

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: Удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями в апарта-
готелі (на матеріалах готелю «Т&S»)

Студентки 4 курсу, 408 групи
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
ОП «Готельно-ресторанна
справа»

підпис

Анастасії ОЛІЙНИК

Науковий керівник проєкту
канд. техн. наук, доцент

підпис

Тетяна БРИКОВА

Завідувач кафедри
канд. техн. наук, доцент

підпис

Каріна ПАЛАМАРЕК

Чернівці - 2024

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____ Каріна ПАЛАМАРЕК
(підпис)

«22» вересня 2023 р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу студентці

Олійник Анастасії Олександрівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи:

**Удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями в апарт-готелі
(на матеріалах готелю «Т&S»)**

Затверджена наказом директора від «18» вересня 2023р. № 336

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: «29» травня 2024 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до кваліфікаційної роботи:

Мета кваліфікаційної роботи: проаналізувати інформаційну систему взаємодії з гостями в апарт-готелі та надати основні рекомендації спрямованні на забезпечення конкурентоспроможності готелю.

Об'єкт дослідження: інформаційна система взаємодії з гостями в апарт-готелі «Т&S».

Предмет дослідження: інформаційна системи взаємодії з гостями, апарт-готель «Т&S» на 26 місць.

4. Зміст кваліфікаційної роботи

ВСТУП

**Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ
ВЗАЄМОДІЇ З ГОСТЯМИ В ГОТЕЛЯХ**

1.1 Апарт-готелі: особливості надання послуг

1.2 Персонал як важлива складова взаємодії з гостями готелю

1.3 Характеристика інформаційної системи взаємодії з гостями

1.4 Сучасний аналіз впровадження інформаційних систем в готелях

Розділ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВЗАЄМОДІЇ З ГОСТЯМИ В ГОТЕЛІ «Т&S»

2.1 Загальна характеристика готелю «Т&S»

2.2 Характеристика інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі «Т&S»

Розділ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВЗАЄМОДІЇ З ГОСТЯМИ В ГОТЕЛІ «Т&S»

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

Додатки

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	18.09.2023 – 22.09.2023	22.09.2023
2	Оформлення і затвердження завдання на кваліфікаційну роботу	22.09.2023	22.09.2023
3	Написання 1 розділу кваліфікаційної роботи	06.05. – 09.05.2024	09.05.2024
4	Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті, тези	10.05 – 13.05.2024	13.05.2024
5	Написання 2 розділу кваліфікаційної роботи	14.05 – 19.05.2024	19.05.2024
6	Написання 3 розділу кваліфікаційної роботи	20.05.2024	20.05.2024
7	Висновки	28.05.2024	28.05.2024
8	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру та перевірку плагіату	29.05.2024	29.05.2024
9	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	03.06-14.06.2024	___.06.2024

6. Дата видачі завдання: «22» вересня 2023 року

Керівник кваліфікаційної роботи _____

Тетяна БРИКОВА

(ім'я, прізвище)

Завдання прийняв до виконання студент _____

Анастасія ОЛІЙНИК

(ім'я, прізвище)

Відгук керівника кваліфікаційної роботи

У кваліфікаційній роботі студентка Анастасія Олійник розглянула досить актуальну на сучасному етапі тему, яка стосується удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями в апарт-готелі (на матеріалах готелю «T&S»). Зміст роботи відповідає обраній темі. За результатами роботи зроблені відповідні висновки та наведені конкретні рекомендації і пропозиції. Позитивними рисами роботи є системність та послідовність викладання матеріалу. Завдання, що були поставлені в кваліфікаційній роботі, студентом вирішені в повному обсязі, тема розкрита досить глибоко. Робота відповідає всім вимогам, написана грамотно і логічно вибудована. Усі стандарти з її оформлення дотримані. Кваліфікаційна робота допускається до захисту та заслуговує на позитивну оцінку.

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ .06.2024 р.
(підпис, дата)

Висновок про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційна робота студентки Олійник Анастасії Олександрівни може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри

_____ *Каріна ПАЛАМАРЕК*

«_____» червня 2024 р.

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТА ТА АНОТАЦІЯ НА
КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Студента (ки) Анастасії Олександрівни Олійник
Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: Удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями в
апарт-готелі
(на матеріалах готелю «Т&S»)

Керівник роботи: к.т.н., доц. Тетяна Миколаївна Брикова
Термін захисту «__» червня 2024 р.
Робота захищена з оцінкою: _____

Анотація

Відповідно до теми та завдання виконано кваліфікаційну роботу: «Удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями в апарт-готелі» (на матеріалах готелю «Т&S»), яка містить три розділи: «Теоретичні основи інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі», «Дослідження інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі «Т&S» та «Основні рекомендації спрямовані на удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі «Т&S».

В першому розділі роботи розкрито теоретичні основи інформаційної системи взаємодії з гостями в готелях, особливості надання послуг в апарт-готелях. За статистичними даними в Україні функціонує 242 апарт-готелі. Наведено мотивацію персоналу, як важливої складової взаємодії з гостями апарт-готелю. Наведено сучасний аналіз впровадження інформаційних систем в готелях світу та України.

В другому розділі проведено дослідження організаційно-економічних характеристик готелю «Т&S», який розташований в м. Чернівці. Наведено характеристику інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі «Т&S».

В третьому розділі наведено основні рекомендації спрямовані на удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі «Т&S».

Кваліфікаційна робота викладена на 35 сторінках пояснювальної записки та містить 4 таблиці і 10 рисунків, 6 додатків.

Ключові слова: інформаційна система, гості готелю, готельне господарство, цифрові технології, діджиталізація

The summary

In accordance with the topic and task, the qualification work was completed: «Improving the information system of interaction with guests in the aparthotel» on the materials of the «T&S» hotel, which contains three sections: «Theoretical foundations of the information system of interaction with guests in the hotel», «Research of the information system of interaction with guests at the «T&S» hotel and «The main recommendations are aimed at improving the information system of interaction with guests at the «T&S» hotel.

In the first section of the work, the theoretical foundations of the information system of interaction with guests in hotels, the peculiarities of service provision in apartment hotels are disclosed. According to statistical data, 242 apart-hotels operate in Ukraine. The motivation of the staff is presented as an important component of interaction with the guests of the aparthotel. A modern analysis of the implementation of information systems in hotels of the world and Ukraine is given.

In the second section, a study of the organizational and economic characteristics of the «T&S» hotel, which is located in Chernivtsi, was conducted. The characteristics of the information system of interaction with guests at the «T&S» hotel are given.

The third section provides the main recommendations aimed at improving the information system of interaction with guests at the «T&S» hotel.

The qualification work is laid out on 35 pages of an explanatory note and contains 4 tables and 10 figures, 6 appendices.

Keywords: information system, hotel guests, hotel management, digital technologies, digitization.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВЗАЄМОДІЇ З ГОСТЯМИ В ГОТЕЛІ	9
1.1 Апартамент-готелі: особливості надання послуг	9
1.2 Персонал як важлива складова взаємодії з гостями готелю	12
1.3 Характеристика інформаційної системи взаємодії з гостями	15
1.4 Сучасний аналіз впровадження інформаційних систем в готелях	19
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВЗАЄМОДІЇ З ГОСТЯМИ В ГОТЕЛІ «Т&S»	22
2.1 Загальна характеристика готелю «Т&S»	22
2.2 Характеристика інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі «Т&S»	26
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВЗАЄМОДІЇ З ГОСТЯМИ В ГОТЕЛІ «Т&S»	28
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	32
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	33
ДОДАТКИ	35

ВСТУП

Готельний бізнес в Україні динамічно розвивається: регулярно відкриваються нові заклади, які прагнуть залучити відвідувачів унікальною концепцією, цікавим дизайном. Але не всім підприємствам готельного господарства вдається надовго залишитись на ринку готельних послуг. Серед причин швидкого закриття підприємства - жорстка конкуренція та незадовільна якість обслуговування споживачів, відсутність взаємодії з гостями. Головним є поняття рівноваги - збалансованого поєднання всіх елементів готельного бізнесу. Пріоритетним стає взаємодія персоналу як важливої складової успішного бізнесу з гостями готелю.

На ринку готельних послуг особливу увагу споживачів привертають апарт-готелі, які враховують мінливі споживчі вимоги, забезпечуючи розміщення, яке пропонує відчуття «вдома з дому».

Ефективна взаємодія з гостями апарт-готелю може покращити враження від підприємства готельного господарства, допомагаючи перетворити нових гостей на лояльних постійних клієнтів.

З врахуванням вищенаведеної інформації метою кваліфікаційної роботи є удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями та впровадження інноваційних технологій в діючому готелі України.

Об'єктом досліджень є інформаційні технології. Предметом дослідження визначено інформаційні системи взаємодії з гостями, готель «T&S». Завданнями кваліфікаційної роботи є вивчення діяльності апарт-готелів, дослідження інформаційної системи взаємодії з гостями та узагальнення світового досвіду; аналіз функціонування готелю «T&S» та надання практичних рекомендацій щодо удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі «T&S».

