації управління готельним бізнесом сприятимуть підвищенню оперативності прийняття управлінських рішень, зниженню витрат на адміністрування та покращенню якості обслуговування гостей, що в комплексі забезпечить зростання конкурентоспроможності підприємства на ринку.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків; містить 55 сторінок тексту, 20 рисунків, 16 таблиць. Список джерел включає 45 найменувань.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ЦИФРОВІЗАЦІЯ, ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ, ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС, УПРАВЛІННЯ

ABSTRACT

Alekseev M.I. Digital technologies as a tool for increasing the efficiency of management processes in the hotel business. Qualification work for obtaining a higher education degree "bachelor" in specialty 241 Hotel and restaurant business. – University of Customs and Finance, Dnipro.

The purpose of the qualification work is to substantiate the theoretical foundations and develop practical recommendations for increasing the efficiency of management processes in the hotel business through the implementation of digital technologies.

The object of the study is management processes in the hotel business.

The subject of the study is digital technologies as a tool for increasing the efficiency of management processes in the activities of a hotel enterprise.

The paper examines the conceptual foundations of digitalization in the hotel business and analyzes key digital tools used to manage hotel enterprises. The international experience of digital transformation in this area is studied. The organizational and economic characteristics of the River Side hotel are presented and the use of digital technologies in its activities, in particular in the field of customer service, administrative and business work, is analyzed. Based on a survey of guests, it was determined that most customers book rooms by phone or via social networks, but there is significant demand for modern digital solutions: a mobile application, a website, automatic booking confirmations and interactive communication channels. A set of management measures is proposed, including the creation of an official website with an online booking function, the implementation of a chat bot, automatic email and SMS confirmations, updating content on social networks and the integration of online chat. The implementation of these measures will contribute to increasing guest satisfaction, optimizing service and strengthening the hotel's competitive position.

To solve the tasks set in the work, the following research methods were used: analysis, synthesis, comparative analysis, questionnaire, economic analysis, SWOT analysis, and graphical method.

The practical significance of the results obtained is that the proposed measures for the digitalization of hotel business management will contribute to increasing the efficiency of management decision-making, reducing administration costs, and improving the quality of guest service, which in turn will ensure the growth of the enterprise's competitiveness in the market.

Structure of the work. The work consists of an introduction, 3 sections, conclusions; contains 55 pages of text, 20 figures, 16 tables. The list of sources includes 45 names.

KEYWORDS: DIGITALIZATION, DIGITAL TECHNOLOGIES, DIGITAL TOOLS. HOTEL BUSINESS, MANAGEMENT

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ	7
1.1 Концептуальні основи цифровізації в готельному бізнесі	7
1.2 Інструменти цифрових технологій для управління готельним підприємством	12
1.3 Міжнародний досвід цифровізації в готельному бізнесі	18
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	23
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ДЛЯ УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ	24
2.1 Організаційно-економічна характеристика готелю «River Side»	24
2.2 Аналіз цифрових інструментів у сфері обслуговування клієнтів готелю «River Side»	31
2.3 Застосування цифрових технологій в адміністративній та господарській діяльності готелю «River Side»	37
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	42
РОЗДІЛ 3 РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОЦЕСІВ ЧЕРЕЗ ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ	44
3.1 Рекомендації щодо покращення управління за допомогою цифрових інструментів	44
3.2 Оцінка ефективності впровадження цифрових інструментів управління в готелі «River Side»	50
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	56
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	61
ДОДАТКИ	66

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах зростаючої конкуренції на ринку гостинності ефективність управління дедалі більше залежить від впровадження сучасних цифрових рішень. Цифрова трансформація виступає сьогодні ключовим трендом, що охоплює всі аспекти діяльності готельних підприємств – від адміністрування й бронювання номерів до управління персоналом, аналітики, маркетингу та підвищення рівня сервісу. Цифрові технології дозволяють готелям не лише оптимізувати внутрішні процеси, а й забезпечити високий рівень персоналізації обслуговування, оперативне реагування на потреби клієнтів і підвищення загальної конкурентоспроможності. Використання цифрових інструментів у сфері управління сприяє підвищенню продуктивності, зниженню витрат, покращенню якості прийняття управлінських рішень і формуванню нових стратегічних підходів до розвитку бізнесу.

Наукові дослідження провідних учених, зокрема М. Барна, С.В. Бондар, Г.М. Воляник, Г.В. Жосан, М.В. Кулик, І. Мельник, О.Л. Нодь, Н.Ю. Олійник та ін., спрямовані на вирішення широкого кола проблем, пов'язаних із цифровізацією управлінських процесів у готельному бізнесі.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності управлінських процесів у готельному бізнесі шляхом впровадження цифрових технологій.

Для досягнення цієї мети були визначені та вирішені наступні завдання:

- розкрити концептуальні основи цифровізації в готельному бізнесі;
- проаналізувати основні інструменти цифрових технологій, що застосовуються для управління готельним підприємством;
- дослідити міжнародний досвід цифрової трансформації у сфері готельного бізнесу;

- надати організаційно-економічну характеристику готелю «River Side»;
- проаналізувати впровадження цифрових інструментів у сфері обслуговування клієнтів готелю «River Side»;
- оцінити застосування цифрових технологій в адміністративній та господарській діяльності готелю «River Side»;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення управлінських процесів із використанням цифрових інструментів;
- провести оцінку ефективності впровадження цифрових технологій управління в діяльності готелю «River Side».

Об'єктом дослідження є управлінські процеси в готельному бізнесі.

Предметом дослідження виступають цифрові технології як інструмент підвищення ефективності управлінських процесів у діяльності готельного підприємства.

Для вирішення поставлених у роботі завдань було використано такі методи дослідження: аналіз, синтез, порівняльний аналіз, анкетування, економічний аналіз, SWOT-аналіз, графічний метод.

Інформаційною базою дослідження є наукові статті, монографії, ресурси інформаційної мережі Інтернет, результати власних досліджень.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що запропоновані заходи з цифровізації управління готельним бізнесом сприятимуть підвищенню оперативності прийняття управлінських рішень, зниженню витрат на адміністрування та покращенню якості обслуговування гостей, що в комплексі забезпечить зростання конкурентоспроможності підприємства на ринку.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків; містить 55 сторінок тексту, 20 рисунків, 16 таблиць. Список джерел включає 45 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ

1.1 Концептуальні основи цифровізації в готельному бізнесі

Сучасні умови функціонування готельного бізнесу вимагають від керівників швидкого прийняття рішень, оперативної реакції на зміни ринку та високого рівня персоналізованого сервісу. У цьому контексті цифрові технології стають невід'ємним інструментом управління готельним підприємством, забезпечуючи ефективну координацію процесів, контроль за виконанням завдань, аналітику клієнтських даних і фінансових потоків. Цифровізація дозволяє автоматизувати управлінські функції, оптимізувати роботу персоналу, покращити планування ресурсів, а також забезпечити прозорість та гнучкість в ухваленні стратегічних і тактичних рішень [18].

У цьому контексті доцільно розглянути сутність цифровізації як поняття, зосередивши увагу на її ролі та особливостях застосування в готельному бізнесі.

Вперше термін «цифровізація» був введений у науковий обіг у 1995 році американським дослідником Ніколасом Негропonte – представником Массачусетського технологічного інституту та братом колишнього заступника держсекретаря і директора національної розвідки США. У своїй праці *Being Digital* він порівнює атоми та біти як найменші складові матеріального та цифрового світу відповідно. На думку Негропonte, усе, що існує у фізичній формі (з атомів), з часом може бути представлено у вигляді бітів – цифрової форми, придатної для обробки, зберігання та передачі у віртуальному середовищі [25].

Згідно з Концепцією розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018 – 2020 роки, цифровізація визначається як насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними, що

уможливило інтеграцію віртуального і фізичного середовищ у єдиний кіберфізичний простір.

Основною метою цифровізації є досягнення цифрової трансформації як існуючих галузей економіки, так і створення нових, а також оновлення сфер життєдіяльності суспільства з метою підвищення їх ефективності, гнучкості та сучасності. Суттєвий приріст результатів можливий лише за умови інтеграції цифрових ініціатив, дій і програм у національні, регіональні та галузеві стратегії розвитку [10].

В Енциклопедії інформаційних наук і технологій зазначено, що цифровізація – це інтеграція цифрових технологій у повсякденне життя суспільства шляхом оцифрування всього, що піддається цифровій обробці. У цьому контексті цифровізація означає комп'ютеризацію систем і робочих місць з метою підвищення зручності, доступності та ефективності [33].

Обидва наведені визначення об'єднує спільна ідея: цифровізація орієнтована на суспільство та передбачає активне впровадження цифрових технологій з метою цифрової трансформації, що, у свою чергу, спрямована на покращення економічної ситуації, підвищення продуктивності та створення нових можливостей для розвитку держави.

З метою глибшого розуміння сутності явища цифровізації розглянемо трактування цього поняття, запропоновані різними науковцями (табл. 1.1).

Узагальнивши наукові підходи до трактування поняття «цифровізація», доцільно сформулювати авторське визначення цього терміну в контексті готельного бізнесу з урахуванням його специфіки та особливостей управлінських процесів. Отже, цифровізація в готельному бізнесі – це цілеспрямований процес упровадження цифрових технологій в управлінські та операційні процеси функціонування готелю з метою підвищення ефективності управління, покращення якості обслуговування гостей, персоналізації сервісу, оптимізації витрат, забезпечення конкурентоспроможності та адаптації до змін зовнішнього середовища.

Таблиця 1.1 – Визначення поняття «цифровізація» науковцями

Автор(и)	Визначення поняття «цифровізація»
Жосан Г. В., Кириченко Н. В.	Цифровізація бізнесу базується на заміні фізичних (аналогових) систем збору, обробки, аналізу, зберігання та передачі даних цифровими технологіями, що сприяють трансформації організаційних принципів роботи й формуванню нової бізнес-культури.
Лукін С.	Цифровізація характеризується прагненням сучасного суспільства до віртуальної комунікації, що трансформує форми суспільно-владних відносин та зумовлює впровадження державного управління у віртуальне середовище через онлайн-платформи.
Наместнік В. В., Павлов М. М.	Цифровізація – це процес створення та використання нових цифрових за замовчуванням (digital-by-default), інтегрованих, стандартизованих інформаційних систем у публічному управлінні для оцифрування й автоматизації управлінських процесів.
Обиденнова Т., Васильєв В.	Цифровізація – це комплексний процес впровадження сучасних інформаційних технологій з метою удосконалення господарської діяльності та досягнення стратегічних цілей підприємства шляхом якісної трансформації господарських відносин.
Савченко О. С.	Цифровізація – це процес покращення процедур, механізмів і методів діяльності шляхом запровадження інформаційно-комунікаційних технологій у професійну діяльність та комунікаційні процеси.
Чміль Г.	Цифровізація передбачає впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність, функціонування економічного об'єкта, ринку праці, освіти, суспільства тощо.

Джерело складено автором на основі [8, 16, 18, 24, 31]

В табл. 1.2 наведено зовнішні та внутрішні фактори, що визначають цифровізацію готельного бізнесу. Ці фактори є умовами, які впливають на впровадження нових технологій у готельних підприємствах. Вони допомагають оцінити, наскільки необхідно для готелю інтегрувати цифрові рішення, а також визначити, які саме технології слід впроваджувати для досягнення ефективності в управлінні та обслуговуванні клієнтів.

Зовнішні фактори, такі як рівень конкуренції, очікування споживачів, темпи технологічного розвитку та нормативно-правове регулювання, формують необхідність цифрової трансформації ззовні, стимулюючи готелі до впровадження інновацій для збереження актуальності на ринку. Водночас внутрішні фактори – стратегія розвитку, фінансові можливості, організаційна культура та технічна інфраструктура – визначають, наскільки підприємство

готове до цих змін зсередини. Тобто, ефективна цифровізація готельного бізнесу можлива лише за умови комплексного урахування як зовнішніх викликів, так і внутрішніх можливостей готельного бізнесу.

Таблиця 1.2 – Зовнішні та внутрішні фактори, що визначають цифровізацію готельного бізнесу

Категорія	Фактор	Опис
Зовнішні фактори	Конкуренція на ринку	Якщо інші готелі вже впроваджують цифрові технології, це стимулює необхідність впровадження інновацій для збереження конкурентоспроможності.
	Зміни в споживчих вподобаннях	Сучасні гості очікують зручних цифрових послуг: онлайн-бронювання, мобільні додатки, персоналізація сервісу.
	Технологічний прогрес	Впровадження нових технологій (IoT, big data, штучний інтелект) робить цифровізацію необхідною для підтримки ефективності.
	Регуляції та законодавство	Законодавчі вимоги (наприклад, GDPR) щодо безпеки даних змушують готелі використовувати надійні цифрові рішення.
Внутрішні фактори	Бізнес-стратегія готелю	Рішення щодо цифровізації залежить від стратегії готелю, наприклад, чи прагне він бути інноваційним та лідером у галузі.
	Фінансові можливості	Для впровадження цифрових рішень необхідні кошти на технології, навчання персоналу та модернізацію інфраструктури.
	Культура організації	Готовність персоналу до змін і нових технологій є важливою для успішної цифровізації.
	Технічна інфраструктура	Наявність сучасного обладнання, інтернет-зв'язку та програмного забезпечення для ефективного функціонування цифрових рішень.

Джерело складено автором на основі [20]

Серед ключових переваг цифровізації для готельного бізнесу доцільно виокремити ті аспекти, які безпосередньо впливають на ефективність управління, якість обслуговування гостей та загальну стратегію розвитку підприємства (рис. 1.1).

Підвищення ефективності операційних процесів

Автоматизація щоденних завдань зменшує витрати часу та ресурсів, підвищує точність обліку, забезпечує оперативний контроль і покращує загальну ефективність діяльності готелю.

Зміцнення конкурентоспроможності

Впровадження цифрових рішень дає можливість пропонувати привабливі онлайн-сервіси, зручне бронювання та гнучку комунікацію з клієнтами, що дозволяє оперативно реагувати на зміни ринкового середовища й утримувати лідерські позиції.

Підвищення якості клієнтського досвіду

Використання мобільних додатків, онлайн-чекіну, чат-ботів, інтеграції з соціальними мережами та CRM-систем забезпечує персоналізований підхід, гнучкість у взаємодії з гостями та покращує їхні враження від сервісу.

Розвиток цифрової інфраструктури та можливості масштабування

•Наявність сучасної цифрової інфраструктури (IoT, хмарні сервіси, Big Data тощо) створює сприятливі умови для впровадження інновацій у готельному секторі, дозволяючи масштабувати діяльність, запускати нові сервіси та оперативно реагувати на динаміку ринку.

Рисунок 1.1 – Основні переваги цифровізації готельного бізнесу

Джерело: складено автором на основі [2]

Незважаючи на численні переваги, підприємства готельного бізнесу стикаються з низкою перешкод, які ускладнюють впровадження цифрових технологій. На рис. 1.2 наведено основні з них.



Рисунок 1.2 – Основні перешкоди цифровізації підприємств готельного бізнесу

Джерело: складено автором на основі [2]

Тобто, для успішної цифровізації готельного бізнесу необхідно не лише розуміти технічні та фінансові аспекти впровадження, а й працювати над підвищенням цифрової компетентності персоналу, формувати відкриту корпоративну культуру та забезпечувати надійну IT-інфраструктуру й захист даних.

Таким чином, цифровізація в готельному бізнесі виступає стратегічним інструментом для оперативного управління, підвищення якості сервісу та адаптації до змін зовнішнього середовища. Її сутність охоплює як технічні аспекти – автоматизацію процесів і інтеграцію кіберфізичних систем, так і соціально-економічні – сприяння персоналізації обслуговування та створенню нових бізнес-моделей. Зовнішні фактори (конкуренція, очікування гостей, технологічний прогрес, регуляції) формують потребу в цифровій трансформації, а внутрішні (стратегія, фінанси, культура, інфраструктура) визначають готовність та спроможність її реалізувати. Отже, успіх цифровізації готельного підприємства залежить від комплексного поєднання зовнішніх викликів і внутрішніх ресурсів.

