ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Кафедра харчових технологій і готельно-ресторанного сервісу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «**Internet-технології в операційній діяльності готелю»**
на матеріалах **ГРК «Преміум»**

Студентки 5 курсу,
504 групи,
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» _____ Якимів Маргарити Олександрівни

Науковий керівник
д.е.н., професор _____ Кифяк Василь Федорович

Завідувач кафедри
к.т.н., доцент _____ Паламарек Каріна Вікторівна

Чернівці
2026

ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Кафедра харчових технологій і готельно-ресторанного сервісу
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____Каріна ПАЛАМАРЕК

«04» листопада 2025 р.

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу здобувачці

Якимів Маргариті Олександрівні

1. Тема кваліфікаційної роботи:
Internet-технології в операційній діяльності готелю (на матеріалах ГРК «Преміум»)

Затверджена наказом директора від «09» жовтня 2025 р. № 258.
2. Строк здачі здобувачем закінченої роботи: 30 січня 2026 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до кваліфікаційної роботи:

Мета кваліфікаційної роботи: дослідження та надання рекомендацій щодо вдосконалення Internet-технологій в готельно-ресторанному комплексі «Преміум».
Об'єкт дослідження: процес автоматизації операційної діяльності в готельно-ресторанному комплексі «Преміум» м. Чернівці.
Предмет дослідження: особливості управління Інтернет-технологіями в готельно-ресторанному комплексі.

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)
Вступ
Розділ 1. Теоретичні аспекти використання Інтернет-технологій в готелях
1.1. Сутність та особливості використання інтернет-технологій в готелі
1.2. Організація використання інтернет-технологій в сервісному процесі готелів
Розділ 2. Дослідження технологій в операційній діяльності готельно-

ресторанного комплексу «Преміум»
2.1. Загальна характеристика готелю «Преміум»
2.2. Оцінка ефективності застосування інтернет-технологій в готелі «Преміум»
Розділ 3. Шляхи підвищення застосування Інтернет-технологій в операційній діяльності готелю «Преміум»
3.1. Удосконалення інтернет-технологій та автоматизованих систем в готелі «Преміум»
3.2. Оцінка ефективності впровадження в операційну діяльність готелю «Преміум» систем автоматизації управлінської діяльності
Висновки та пропозиції
Список використаних джерел

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	**Терміни виконання етапів роботи**	
		за планом	фактично
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	09.10. - 28.10.2025	28.10.2025
2	Оформлення і затвердження завдання на кваліфікаційну роботу	04.11.2025	04.11.2025
3	Збір та обробка інформаційних матеріалів для написання кваліфікаційної роботи	05.11.2025 – 14.01.2026	14.01.2026
4	Підготовка тез за результатами дослідження	15.01.-19.01.2026	19.01.2026
5	Оформлення 1 розділу кваліфікаційної роботи відповідно до вимог	20.01.-21.01.2026	21.01.2026
6	Оформлення 2 розділу кваліфікаційної роботи відповідно до вимог	22.01. – 26.01.2026	26.01.2026
7	Оформлення 3 розділу кваліфікаційної роботи відповідно до вимог	27.01. – 29.01.2026	29.01.2026
8	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру та перевірку плагіату	30.01.2026 – 06.02.2026	30.01.2026
9	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	23.02.2026	23.02.2026

6. Дата видачі завдання: 04 листопада 2025 року

Керівник кваліфікаційної роботи _____ *Василь КИФЯК*

Завдання прийняв до виконання студентка _____ *Маргарита ЯКИМІВ*

Відгук керівника кваліфікаційної роботи

У кваліфікаційній роботі здобувачка Маргарита Якимів розглянула актуальну на сучасному етапі тему, яка стосується удосконалення Інтернет-технологій в операційній діяльності діючого ГРК «Преміум» у м. Чернівці. 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, здобувачем 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 _____
(підпис, дата)

Висновок про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційна робота здобувачки Якимів Маргарити Олександрівни може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри _____ *Каріна ПАЛАМАРЕК*

«____» _____ 20___ р.

АНОТАЦІЯ НА
КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Студентки **Якимів Маргарити Олександрівни**
Кафедра харчових технологій і готельно-ресторанного сервісу
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: Internet-технології в операційній діяльності готелю (на матеріалах ГРК «Преміум»)

Анотація

Відповідно до теми та завдання виконано кваліфікаційну роботу на тему: «Internet-технології в операційній діяльності готелю на матеріалах ГРК «Преміум», яка містить три розділи: Розділ 1. Теоретичні аспекти використання Інтернет-технологій в готелях, Розділ 2. Дослідження технологій в операційній діяльності готельно-ресторанного комплексу «Преміум», Розділ 3. Шляхи підвищення застосування Інтернет-технологій в операційній діяльності готелю «Преміум».

У розділі «Теоретичні аспекти використання Internet-технологій у готелях» проведено аналіз наукових і фахових джерел щодо сутності, класифікації та ролі Internet-технологій у сучасному готельному бізнесі, охарактеризовано основні напрями їх застосування в операційній діяльності готелів, а також визначено переваги та проблеми впровадження цифрових рішень у сфері гостинності.

У другому розділі наведено загальну характеристику готельно-ресторанного комплексу «Преміум», проаналізовано організацію операційної діяльності готелю, рівень використання Internet-технологій у процесах бронювання, обслуговування гостей, комунікації з клієнтами та управління внутрішніми бізнес-процесами.

У третьому розділі обґрунтовано напрями вдосконалення застосування Internet-технологій в операційній діяльності готелю «Преміум», запропоновано заходи щодо впровадження сучасних цифрових інструментів, зокрема онлайн-систем бронювання, CRM-систем, електронних каналів комунікації та маркетингу, що сприятиме підвищенню якості обслуговування, ефективності управління та конкурентоспроможності готелю.