Структура кваліфікаційної роботи представлена трьома розділами, а також є вступ, висновки, список використаних літературних джерел та додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВЗАЄМОДІЇ З ГОСТЯМИ В ГОТЕЛЯХ

1.1 Апартамент-готелі: особливості надання послуг

У сфері гостинності, яка постійно розвивається, концепція апартамент-готелів є універсальним рішенням, адже задовольняє різноманітні потреби сучасних споживачів. Апартамент-готель - це тип туристичної оренди, який поєднує в собі комфорт апартаментів і готельні послуги. Він особливо популярний серед людей, яким потрібне житло на кілька днів, тижнів або навіть місяців для роботи чи для відпочинку [9].

Ці підприємства поєднують домашній комфорт із зручностями готелю і завойовують популярність завдяки своїй адаптивній природі, пропонуючи гостям гнучкі та персоналізовані враження. Багато міжнародних готельних брендів інвестують значні кошти в цей сегмент ринку.

Апартамент-готелі поєднують такі основні елементи готельних послуг: надання умов проживання, облаштування робочих зон, можливість самостійного приготування страв, SPA-послуги, івент-сервіс та конференц-зали, бізнес-центри (рис. 1.1).

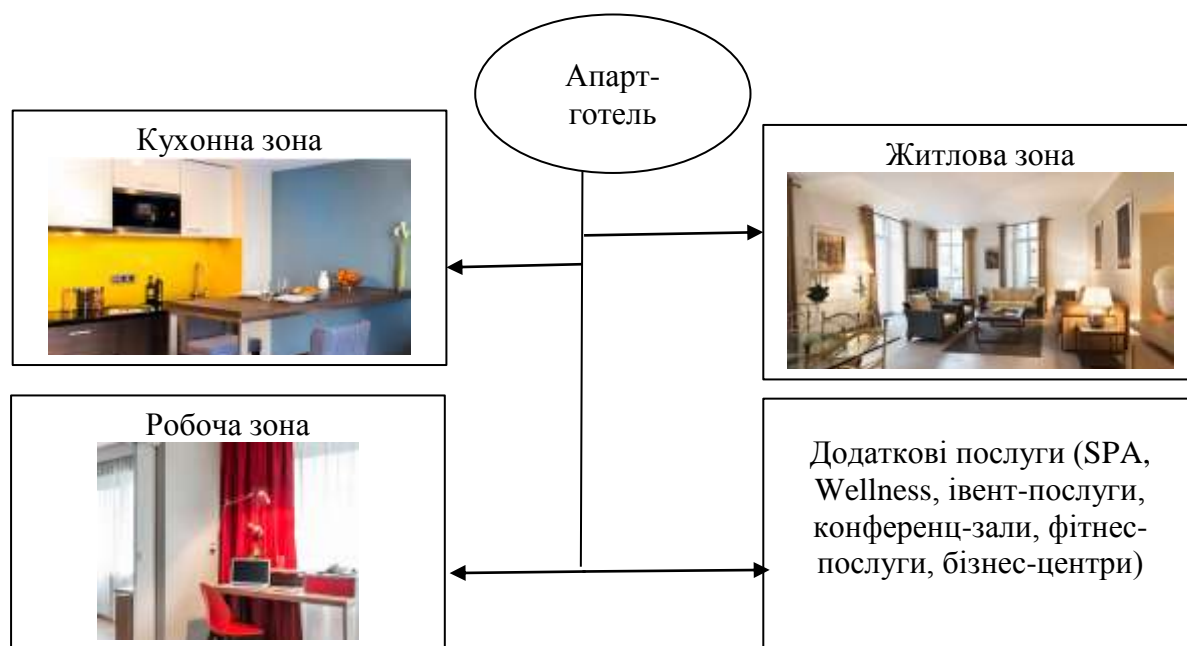


Рис. 1.1 Характерні складові апартамент-готелів

Апарт-готелі підходять для тих, хто хоче мати гнучке розміщення та жити у власному темпі - навіть під час подорожей.

Вибираючи між апарт-готелем і готелем, слід враховувати кілька факторів [10]. Одним із ключових факторів є тривалість перебування. Якщо гість планує залишитися на тривалий період часу, апарт-готель є кращим варіантом. Ще один важливий фактор — рівень обслуговування. Готелі зазвичай пропонують більше послуг, наприклад щоденне прибирання, консьєрж і обслуговування номерів, тоді як апарт-готелі можуть надавати обмежені послуги або стягувати додаткову плату за певні зручності.

Розташування також є вирішальним фактором. Готелі часто розташовані в туристичних районах, тоді як апарт-готелі частіше знаходяться в житлових районах. Апарт-готелі обирають споживачі, які надають перевагу тихому та спокійному розміщенню, а не туристичним місцям.

При виборі засобу розміщення потрібно враховувати цінову політику. Як правило, апарт-готелі пропонують доступніші ціни на тривале перебування, тоді як в готелях ціна за проживання може бути вищою.

Нові концепції апарт-готелів враховують мінливі споживчі вимоги, забезпечуючи розміщення, яке пропонує відчуття «вдома з дому». В основі концепції лежить ідея гнучкості. На відміну від традиційних готелів, які зазвичай пропонують номери стандартної конфігурації, апарт-готелі надають широкий вибір варіантів від номерів-студій до номерів-люкс, які обслуговують індивідуальних туристів або гостей, які подорожують сім'ями. Основною ж цільовою аудиторією апарт-готелів є бізнес-туристи, які відвідують місто на більш тривалий період часу, ніж просто день або два. Умови розміщення сприяють подовженому терміну перебування гостей в підприємстві готельного господарства.

Універсальність апарт-готелів дозволяє гостям обирати житло, яке відповідає їхнім особливим вимогам, будь то затишна студія для відпочинку на вихідних або просторі апартаменти для ділового відрядження на довгий термін.

Однією з ключових особливостей, яка відрізняє апарт-готелі від інших готелів є їх акцент на самообслуговуванні. Апарт-готелі оснащені функціональними кухнями або міні-кухнями, що дає можливість гостям готувати собі страви самостійно або користуватись послугами Room-service.

В апарт-готелях є також заклади ресторанного господарства, а в меню представлено страви для різних груп населення: є дитяче меню, передбачено харчування для вегетаріанців, впроваджено страви з дієтичними обмеженнями.

В апарт-готелях передбачено надання різноманітних додаткових послуг: прибирання на вимогу гостей, послуги доставки продуктів, гнучкий час заїзду/виїзду. Гості мають можливість облаштуватись під час перебування в готелі відповідно до своїх потреб та уподобань. В готелях обов'язковим є швидкісний доступ до Wi-Fi та спроектовано робочий простір в поєднання з місцями загального користування.

Апарт-готелі оснащені сучасними меблями та декором, створюючи стильну та затишну атмосферу для комфортного перебування споживачів. Дизайн готелів може бути різноманітним: міський лофт, стиль прованс або класичний, скандинавський, кантрі, арт-деко тощо.

Відомими світовими апарт-готелями є АКА (Beverly Hills), Zoku (Amsterdam), Gorki Apartments (Berlin), The William (New York), Palazzo Scanderbeg (Rome), La Réserve Apartments (Paris), Aparthotel Adagio Premium (Dubai Al Barsha), Aparthotel Stare Miasto (Kraków), Palihouse Santa Monica, One Eleven Bali [12].

В Україні працює управляюча компанія Apartel, яка розвиває туристичні локації на Заході України. Філія Apartel Resorts займається будівництвом мережі апарт-готелів України (додаток А). Наразі функціонують наступні апарт-готелі: Apartel Shayan eco resort, термальний Spa-комплекс Apartel Rikka Hust thermal resort, Apartel Uzhhorod (додаток Б).

В Україні функціонує 242 апарт-готелі. Найбільше даних засобів розміщення в Києві, Одесі, Львові (рис. 1.2).