1.2 Інструменти цифрових технологій для управління готельним підприємством

Дослідники виокремлюють чотири ключові аспекти цифрового спрямування в готельному бізнесі, що охоплюють як внутрішні процеси автоматизації, так і зовнішню взаємодію з клієнтами та партнерами. Кожен аспект відображає певний рівень інтеграції технологій – від оцифрування транзакцій до побудови масштабованих екосистем [1].

На рис. 1.3 наведено їх стислий опис та роль у підвищенні ефективності й конкурентоспроможності готельних підприємств. Окреслені напрями формують базу для розробки та впровадження сучасних цифрових рішень у готельному бізнесі, дозволяючи поєднати технологічні інновації з

клієнтоорієнтованим підходом і побудувати гнучку, масштабовану екосистему взаємодії [1].

Оцифровані продукти та процеси	Автоматизація транзакцій і спрощення взаємодії з гостями за допомогою робототехніки, IoT-рішень та наскрізної обробки даних; аналіз якості й оптимізація виробничих процесів.
Розумна інтеграція	Інженерно-цифрова взаємодія при створенні складних і персоналізованих сервісів: дизайн рішень, поєднання інженерних технологій та цифрових платформ для підвищення якості продуктів і процесів.
Підключений клієнт	Збір і обробка даних про гостей для формування персоналізованого досвіду з багатоканальним охопленням (онлайн-платформи, мобільні додатки, соцмережі та офлайн-точки обслуговування).
Багатостороння екосистема	•Створення єдиного цифрового середовища, в якому гості, партнери та внутрішні служби взаємодіють через інтегровані платформи; масштабованість системи за рахунок додавання нових сервісів і постачальників.

Рисунок 1.3 – Ключові аспекти цифрового спрямування в готельному бізнесі
Джерело: складено автором на основі [1]

Спираючись на зазначені аспекти цифрового спрямування, розглянемо конкретні інструменти цифрових технологій, які готельні підприємства можуть впроваджувати для оптимізації операцій, підвищення ефективності управління та забезпечення високоякісного обслуговування гостей. На рис. 1.4 можна побачити, що цифровізація готельного бізнесу спирається на комплекс інструментів – від бронювання та клієнтської взаємодії до аналітики, безпеки й навчання персоналу – які разом забезпечують ефективність операцій та високу якість сервісу. Ці інструменти не лише автоматизують рутинні процеси, а й сприяють покращенню комунікації з клієнтами, підвищенню рівня задоволеності гостей, оперативному прийняттю управлінських рішень, а також формуванню конкурентних переваг на ринку.

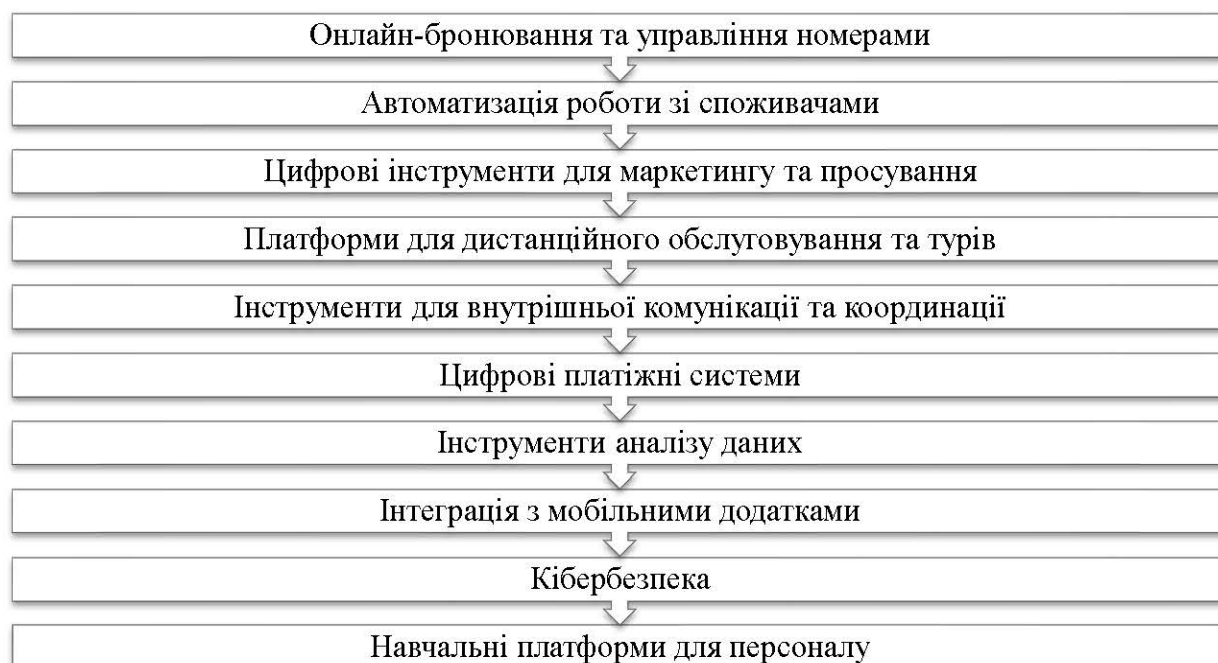


Рисунок 1.4 – Інструменти, що використовується в процесах цифровізації готельного бізнесу

Джерело: складено автором на основі [20]

Детальніше про функціональне призначення кожного інструмента та приклади їх реалізації наведено в табл. 1.3, що відображає широкий спектр цифрових рішень, які застосовуються в готельному бізнесі для підвищення ефективності операцій і якості обслуговування. Кожна категорія цифровізації виконує чітко визначені функції – від автоматизації бронювання до забезпечення кібербезпеки та навчання персоналу. Зокрема, системи управління майном (PMS) автоматизують бронювання, розподіл номерів і облік ресурсів, тоді як CRM-платформи збирають та аналізують дані про уподобання клієнтів для персоналізованих пропозицій. Мобільні додатки та онлайн-чек-ін дозволяють гостям самостійно реєструватися, замовляти послуги й отримувати цифровий ключ без контакту з ресепшеном, а чат-боти й віртуальні помічники забезпечують швидке реагування на запити в режимі 24/7. Інтернет речей (IoT) та системи енергоменеджменту оптимізують витрати на електроенергію та підтримують комфортні умови в номерах, а

аналітика великих даних (Big Data) та інструменти динамічного ціноутворення допомагають прогнозувати попит і максимізувати доходи [21].

Таблиця 1.3 – Функціональне призначення інструментів цифровізації у готельному бізнесу

Категорія інструменту	Функції / Призначення	Приклади рішень
Онлайн-бронювання та управління номерами	Автоматизація бронювання, управління інвентарем, моніторинг заповнюваності	Cloudbeds, RoomRaccoon, Opera PMS – автоматизація бронювання, управління інвентарем і моніторинг заповнюваності номерного фонду
Автоматизація роботи зі споживачами	Збір і аналіз даних клієнтів, персоналізація пропозицій, швидке реагування на запити	Підключення до Booking.com, Airbnb, Expedia, а також українських сервісів
Цифрові інструменти маркетингу та просування	Рекламні кампанії, контент-маркетинг, збір лідів, email-розсилки	HubSpot, Bitrix24, Salesforce – збір даних про гостей, аналіз уподобань, формування персоналізованих пропозицій
Платформи для дистанційного обслуговування	Віртуальні тури, онлайн-презентації об'єктів і сервісів	ChatGPT API, ManyChat – відповіді на запити клієнтів у режимі 24/7, автоматизація бронювання та рекомендацій
Інструменти внутрішньої комунікації та координації	Спільна робота над документами, планування завдань, моніторинг виконання	Instagram, Facebook, TikTok – рекламні кампанії, взаємодія з аудиторією, просування акцій
Цифрові платіжні системи	Швидкі та безпечні онлайн-платежі	Google Ads, Ahrefs, SEMrush – підвищення видимості в пошукових системах
Інструменти аналізу даних	Моніторинг поведінки гостей, оцінка ефективності маркетингу, прогнозування попиту	Mailchimp, SendPulse – розсилки з інформацією про знижки, події та спеціальні пропозиції
Інтеграція з мобільними додатками	Доступ до бронювання, цифрового ключа та спеціальних сервісів через смартфон	Matterport, Kuula – 360°-відеоогляди номерів і території
Кібербезпека	Захист даних і каналів комунікації, запобігання DDoS-атакам, контроль доступу	Zoom, Google Meet – проведення віддалених презентацій та турів
Навчальні платформи для персоналу	Підвищення кваліфікації співробітників у сфері цифрових технологій та обслуговування	Google Drive, Dropbox, OneDrive – спільне зберігання та обмін файлами

Джерело: складено автором на основі [22]

Застосування таких рішень дозволяє готелям оптимізувати управлінські процеси, забезпечити персоналізовану взаємодію з клієнтами та підвищити рівень задоволеності гостей. Впровадження маркетингових платформ і аналітичних інструментів сприяє формуванню ефективної стратегії просування та прогнозуванню попиту [22].

Важливим етапом реалізації цифрових стратегій у готельному підприємстві є моніторинг та оцінка результатів. Для цього використовуються кількісні та якісні показники, що відображають економічні, соціальні, технологічні та ринкові аспекти цифровізації [2].

Таблиця 1.4 – Ключові показники оцінки ефективності цифровізації готельного підприємства

Показник	Характеристика
Кількість онлайн-бронювань	Відображає ефективність цифрових каналів продажу (вебсайт, додатки, платформи бронювання) та зручність електронної взаємодії з клієнтами.
Рівень задоволеності гостей	Оцінюється на основі відгуків, анкетування та опитувань; показує вплив цифрових рішень на загальне враження гостей.
Зростання обсягів реалізації послуг (обороту)	Порівнюється фінансова виручка до та після цифровізації; дає змогу оцінити вплив технологій на прибутковість готелю.
Коефіцієнт конверсії	Частка користувачів цифрових ресурсів, які виконали цільову дію (бронювання, підписка); вказує на ефективність онлайн-просування.
Рівень активності у соціальних мережах	Кількість лайків, коментарів, репостів, зростання аудиторії; демонструє залученість користувачів та впізнаваність бренду.
Репутація готелю та якість відгуків	Аналізуються оцінки на агрегаторах (TripAdvisor, Booking.com, Google Reviews); показує сильні та слабкі сторони обслуговування.
Частка гостей, які користуються мобільними додатками	Дає уявлення про рівень впровадження та актуальність мобільних технологій для гостей.
Середній час обробки запитів та бронювань	Визначає оперативність обслуговування та дозволяє виявити потребу в автоматизації бізнес-процесів.
Рівень використання цифрових сервісів	Оцінюється частота використання таких функцій, як онлайн-реєстрація, замовлення через додаток, смарт-технології в номерах тощо.
Результативність цифрових маркетингових кампаній	Визначається за кількістю переглядів, кліків, конверсією, повторними зверненнями; свідчить про ефективність рекламних зусиль у цифровому просторі.

Джерело: складено автором на основі [2]

Представлені показники в табл. 1.4 формують комплексну систему оцінки, яка дає змогу контролювати процес цифрової трансформації, оперативно реагувати на зміни та приймати обґрунтовані управлінські рішення. Основними очікуваними результатами цифровізації є зростання прибутковості готельного підприємства, підвищення рівня задоволеності клієнтів та зміцнення конкурентних позицій на ринку [2].

Дослідники Зубехіна Т., Матвійчук Л. вважають, що ефективність застосування цифрових технологій у готельному бізнесі можна підтвердити конкретними показниками. Зокрема, частка онлайн-бронювань у розвинених країнах досягає 70–80%, що свідчить про зростання доходів і зменшення витрат на посередників. Використання CRM-систем дозволяє персоналізувати обслуговування та збільшити середній чек на 15–20%. Сучасні готелі економлять до 30% витрат завдяки системам енергоменеджменту, базованим на IoT. Час обробки запитів гостей скоротився до 2–5 хвилин завдяки чат-ботам, а рівень автоматизації операцій у провідних мережах досягає 75%. Загалом, цифровізація дозволяє підвищити дохід готелю на 15–25%, забезпечити швидку окупність інвестицій та значно покращити клієнтський досвід [9].

Отже, цифровізація в готельному бізнесі оптимізує операційні процеси та підвищує якість обслуговування, забезпечуючи персоналізовану взаємодію з клієнтами. Впровадження таких інструментів, як онлайн-бронювання, CRM-системи, мобільні додатки та аналітика даних, дозволяє підвищити ефективність управління та зростання прибутковості. Ключові показники ефективності цифровізації, такі як рівень задоволеності клієнтів, конверсія та активність у соціальних мережах, допомагають оцінити результативність технологій. Загалом, цифрові інновації сприяють зміцненню конкурентних позицій готелів та швидкому поверненню інвестицій.

1.3 Міжнародний досвід цифровізації в готельному бізнесі

Міжнародний готельний бізнес є особливим сегментом готельної індустрії, який відзначається високим рівнем інтернаціоналізації капіталу та глобальним характером своєї діяльності, оскільки готельні мережі розглядають увесь світ як поле своєї операційної активності [29].

У сучасних умовах жорсткої конкуренції готелі по всьому світу активно впроваджують цифрові технології задля підвищення ефективності управління, поліпшення якості обслуговування клієнтів та зміцнення взаємодії з ними. Цифрова трансформація стала не лише вимогою часу, а й ключовим чинником збереження конкурентоспроможності. В інформаційному суспільстві постійно виникають нові потреби та можливості, які змінюють як повсякденне життя, так і професійну діяльність людини, і це потребує глибокого аналізу та адаптації [19].

Як підкреслюють дослідники Шикіна О.В. та Лисецька К.В., дотримання актуальних технологічних трендів є критично важливим для учасників готельного ринку, оскільки рівень конкуренції у цій сфері надзвичайно високий. Ті підприємства, які не здатні оперативно адаптуватися до цифрових змін, ризикують втратити свої позиції на ринку на користь більш інноваційних і гнучких конкурентів [32].

Сьогодні лідерами у впровадженні штучного інтелекту в сфері послуг є США, Японія, Китай і Сінгапур, причому Китай дедалі більше утверджується як один із провідних центрів розробки та впровадження інноваційних технологічних рішень [5].

Так, компанія InterContinental Hotels & Resorts, у співпраці з китайською технологічною компанією Baidu, впровадила номери з технологією штучного інтелекту в готелях InterContinental Beijing Sanlitun та InterContinental Guangzhou Exhibition Centre. Ці «розумні» номери, оснащені платформою Baidu DuerOS, дозволяють гостям керувати різними функціями

номера за допомогою голосових команд, що підвищує комфорт перебування та оптимізує готельне управління [40].

Гості можуть, наприклад, сказати «Я йду спати», після чого система автоматично закриє штори та вимкне світло. Також доступне перемикання між режимами «робота» та «відпочинок», що дозволяє налаштувати атмосферу номера відповідно до потреб гостя. Ці інновації сприяють не лише покращенню досвіду гостей, але й ефективнішому управлінню готелем [38].

Крім того, інші готелі використовують робототехніку для оптимізації обслуговування гостей, що дозволяє підвищити ефективність обслуговування, зменшити витрати та покращити досвід гостей. Наприклад, у готелі Residence Inn by Marriott Los Angeles LAX/Century Boulevard впроваджено робота-кур'єра на ім'я Wally, розробленого компанією Savioke. Цей автономний робот доставляє гостям предмети першої необхідності, такі як рушники, вода та кавові напої. Wally здатен самостійно пересуватися по готелю, користуватися ліфтами та уникати перешкод. Генеральний менеджер готелю, Том Бідон, зазначає, що впровадження Wally сприяло підвищенню задоволеності гостей та збільшенню доходу на доступний номер (RevPAR) приблизно на 0,5% [44].

Компанія Maidbot розробила робота-прибиральницю на ім'я Rosie, який автоматизує процес прибирання підлог у готелях. Rosie використовує технологію LiDAR для навігації та здатен зменшити час прибирання номерів на 20%, а відкритих просторів – на 80%. Це не лише підвищує ефективність прибирання, але й знижує ризик травм серед персоналу. Rosie також збирає дані про температуру, якість повітря та трафік, що дозволяє готелям оптимізувати свої операції [43].

Застосування інфрачервоних сканерів у готелях дозволяє підвищити ефективність прибирання та зменшити кількість скарг гостей, пов'язаних із порушенням їхнього особистого простору. Завдяки цим технологіям персонал може визначати, чи знаходиться гість у номері, й відповідно планувати час прибирання, щоб не турбувати клієнтів.

Крім того, інфрачервоні сенсори допомагають оптимізувати енергоспоживання – автоматично вимикають освітлення та системи кондиціонування або опалення, коли в номері нікого немає. Це дозволяє готелям зменшити витрати на електроенергію та підтримувати сталі практики.

Прикладом впровадження інфрачервоних сканерів у готельному бізнесі є мережа Hilton, де, за даними Hotel Management Magazine, системи виявлення присутності інтегруються з технологією «розумного» управління кімнатами (smart room control). Це дозволяє автоматизувати контроль за присутністю гостей у номерах, оптимізувати процеси прибирання, знизити енергоспоживання та підвищити загальну якість обслуговування [37].

Індустрія гостинності демонструє значне зростання завдяки розвитку цифрових каналів бронювання, зокрема глобальних (GDS) та альтернативних (ADS) систем. Ці платформи не лише забезпечують доступ до широкого спектра варіантів розміщення, включаючи унікальні житлові пропозиції, але й сприяють прямому спілкуванню між гостями та господарями.

Глобальні дистрибутивні системи (GDS), такі як Amadeus, Sabre та Travelport, охоплюють понад 600 000 туристичних агентств по всьому світу. У 2024 році кількість бронювань через GDS зросла на 34,5% порівняно з попереднім роком, що свідчить про їхню ефективність у залученні клієнтів, особливо в сегменті ділових подорожей [35].

Альтернативні системи дистрибуції (ADS), представлені онлайн-платформами на кшталт Airbnb, Booking.com та Expedia, також відіграють важливу роль у сучасному готельному бізнесі. Вони дозволяють мандрівникам швидко та зручно знаходити та бронювати житло, що особливо актуально в умовах зростаючої мобільності та цифровізації суспільства.

На українському ринку провідними постачальниками послуг підключення до систем бронювання є компанії: Columbus (City Reality), Classic (BTI Travel), Fidelio, Otedis, Best Eastern та Unirez (Nota Bena). Ці

компанії забезпечують інтеграцію готелів з глобальними та альтернативними системами бронювання, сприяючи підвищенню їхньої видимості на міжнародному ринку та залученню ширшого кола клієнтів [4].

Завдяки сучасним цифровим технологіям гості можуть почуватися в готельному номері як удома або навіть комфортніше, зокрема завдяки доступу до звичних розваг. Сьогодні все більше готелів відмовляються від традиційних телевізійних каналів на користь інтерактивних мультимедійних рішень, зокрема планшетів із розширеним функціоналом для обслуговування гостей [4].

Так, компанія Hoist Technology пропонує кілька типів інтерактивних систем:

- 24-дюймовий iMac, який виконує функцію центру розваг у номері;
- Pod Community Blog – внутрішній блог, організований готелем, доступний для гостей, які забронювали номер, і дозволяє їм обмінюватися інформацією;
- Easy TV – рішення для бюджетних готелів, яке не вимагає повної заміни телевізійного обладнання, але забезпечує інтерактивну взаємодію з клієнтами;
- IPTV (Internet Protocol Television) – сучасна цифрова система, яка активно впроваджується як у готелях, так і в приватних оселях. IPTV надає доступ до широкого спектру контенту (фільми, музика, супутникові канали) та додаткових сервісів, які дозволяють не лише інформувати гостей про пропозиції готелю, але й збирати дані про їхні вподобання. Це дає змогу персоналізувати обслуговування – від фільмів і напоїв до замовлень у room service [42].

Виносні панелі підключення (Connectivity Panels) стали популярним елементом оснащення сучасних готельних номерів, дозволяючи гостям легко підключати власні пристрої до телевізора та інших систем номеру. Ці панелі зазвичай включають порти HDMI, VGA, USB, аудіовходи, а також підтримують Bluetooth-з'єднання. Деякі моделі також оснащені док-

станціями для пристроїв Apple, що дозволяє гостям заряджати та використовувати свої iPod або iPhone [37].

Одним із прикладів такої технології є Harmony MaxiHub, який дозволяє гостям відтворювати власний аудіо- та відеоконтент на телевізорі в номері, підключаючи ноутбуки, смартфони або інші пристрої через HDMI, VGA або Bluetooth. Цей пристрій також підтримує зарядку через USB та може бути встановлений у стіну або меблі, забезпечуючи естетичний вигляд [38].

Іншим прикладом є MediaHub UHD від TeleAdapt, який надає гостям можливість підключати власні пристрої через HDMI, USB та Bluetooth для трансляції особистого контенту на телевізор у номері. Пристрій також підтримує функцію швидкої зарядки мобільних гаджетів. Така технологія не лише підвищує комфорт і задоволеність гостей, а й дозволяє готелям оптимізувати витрати на встановлення складних мультимедійних систем, використовуючи наявні у клієнтів пристрої [41].

Такі панелі підключення широко використовуються в готелях середнього та високого класу, особливо в бізнес-готелях, де гості часто потребують підключення власних пристроїв для роботи або розваг. Вони сприяють підвищенню комфорту та задоволеності гостей, дозволяючи їм використовувати власні пристрої з максимальною зручністю [4].

Отже, міжнародний досвід цифровізації в готельному бізнесі демонструє важливість впровадження сучасних технологій для підвищення конкурентоспроможності та якості обслуговування. Лідери ринку активно застосовують штучний інтелект, робототехніку та інтелектуальні системи управління, що значно покращує гостинність і оптимізує операційні процеси. Зростання цифрових каналів бронювання і інтерактивних мультимедійних рішень сприяє кращій взаємодії з клієнтами і персоналізації сервісу. Загалом, інновації в цифровізації є ключовим фактором успішного розвитку готельного бізнесу на світовому рівні.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1

1. Доведено, що цифровізація в готельному бізнесі виступає стратегічним інструментом для оперативного управління, підвищення якості сервісу та адаптації до змін зовнішнього середовища. Її сутність охоплює як технічні аспекти, так і соціально-економічні. Зовнішні фактори (конкуренція, очікування гостей, технологічний прогрес, регуляції) формують потребу в цифровій трансформації, а внутрішні (стратегія, фінанси, культура, інфраструктура) визначають готовність та спроможність її реалізувати. Отже, успіх цифровізації готельного підприємства залежить від комплексного поєднання зовнішніх викликів і внутрішніх ресурсів.

2. З'ясовано, що цифровізація в готельному бізнесі оптимізує операційні процеси та підвищує якість обслуговування, забезпечуючи персоналізовану взаємодію з клієнтами. Впровадження таких інструментів, як онлайн-бронювання, CRM-системи, мобільні додатки та аналітика даних, дозволяє підвищити ефективність управління та зростання прибутковості. Ключові показники ефективності цифровізації, такі як рівень задоволеності клієнтів, конверсія та активність у соціальних мережах, допомагають оцінити результативність технологій. Загалом, цифрові інновації сприяють зміцненню конкурентних позицій готелів та швидкому поверненню інвестицій.

3. Підтверджено, що міжнародний досвід цифровізації в готельному бізнесі демонструє важливість впровадження сучасних технологій для підвищення конкурентоспроможності та якості обслуговування. Лідери ринку активно застосовують штучний інтелект, робототехніку та інтелектуальні системи управління, що значно покращує гостинність і оптимізує операційні процеси. Зростання цифрових каналів бронювання і інтерактивних мультимедійних рішень сприяє кращій взаємодії з клієнтами і персоналізації сервісу. Загалом, інновації в цифровізації є ключовим фактором успішного розвитку готельного бізнесу на світовому рівні.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ІНСТРУМЕНТІВ ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ

2.1 Організаційно-економічна характеристика готелю «River Side»

Готель «River Side» – це сучасний комплекс для відпочинку та ділових поїздок, що поєднує комфорт, функціональність та гостинність. Розташований у мальовничій місцевості, готель пропонує різноманітні зручності та послуги для задоволення потреб різних гостей.

Місія готелю «River Side» полягає у сприянні розвитку туристичної галузі Закарпаття шляхом поєднання традиційної закарпатської гостинності із сучасними стандартами обслуговування.

Головною метою діяльності готелю «River Side» є забезпечення якісного та комфортного відпочинку для гостей. Досягнення цієї мети базується на наданні високого рівня сервісу, створенні затишної атмосфери та постійному вдосконаленні готельних послуг відповідно до сучасних стандартів гостинності. Готель прагне задовольнити потреби найвибагливіших клієнтів, забезпечуючи індивідуальний підхід до кожного гостя.

У межах реалізації своєї мети готель «River Side» ставить перед собою низку важливих завдань: підвищення якості обслуговування шляхом впровадження сучасних цифрових технологій та постійного навчання персоналу; забезпечення комфортного проживання та створення привабливих умов для відпочинку різних категорій гостей; формування позитивного іміджу готелю як на локальному, так і на загальноукраїнському рівні; сприяння сталому розвитку регіону, популяризуючи культурну спадщину та природні ресурси Закарпаття тощо.

Комплекс має чотири поверхи та налічує 30 номерів, що поділяються на п'ять категорій:

- стандартні номери – зручний вибір для туристів, які цінують простоту й функціональність;
- покращені стандартні – оптимальні для гостей, які очікують трохи більше комфорту;
- напівлюкси – чудовий варіант для сімей або невеликих компаній;
- люкси – для тих, хто надає перевагу розкішному відпочинку;
- сімейні номери – створені з урахуванням потреб родин із дітьми.

У кожному номері є: безкоштовний Wi-Fi, сучасний телевізор, система кондиціонування, окремий санвузол з необхідними засобами гігієни. Щоранку гостям пропонуються сніданки на вибір: за меню, континентальний, повний англійський або ірландський, вартістю 150 грн на особу, що дозволяє задовольнити різні смаки.

Окрім основних послуг, готель пропонує також додаткові можливості для комфорту гостей, серед яких: трансфер, організація екскурсій, оренда велосипедів, виклик таксі, послуги прання, прасування, бронювання квитків та доставка їжі в номер. Наявність таких сервісів робить відпочинок ще зручнішим і персоналізованим.

Характеристика номерного фонду готелю «River Side» наведена у додатку А, а його структура та цінова категорія в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Структура номерного фонду та цінова категорія готелю «River Side»

Категорія номера	Кількість номерів	Кількість осіб	Ціна за добу (грн)
Стандартний номер	9	2	970
Покращений стандарт	6	2	1180
Люкс	5	3	1320
Напівлюкс	7	4	2000
Сімейний номер	3	4	2510
Всього	30	-	-

Джерело: складено автором на основі [6]

У вартість проживання входять сніданки, які надаються за системою що надаються за системою шведського столу. Такий формат забезпечує

широкий вибір страв та дозволяє гостям самостійно формувати меню відповідно до власних вподобань.

На рис. 2.1 представлено розподіл номерного фонду готелю за категоріями. Найбільшу частку становлять стандартні та покращені стандартні номери – разом вони охоплюють 51% загальної кількості номерів, що свідчить про орієнтацію готелю на широке коло клієнтів. Найменшу частку мають сімейні номери – лише 10%, що вказує на обмежену кількість номерів для розміщення великих родин.

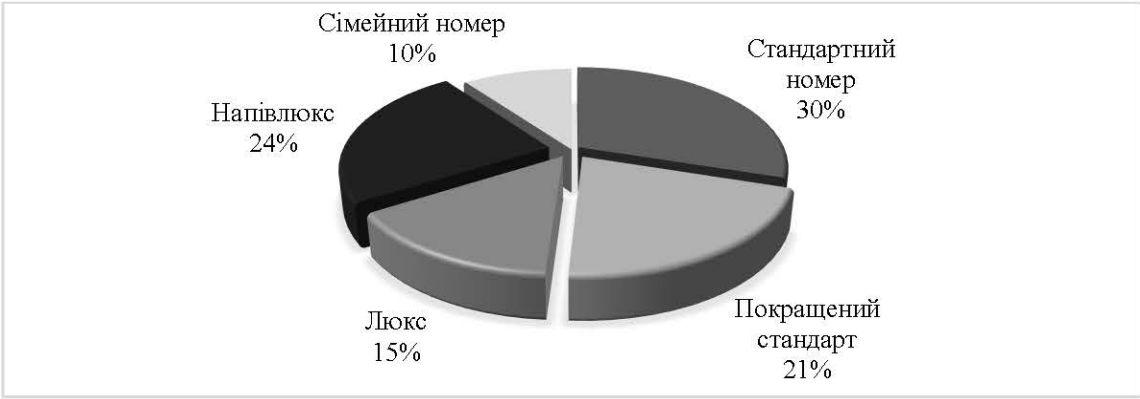


Рисунок 2.1 – Розподіл номерного фонду готелю за категоріями

Джерело: складено автором на основі [6]

Таблиця 2.2 – Завантаженість номерів готелю «River Side», %

Рік	Січень	Лютий	Березень	Квітень	Травень	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень
2021	45	40	50	55	60	80	85	80	75	60	50	60
2022	50	60	65	70	85	90	95	90	80	70	60	75
2023	55	50	60	80	90	95	95	85	85	75	65	80
2024	60	65	75	85	90	95	90	90	85	80	70	85

Джерело: складено автором за даними внутрішньої інформації

У табл. 2.2 показано рівень завантаженості номерів готелю «River Side» за період 2021–2024 років по місяцях, де можна побачити, що завантаженість поступово зростала протягом вказаного періоду. Найвищий рівень завантаженості спостерігається в літні місяці, зокрема в червні, липні та

серпні, а найнижчий – у лютому та вересні. З роками, зокрема в 2024 році, завантаженість номерів збільшилася, що свідчить про зростання популярності готелю. Середнє завантаження готелю протягом 2021 – 2024 років представлено на рис. 2.2, що дозволяє побачити загальну тенденцію до зростання рівня завантаженості номерів протягом цього періоду.

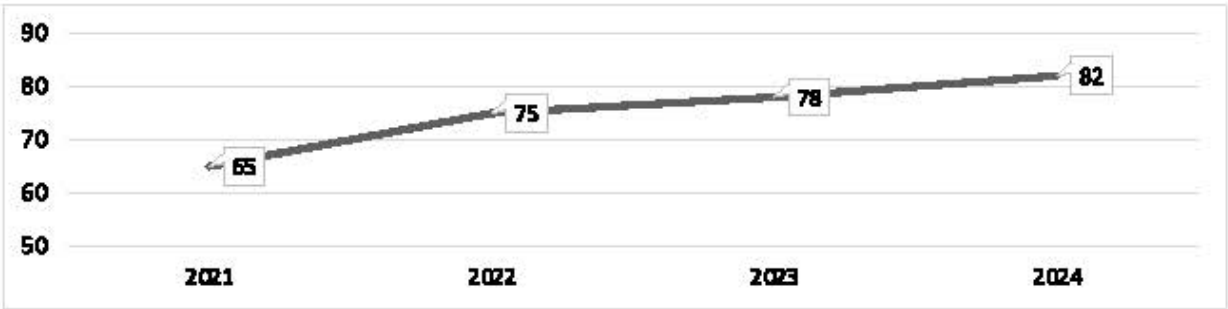


Рисунок 2.2 – Середнє завантаження готелю «River Side», %

Джерело: складено автором за даними внутрішньої інформації

Інфраструктура комплексу охоплює широкий спектр зручностей, що задовольняють як туристів, так і ділових мандрівників (рис. 2.3).

Просторий ресторан	Гості можуть насолодитися смачними стравами у ресторанному залі, де подають як традиційні українські страви, так і вишукані позиції європейської кухні.
Спа-зона для релаксу	До послуг гостей - сучасний спа-центр, сауна та відкритий басейн. Це чудове місце для відпочинку після активного дня або для оздоровлення.
Безкоштовна парковка	На території готелю облаштована простора парковка, де гості можуть безпечно залишити свій автомобіль.
Зона для дітей та прогулянок	•Для наймолодших відвідувачів діє дитячий майданчик. Також є облаштовані пішохідні доріжки та зони відпочинку, що ідеально підходять для спокійних прогулянок або посиленьок на свіжому повітрі.