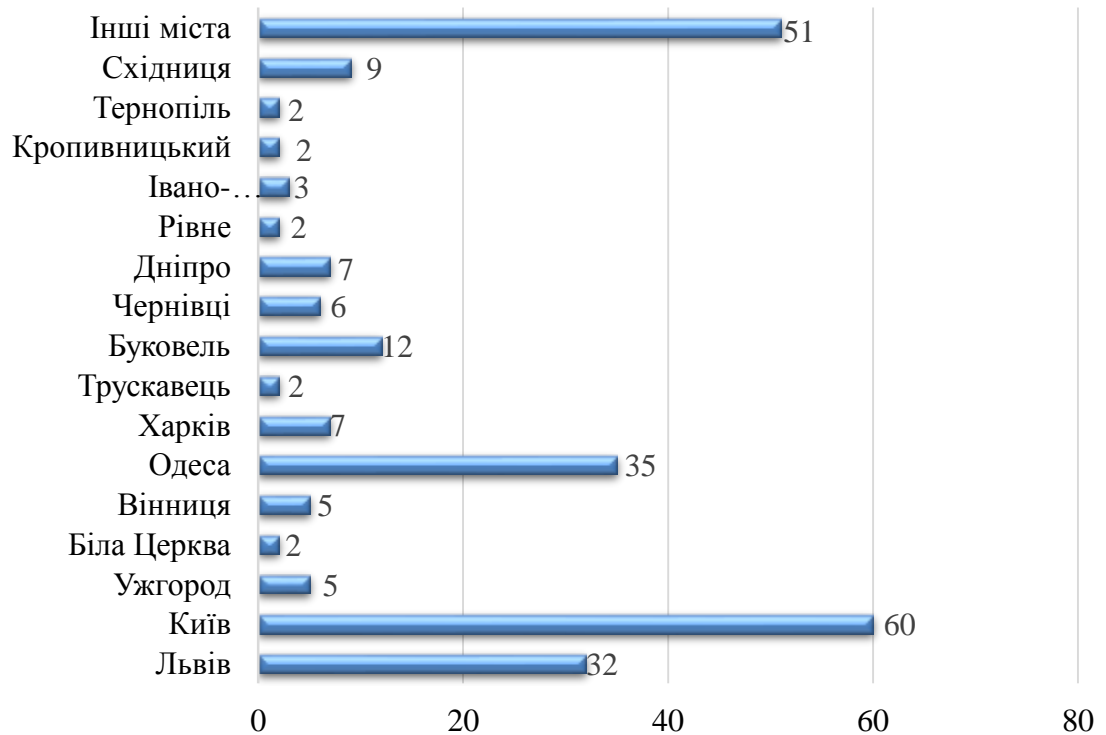


Рис. 1.2 Кількість апартаментів в містах України [13]

Особливу увагу в апартамент-готелях надають обслуговуванню споживачів на найвищому рівні з врахуванням сучасних персоналізованих технологій взаємодії з гостями. Сервіс обслуговування часто залежить від співробітників підприємства готельного господарства, тому доцільно визначити процес підбору та мотивації персоналу для конкурентоспроможного закладу.

1.2 Персонал як важлива складова взаємодії з гостями апартамент-готелю

Готельне господарство України переживає важкий період, який пов'язаний з економічною кризою, війною та зменшенням кількості туристів. Але на роботу підприємств готельного господарства впливають не тільки зовнішні фактори, а і внутрішні чинники. Одним із яких є персонал апартамент-готелю, адже від його роботи залежить конкурентоспроможність закладу та лояльність споживачів. Готель повністю функціональний тільки тоді, коли підібрана єдина команда. Кожен готель розділений на дві зони діяльності - Front of House (ФОН) і Back of House (ВОН) (рис. 1.3).

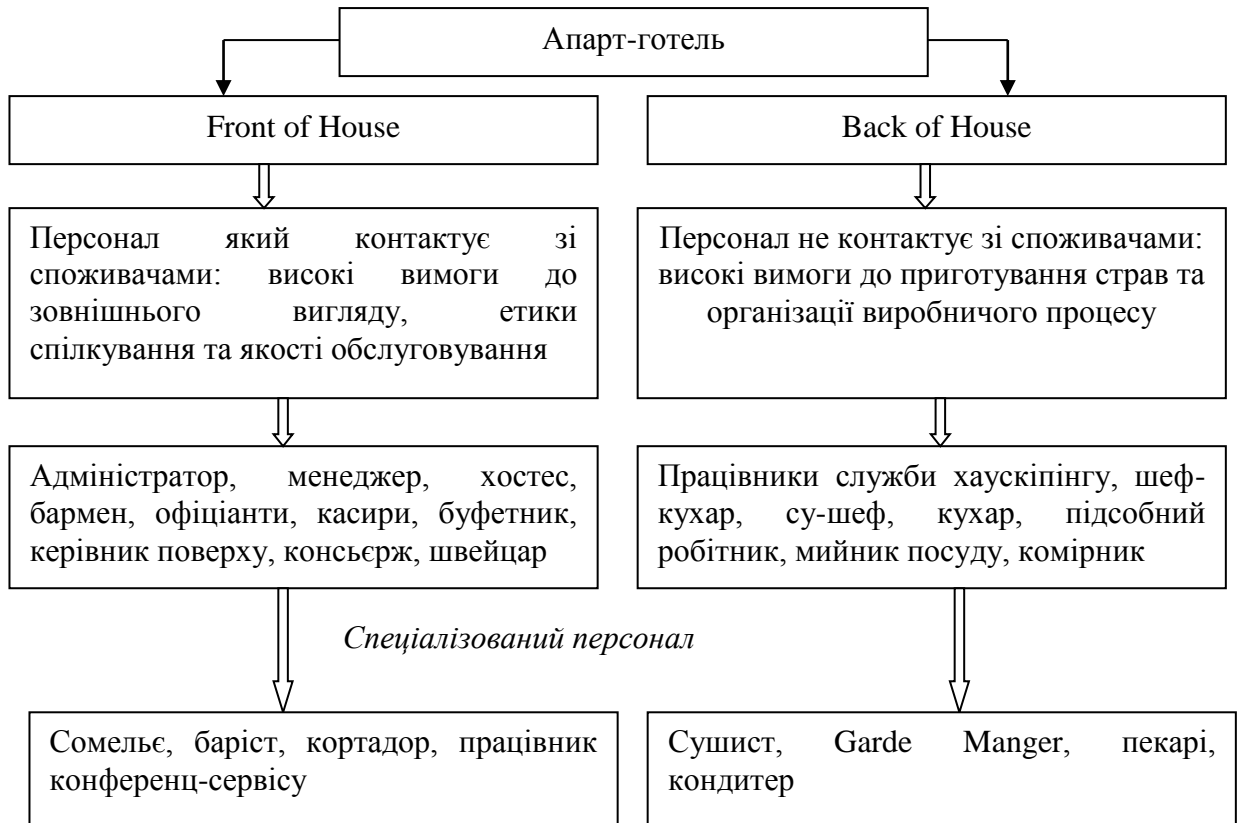


Рис. 1.3 Класифікація персоналу в апарт-готелі

За результатами опитування працівників готелів визначено найважливіші для них способи мотивації (рис. 1.4).

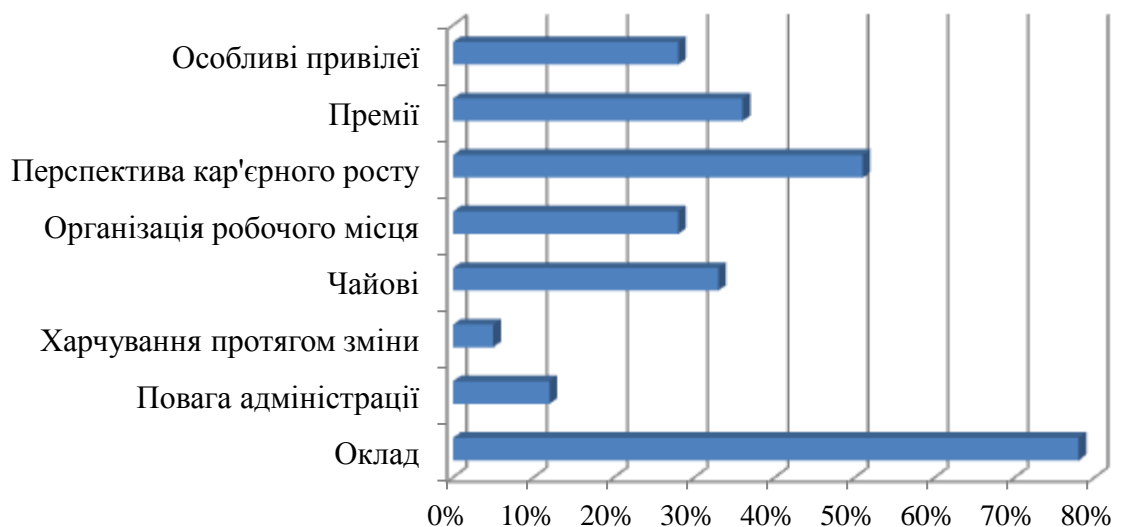


Рис. 1.4 Рейтинг способів мотивації серед працівників підприємств готельного господарства

За даними The Irish Times запускається сервіс для пошуку і найму тимчасових працівників «Uber Works», який буде розрахований на пошук співробітників для заходів та корпоративних подій – наприклад, флористів, дизайнерів, офіціантів і охоронців.