Рисунок 2.3 – Інфраструктура готелю «River Side»

Джерело: складено автором на основі [6]

В додатку Б представлена організаційна структура готелю, яка є лінійно-функціональною. Вона поєднує елементи лінійної організації (де кожен підрозділ підпорядковується одному керівнику) з функціональними підрозділами, які відповідають за певні спеціалізовані функції (наприклад, фінансовий відділ, відділ реклами та PR тощо). У такій структурі кожен підрозділ має чітко визначені функції, а також є лінія підпорядкування, що дозволяє ефективно організовувати управління в межах готелю.

Кадровий склад персоналу представлено в табл. 2.3, а на рис. 2.4 його структура.

Таблиця 2.3 – Кадровий склад персоналу готелю «River Side», осіб

Категорія персоналу	2022	2023	2024	Відхилення 2024/2022	
				абсолютне	відносне
Адміністративний персонал	5	5	5	-	-
Виробничий персонал	20	21	22	+2	+2,4
Фахівці	5	5	5	-	-
Обслуговуючий персонал	7	7	7	-	-
Технічний персонал	3	3	3	-	-
Всього	40	41	42	+2	+5%

Джерело: складено автором за даними внутрішньої інформації

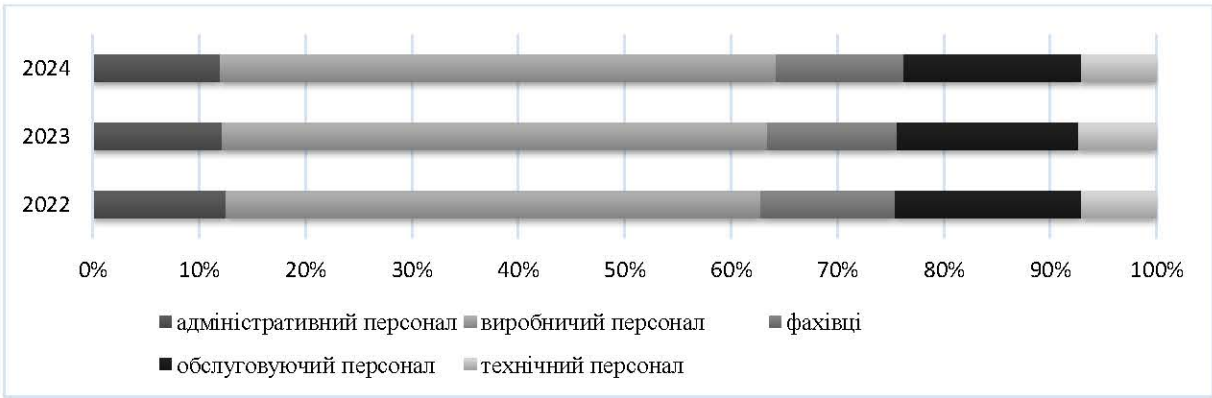


Рисунок 2.4 – Структура персоналу готелю «River Side», %

Джерело: складено автором за даними внутрішньої інформації

З аналізу кадрового складу персоналу готелю «River Side» можна зробити висновок, що загальна кількість працівників зросла на 5% протягом 2022–2024 років. Збільшення чисельності відбулося головним чином за рахунок виробничого персоналу, який зріс на 2 особи. Адміністративний,

фаховий, обслуговуючий та технічний персонал залишилися без змін. Таким чином, готель підтримує стабільну чисельність основних категорій персоналу, з незначним збільшенням у виробничому підрозділі.

Аналіз структури кадрового складу готелю «River Side» показує, що частка адміністративного персоналу зменшилася з 12,5% у 2022 році до 12% у 2024 році. Водночас частка виробничого персоналу зросла на 2,4%, досягнувши 52,4% у 2024 році. Частка фахівців і обслуговуючого персоналу залишалася стабільною, коливаючись в межах 12 – 17%. Технічний персонал також не зазнав суттєвих змін, зберігаючи свою частку на рівні близько 7%.

Аналіз фінансових показників (табл. 2.4) показує значне зниження чистого доходу від реалізації продукції, робіт та послуг на 32,4% у 2024 році порівняно з 2022 роком. Собівартість реалізованої продукції зменшилася на 15%, що дозволило знизити витрати на виробництво. Однак валовий прибуток значно скоротився на 58,2%, а фінансовий результат від операційної діяльності і чистий прибуток перейшли в збиток, зменшившись на 394,1% і 385,7% відповідно. Це свідчить про погіршення фінансової ситуації готелю, незважаючи на зниження собівартості.

Таблиця 2.4 Основні фінансово-економічні показники діяльності готелю «River Side», тис грн

Показник	2022	2023	2024	Відхилення 2024/2022	
				абсолютне	відносне
Чистий дохід від реалізації продукції, робіт та послуг	4144	3 45	2800	-1 344	-32,4
Собівартість реалізованої продукції, робіт та послуг	2471	2271	2100	-371	-15,0
Валовий прибуток (збиток)	1673	874	700	-973	-58,2
Фінансовий результат від операційної діяльності	51	-381	-150	-201	-394,1
Чистий прибуток (збиток)	42	-381	-120	-162	-385,7

Джерело: складено автором за даними внутрішньої інформації

Аналіз фінансових показників готелю за період 2022 – 2024 років (табл. 2.5) дозволяє оцінити зміни в ліквідності, платоспроможності та

рентабельності, а також виявити основні тенденції в ефективності діяльності. Зокрема, аналіз ліквідності показує, що поточна та швидка ліквідність залишаються на високому рівні, з незначним зниженням у 2024 році, що свідчить про покращення здатності покривати поточні зобов'язання. Водночас абсолютна ліквідність значно знизилась, що може свідчити про зниження рівня наявних коштів для негайних виплат. Рентабельність продажу та продукції зазнали значних коливань, зокрема, рентабельність продажу різко знизилася, що вказує на погіршення ефективності діяльності в 2024 році.

Таблиця 2.5 – Динаміка фінансових показників готелю «River Side»

Показник	2022	2023	2024	Абсолютне відхилення 2024/2022
Поточна ліквідність	4,46	15,1	5,2	0,74
Швидка ліквідність	4,3	15,1	4,8	0,5
Абсолютна ліквідність	4	0,03	0,5	-3,5
Коефіцієнт платоспроможності	0,9	2,14	1,5	0,6
Коефіцієнт фінансової стійкості	0,77	0,68	0,75	-0,02
Коефіцієнт фінансової залежності	0,29	0,47	0,3	0,01
Рентабельність продажу, %	40,4	1,34	3,5	-36,9
Рентабельність продукції, %	1,01	27,8	5,0	3,99
Рентабельність власного капіталу, %	0,85	0,92	2,5	1,65

Джерело: складено автором за даними внутрішньої інформації

Отже, інфраструктура готелю «River Side», яка включає широкий спектр зручностей для різних категорій гостей, значно підвищує комфорт і привабливість комплексу. Готель демонструє позитивні тенденції рівня завантаженості номерів, зокрема в літні місяці. Однак фінансова ситуація готелю у період з 2022 по 2024 рік показала значне зниження доходів і рентабельності, що вказує на зменшення ефективності діяльності. Зниження фінансових показників при збереженні високої ліквідності свідчить про необхідність вдосконалення управління витратами та підвищення якості сервісу для відновлення фінансової стабільності. У цілому, готель потребує зусиль для оптимізації операційних процесів і підвищення конкурентоспроможності на ринку гостинності.

2.2 Аналіз цифрових інструментів у сфері обслуговування клієнтів готелю «River Side»

Розглянемо впровадження цифрових інструментів у діяльності готелю «River Side», зокрема в аспекті обслуговування клієнтів. Цифрові сервіси відіграють важливу роль у забезпеченні зручності, персоналізації та швидкості надання послуг, що формує позитивне враження та сприяє лояльності гостей. Серед основних інструментів – онлайн-бронювання, мобільні додатки, чат-боти та CRM-системи, які полегшують комунікацію з клієнтами та підвищують якість сервісу. Крім того, готельні підприємства використовують системи автоматизації, зокрема електронні ключі, інтерактивні меню та смарт-кімнати, що забезпечують комфортне та сучасне перебування гостей.

Система бронювання є базовим елементом цифрових комунікацій готелю, оскільки саме через неї починається основна взаємодія клієнта з підприємством. Вона є першим каналом, через який готель отримує запити на проживання, формує перше враження про сервіс і забезпечує оперативне управління номерним фондом, цінами та доступністю в режимі реального часу. Зручність, швидкість і надійність роботи системи бронювання безпосередньо впливають на задоволеність гостей та фінансові показники готелю, що підкреслює її критичне значення в загальній системі цифрової комунікації.

Проведене дослідження показало ускладнення процесу комунікації з потенційними клієнтами, що зумовлено відсутністю у готелю «River Side» власного веб-сайту та мобільного додатку для здійснення прямого бронювання. Це обмежує можливості контролю за номерним фондом, ускладнює оперативне оновлення інформації щодо наявності номерів, тарифів і спеціальних пропозицій, а також збільшує залежність готелю від зовнішніх платформ. Також призводить до додаткових витрат у вигляді комісійних зборів і зменшує прибутковість прямих продажів.

Серед виявлених недоліків системи бронювання також слід зазначити обмежену інтеграцію з CRM-системами для зберігання даних про гостей та персоналізацію сервісу, відсутність автоматизованого збору відгуків та низький рівень можливостей для здійснення аналітики поведінки клієнтів.

Разом із тим, готель активно представлений на популярних онлайн-платформах бронювання (рис. 2.5), що сприяє його видимості серед широкої аудиторії та забезпечує стабільний потік гостей.

Booking.com	основна міжнародна платформа для бронювання, де готель має детальний профіль з описом послуг, фотографіями та відгуками гостей
Planet of Hotels	сайт, що агрегує пропозиції готелів по всьому світу, включаючи «River Side»
TripAdvisor	платформа для відгуків та оцінок, де готель має профіль з відгуками відвідувачів
UA-Hotel.com	український готельний портал з інформацією про готель «River Side»

Рисунок 2.5 – Онлайн-платформи бронювання

Джерело: складено автором

Незважаючи на певні переваги, зокрема використання сторонніх каналів просування, система бронювання готелю потребує вдосконалення шляхом впровадження власних цифрових рішень для підвищення ефективності взаємодії з клієнтами та зменшення операційних витрат. Відсутність власного онлайн-ресурсу обмежує можливості для персоналізованої взаємодії з клієнтами та не дозволяє ефективно збирати дані про вподобання гостей для подальшого аналізу.

Для комунікації з клієнтами використовуються соцмережі (Instagram та Facebook). На сторінках готелю регулярно публікується візуальний контент, що демонструє інтер'єри номерів, умови проживання, спеціальні пропозиції

та відгуки гостей, що сприяє формуванню позитивного іміджу закладу. Також у дописах аноншуються знижки, акції та сезонні пропозиції, що дає змогу підтримувати інтерес до готелю серед потенційних клієнтів. Водночас активність у соціальних мережах має певні обмеження – зокрема, відсутній прямий функціонал для онлайн-бронювання, а комунікація здебільшого ведеться вручну через приватні повідомлення, що знижує оперативність реагування.

У готелі впроваджена інтегрована система управління готелем (PMS), яка забезпечує централізоване управління процесами бронювання, заселення, виселення та прибирання номерів. Оновлення інформації про доступні номери здійснюється автоматично та синхронізується із зовнішніми платформами бронювання. Ключові компоненти управління номерним фондом у готелі на основі цифрових технологій представлено на рис. 2.6.

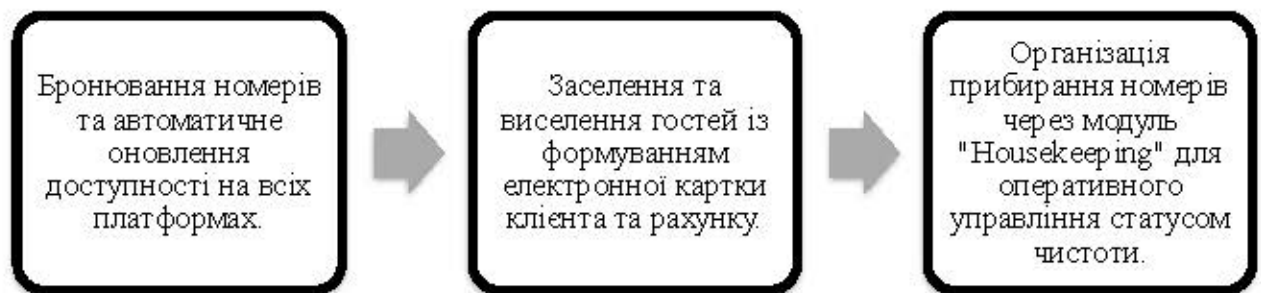


Рисунок 2.6 – Процес управління номерним фондом у готелі «River Side»

Джерело: складено автором

Якщо розглядати впровадження цифрових технологій у внутрішній сервіс, то варто відзначити наявність таких технологій, як електронні ключі та безконтактні платежі. Ці технології значно підвищують комфорт гостей, даючи змогу здійснювати реєстрацію та оплату без необхідності взаємодії з персоналом. Це не тільки прискорює процес обслуговування, але й забезпечує високий рівень зручності для гостей, що позитивно впливає на їхнє загальне враження від перебування в готелі.

На сьогодні в готелі «River Side» існує інтеграція готельних і ресторанних процесів за допомогою цифрових технологій. Витрати гостей у ресторані автоматично додаються до їхнього загального рахунку за проживання через інтегровану облікову систему. Це дозволяє вести єдиний фінансовий облік послуг, спожитих гостями, і формувати зведені рахунки без необхідності ручного узгодження між підрозділами.

Інформаційні системи готелю та ресторану обмінюються даними в режимі реального часу, що спрощує внутрішні операційні процеси, підвищує точність обліку і покращує якість обслуговування клієнтів. Адміністратори отримують повну інформацію про спожиті послуги, а гості можуть зручно оплачувати все одним платежем при виїзді.

В ресторані також застосовуються цифрові технології, що сприяють ефективному управлінню та оптимізації процесів. Наприклад, впроваджено електронне меню, що дозволяє гостям зручно переглядати доступні страви та напої за допомогою планшетів, розташованих на столах. Це дає можливість швидко змінювати асортимент страв, оновлювати інформацію та зменшувати час, необхідний для обслуговування гостей.

Для спрощення роботи персоналу на кухні впроваджено систему автоматизації замовлень, що дозволяє передавати замовлення безпосередньо на кухню. Це знижує ймовірність помилок у процесі передачі замовлень і пришвидшує обробку. Технології дозволяють також визначати, коли певні страви користуються більшим попитом, що дозволяє оптимізувати час приготування та забезпечити наявність необхідних інгредієнтів.

Безконтактна оплата через мобільні додатки або термінали також є важливою складовою цифрової трансформації ресторану. Це не тільки прискорює процес оплати, а й знижує ризик поширення інфекцій, що особливо актуально в постпандемічний період.

Інтеграція цифрових технологій дозволяє зібрати аналіз даних про вподобання гостей, які страви користуються попитом, коли є найбільша кількість відвідувачів, які види обслуговування найбільш затребувані. Ці дані

можна використовувати для покращення роботи персоналу, планування меню та оптимізації графіку роботи ресторану.

Завдяки впровадженню таких інноваційних рішень, ресторан «River Side» не тільки підвищує якість обслуговування, а й значно оптимізує операційні процеси, забезпечуючи високий рівень задоволеності клієнтів і максимальну ефективність роботи персоналу.

В готелі «River Side» впроваджено CRM-систему, яке допомагає готелю керувати взаємодією з клієнтами, зберігати дані, автоматизувати процеси продажів, маркетингу та обслуговування. В табл. 2.6 представлені ключові дії CRM-системи готелю «River Side», що сприяють ефективній взаємодії з клієнтами, дозволяють персоналізувати досвід гостей та підвищують загальний рівень обслуговування.