Найменший мотивуючий вплив справляє харчування протягом зміни і повага адміністрації. Для успішної роботи готелю і підтримки персоналу необхідно впровадити оплату праці та преміювання на основі диференційного підходу до різних категорій персоналу; складати графіки виходу на роботу залежно від часу завантаженості підприємства, підвищити контроль за трудовою дисципліною; визначити головних фахівців та сформувати механізм їх утримання на підприємстві за рахунок укладання індивідуальних трудових контрактів, налагодити чітку ієрархічну структуру для кар'єрного зростання, організувати навчання персоналу. Навчання, а не інструктування персоналу ресторану має важливе значення оскільки яким би досвідченим не був найнятий працівник, він потребуватиме належних інструкцій щодо роботи закладу. Навчання ніколи не повинно закінчуватися, навіть якщо новий працівник приєднується до штатних співробітників. Необхідно регулярно проводити підвищення кваліфікації і перевіряти чи впроваджують вони нові знання в роботі.

Мотивувати персонал до продуктивної роботи в готелі досить складно, так як в одному місці зосереджені люди різних верств населення з різними поглядами на життя і потребами. Отже, щоб вести ефективну господарську діяльність у сфері ресторанного бізнесу, необхідно володіти теоретичними та практичними знаннями в області мотивації, вчасно впроваджувати систему мотивації працівників, шукати нові шляхи покращення ефективності роботи. Структура системи мотивації персоналу готелю представлена матеріальним та нематеріальним стимулюванням, залученням персоналу до прийняття управлінських рішень, а також вдосконаленням організації робочого місця і використанням інноваційних технологій при взаємодії з гостями.

1.3. Характеристика інформаційної системи взаємодії з гостями

Інформаційні технології мають вирішальне значення для успіху будь-якого гостинного бізнесу, надаючи інструменти, які дозволяють готелям, ресторанам та іншим підприємствам оптимізувати роботу та надавати найкраще обслуговування клієнтів .

Інформаційні технології в індустрії гостинності — це широкий термін, який використовується для опису будь-якої технології, яка використовується для управління та підтримки діяльності в секторі гостинності (рис. 1.5).



Рис. 1.5 Інформаційні технології в індустрії гостинності

Інформаційні системи також включають такі компоненти інфраструктури, як мережеве обладнання, сервери та рішення безпеки, які

допомагають підприємствам гостинного бізнесу працювати безперебійно. Інформаційні системи також допомагають готелям підвищити ефективність роботи, підвищити рівень задоволеності клієнтів і надавати покращені послуги для гостей.

Інформаційні технології у сфері гостинності не обмежуються лише комп'ютерними та інформаційними системами. Вони також включають цифрові технології, такі як соціальні медіа, мобільні додатки, платіжні системи, аналітику тощо (рис 1.6).

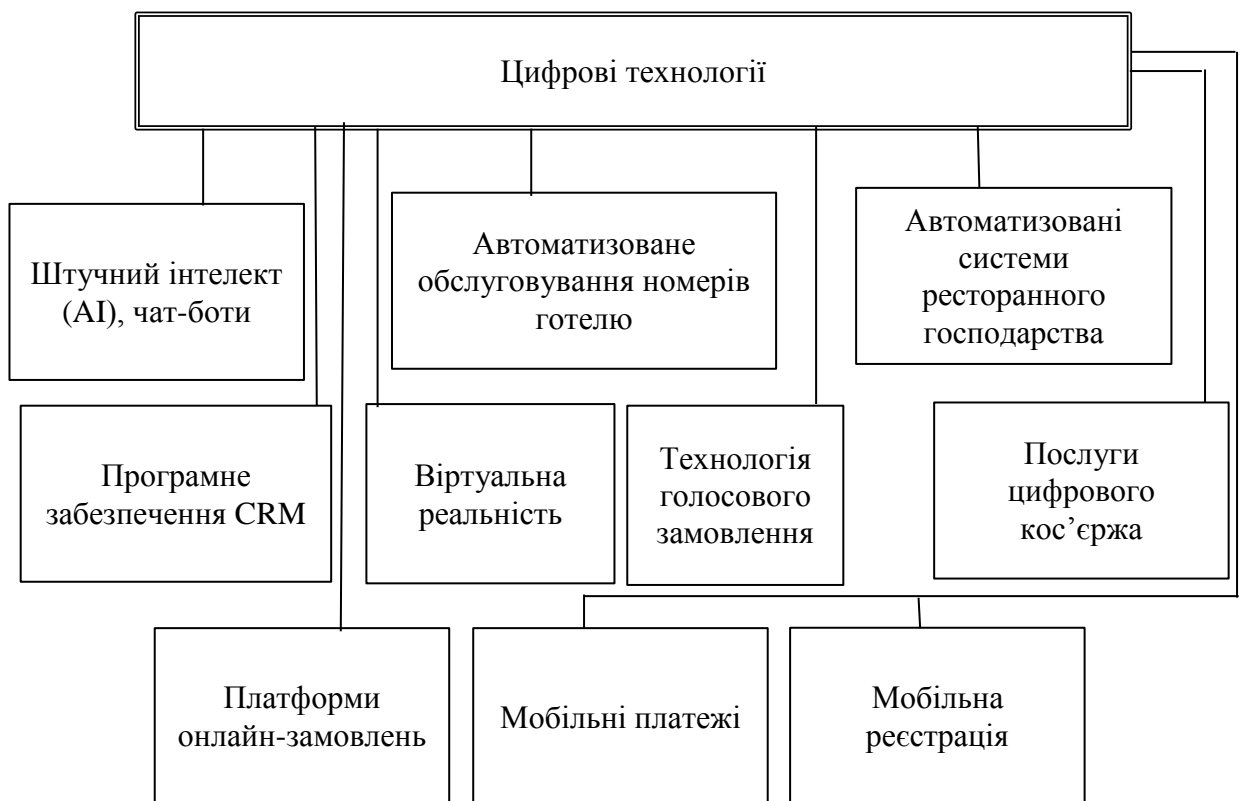


Рис. 1.6 Цифрові технології в готельному господарстві

Штучний інтелект (AI) використовують для автоматизації обслуговування клієнтів, оптимізації процесів і покращення загального досвіду відвідувачів. Чат-боти, керовані штучним інтелектом, можуть надавати персоналізовану підтримку та відповіді на поширені запитання, дозволяючи гостям швидко знаходити рішення своїх проблем. AI також

можна використовувати для прогнозної аналітики, допомагаючи компаніям гостинності передбачати потреби та бажання клієнтів.

Автоматизоване обслуговування номерів готелю дозволяє гостям готелю користуватись послугами закладів ресторанного господарства не виходячи з готельних номерів. Це інтеграція додатків і меню QR-кодів, які дозволяють клієнтам отримувати доступ до опцій меню з будь-якого місця та в будь-який час. Гості можуть швидко й легко замовити їжу, безпечно здійснити оплату в додатку та відстежити доставку свого замовлення. Ця технологія також дозволяє персоналізувати досвід обслуговування номерів, оскільки вони можуть налаштовувати замовлення відповідно до індивідуальних харчових потреб і вподобань. Переваги: підвищення рівня задоволеності клієнтів, удосконалення процесу обслуговування номерів, заощадження часу і витрат робочої сили.

Програмне забезпечення CRM дозволяє готелю ефективно взаємодіяти з гостями. Відстежуючи дані клієнтів, такі як контактна інформація, уподобання та історія вибору готелю, категорії номерів, замовлень в ресторанах при готелі підприємства готельного господарства можуть краще зрозуміти потреби своїх гостей і надати персоналізований досвід. Ці дані також можна використовувати для створення цільових маркетингових кампаній, які допомагають залучити й утримати більше клієнтів.

Технологія голосового замовлення дозволяє клієнтам замовляти страви з голосового меню ресторану. Це відносно нова концепція, яку багато ресторанів в готелі прийняли, щоб спростити замовлення та зробити це швидше для клієнтів. Ця технологія також може допомогти скоротити час очікування в завантажених ресторанах.

Системи онлайн-бронювання дозволяють клієнтам легко забронювати номер, надають можливість розширити охоплення, оскільки клієнти можуть легко шукати та порівнювати різні варіанти. Це допомагає підприємствам збільшити рівень заповнюваності та максимізувати прибуток.

Цифрові вивіски відображають інформацію в реальному часі, таку як спеціальні пропозиції, інформація про послуги готелю, рекламні оголошення. Цифрові вивіски можна використовувати, щоб забезпечити інтерактивне перебування гостей, дозволяючи їм швидко знаходити потрібну інформацію без необхідності ставити додаткові запитання персоналу (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Переваги «Digital signage» у взаємодії з гостями готелю

Напрямок	Характеристика
Внутрішня інформація про готель	Ціни, фотографії, новини, інформація про безпеку
Реклама та просування	Реклама готельних послуг може бути пов'язана з розташуванням вивіски або використанням охоплення аудиторії екрана для загальної реклами
Вплив на поведінку клієнтів	Спрямування клієнтів у різні зони готелю (наприклад, надання інформації про бізнес-заходи), збільшення «часу перебування» в приміщеннях бізнес-центру або холі, широкий спектр додаткових застосувань
Покращення взаємодії з клієнтами	додатки включають скорочення часу очікування замовлених готельних послуг
Навігація	Орієнтування за допомогою інтерактивних екранів (наприклад, у підлозі, як з «інформаційними слідами») або за допомогою інших засобів «динамічного орієнтування»
Бронювання	невеликі інтерактивні екрани на стінах або столах дозволяють співробітникам резервувати простір (номерів, конференц-залів, бізнес центрів, кімнат-переговорів, столиків в ресторані) і інтегруватися з платформою планування ресурсів.