Таблиця 2.6 – Основні функції CRM-системи в готелі «River Side»

Дія	Опис	Результат
Збір даних про клієнтів	Збір інформації про історію бронювань, уподобання та використані послуги.	Створення єдиної бази даних для персоналізації пропозицій та прогнозування потреб.
Аналіз поведінки гостей	Оцінка переваг гостей та частоти їхніх відвідувань.	Персоналізовані пропозиції, що підвищують лояльність та ймовірність повторних візитів.
Персоналізація пропозицій	Надсилання спеціальних акцій та знижок на основі вподобань клієнта.	Підвищення продажів додаткових послуг та покращення досвіду гостей.
Автоматизація комунікацій	Автоматичні повідомлення з підтвердженнями, нагадуваннями та спеціальними пропозиціями.	Покращення комунікації з гостями та зниження ймовірності пропущених деталей бронювання.
Збір та обробка відгуків	Автоматизований збір відгуків гостей після перебування.	Оперативна реакція на зворотний зв'язок для підвищення рівня обслуговування.
Інтеграція з іншими системами	Обмін даними між CRM та іншими системами готелю (бронювання, ресторан, спа).	Спрощення внутрішніх процесів, покращення взаємодії між підрозділами.

Джерело: складено автором

Всі взаємодії з клієнтами реєструються в системі, що дозволяє готелю аналізувати поведінку гостей, своєчасно реагувати на їхні потреби та створювати індивідуальний підхід до кожного. Система зберігає та аналізує

дані про кожного гостя, зокрема його вподобання, історію бронювань, замовлення у ресторані та інші індивідуальні побажання. Завдяки цьому можна більш точно прогнозувати потреби своїх гостей і надавати послуги, які відповідають їхнім уподобанням, що значно покращує загальний рівень обслуговування та збільшує конкурентоспроможність на ринку готельних послуг.

Цифрові інструменти, зокрема CRM-система, дозволяють проводити таргетовані маркетингові кампанії, орієнтуючись на конкретні сегменти клієнтів. Використання даних про історію бронювань, уподобання гостей та їхню поведінку дозволяє створювати ефективні стратегії з пропозиціями, які відповідають потребам кожної групи. Це, в свою чергу, підвищує ефективність маркетингових кампаній і забезпечує більшу залученість клієнтів.

Захист персональних даних є одним із основних аспектів цифрових інструментів у готелі. Готель «River Side» застосовує сучасні методи шифрування даних, що забезпечують безпеку персональної інформації гостей. Це дозволяє не тільки захистити клієнтів від можливих витоків даних, але й зміцнити довіру до сервісу, що є важливим елементом для збереження лояльності гостей.

Отже, впровадження цифрових інструментів у готелі «River Side» дозволяє значно покращити якість обслуговування гостей, оптимізуючи процеси бронювання, взаємодії з клієнтами та управління номерним фондом. Використання таких технологій, як CRM-система, електронні ключі та інтерактивні меню, забезпечує високий рівень зручності та персоналізації для гостей. Однак відсутність власного веб-сайту та мобільного додатку для бронювання створює обмеження у персоналізації сервісу та зменшує фінансову ефективність прямих продажів. Для підвищення конкурентоспроможності готель потребує вдосконалення цифрових рішень та розширення можливостей для комунікації та бронювання.

2.3 Застосування цифрових технологій в адміністративній та господарській діяльності готелю «River Side»

У сучасних умовах ефективного функціонування готельного бізнесу неможливе без впровадження цифрових технологій. Готель «River Side» активно застосовує інноваційні рішення в господарській та адміністративній діяльності з метою підвищення якості послуг і оптимізації внутрішніх процесів. Розглянемо основні напрямки цифровізації та їх вплив на операційну ефективність підприємства.

Одним із ключових аспектів ефективного функціонування готелю «River Side» є оптимальна організація адміністративної діяльності, яка дедалі більше автоматизується завдяки впровадженню сучасних цифрових технологій.

Таблиця 2.7 – Цифровізація адміністративної діяльності в готелі

Напрямок цифровізації	Опис
Електронний документообіг	Використовуються програми для зберігання, редагування, узгодження та підписання документів (М.Е.Doc, Vchasno, ДокМен).
Цифрове планування та контроль завдань	Сервіси, такі як Bitrix24, Trello, Asana, Google Workspace для формування завдань, контролю термінів, відстеження статусу проєктів.
Аналітика управлінських рішень	Інтеграція даних у єдину систему для доступу до аналітичних панелей (дашбордів) із ключовими показниками: рівень заповненості, дохід, витрати тощо.
Внутрішня комунікація	Використання корпоративних месенджерів або email для обміну інформацією (листи, оголошення, сповіщення про зміни).
Цифрові опитування та зворотний зв'язок	Проведення анонімних онлайн-опитувань серед персоналу через Google Forms або інші HR-сервіси для оцінки клімату в колективі та задоволеності умовами праці.
Інтеграція з іншими цифровими модулями	Адміністративна система інтегрована з бухгалтерією, системою бронювання, ресторанним обліком.

Джерело: складено автором

У результаті впровадження цифрових технологій адміністративна діяльність готелю «River Side» значно вдосконалюється. Цифровізація

дозволяє зменшити витрати часу на рутинні операції, підвищити точність управлінських рішень завдяки доступу до актуальної та надійної інформації, а також забезпечити прозорість і ефективність комунікацій. Оперативне реагування на зміни, автоматизація внутрішніх процесів і спрощення взаємодії між підрозділами створюють міцну основу для ефективного управління ресурсами. Впровадження цифрових систем сприяє підвищенню загального рівня організованості, дисципліни та злагодженості роботи всіх учасників процесу, що позитивно впливає на загальну ефективність роботи підприємства.

Господарська діяльність охоплює фінансові та операційні процеси.

Всі фінансові операції, що відбуваються в готелі (від бронювання номерів до покупки послуг у ресторані), автоматично фіксуються в обліковій системі. Це дозволяє миттєво відстежувати доходи та витрати, а також швидко генерувати фінансові звіти, що допомагає керівництву приймати своєчасні і обґрунтовані рішення. Завдяки інтеграції між різними підсистемами (наприклад, системою бронювання номерів, ресторанною обліковою системою, а також системами обробки оплат) забезпечується безперервний потік даних.

Основні бухгалтерські операції здійснюються за допомогою локальної версії програми 1С: Бухгалтерія, що забезпечує облік доходів і витрат, управління основними засобами, розрахунок заробітної плати, формування податкової та фінансової звітності відповідно до чинного законодавства. Існує інтеграція з банківськими системами: платежі та виписки автоматично імпортуються до облікової програми, що дозволяє мінімізувати ручне введення даних, знизити ризик помилок та пришвидшити обробку фінансових операцій. Це суттєво полегшує процес звірки банківських операцій та контроль за рухом грошових коштів.

Системи для онлайн-оплат дозволяють відстежувати транзакції в реальному часі. Платежі, здійснені через банківські картки або мобільні додатки, автоматично обробляються та інтегруються у фінансову систему

готелю. Це знижує ймовірність помилок при обробці готівки, зокрема при внесенні даних вручну, а також дозволяє швидко оновлювати інформацію про надходження коштів.

Водночас для виконання окремих розрахунків, побудови специфічних фінансових моделей і підготовки аналітичних звітів активно використовується Excel. Це свідчить про те, що цифровізація фінансового обліку є частковою та потребує подальшої оптимізації, зокрема через інтеграцію розрахункових і аналітичних інструментів у загальну інформаційну систему.

Задля ефективної роботи підприємства важливо підтримувати баланс між попитом на продукцію та її наявністю на складі, що забезпечує безперервність процесів та уникнення дефіциту чи надлишкових запасів. Це дозволяє не тільки зберігати якість обслуговування, але й оптимізувати витрати та ресурси підприємства. Управління запасами в ресторані «River Side» автоматизовано за допомогою сучасних цифрових рішень. Завдяки інтеграції з обліковими системами, персонал може оперативно відстежувати рівень запасів та поповнювати їх у реальному часі, що дозволяє уникнути дефіциту інгредієнтів. Господарська діяльність відбувається через складську систему (рис. 2.7).

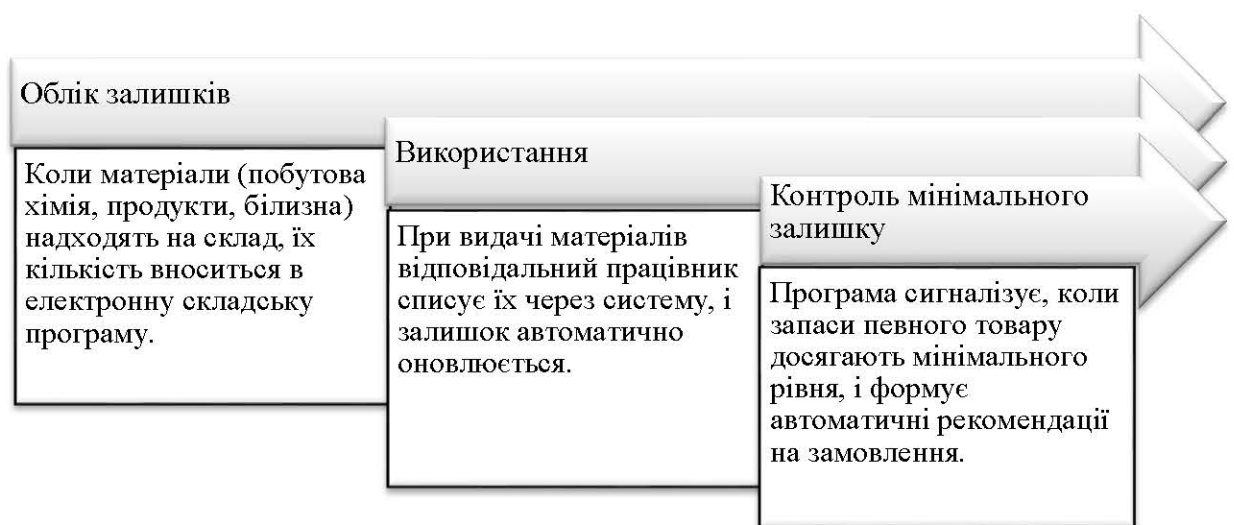


Рисунок 2.7 – Система управління запасами через складську програму

Джерело: складено автором

Облік витратних матеріалів (побутова хімія, продукти, постільна білизна) автоматизовано за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення. Система забезпечує ефективний контроль за залишками на складах, фіксацію витрат та формування заявок на поповнення запасів, що сприяє оптимізації процесів управління. Такий підхід значно підвищує ефективність обліку і контролю за матеріальними ресурсами та оптимізує процеси замовлення та поповнення запасів.

У ресторані готелю процес обслуговування гостей значною мірою автоматизований. Офіціанти приймають замовлення за допомогою мобільних терміналів або планшетів, які підключені до єдиної POS-системи. Це дозволяє:

- миттєво передавати замовлення на кухню без потреби у ручному дублюванні;
- зменшити час очікування для гостей;
- мінімізувати ризик помилок при передачі інформації;
- покращити координацію між залом і кухнею.

Такий підхід забезпечує високу оперативність обслуговування, підвищує лояльність клієнтів та сприяє ефективній роботі персоналу.

Електронне замовлення інгредієнтів	Використання програм для планування меню та автоматичного формування замовлень постачальникам.
Управління меню	Системи для контролю наявності продуктів і формування меню на основі складу та сезонності.
Цифрові кулінарні картки та рецепти	Збереження рецептів та технологічних карт у цифровому форматі.
Моніторинг якості обслуговування	• Системи обробки зворотного зв'язку та аналітики роботи кухні.

Рисунок 2.8 – Напрями цифровізації процесів управління кухнею в готелі

Джерело: складено автором

Цифровізація діяльності кухні в готелі сприяє підвищенню ефективності, точності планування та зниженню витрат. Впровадження технологічних рішень дозволяє автоматизувати багато процесів. Основні напрямки цифровізації кухні в готелі представлено на рис. 2.8, що включає автоматизацію обліку запасів, управління меню та контроль якості приготування страв.

У готелі «River Side» впроваджена єдина HRM-система, яка об'єднує всі процеси управління персоналом.

1. Управління графіками роботи. HRM-система автоматично планує зміни для персоналу, враховуючи їхні побажання, законодавчі вимоги та потреби готелю. Співробітники можуть переглядати свої графіки, подавати заявки на зміну або відпустки через персональний кабінет у системі.

2. Облік робочого часу. Всі дані щодо приходу та виходу працівників автоматично фіксуються через інтегровані біометричні датчики. HRM-система надає точний облік робочого часу та автоматично обчислює відпрацьовані години для нарахування зарплати.

3. Внутрішня комунікація. В рамках HRM-системи створена платформа для обміну інформацією між співробітниками, де вони можуть отримувати актуальні новини, зміни в графіку, а також обговорювати важливі питання у вигляді чатів чи повідомлень. Це забезпечує швидку та ефективну комунікацію всередині колективу.

4. Навчання та розвиток персоналу. HRM-система інтегрована з платформою для електронного навчання, де співробітники можуть проходити онлайн-курси, підвищувати кваліфікацію та ознайомлюватися з новими стандартами безпеки та обслуговування гостей.

5. Управління кадровими записами та документообіг. HRM-система автоматизує процеси зберігання та управління даними про співробітників, включаючи відпустки, нарахування зарплати, зміни в контракті та інші кадрові документи. Всі записи доступні в одному місці, що дозволяє

зменшити ймовірність помилок та підвищити ефективність роботи HR-відділу.

Переваги впровадження HRM-системи:

- інтеграція всіх процесів в одну платформу дозволяє зменшити кількість окремих інструментів і спростити управління персоналом;
- автоматизація та точність дозволяє знизити кількість людських помилок у процесах планування та обліку;
- покращення комунікації між співробітниками та керівництвом через єдину платформу;
- ефективність у навчанні та розвитку працівників за допомогою інтегрованих модулів для електронного навчання;
- прозорість у веденні кадрових записів та обліку всіх аспектів діяльності персоналу.

Отже, впровадження цифрових технологій у готелі «River Side» сприяє значному покращенню адміністративної та господарської діяльності. Автоматизація процесів управління документами, завданнями, фінансами та запасами дозволяє оптимізувати роботу та знизити витрати часу. Інтеграція різних систем забезпечує оперативність обробки даних і точність прийняття управлінських рішень. Впровадження HRM-системи покращує управління персоналом, підвищує ефективність комунікацій і дозволяє знижувати ризики помилок, що сприяє загальному покращенню ефективності роботи готелю.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2

1. Визначено, що інфраструктура готелю «River Side», яка включає широкий спектр зручностей для різних категорій гостей, значно підвищує комфорт і привабливість комплексу. Готель демонструє позитивні тенденції рівня завантаженості номерів, зокрема в літні місяці. Однак фінансова ситуація готелю у період з 2022 по 2024 рік показала значне зниження

доходів і рентабельності, що вказує на зменшення ефективності діяльності. Зниження фінансових показників при збереженні високої ліквідності свідчить про необхідність вдосконалення управління витратами та підвищення якості сервісу для відновлення фінансової стабільності. У цілому, готель потребує зусиль для оптимізації операційних процесів і підвищення конкурентоспроможності на ринку гостинності.

2. Дослідження засвідчило, що впровадження цифрових інструментів у готелі «River Side» дозволяє значно покращити якість обслуговування гостей, оптимізуючи процеси бронювання, взаємодії з клієнтами та управління номерним фондом. Використання таких технологій, як CRM-система, електронні ключі та інтерактивні меню, забезпечує високий рівень зручності та персоналізації для гостей. Однак відсутність власного веб-сайту та мобільного додатку для бронювання створює обмеження у персоналізації сервісу та зменшує фінансову ефективність прямих продажів. Для підвищення конкурентоспроможності готель потребує вдосконалення цифрових рішень та розширення можливостей для комунікації та бронювання.

3. Встановлено, що впровадження цифрових технологій у готелі «River Side» сприяє значному покращенню адміністративної та господарської діяльності. Автоматизація процесів управління документами, завданнями, фінансами та запасами дозволяє оптимізувати роботу та знизити витрати часу. Інтеграція різних систем забезпечує оперативність обробки даних і точність прийняття управлінських рішень. Впровадження HRM-системи покращує управління персоналом, підвищує ефективність комунікацій і дозволяє знижувати ризики помилок, що сприяє загальному покращенню ефективності роботи готелю.