Цифрові послуги консьєржа швидко стають основним вибором для готелів, щоб надати гостям покращений персоналізований досвід. Ці послуги дозволяють гостям отримати доступ до інформації про ресторан або готель, переглянути меню та розмістити замовлення, зробити бронювання та навіть отримати доступ до спеціальних пропозицій. Гості також можуть скористатися цими послугами, щоб отримати маршрути до найближчих пам'яток або швидко й легко замовити транспортні послуги. Цифрові служби консьєржа часто інтегровані з мобільними додатками, пропонуючи гостям зручний та інтуїтивно зрозумілий спосіб взаємодії з бізнесом.

Індустрія гостинності давно визнала цінність інформаційних технологій як інструменту підвищення ефективності та покращення обслуговування клієнтів. Інформаційні системи взаємодії з гостями дозволяють покращити обслуговування клієнтів, надаючи персоналізований досвід; оптимізують такі процеси як бронювання, реєстрація та виїзд; підвищує точність управління даними та аналітикою, покращує спілкування між персоналом і гостями, підвищує продуктивність завдяки ефективній автоматизації.

1.4 Сучасний аналіз впровадження інформаційних систем в готелях

Інформаційні системи взаємодії з гостями в готелях є важливим елементом сучасного готельного бізнесу, оскільки вони сприяють покращенню якості обслуговування, підвищенню рівня задоволення гостей та оптимізації операційної діяльності.

Однією з найбільших готельних мереж у світі є Radisson Hotel Group, який має дев'ять відмітних брендів і понад 1500 готелів по всьому світу, які працюють і розвиваються. У рамках свого стратегічного п'ятирічного плану компанія перебуває в розпалі трансформації, під час якої впроваджується низка ключових інформаційних систем. Radisson Hotels керує системами управління доходами за допомогою інструменту ITSM.

Інформаційні системи взаємодії з гостями впроваджено в готелях Starwood Hotels & Resorts, Accor, Best Western International та ін.

Найбільш популярною є система управління готелем: управління бронюванням, реєстрація гостей, обробка платежів, облік витрат. Готелі найчастіше застосовують Opera PMS, Protel, Maestro PMS.

Прикладами систем управління відносинами з клієнтами (CRM - Customer Relationship Management) є Salesforce, HubSpot, Zoho CRM. Salesforce.com — американська компанія, розробник однойменної CRM-системи, що надається замовникам виключно за моделлю SaaS. Під

найменування Force.com компанія представляє PaaS-платформу для самостійної розробки застосунків, а під брендом Database.com — хмарну систему управління базами даних. Багато світових компаній, є клієнтами Salesforce і використовують дану платформу в наданні готельних послуг. Salesforce співпрацює з Libra Hospitality, яка займається автоматизацією готельних підприємств в Центральній та Східній Європі. Libra Hospitality розробила власне SaaS-рішення на базі пратформи Salesforce - Libra OnDemand CRM, яка орієнтована на роботу підприємств готельного господарства.

Hubspot CRM – це одне з найбільш повнофункціональних безкоштовних рішень на ринку CRM [20]. HubSpot CRM – універсальне рішення для ведення продажів та спілкування з клієнтами компанії зі зручним інтерфейсом. Платформа забезпечує автоматизацію, допомагає відстежувати активність цільової аудиторії та підвищувати продаж. Це програма де можуть працювати всі учасники команди. Будь-які зміни, внесені одним учасником, миттєво відображаються для всіх, що дозволяє сконцентруватися на підвищенні ефективності роботи відділів, а не на ручному управлінні даними.

Видом інформаційної системи взаємодії з гостями в готелях є використання мобільних додатків, таких як мобільний реєстраційний лист, мобільний ключ, спілкування з персоналом через чат. Розроблено мобільні додатки: Marriott Bonvoy App, Hilton Honors App, World of Hyatt App.

Мобільний додаток Marriott Bonvoy App (додаток Г) використовує операційні системи: iOS, WatchOS і Android. Додаток і веб-сайт marriott.com є єдиною системою бронювання, але забронювавши номер у додатку Marriott Bonvoy, споживач може отримати доступ до таких послуг, як «Мобільна реєстрація», «Мобільний ключ», «Мобільний чат», «Мобільні запити» та «Мобільний ресторан».

Для збору відгуків гостей готелю використовують програми ReviewPro, TrustYou, Revinate. ReviewPro — це інтегрована платформа, яка пропонує

інструменти та процеси, необхідні для підвищення задоволеності гостей і доходів. ReviewPro об'єднує понад 100 мільйонів онлайн-рецензій від понад 140 онлайн-туристичних агентств (OTA) і сайтів оглядів більш ніж 45 мовами з щоденним оновленням вмісту. ReviewPro пропонують рішення для кожного етапу подорожі гостя, а саме репутація готелю, опитування гостей, управління справами, спілкування з гостями. Галузевий стандарт Global Review Index™ (GRI) — це онлайн-оцінка репутації, доступна виключно клієнтам ReviewPro, яка використовується тисячами готелів у всьому світі як еталон для зусиль з управління репутацією.

Управління умовами в номері (освітлення, температура), доступ до інформації про готельні послуги, замовлення їжі та напоїв доступно з використанням Intelity, Crave Interactive, RoomNet TV.

Таблиця 1.2

Застосування інформаційних систем взаємодії з гостями в готелях

Інформаційні системи	Готельні мережі		
	Marriott International	Hilton Hotels & Resorts	Hyatt Hotels Corporation
PMS	Opera PMS	OnQ PMS	Opera PMS
CRM	Salesforce	Salesforce	In-house CRM system
Мобільний додаток	Marriott Bonvoy App	Hilton Honors App	World of Hyatt App
Інтерактивні системи	Mobile Key, in-room entertainment systems	Connected Room, Digital Key	Hyatt's Intelligent Room System

Інформаційні технології значно змінили спосіб обслуговування гостей в готелях, забезпечуючи більш ефективні, персоналізовані та інтерактивні взаємодії. Ці технології охоплюють різні аспекти готельного бізнесу, від бронювання до обслуговування в номерах, і сприяють підвищенню задоволеності гостей, оптимізації операційних процесів та збільшенню доходів.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВЗАЄМОДІЇ З ГОСТЯМИ В ГОТЕЛІ «Т&S»

2.1 Загальна характеристика готелю «Т&S»

В Чернівцях офіційно працює 6 апарт-готелів: Apart Hotel Fusion, Apartments на Трояндовій, Czernowitz Deluxe Apartments, Rika apartments, Atlant luxury Status Apart on Golovna та T&S apart-hotel. За відгуками туристів та гостей міста Чернівці особливої уваги заслуговує апарт-готель «Т&S». Це апарт-готель, який відкрито в 2021 році в тихій історичній частині міста Чернівці - по вулиці Козачука, 16 (рис. 2.1).

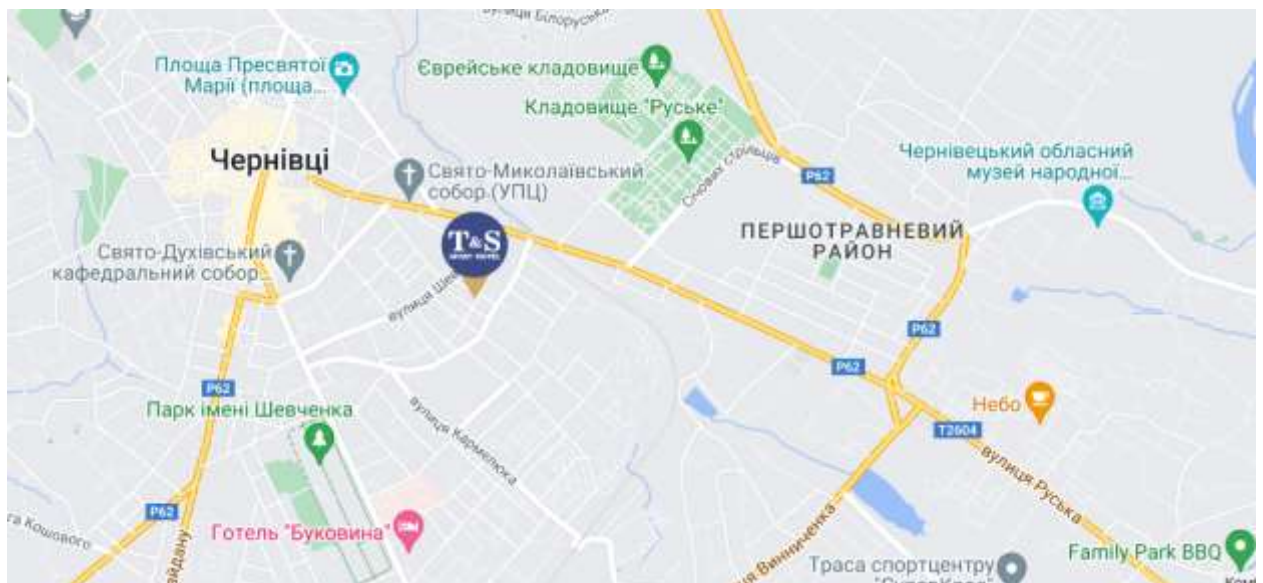


Рис. 2.1 Місцезорозташування апарт-готелю «Т&S»

Апарт-готель «Т&S» розташований в історичному центрі Чернівців, поруч із пішохідною вулицею ім. О. Кобилянської. До колишньої Резиденції митрополитів Буковини і Далмації - Національного Університету ім. Юрія Федьковича – 2,3 км. Від центрального залізничного вокзалу – 2,3 км, а до міжнародного аеропорту – 3,8 км. До кордону з республікою Румунія близько 35 км.