РОЗДІЛ 3

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ
ПРОЦЕСІВ ЧЕРЕЗ ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ3.1 Рекомендації щодо покращення управління за допомогою
цифрових інструментів

Результати проведеного дослідження щодо використання цифрових технологій у готелі «River Side» дозволяють виявити як позитивні аспекти, так і недоліки. Для комплексної оцінки поточної ситуації та обґрунтування напрямів удосконалення доцільно дослідити сильні та слабкі сторони готелю щодо цифровізації (табл. 3.1), а також виявити можливості та загрози (табл. 3.2). Це дасть змогу систематизувати внутрішні та зовнішні чинники, які впливають на впровадження нових технологій у готелі.

Таблиця 3.1 Оцінка внутрішніх факторів розвитку готелю «River Side»

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
Інтегрована PMS-система, що забезпечує ефективне управління номерним фондом, бронюванням, прибиранням та заселенням гостей.	Відсутність офіційного веб-сайту та мобільного додатку, що ускладнює пряме бронювання та знижує контроль над каналами продажу.
Інтеграція готельних та ресторанних процесів (єдиний рахунок, облік витрат гостей у реальному часі).	Залежність від сторонніх платформ бронювання (Booking тощо), що спричиняє додаткові витрати (комісії).
Наявність CRM-системи з функціями збору та аналізу даних, персоналізації сервісу та автоматизації комунікацій.	Обмежена інтеграція CRM з іншими цифровими каналами, зокрема соцмережами.
Впровадження електронного меню, автоматизація замовлень на кухні та безконтактної оплати в ресторані.	Відсутність автоматизованого збору відгуків через мобільні сервіси або сайт.
Активність у соцмережах (Instagram, Facebook), візуальний контент та маркетингові кампанії.	Комунікація в соцмережах відбувається вручну, що знижує оперативність відповіді клієнтам.

Джерело: складено автором

Зважаючи на проведене дослідження та аналіз використання цифрових технологій в управлінні готелем «River Side», було виявлено, що на сьогоднішній день цифрові інструменти не використовуються в достатній

мірі для ефективної комунікації з клієнтами та оптимізації процесу бронювання. Готель має хороший базис цифровізації у вигляді інтегрованих систем управління та CRM, однак його подальший розвиток стримується відсутністю власних цифрових каналів бронювання. Для підвищення конкурентоспроможності доцільно інвестувати у створення веб-сайту, мобільного додатку, автоматизацію комунікації та розширення функціоналу CRM. Це дозволить зменшити витрати, підвищити прибутковість і сформувати стійкіші відносини з клієнтами.

Таблиця 3.2 Аналіз потенціалу та ризиків для готелю «River Side»

Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
Розробка власного мобільного додатку та веб-сайту з функцією бронювання може збільшити прямі продажі та зменшити витрати.	Подальше зростання залежності від зовнішніх платформ бронювання та ризики зміни умов співпраці з ними.
Використання зібраних даних для створення програм лояльності, акцій, персоналізованих пропозицій.	Конкуренти можуть впровадити цифрові рішення швидше та запропонувати зручніші сервіси.
Автоматизація обробки звернень (чат-бот, онлайн-підтримка) для підвищення швидкості комунікації.	Низький рівень цифрової грамотності частини персоналу може ускладнити впровадження нових рішень.
Використання аналітики для прийняття стратегічних рішень (навантаження, популярність послуг, поведінка гостей).	Ризики кібератак і витоку даних при недостатньому захисті інформаційних систем.

Джерело: складено автором

З метою вивчення досвіду клієнтів готелю «River Side» у використанні цифрових інструментів для бронювання номерів, а також оцінки потреб щодо покращення комунікації та можливості запровадження мобільного додатку або веб-сайту для цих процесів, було проведено анкетування серед гостей готелю. В анкетуванні взяли участь 50 респондентів, які надали свої відгуки та рекомендації щодо зручності онлайн-бронювання, комунікації з готелем під час бронювання та важливості наявності власних цифрових інструментів для цих завдань. Анкетування було анонімним і проводилось при виїзді з готелю, що забезпечило отримання відгуків без тиску на респондентів, а також сприяло підвищенню достовірності результатів.

Приклад анкети, яка дозволяє зібрати необхідну інформацію про зручність процесу бронювання, потреби в комунікації, а також важливість впровадження власних систем бронювання, наведено в додатку В. Вона містить питання, які охоплюють такі аспекти, як зручність процесу бронювання, канали комунікації з готелем, а також запит на додаткові цифрові інструменти, такі як чат-боти, мобільні додатки та спеціалізовані веб-сайти для бронювання.

Результати опитування засвідчили, що основним каналом для бронювання є телефон (40%), на другому місці – соціальні мережі (25%). Це свідчить про необхідність удосконалення та оптимізації цих каналів для полегшення процесу бронювання (рис. 3.1).

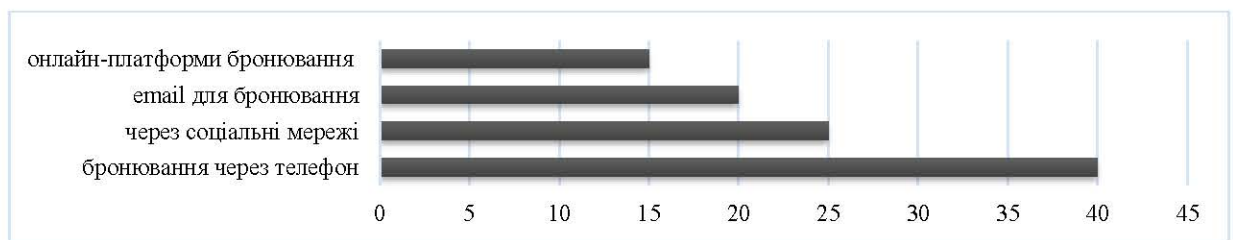


Рисунок 3.1 – Розподіл способів бронювання номерів у готелі «River Side», %

Джерело: складено автором

Більшість респондентів оцінюють процес бронювання як зручний (40%) або дуже зручний (30%), що свідчить про загальне задоволення. Проте є кілька відгуків, що вказують на можливість вдосконалення процесу для зручності клієнтів (рис. 3.2).

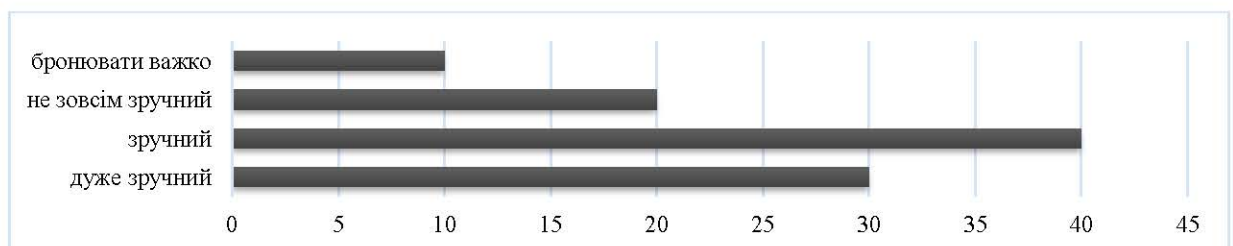


Рисунок 3.2 – Оцінка зручності поточного процесу бронювання номерів, %

Джерело: складено автором

Основною проблемою є відсутність необхідної інформації (рис. 3.3), що вказує на потребу поліпшення інформування гостей про доступні послуги. Також варто звернути увагу на скорочення часу очікування відповіді.

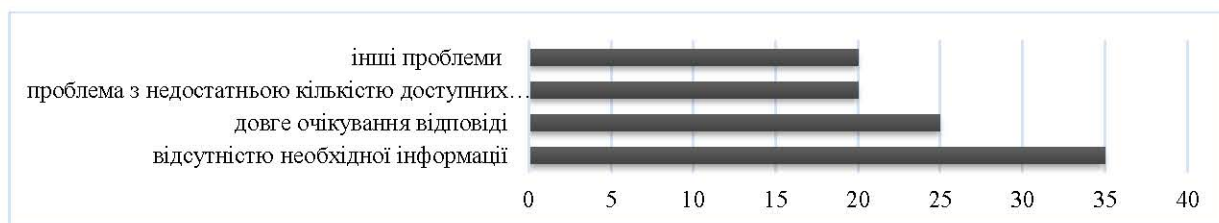


Рисунок 3.3 – Основні проблеми, з якими стикаються гості під час бронювання номерів, %

Джерело: складено автором

Більшість гостей вважають важливим наявність власної системи для бронювання (40%), що підкреслює потребу в інвестиціях в мобільні додатки чи веб-сайт для полегшення цього процесу (рис. 3.4).

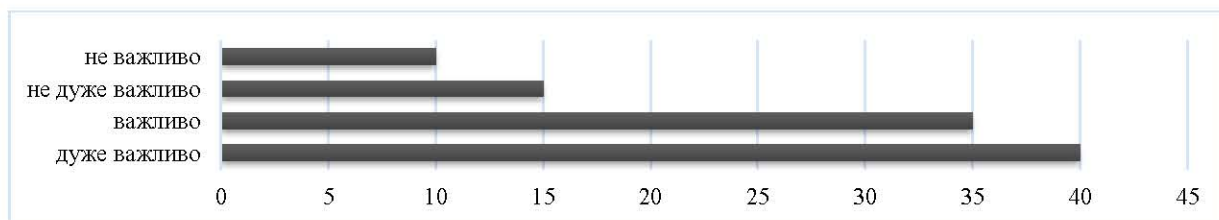


Рисунок 3.4 – Оцінка важливості впровадження власної системи онлайн-бронювання в готелі, %

Джерело: складено автором

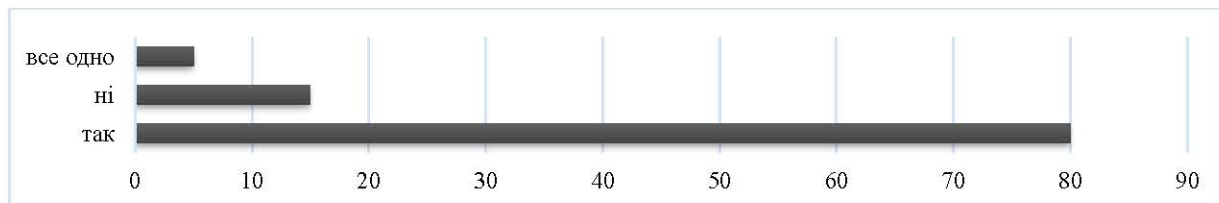


Рисунок 3.5 – Бажання гостей отримувати автоматичні підтвердження бронювання через e-mail або SMS, %

Джерело: складено автором

Більшість гостей (80%) вважають за краще отримувати автоматичні підтвердження, що свідчить про важливість автоматизації цього процесу для підвищення ефективності та зручності (рис. 3.5).

Більшість гостей отримують інформацію через телефон (40%), що вказує на необхідність розширити інші канали комунікації, зокрема email та соціальні мережі (рис. 3.6).

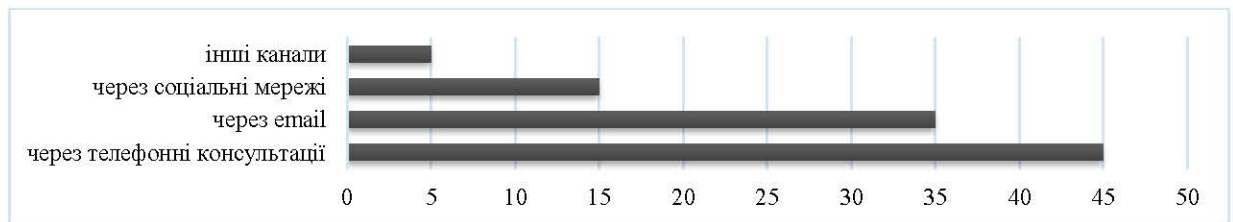


Рисунок 3.6 – Канали отримання інформації про послуги готелю гостями, %

Джерело: складено автором

Більшість гостей (50%) підтримують ідею інтерактивної комунікації, що вказує на високий попит на чат-боти або онлайн-чати для швидкої взаємодії з готелем (рис. 3.7).

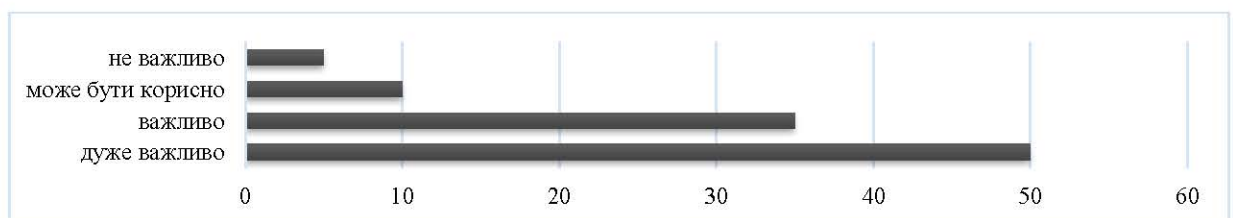


Рисунок 3.7 – Оцінка важливості інтерактивної комунікації з готелем на різних етапах перебування, %

Джерело: складено автором

Результати опитування свідчать про те, що більшість гостей бронюють номери через телефон або соціальні мережі, а також оцінюють процес бронювання як загалом зручний. При цьому чітко простежується запит на впровадження сучасних цифрових рішень – мобільного додатку, веб-сайту, автоматичних підтверджень та інтерактивного спілкування. Це підтверджує

доцільність розробки власної системи онлайн-бронювання та вдосконалення каналів комунікації з клієнтами.

На основі проведеного дослідження запропонуємо низку управлінських рішень, спрямованих на вдосконалення клієнтського сервісу готелю «River Side» шляхом упровадження сучасних цифрових інструментів (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 Напрямки удосконалення клієнтського сервісу у готелі

№	Напрямок удосконалення	Заходи
1	Впровадження веб-сайту готелю	Розробка та запуск офіційного сайту з функцією онлайн-бронювання
2	Впровадження чат-бота	Створення чат-бота на сайті
3	Автоматичні підтвердження бронювання	Налаштування автоматичних email/SMS повідомлень
4	Поліпшення інформування про послуги готелю	Актуалізація контенту в соцмережах, створення розділів FAQ
5	Розширення онлайн-комунікації	Використання онлайн-чату в соціальних мережах

Джерело: складено автором

Реалізація цих рішень дозволить не лише підвищити рівень задоволеності гостей, а й сприятиме підвищенню рівня зручності та швидкості обслуговування клієнтів, покращить їхній загальний досвід перебування в готелі та зміцнить конкурентні позиції готелю «River Side» на ринку.

Отже, проведене дослідження показало, що готель «River Side» має потенціал для подальшої цифровізації, особливо через впровадження власного веб-сайту та мобільного додатку для оптимізації процесу бронювання та комунікації з клієнтами. Результати анкетування серед гостей свідчать про високий попит на сучасні цифрові рішення, такі як автоматичні підтвердження бронювання та інтерактивне спілкування, що підкреслює необхідність удосконалення поточних каналів комунікації. Зважаючи на виявлені можливості та загрози, готель повинен інвестувати в цифрові інструменти для покращення клієнтського сервісу, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності та задоволеності гостей.

3.2 Оцінка ефективності впровадження цифрових інструментів управління в готелі «River Side»

З метою підвищення ефективності управління клієнтським сервісом, покращення якості обслуговування гостей, підвищення рівня цифрової взаємодії з клієнтами та оптимізації внутрішніх комунікацій у готелі «River Side» було запропоновано п'ять ключових напрямків цифровізації. Кожен із запропонованих заходів спрямований на вдосконалення окремого аспекту обслуговування – від онлайн-присутності до автоматизації обробки запитів. Розглянемо детально поетапний план впровадження кожного заходу, а також наведемо короткий опис очікуваних результатів їх реалізації для загального покращення функціонування готелю.

Етапи впровадження веб-сайту готелю «River Side» представлено на рис. 3.8. Запропонована послідовність охоплює всі ключові кроки – від аналітики поточних потреб і технічного проектування до розробки, тестування та запуску платформи з подальшим супроводом і аналітикою. Такий підхід дозволяє створити ефективний цифровий інструмент, що стане повноцінним каналом взаємодії з клієнтами.

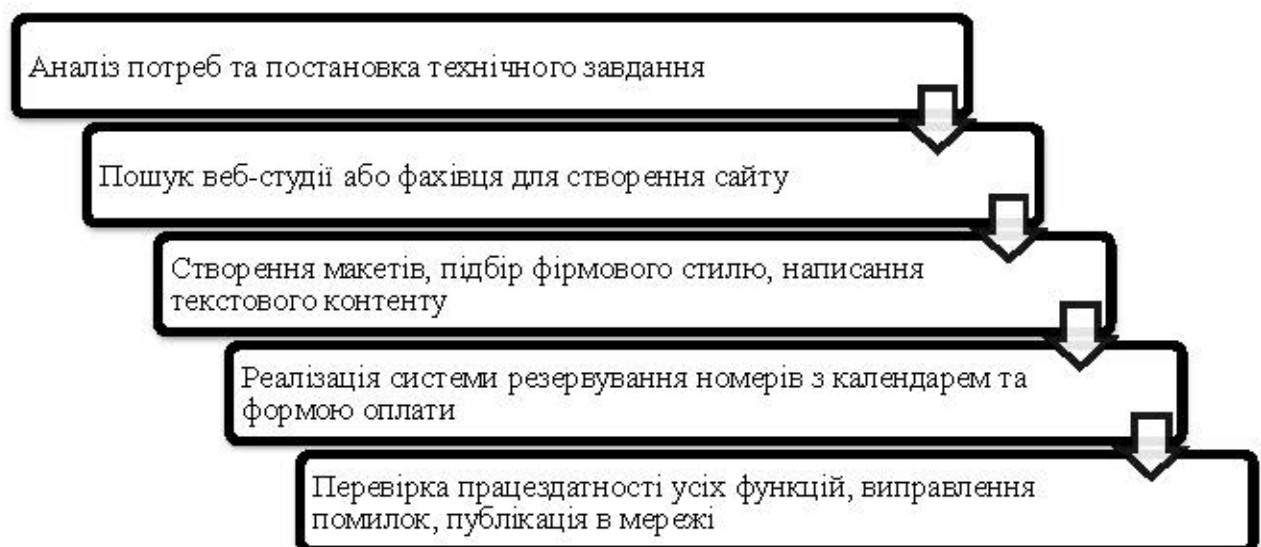


Рисунок 3.8 – Етапи впровадження веб-сайту готелю «River Side»

Джерело: складено автором

Разом із поетапним впровадженням сайту, доцільним є порівняння його функціональних можливостей з тими, що надаються сторонніми платформами (як-от Booking, Airbnb) та соціальними мережами (Instagram, Facebook). Таке порівняння наведено в табл. 3.3 і дозволяє чітко окреслити переваги власного веб-ресурсу.

Таблиця 3.3 – Порівняння функціональних можливостей сторонніх платформ і власного сайту готелю

Критерій / Функція	Сторонні платформи (Booking, Airbnb тощо)	Соціальні мережі (Instagram, Facebook)	Власний сайт готелю
Онлайн-бронювання	✓, але за комісію	×	✓ Без комісії
Контроль над інформацією	Частковий	Обмежений (за правилами платформи)	Повний
Дизайн та структура сторінки	Стандартизований	Стандартизований	Індивідуальний, відповідно до бренду
Можливість SEO-просування	×	×	✓ (можливість покращити видимість у Google)
Розміщення повної інформації про послугу готелю	Обмежено	Обмежено	✓ Повна інформація з актуальним описом і фото
Форма зворотного зв'язку / онлайн-чат	×	×	✓ (інтеграція чату, зручна комунікація)
Автоматичні підтвердження бронювання	✓	×	✓ (через інтегровану CRM або PMS)
Відсутність комісії за бронювання	×	×	✓ Повна оплата без посередників
Можливість збору аналітики користувачів	×	Частково (через Insights)	✓ (через Google Analytics, CRM)
Підвищення впізнаваності бренду	×	Частково	✓ (повноцінна презентація бренду)
Розміщення акцій, спеціальних пропозицій	Обмежено	Частково	✓ (гнучке керування та промо)
Мультиканальна інтеграція (чат-боти, месенджери)	×	Частково	✓ (інтеграція Telegram, Viber, WhatsApp тощо)

Джерело: складено автором

Як видно з табл. 3.3, сторонні ресурси не забезпечують повного контролю над брендом, даними клієнтів, умовами просування та оплати. Натомість створення власного сайту дозволяє готелю зменшити залежність від зовнішніх сервісів, уникнути комісій, покращити якість обслуговування та персоналізувати комунікацію з гостями. Таким чином, веб-сайт стає не лише цифровим представництвом готелю, а й стратегічним інструментом підвищення конкурентоспроможності.

Наступним кроком цифрової трансформації клієнтського сервісу готелю «River Side» є впровадження чат-бота на новоствореному сайті. Цей інструмент дозволить автоматизувати спілкування з гостями, забезпечити цілодобову підтримку та зменшити навантаження на персонал рецепції.

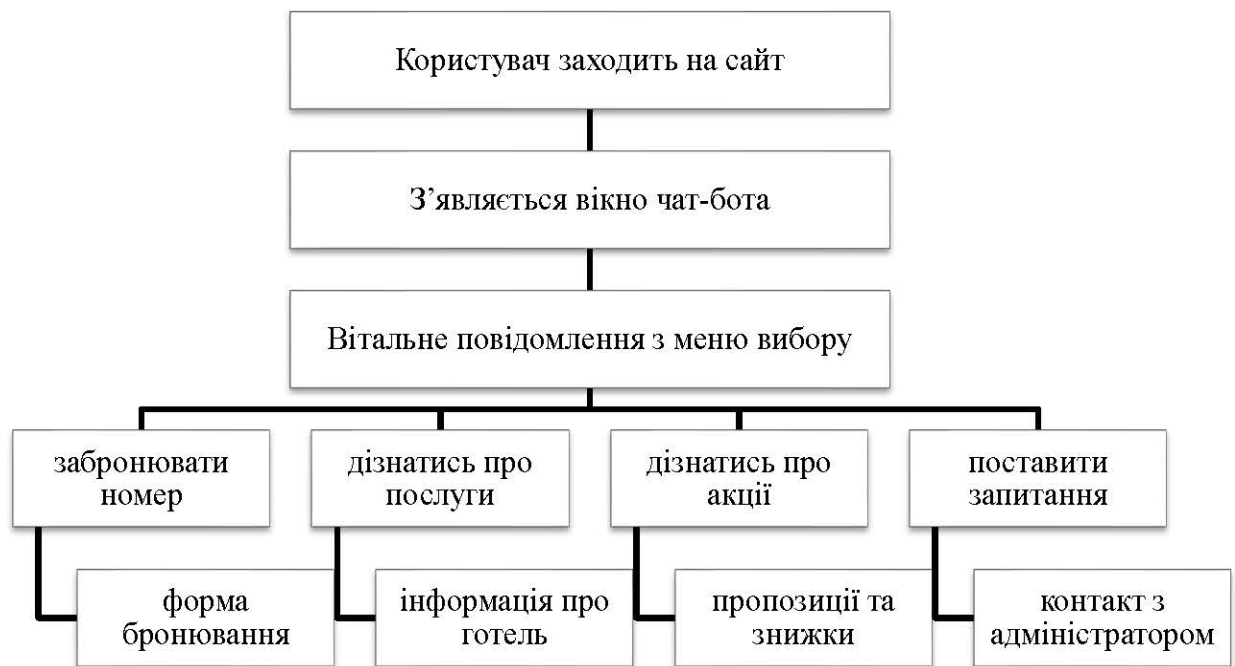


Рисунок 3.8 – Алгоритм використання чат-бота на вебсайті для бронювання та отримання інформації

Джерело: складено автором

Наступним кроком є впровадження автоматичних e-mail та SMS повідомлень для покращення комунікації з клієнтами. Це дозволить

автоматизувати процеси сповіщення про важливі оновлення, акції та замовлення. Першим етапом є вибір платформи для розсилок. Це можуть бути сервіси, як-от SendPulse, Mailchimp або SMS Club, які дозволяють налаштувати автоматичну відправку повідомлень. Наступним кроком є розробка шаблонів для підтвердження бронювання. Ці шаблони повинні містити всю необхідну інформацію для клієнта, таку як дата, час бронювання, деталі об'єкта або послуги, а також контактні дані для зручності. Після цього проводиться тестування повідомлень, щоб переконатися у коректності роботи сервісу та правильності текстів. Коли все перевірено, можна запускати розсилки, що дозволить автоматично надсилати повідомлення клієнтам за заданими тригерами. Останнім етапом є моніторинг розсилок – аналіз показників доставки, відкриттів і реакцій клієнтів для оптимізації та покращення ефективності комунікацій.

Впровадження автоматичних e-mail та SMS повідомлень покращить комунікацію з гостями, зменшить непорозуміння та забезпечить впевненість на кожному етапі бронювання, що сприятиме прозорості процесу, підвищенню довіри клієнтів і мінімізації ризику помилок або непорозумінь щодо деталей бронювання.

Після налаштування автоматичних повідомлень важливо зосередитися на актуалізації контенту в соціальних мережах, щоб підтримувати постійний контакт з аудиторією та надавати актуальну інформацію. Одним із наступних кроків є створення розділів FAQ, які дозволяють клієнтам швидко знаходити відповіді на поширені питання, зменшуючи навантаження на службу підтримки.

Цей захід включає кілька етапів. Першим кроком є аудит поточного контенту в соцмережах, що передбачає аналіз охоплення, залучення та запитів для оцінки ефективності публікацій. Потім розробляється контент-план, який включає регулярні пости про номери, акції та відгуки гостей, щоб підтримувати інтерес до готелю. Далі створюється візуальний стиль, зокрема шаблони для Instagram та Facebook, що відповідатимуть загальній концепції

бренду. Публікація постів здійснюється з регулярністю 2-3 рази на тиждень, щоб підтримувати активність і залучати нову аудиторію. Наступним етапом є розробка розділу FAQ, який буде доступний як на сайті, так і в соцмережах (наприклад, у Highlights на Instagram), для швидкого доступу до відповідей на найбільш поширені питання. Завершальним етапом є активна взаємодія з аудиторією: оперативне реагування на коментарі та запити, що сприяє підтриманню позитивного іміджу бренду.

Очікуваним результатом є підвищення довіри до готелю, ефективне інформування потенційних гостей і зниження навантаження на персонал завдяки автоматизації комунікацій через соцмережі та FAQ.

З метою розширення онлайн-комунікацій було запропоновано впровадження онлайн-чату в соціальній мережі Instagram для покращення взаємодії з гостями в реальному часі.

Процес використання онлайн-чату включає кілька етапів. Першим кроком є вибір платформи для онлайн-чату, що дозволяє ефективно організувати комунікацію з користувачами. Далі необхідно інтегрувати чат безпосередньо в Instagram, наприклад, через Дірект або додавання кнопки «Написати в чат» на сторінці профілю для зручності доступу. Після цього створюються шаблони для повідомлень і авто-привітань, щоб оперативно реагувати на запити гостей, а також інформувати їх про наявність оператора в чаті. Наступним кроком є підключення чату до мобільних пристроїв персоналу, що дозволяє швидко відповідати на запити навіть поза робочим часом. Потім важливим етапом є навчання персоналу: співробітники повинні бути ознайомлені з правильними методами роботи з чатами в Instagram, вмінням фіксувати запити і надавати необхідну інформацію. Завершальним етапом є контроль якості відповіді: регулярний перегляд історії чатів для аналізу комунікації та виявлення можливих проблем.

Очікуваним результатом від впровадження онлайн-чату в Instagram є оперативна комунікація з гостями, що дозволить зменшити кількість

втрачених клієнтів через затримки з відповідями. Це також сприятиме підвищенню ефективності обслуговування та більшій задоволеності гостей.

Запропоновані цифрові інструменти значно підвищують ефективність внутрішніх процесів, якість сервісу, швидкість реакції на запити та задоволеність гостей (табл. 3.4). Усі п'ять напрямів взаємодоповнюють один одного та формують цілісну цифрову екосистему готелю, що сприятиме його стійкості, зростанню лояльності клієнтів і конкурентоспроможності.

Таблиця 3.4 – Прогнозована оцінка ефективності впровадження цифрових інструментів у готелі «River Side»

№	Заходи цифровізації	Кількісні показники ефективності	Якісні результати
1	Створення власного сайту	Зростання прямих бронювань на 30–40%; економія 1000–2000 грн/міс на комісіях	Підвищення впізнаваності бренду, контроль над контентом
2	Чат-бот на сайті	Зниження часу відповіді до 1–2 хв; зменшення дзвінків до 50%; зростання бронювань на 10–15%	Покращення сервісу, цілодобова підтримка
3	Email- та SMS-оповіщення	Економія часу 2–3 год/день; відкритість повідомлень 25–90%; зростання задоволеності на 15–20%	Прозора комунікація, зменшення помилок
4	Контент в соцмережах + FAQ	Зростання підписників на 15–25%; підвищення залученості на 20–30%; зменшення повторних питань на 40%	Зміцнення іміджу, ефективна інформаційна підтримка
5	Онлайн-чат в Instagram	Зменшення часу відповіді до 5 хв; обробка до 60% звернень; зменшення навантаження на телефон на 30%	Позитивне враження, гнучка комунікація з гостями

Джерело: складено автором

Очікується, що окреслені заходи сприятимуть оптимізації внутрішніх процесів, зниженню витрат і зміцненню іміджу закладу. В табл. 3.5 представлено прогнозовану оцінку ефективності впровадження цифрових рішень за кількісними та якісними показниками.

Таблиця 3.5 – Очікувані результати цифровізації процесів у готелі «River Side»

Показник	До впровадження	Після впровадження (прогноз)
Частка прямих бронювань	15–20%	45–55%
Рівень задоволеності гостей (за анкетами)	70%	90%
Середній час відповіді на запит	15 хв	2–5 хв
Навантаження на адміністратора	Високе	Середнє/низьке
Комунікація в соцмережах	Спорадична	Системна та інтегрована
Помилки/непорозуміння з бронюванням	Часті	Поодинокі
Комісії стороннім платформам	100%	Скорочення до 30–40%

Джерело: складено автором

Отже, впровадження цифрових інструментів у готелі «River Side» продемонструвало високу ефективність як у кількісному, так і в якісному вимірах. Значно покращилася швидкість обслуговування, зменшилось навантаження на персонал і підвищилась лояльність клієнтів. Завдяки автоматизації комунікацій готель знизив витрати та покращив контроль над процесами. Онлайн-платформи дозволили покращити маркетингову присутність і прямі продажі. Усе це сприяє зростанню конкурентоспроможності готелю на сучасному туристичному ринку.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 3

1. Проведене дослідження показало, що готель «River Side» має потенціал для подальшої цифровізації, особливо через впровадження власного веб-сайту та мобільного додатку для оптимізації процесу бронювання та комунікації з клієнтами. Результати анкетування серед гостей свідчать про високий попит на сучасні цифрові рішення, такі як автоматичні підтвердження бронювання та інтерактивне спілкування, що підкреслює необхідність удосконалення поточних каналів комунікації. Зважаючи на виявлені можливості та загрози, готель повинен інвестувати в цифрові

інструменти для покращення клієнтського сервісу, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності та задоволеності гостей.

2. Доведено, що впровадження цифрових інструментів у готелі «River Side» має високу ефективність як у кількісному, так і в якісному вимірах. Значно покращилася швидкість обслуговування, зменшилось навантаження на персонал і підвищилась лояльність клієнтів. Завдяки автоматизації комунікацій готель знизив витрати та покращив контроль над процесами. Онлайн-платформи дозволили покращити маркетингову присутність і прямі продажі. Усе це сприяє зростанню конкурентоспроможності готелю на сучасному туристичному ринку.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання кваліфікаційної роботи бакалавра вирішено всі поставлені завдання та досягнуто встановленої мети. Результати проведеного дослідження дозволили сформулювати такі висновки та узагальнення.