Керівником юридичної особи товариство з обмеженою відповідальністю «ТС АПАРТ-ГОТЕЛЬ» є Гончар Євгенія Михайлівна, Ципіщук Іван Володимирович.

Організаційно-правова форма компанії ТОВ "ТС АПАРТ-ГОТЕЛЬ" - товариство з обмеженою відповідальністю. Основний вид діяльності (КВЕД) – 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування.

Готель «Т&S» пропонує 26 комфортабельних номерів. Більша половина з яких – це апартаменти (з кухнею у номері та всім необхідним обладнанням для приготування їжі). Затишні, відмінно облаштовані номери європейського стандарту, дозволять гостям почуватися комфортно.

Невеликий і по-сімейному затишний апарт-готель дозволяє одночасно проживати до 78 гостей – тому до кожного гостя особлива увага та індивідуальний підхід (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Характеристика номерів апарт-готелю «Т&S»

Вид номера	Характеристика
Стандарт	Номер розраховано на 2 осіб. Однокімнатний номер з двома односпальними або одним двоспальним ліжком. Площа номеру $\cong 25 \text{ м}^2$.
Стандарт з кухнею	Номер розраховано на 2 осіб. Номер з підвищеним рівнем комфорту та кухнею. У кімнаті розташовується велике двоспальне ліжко. Площа номеру $\cong 35 \text{ м}^2$.
Сімейний	Номер розраховано на 4 особи. У номерах встановлено два односпальних ліжка або одне велике двоспальне з ортопедичними матрацами та диваном. Площа номерів цієї категорії складає $\cong 40 \text{ м}^2$.
Студіо з кухнею	Номер розраховано на 4 особи. Однокімнатний номер з великим двомісним ліжком, диваном та кухнею. Площа номеру $\cong 40 \text{ м}^2$.
Люкс з кухнею	Номер розраховано на 4 особи. Однокімнатний номер виконаний в стилі Лофт. У кімнаті розташовується велике двоспальне ліжко, диван та кухня. Площа номеру $\cong 55 \text{ м}^2$.

В номерах встановлено приліжкові тумби, робочий стіл, шафа-купе, передпокій. До послуг гостей: телевізор, кабельне ТБ, Smart-TV, безкоштовний WI-FI, індивідуальний сейф, холодильник, електричний чайник. Ванна кімната облаштована душевою кабіною з цілодобовим постачанням гарячої та холодної води, феном, комплектом рушників та міні-косметикою. В номер стандарт додатково в комплектацію входить «набір гостинності» для приготування чаю та кави. В номері стандарт з кухнею

передбачено обладнання для приготування їжі (плита, мікрохвильова піч, посуд, каструлі, столові прибори). В номері студіо та люкс з кухнею облаштована додаткова робоча зона.

Час заїзду в апарт-готель «T&S» 14:00 - 00:00, час виїзду: 00:00 - 12:00. Додаткові послуги: «Ранній заїзд» та «Пізній виїзд» оплачуються додатково, вартість 600 грн. Вартість номерів наведено на рис. 2.2.

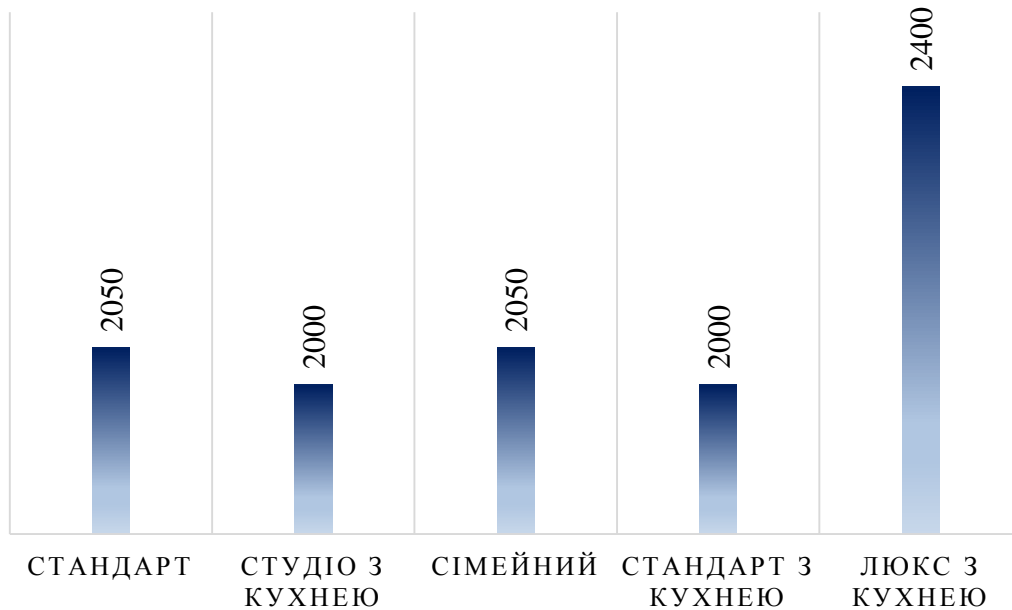


Рис. 2.2 Цінова політика апарт-готелю «T&S»

Для оплати приймаються кредитні картки, дебетові картки, мобільні платежі через NFC та можлива оплата готівкою.





Допускається розміщення в апарт-готелі «T&S» з деякими домашніми тваринами при попередньому запиті. До послуг гостей: безкоштовна парковка на території готелю, безкоштовний Wi-Fi, телевізори з плазмовим екраном, індивідуальні сейфи у номерах, послуги пральні, система електронних замків, кондиціонування (в окремих номерах), опалення, міні-бар, розкішна косметика та цілодобове обслуговування номерів. Це робить перебування гостей у апарт-готелі «T&S» по-домашньому комфортним та незабутнім.

В готелі передбачені сніданки. Вартість скомплектованого сніданку 200 грн. Можна додатково замовити 3 сирника з джемом або 3 млинця з

сиром і джемом, а також кава/чай/какао. Вартість додаткового сніданку 100 грн. Види сніданків наведено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Види сніданків в апарт-готелі «Т&S»

Вид сніданку	Фото
<p>Сніданок №1 Ячня скрамбл (з 2 яєць). Сосиски молочні 2 шт. Тост з вершковим маслом 2 шт. Сир твердий. Овочі. Напій на вибір (чай, кава, какао).</p>	
<p>Сніданок №2 Ячня глазуня (з 2 яєць). Сосиски мисливські 2 шт. Тост з вершковим маслом 2 шт. Сир твердий. Овочі. Напій на вибір (чай, кава, какао).</p>	
<p>Сніданок №3 Ячня скрамбл (з 2 яєць). Сирники 2 шт. Тост з вершковим маслом 2 шт. Сир твердий. Овочі. Напій на вибір (чай, кава, какао).</p>	
<p>Сніданок №4 Вівсянка (на молоці / на воді). Млинці з творогом і джемом. Тост з вершковим маслом 2 шт. Сир твердий. Напій на вибір (чай, кава, какао).</p>	

В готелі передбачено послуги Room-сервісу. Є конференц-зал. Це найзручніший комплекс у Чернівцях для проведення ділових зустрічей, тренінгів, конференцій. Передбачено екскурсії для гостей готелю. Апарт-готель «Т&S» ідеально підходить для гостей, які відвідують місто у справах чи прибули на відпочинок.

2.2 Характеристика інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі «Т&S»»

Взаємодія з гостями починається з Web-сайту закладу та бронювання гостями номеру. Готель «Т&S» має власний Web-сайт: <https://tshotels.com.ua/>.