1. Доведено, що цифровізація в готельному бізнесі виступає стратегічним інструментом для оперативного управління, підвищення якості сервісу та адаптації до змін зовнішнього середовища. Її сутність охоплює як технічні аспекти, так і соціально-економічні. Зовнішні фактори (конкуренція, очікування гостей, технологічний прогрес, регуляції) формують потребу в цифровій трансформації, а внутрішні (стратегія, фінанси, культура, інфраструктура) визначають готовність та спроможність її реалізувати. Отже, успіх цифровізації готельного підприємства залежить від комплексного поєднання зовнішніх викликів і внутрішніх ресурсів.

2. З'ясовано, що цифровізація в готельному бізнесі оптимізує операційні процеси та підвищує якість обслуговування, забезпечуючи персоналізовану взаємодію з клієнтами. Впровадження таких інструментів, як онлайн-бронювання, CRM-системи, мобільні додатки та аналітика даних, дозволяє підвищити ефективність управління та зростання прибутковості. Ключові показники ефективності цифровізації, такі як рівень задоволеності клієнтів, конверсія та активність у соціальних мережах, допомагають оцінити результативність технологій. Загалом, цифрові інновації сприяють зміцненню конкурентних позицій готелів та швидкому поверненню інвестицій.

3. Підтверджено, що міжнародний досвід цифровізації в готельному бізнесі демонструє важливість впровадження сучасних технологій для підвищення конкурентоспроможності та якості обслуговування. Лідери ринку активно застосовують штучний інтелект, робототехніку та інтелектуальні системи управління, що значно покращує гостинність і оптимізує операційні процеси. Зростання цифрових каналів бронювання і

інтерактивних мультимедійних рішень сприяє кращій взаємодії з клієнтами і персоналізації сервісу. Загалом, інновації в цифровізації є ключовим фактором успішного розвитку готельного бізнесу на світовому рівні.

4. Визначено, що інфраструктура готелю «River Side», яка включає широкий спектр зручностей для різних категорій гостей, значно підвищує комфорт і привабливість комплексу. Готель демонструє позитивні тенденції рівня завантаженості номерів, зокрема в літні місяці. Однак фінансова ситуація готелю у період з 2022 по 2024 рік показала значне зниження доходів і рентабельності, що вказує на зменшення ефективності діяльності. Зниження фінансових показників при збереженні високої ліквідності свідчить про необхідність вдосконалення управління витратами та підвищення якості сервісу для відновлення фінансової стабільності. У цілому, готель потребує зусиль для оптимізації операційних процесів і підвищення конкурентоспроможності на ринку гостинності.

5. Дослідження засвідчило, що впровадження цифрових інструментів у готелі «River Side» дозволяє значно покращити якість обслуговування гостей, оптимізуючи процеси бронювання, взаємодії з клієнтами та управління номерним фондом. Використання таких технологій, як CRM-система, електронні ключі та інтерактивні меню, забезпечує високий рівень зручності та персоналізації для гостей. Однак відсутність власного веб-сайту та мобільного додатку для бронювання створює обмеження у персоналізації сервісу та зменшує фінансову ефективність прямих продажів. Для підвищення конкурентоспроможності готель потребує вдосконалення цифрових рішень та розширення можливостей для комунікації та бронювання.

6. Встановлено, що впровадження цифрових технологій у готелі «River Side» сприяє значному покращенню адміністративної та господарської діяльності. Автоматизація процесів управління документами, завданнями, фінансами та запасами дозволяє оптимізувати роботу та знизити витрати часу. Інтеграція різних систем забезпечує оперативність обробки даних і

точність прийняття управлінських рішень. Впровадження HRM-системи покращує управління персоналом, підвищує ефективність комунікацій і дозволяє знижувати ризики помилок, що сприяє загальному покращенню ефективності роботи готелю.

7. Проведене дослідження показало, що готель «River Side» має потенціал для подальшої цифровізації, особливо через впровадження власного веб-сайту та мобільного додатку для оптимізації процесу бронювання та комунікації з клієнтами. Результати анкетування серед гостей свідчать про високий попит на сучасні цифрові рішення, такі як автоматичні підтвердження бронювання та інтерактивне спілкування, що підкреслює необхідність удосконалення поточних каналів комунікації. Зважаючи на виявлені можливості та загрози, готель повинен інвестувати в цифрові інструменти для покращення клієнтського сервісу, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності та задоволеності гостей.

8. Доведено, що впровадження цифрових інструментів у готелі «River Side» має високу ефективність як у кількісному, так і в якісному вимірах. Значно покращилася швидкість обслуговування, зменшилось навантаження на персонал і підвищилась лояльність клієнтів. Завдяки автоматизації комунікацій готель знизив витрати та покращив контроль над процесами. Онлайн-платформи дозволили покращити маркетингову присутність і прямі продажі. Усе це сприяє зростанню конкурентоспроможності готелю на сучасному туристичному ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Барна М., Мельник І. Стратегія цифровізації готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. № 71. 2025. URL: <https://surli.cc/oiklzz>
2. Бондар С. В. Формування стратегії цифровізації суб'єкта готельного бізнесу. *Економіка та суспільство*. № 60. 2024. URL: <https://surl.li/hwusun>
3. Васильєва Н. Б., Нижниченко Я. Є., Заболотна О. С. Вплив цифровізації на трансформацію бізнес-моделей у традиційних галузях економіки. *Академічні візії*. № 37. 2024. С. 1 – 9. URL: <https://surl.li/vlhgtp>
4. Влащенко Н.М. Інноваційні технології у готельному господарстві: навчальний посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. 2023. 150 с. URL: <https://surl.lu/pargdy>
5. Воляник Г. М., Колінько Н. І., Шутка С. Є. Інноваційні цифрові технології електронної комерції у готельній індустрії. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. № 2 (12). 2024. С. 28 – 33 URL: <https://surl.li/deubyk>
6. Готель «River Side»: сторінка в Instagram URL: <https://surl.li/iwyxpv>
7. Давидова О. Ю., Колесникова В. Д. Диджиталізація як драйвер зростання конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу. *Бізнес Інформ*. № 12. 2022. С. 113 – 120. URL: <https://surl.li/wqtvci>
8. Жосан Г. В., Кириченко Н. В. Управління цифровізацією бізнес-процесів діяльності підприємства. *Economic Synergy*. № 4. 2022. С. 82 – 91. URL: <https://surl.li/vayfgq>
9. Зубехіна Т., Матвійчук Л. Організаційно-економічні інструменти стратегічного розвитку підприємств індустрії гостинності в умовах цифровізації. *Цифрова економіка та економічна безпека*. № 6 (15). 2024. С. 273 – 278. URL: <https://surli.cc/khnvoe>

10. Кабінет Міністрів України. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018 – 2020 роки : розпорядження від 17 січ. 2018 р. № 67-р // Офіційний вісник України. 2018. № 13. Ст. 491. URL: <https://surl.li/ctkeqy>
11. Кожухівська Р. Б., Непочатенко В. О. Digital-технології як основа розвитку туристичної діяльності в Україні. *Економіка та держава*. № 7. 2020. С. 93 – 98. URL: <https://surl.li/aqfcjn>
12. Корнєєв М.В., Кучер М.М., Погребняк А.В., Юдіна О.І., Стеблюк Н.Ф., Сабіров О.В. Методичні рекомендації щодо підготовки та захисту кваліфікаційної роботи здобувачами ступеня вищої освіти «бакалавр» галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа». Дніпро. Університет митної справи та фінансів. 2024. 28 с.
13. Кулик М. В. Цифровізація в у правлінні доходами готелів. *Сталий розвиток економіки*. № 2 (47). 2023. С. 115 – 119. URL: <https://surl.li/aniacv>
14. Кушнірук В. С., Зізда Н. Є. Вплив цифровізації на готельно-ресторанний бізнес в умовах воєнного стану // Інноваційні та ресурсозберігаючі технології харчових виробництв: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції 24.12.2024 р. URL: <https://surl.li/dzlyrf>
15. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. Вип. 40. 2022. С. 240 – 245. URL: <https://surl.lu/yuwitx>
16. Наместнік В. В., Павлов М. М. Електронне, цифрове та smart-управління: сутність та співвідношення термінів. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. № 1(96). 2020. С. 115 – 121 URL: <https://surl.li/heffsp>
17. Нодь О.Л., Стегней М.І., Бергхауер О.О. Розвиток готельно-ресторанного обслуговування в контексті розвитку цифрової економіки та

євроінтеграції. *Економічний простір*. № 200. 2025. С. 221 – 226 URL: <https://surli.cc/olbicy>

18. Обиденнова Т., Васильєв В. Цифрові технології в управлінні підприємством: теоретичний аспект. *Адаптивне управління: теорія і практика*. № 15 (30). 2023. URL: <https://surli.cc/zkpxyu>

19. Олійник Н. Ю. Цифрові послуги як інновації в сфері гостинності // Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (25 листопада м. Запоріжжя). 2022. С. 668 – 671. URL: <https://surl.li/suduqo>

20. Охріменко А.Г., Кулик М.В. Цифровізація як складова стратегії антикризового управління суб'єктів туристичного та готельного бізнесу України. *Причорноморські економічні студії*. Випуск 90. 2024 С. 124 – 130 URL: <https://surl.li/hwwwvao>

21. Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. № 60. 2024. URL: <https://surl.li/clpure>

22. Пукач Я.О. Концептуальні засади цифрової трансформації підприємств індустрії гостинності. *Інфраструктура ринку*. Випуск 79. 2024 С. 227 – 231 URL: <https://surli.cc/mwslxb>

23. Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 2. 2022. URL: <https://surl.li/mjsaxu>

24. Савченко О.С. Систематизація наукових підходів до поняття «цифровізація у публічному управлінні». *Держава та регіони*. № 2 (76). 2022. С. 72 – 76. URL: <https://surl.li/nokqds>

25. Савчук В. С. Цифрові технології як стратегічний напрям конкурентоспроможності готельно-ресторанного господарства // Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів: реалії і

виклики: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції (6 – 7 квітня, м. Мукачеве). 2020. С. 196 – 198. URL: <http://dspace.msu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/6447>.

26. Сусіденко В. Т., Гуштан Т. В., Каганець-Гаврилко Л. П., Вакула І. Сучасні інформаційні системи в готельно-ресторанному бізнесі. *Академічні візії*. № 41. 2025. URL: <https://surl.li/rakxnp>

27. Тищенко С. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник*. Вип. 7. 2021. С. 131 – 139. URL: <https://surl.cc/cmuyru>

28. Ткаченко О. А., Ткаченко О. І., Щетинін А. О. Веб-орієнтовані системи управління готелями – ефективна цифровізація готельного бізнесу. *ITSynergy*. №1. 2024. С. 43 – 61. URL: <https://surl.lu/zzouhn>

29. Цифровізація економіки як фактор економічного зростання : колективна монографія / За заг. ред. О. Л. Гальцової. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2021. 260 с. URL: <https://surl.li/wfidrr>

30. Чміль Г. Л., Джугуташвілі Н. М. Цифровізація управління клієнтським досвідом у готельно-ресторанній індустрії. *Бізнес Інформ*. № 8. 2020. С. 237 – 245. URL: <https://surl.li/whppuf>

31. Чміль Г. Цифровізація діяльності суб'єктів споживчого ринку: можливості та загрози. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. № 13. 2021. С. 124 – 134. URL: <https://surl.cc/wfblxg>

32. Шикіна О.В., Лисецька К.В. Аналіз тенденцій міжнародної готельної індустрії. *Інфраструктура ринку*. Вип. 39. 2020. С. 56 – 61. URL: <https://surl.li/dvttfb>

33. Encyclopedia of Information Science and Technology, Fourth Edition (10 Volumes). IGI Global, June, 2017. 8104 p.

34. Hospitality Technology URL: <https://surl.li/llmves>

35. Hotel Distribution in 2025: The Best Channels to Use URL: <https://surl.li/jgpefq>

36. Hotel Management Magazine – How hotels are using sensors to improve operations URL: <https://surl.li/lgnnja>
37. Hotel Management Network URL: <https://surl.li/wmstou>
38. HotelTechnology International URL: <https://surl.li/wxvwes>
39. HSMAI Asia Pacific URL: <https://surli.cc/peijnm>
40. Independent hoteliers see GDS bookings rise 34.5% URL: <https://surl.li/oeppsc>
41. MBTT Hospitality & Commercial Supplies URL: <https://surl.li/mavuwv>
42. Read the article here The Lux Collective chooses Screenage as Hoist IPTV service provider for its new Flagship property in Mauritius, LUX* Grand Baie URL: <https://surli.cc/dgrvtb>
43. Robotic vacuum cleaners made secure for life URL: <https://surl.li/rnpvkq>
44. The future has arrived at the residence inn with wally the butler URL: <https://surli.cc/ppwoxr>
45. When Your Hotel Has Robot Delivery, You Order More Room Service URL: <https://surl.li/yevlxc>

ДОДАТОК А

Таблиця А1 – Характеристику номерного фонду готелю «River Side»

Категорія номера	Кількість номерів	Кількість осіб	Ціна за добу (грн)	Опис категорії та послуг
Стандартний номер	9	2	970	Затишні номери з базовим набором меблів та техніки, включно з телевізором, Wi-Fi, власною ванною кімнатою. Ідеальні для туристів, які цінують простоту й функціональність.
Покращений стандарт	6	2	1180	Номери з оновленим інтер'єром, більшим простором і додатковими зручностями, такими як міні-холодильник і чайник. Підходять для гостей, які очікують трохи більшого комфорту.
Напівлюкс	7	4	2000	Просторі номери, що складаються з двох суміжних кімнат або просторої однокімнатної зоною, обладнані сучасними меблями, кондиціонером, сейфом. Ідеальний вибір для сімей чи невеликих компаній.
Люкс	5	3	1320	Розкішні номери з дизайнерським оформленням, просторими ванними кімнатами, іноді з джакузі. Включають додаткові послуги, такі як міні-бар, кавоварка. Для гостей, що цінують високий рівень комфорту.
Сімейний номер	3	4	2510	Спеціально облаштовані кімнати для сімей з дітьми, з додатковими спальними місцями, ігровими зонами та безпечним простором. Оснащені всіма необхідними зручностями для комфортного перебування сімей.

Джерело: складено автором

ДОДАТОК Б



Рисунок Б1 – Організаційна структура готелю «River Side»

Джерело: складено автором на основі внутрішньої інформації

ДОДАТОК В

Анкета для оцінки зручності процесу бронювання та потреб у комунікації

1. Як ви зазвичай здійснюєте бронювання номерів у нашому готелі?
 - ☐ Через телефон
 - ☐ Через соціальні мережі
 - ☐ Через email
 - ☐ Інший спосіб (уточніть) _____
2. Наскільки зручний для вас поточний процес бронювання номерів у нашому готелі?
 - ☐ Дуже зручний
 - ☐ Зручний
 - ☐ Не зовсім зручний
 - ☐ Важко бронювати
3. Які проблеми ви зазвичай стикаєтесь під час бронювання?
 - ☐ Відсутність необхідної інформації
 - ☐ Довге очікування відповіді
 - ☐ Недостатня кількість доступних варіантів
 - ☐ Інші проблеми (уточніть) _____
4. Як ви оцінюєте важливість мати можливість здійснювати бронювання через власну систему готелю (мобільний додаток чи вебсайт)?
 - ☐ Дуже важливо
 - ☐ Важливо
 - ☐ Не дуже важливо
 - ☐ Не важливо
5. Чи хотіли б ви отримувати автоматичні підтвердження бронювання через email або SMS?
 - ☐ Так
 - ☐ Ні
 - ☐ Мені все одно
6. Як ви зазвичай отримуєте інформацію про послуги готелю (номерний фонд, ціни, додаткові послуги)?
 - ☐ Через телефонні консультації
 - ☐ Через email
 - ☐ Через соціальні мережі
 - ☐ Інші канали (уточніть) _____
7. Як би ви оцінювали важливість інтерактивної комунікації з готелем до, під час і після перебування (наприклад, через чат-бот або онлайн-чат на сайті)?
 - ☐ Дуже важливо
 - ☐ Важливо
 - ☐ Можливо, це було б корисно
 - ☐ Не важливо

Дякуємо за Вашу відповідь!