Web-сайт апарт-готелю «Т&S» має візуалізацію приміщень загального користування, номерного фонду. На сайті наведено опис номерів та їх цінова політика. В апарт-готелі «Т&S» використано зручну систему бронювання (рис. 2.3)

Рис. 2.3 Система бронювання апарт-готелю «Т&S»»

В апарт-готелі передбачено спеціальні акції та пропозиції, спеціальні тарифи на проживання з метою залучення та утримання постійних споживачів. В апарт-готелі «Т&S» використовують комплексну систему управління нерухомістю (PMS) для оптимізації процесу керування бронюванням. Працівники служби бронювання апарт-готелю можуть контролювати бронювання та швидко реагувати на замовлення.

Після того, як бронювання зроблено, апарт-готель підтримує контакт з потенційними гостями: надсилається електронний лист-підтвердження, лист-

нагадування безпосередньо перед візитом, який включає інформацію про те, як краще доїхати до місця розташування та контактні дані служби рецепції. Можна додати опитування перед приїздом, щоб більше дізнатись про споживача і передбачити додаткові послуги. Гарне онлайн-спілкування має підкріплено хорошим офлайн-спілкуванням під час зустрічі, проживання та при виїзді із апарт-готелю.

В готелі використовують SEO (Search Engine Optimization). Це набір стратегій та методів, спрямованих на підвищення видимості вебсайту в результатах пошуку в пошукових системах, таких як Google. Оптимізація сайту для пошукових систем є важливою частиною цифрового маркетингу, оскільки допомагає залучити більше трафіку на сайт, підвищити його рейтинг у пошукових системах і, врешті-решт, збільшити конверсії та доходи.

Апарт-готель представлено у соціальних мережах, таких як Instagram і Facebook, а це збільшує видимість готелю та дозволяє встановити контакт з потенційними гостями засобу розміщення.

Підтримка індивідуального спілкування з гостями, які мають особливі потреби чи вподобання, вимагає уважності та гнучкості. В готелі створюють детальні профілі гостей, які включають відповідну інформацію (дієтичні обмеження, вимоги до номеру, потреба в послугах трансферу та ін.), що дозволяє передбачати та завчасно реагувати на ці потреби.

Взаємодія з гостями має важливе значення для створення та підтримки позитивних вражень від засобу розміщення. Удосконалення способів спілкування та взаємодії з гостями може допомогти залучити нових споживачів, підтримувати гостей протягом усього періоду їхнього перебування в апарт-готелі починаючи з моменту, коли вони вирішують забронювати номер. Важливо взаємодіяти з гостями готелю навіть після від'їзду: проводити опитування з метою дослідження та удосконалення надання готельних послуг в апарт-готелях.

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВЗАЄМОДІЇ З ГОСТЯМИ В ГОТЕЛІ «T&S»»

Управління взаємовідносинами з клієнтами – це низка стратегій і технологій, які використовуються готелем для побудови міцних відносин з їхніми клієнтами.

За практикою менеджерів світових готельних мереж між гостем та готелем встановлено взаємодію за 5 різними рівнями:

Рівень 1: потреба в житлово-комунальних послугах (наявність гарячої та холодної води, світла, опалення).

Рівень 2: зручності для гостей

Рівень 3: потреба комфорту

Рівень 4: потреба в самовираженні

Рівень 5: потреба особистого визнання (персоналізація послуг)

Життєва цінність клієнта є найнижчою на рівні 1 та найвища на рівні 5. Клієнт з яким у готелі найвищий рівень взаємодії – це найвигідніший гість. Важливим в удосконаленні інформаційної системи взаємодії з гостями є знати та розуміти потреби свого споживача.

Впровадження інформаційних технологій в готелі «T&S» дозволить пришвидшити процеси реєстрації заїзду та виїзду, скоротити час очікування та забезпечити зручні умови бронювання, реєстрації, проживання для клієнтів. Сучасні технології дозволяють обробляти заявки на бронювання швидко і точно з мінімальними помилками.

Автоматизовані послуги, такі як доставка в номер, опитування клієнтів і системи зворотного зв'язку з клієнтами, роблять надання послуг більш ефективним і економічно ефективним. Безконтактні платежі знижують ризик фізичного контакту між персоналом і клієнтами під час транзакцій.

Гості готелю «T&S» можуть отримати доступ до актуальної інформації про своє перебування, зокрема про зручності номерів, місцеві пам'ятки та

години обслуговування. Перспективним є розроблення та впровадження мобільного додатку готелю «T&S». Це дозволить отримати додаткові переваги (рис. 3.1).



Рис. 3.1 Переваги впровадження мобільного додатку в готелі «T&S»

1. Легка реєстрація з любого місця за допомогою Mobile Chek-In (швидке отримання інформації про готельні послуги, місцеві заклади ресторанного господарства, транспорт і визначні туристичні місця, які розташовані поруч з готелем).

2. Можливість підключитись до послуги Mobile Key, що відкриває доступ до фітнес-центру, басейну, номеру або зайняті заброньоване паркомісце в гаражі. Не потрібно турбуватись про відстеження картки-ключа. На телефон надходить сповіщення, коли мобільний ключ активовано і номер готовий до заселення. Можна увімкнути мобільний ключ ще під час мобільної реєстрації. Працює з iPhone, Android I Apple Watch.

3. Контроль витрат: рахунок можна продивитись в любий час через мобільний додаток. Є можливість переглядати історію перебування,

редагувати свій профіль та отримувати інформацію на електронну пошту. При впровадженні програми лояльності і накопичені балів – можна контролювати та обмінювати бонуси в закладах партнерів. Постійні клієнти матимуть можливість пізнього виїзду без додаткової оплати.

4. Мобільний чат дозволяє надсилати текстові повідомлення до, під час перебування та навіть після виїзду з готелю. Гості можуть запитати про особливості готелю, зробити особливі запити, отримати рекомендації від персоналу. Можна отримати відповіді на такі теми як обладнання фітнес-центру, розташування конференц-залу.

5. Налаштування власних потреб за допомогою Mobile Requests. Можна персоналізувати перебування, створивши перелік необхідних зручностей. Наприклад, можна замовити додаткові ковдри або подушки, гребінець, зубну пасту певної марки. Можна попросити такі послуги, як прибирання або допомога з багажем. Доступні зустрічі прописано в мобільному додатку.

6. Можливість ознайомитись з меню закладу ресторанного господарства в мобільному додатку за допомогою Mobile Dining. Споживач може зробити замовлення наперед на телефоні за розкладом, вибравши навіть час і місце доставки вашого замовлення – конференц-зал, номер, лобі-бар або любе місце на території готелю.

7. Перегляд місцезнаходження готельного трансферу в реальному часі за допомогою Shuttle Tracker. Карти в реальному часі та час очікування дозволяє споживачу замовити послуги трансферу.

Для розроблення мобільного додатку планується використати інформаційну систему Hoteza, яка пропонує передові рішення для готелів: інтерактивні системи готельного телебачення, мобільні додатки, систему Digital Signage.

Система Hoteza HotSign дозволяє з мінімальними витратами транслювати будь-який аудіовізуальний контент в режимі реального часу на екранах, розташованих у зонах загального користування апартаментів-готелю: холі, ресторанах, конференц-залі тощо. Також буде використано медіаплеєр

Noteza. Це мікрокомп'ютер, який відповідає за передачу зображень і HD-відео. Плеєр підключається до хмари через наявну мережу та відображається на екрані через HDMI. Система управління контентом дозволяє використовувати будь-яку кількість екранів, незалежно від їх розташування. Завантажувати, персоналізувати та керувати інформацією можна з будь-якої точки світу. Усе, що вам потрібно, це екран із роз'ємом HDMI або DVI. Використання хмарних технологій дозволяє не турбуватися про обсяг збережених даних – він необмежений.

В апарт-готелі доцільно попрацювати над вдосконаленням Search Engine Optimization і створити блог-пости, статті. Використати 3D візуалізацію номерів. Оптимізація технічних аспектів сайту дозволить вплинути на його індексацію та ранжування.

В готелі «T&S» планується впровадити елементи CRM, а саме:

1. Збільшення рівня обслуговування клієнтів. Встановлення лояльності клієнтів. Гості апарт-готелю повинні отримувати бездоганне обслуговування. Це найважливіший момент у взаємодії з гостями.

2. Підвищення ефективності: зниження витрат і утримання клієнта

3. Зниження операційних витрат

Інтеграція сучасних інформаційних технологій у готелі «T&S» дозволить забезпечити високий рівень обслуговування гостей, оптимізувати внутрішні процеси та підвищити конкурентоспроможність на ринку. Використання таких технологій сприятиме підвищенню задоволеності гостей, ефективному управлінню ресурсами та збільшенню доходів готелю.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Кваліфікаційна робота написана відповідно до затвердженої теми «Удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями в апарт-готелі». Роботу виконано на матеріалах готелю «Т&S». Оскільки індустрія гостинності розвивається, підприємствам надзвичайно важливо інвестувати в інформаційні технології. У сфері гостинності, яка постійно розвивається, концепція апарт-готелів є універсальним рішенням, адже задовольняє різноманітні потреби сучасних споживачів. В кваліфікаційній роботі досліджено особливості надання послуг в апарт-готелях, наведено характерні складові та представлено діючі апарт-готелю світу та України. В першому розділі проаналізована характеристика інформаційної системи взаємодії з гостями. Наведено переваги впровадження цифрових технологій в готелях. Досліджено сучасний аналіз впровадження інформаційних систем в готелях.

В Чернівцях офіційно працює 6 апарт-готелів. В другому розділі досліджено апарт-готель «Т&S», який відкрито в 2021 році в тихій історичній частині міста Чернівці - по вулиці Козачука, 16. В готелі 26 номерів і одночасно можуть проживати 78 гостей. Це найзручніший комплекс у Чернівцях для проведення ділових зустрічей, тренінгів, конференцій. Наведено характеристику інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі «Т&S».

В третьому розділі надано основні рекомендації, які спрямовані на удосконалення інформаційної системи взаємодії з гостями в готелі «Т&S». Перспективним є розроблення та впровадження мобільного додатку готелю «Т&S». Для розроблення мобільного додатку планується використати інформаційну систему Hoteza, яка пропонує передові рішення для готелів: інтерактивні системи готельного телебачення, мобільні додатки, систему Digital Signage. Інтеграція сучасних інформаційних технологій у готелі «Т&S» дозволить забезпечити високий рівень обслуговування гостей, оптимізувати внутрішні процеси та підвищити конкурентоспроможність на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі
2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004.
5. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало ; М-во освіти і науки України, Київ. нац. торг.-екон. ун-т. – Київ, 2010. – 447 с.
6. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
7. Мельниченко С.В., Магалецький А.В. Маркетингова політика у готельному бізнесі: монографія / С.В. Мельниченко, А.В. Магалецький. К.: Київ. Нац. торг.-екон.ун-т, 2012. 334 с.
8. What is the meaning of aparthotel? URL: <https://octorate.com/en/what-is-an-aparthotel/>
9. Advantages of apartment hotels URL: <https://www.fnrt-tourisme.fr/en/advantages-apartment-hotels/>
10. What Are The Differences Between Aparthotel And Hotel? URL: <https://www.luxflat.lu/aparthotel-vs-hotel/>
11. What are the differences between hotels and serviced apartments? URL: <https://www.mews.com/en/blog/difference-between-serviced-apartments-hotels>
12. 10 stunning apartment hotels around the world URL: <https://edition.cnn.com/travel/article/apartment-hotels-worlds-best/index.html>
13. Апартамент-готелі в Україні URL: <https://hotelmix.com.ua/aparthotels/ukraine>

14. Interaction in Information Systems - Beyond Human Computer Interaction URL: https://www.researchgate.net/publication/249830933_Interaction_in_Information_Systems_-_Beyond_Human_Computer_Interaction

15. Importance of Information Technology In Hospitality Industry URL: <https://www.revolutionordering.com/blog/importance-of-information-technology-in-hospitality-industry>

16. Hotel Management Software URL: <https://www.revolutionordering.com/blog/hotel-management-software>

17. Digital signage URL: <https://hoteltechreport.com/guest-experience/digital-signage-hotels>

18. Salesforce: Website/ URL: <https://www.salesforce.com>

19. Віртуальний менеджмент управління якістю послуг індустрії гостинності // 2021: II Міжнародна науково-практична конференція «Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи» URL: <https://confmanagement-proc.kpi.ua/article/view/230466>

20. Огляд системи CRM HubSpot URL: <https://adwservice.com.ua/uk/ogljad-hubspot-crm>

21. Готель T&S URL: <https://tshotels.com.ua/>

22. Давиденко І.В. Апарт-готелі як інноваційна форма організації готельних підприємств URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/18_ukr/50.pdf

23. Свірський Є. Апарт-готелі як інструмент інвестування та планування відпочинку. URL: http://ua.prostobank.ua/finansoviy_gid/vidpochinok/statti/apart_goteli_yak_instrument_investuvannya_ta_planuvannya_vidpochinok

24. Apart-hotels: business specifics and attraction of international hotel operators URL: <https://ribashotelsgroup.ua/en/blog/apart-oteli-spetsifika-biznesa-i-privlechenie-mezhdunarodnih-otelynih-operatorov/>

ДОДАТКИ

Apartel Resorts



Апарт-готелі

України



Apartel Uzhhorod



Apartel Shayan eco resort



AKA Beverly Hills



Zoku Amsterdam



Palihouse Santa Monica



One Eleven Bali

Проекти апарт-готелів України



Apartel Kosyno family resort

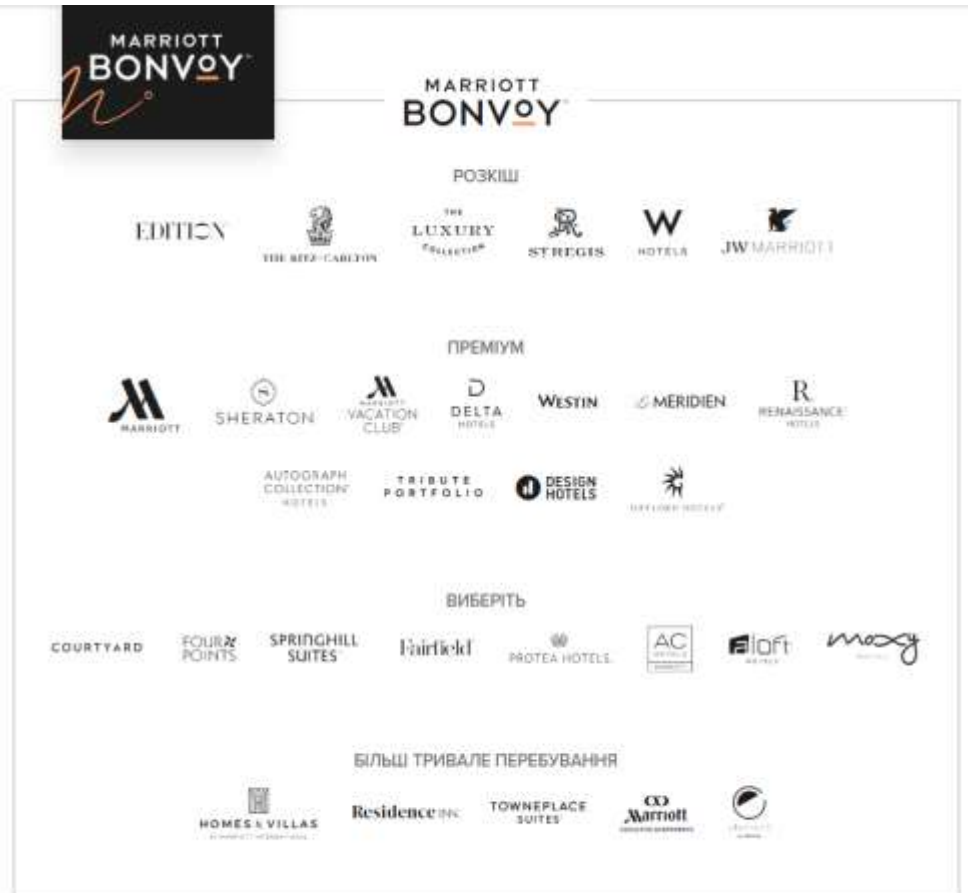
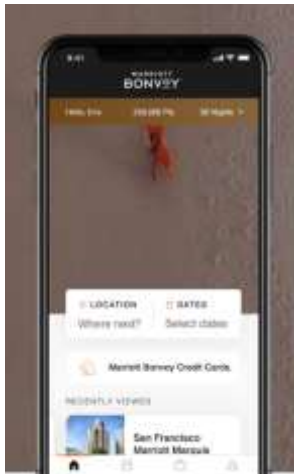


Apartel Skhidnytsya wellness resort

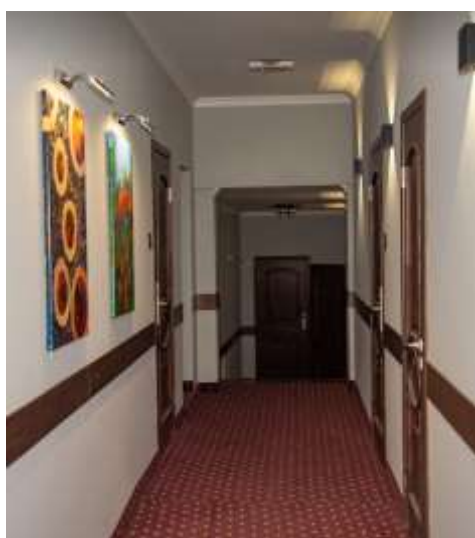


Apartel Rikka Khust thermal resort

Мобільний додаток Marriott Bonvoy App



Візуалізація апарт-готелю «Т&S»



Номерний фонд апартаментів «Т&S»



Стандарт



Стандарт з кухнею



Сімейний



Студіо з кухнею



Люкс з кухнею