Кваліфікаційна робота викладена на 44 сторінках, інформаційної картки та містить 7 таблиць і 9 рисунків.

The summary

In accordance with the topic and objectives, a qualification thesis entitled “Internet Technologies in the Operational Activities of a Hotel (based on the materials of the Hotel and Restaurant Complex ‘Premium’)” has been completed. The thesis consists of three chapters: Chapter 1. Theoretical Aspects of Using Internet Technologies in Hotels; Chapter 2. Study of Internet Technologies in the

Operational Activities of the Hotel and Restaurant Complex ‘Premium’; Chapter 3. Ways to Improve the Application of Internet Technologies in the Operational Activities of the Hotel ‘Premium’.

Chapter 1, “Theoretical Aspects of Using Internet Technologies in Hotels,” provides an analysis of scientific and professional sources concerning the essence, classification, and role of Internet technologies in the modern hotel business. The main areas of their application in hotel operational activities are characterized, and the advantages and challenges of implementing digital solutions in the hospitality industry are identified.

Chapter 2 presents a general description of the Hotel and Restaurant Complex “Premium” and analyzes the organization of the hotel’s operational activities, as well as the level of use of Internet technologies in booking processes, guest services, customer communication, and internal business process management.

Chapter 3 substantiates the directions for improving the application of Internet technologies in the operational activities of the Hotel “Premium.” Measures for the implementation of modern digital tools, including online booking systems, CRM systems, and electronic communication and marketing channels, are proposed. These measures will contribute to improving service quality, management efficiency, and the competitiveness of the hotel.

The qualification work is laid out on 44 pages, an information card and contains 7 tables and 9 figures.

ЗМІСТ

ВСТУП..……..…3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЯХ.. ……...6
1.1 Сутність та особливості використання інтернет-технологій в готелі ……6
1.2 Організація використання інтернет-технологій в сервісному процесі готелів…… …11
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ В ОПЕРАЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ПРЕМІУМ»……17
2.1 Загальна характеристика готелю «Преміум»…….....17
2.2 Оцінка ефективності застосування інтернет-технологій в готелі «Преміум»…….23
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ В ОПЕРАЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ПРЕМІУМ»……...27
3.1 Удосконалення інтернет-технологій та автоматизованих систем в готелі «Преміум»……..……...…27
3.2 Впровадження в операційну діяльність готелю «Преміум» систем автоматизації управлінської діяльності…….....33
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ……...40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….43

ВСТУП

Сфера гостинності є однією з найбільш динамічних галузей економіки, що безпосередньо впливає на розвиток туристичної інфраструктури, забезпечує зайнятість населення та формує імідж країни на міжнародному рівні. У сучасних умовах високої конкуренції готельні підприємства змушені постійно вдосконалювати бізнес-процеси, підвищувати якість сервісу та забезпечувати індивідуальний підхід до потреб кожного гостя. Одним із найефективніших засобів досягнення цих цілей є впровадження інтернет-технологій, які перетворюють класичну модель готельного обслуговування на цифрову, інтегровану систему взаємодії з клієнтами та управління ресурсами підприємства.

Інтернет-технології являють собою комплекс методів, програмних засобів і технічних рішень, призначених для створення, функціонування та підтримки інформаційних ресурсів у глобальній мережі Інтернет. До них відносяться офіційні веб-сайти підприємств, онлайн-платформи бронювання, соціальні мережі, електронні бібліотеки, бази даних, довідкові системи та інші цифрові сервіси, що забезпечують доступ до інформації та інтерактивну комунікацію з клієнтами незалежно від їхнього місцезнаходження.

Впровадження інтернет-технологій у готельному господарстві має кілька ключових функцій. По-перше, вони забезпечують підвищення ефективності управління підприємством за рахунок автоматизації внутрішніх бізнес-процесів — управління номерним фондом, фінансами, персоналом, обліку та звітності. По-друге, цифрові рішення дозволяють готелям активно просувати свої послуги, залучати нових клієнтів і підтримувати постійний контакт із існуючими гостями. По-третє, сучасні інтернет-технології створюють можливості для персоналізації обслуговування, формуючи високий рівень лояльності та задоволеності клієнтів, що є важливим чинником конкурентоспроможності.

Застосування глобальних систем бронювання, PMS- і CRM-систем,

інтегрованих комунікаційних мереж та цифрових платформ електронної комерції дозволяє формувати єдиний інформаційний простір готелю. Таке комплексне цифрове забезпечення охоплює всі етапи взаємодії з гостем — від пошуку інформації та онлайн-бронювання до персоналізованого обслуговування та післявиїзного супроводу. Інтернет-технології також створюють умови для ефективного маркетингу: просування послуг через соціальні мережі, SEO-оптимізацію, контекстну та таргетовану рекламу, e-mail-маркетинг і управління онлайн-репутацією.

Серед переваг впровадження інтернет-технологій у готелях можна виділити підвищення конкурентоспроможності, оптимізацію витрат, зростання доходів та покращення якості обслуговування. Так, автоматизація процесів зменшує адміністративне навантаження та мінімізує помилки, а онлайн-бронювання та цифрові сервіси дозволяють збільшити завантаженість номерного фонду. У той же час персоналізація обслуговування та швидка комунікація з клієнтами формують позитивний імідж готелю та сприяють розвитку довгострокових відносин із гостями.

Світовий досвід показує, що провідні готельні мережі активно використовують інтернет-технології для оптимізації сервісного процесу. Мобільні додатки, цифрові ключі, CRM-системи, smart-рішення у номерах і платформи онлайн-бронювання дозволяють скоротити час обслуговування, підвищити зручність і рівень персоналізації послуг. Подібні практики успішно адаптуються й у вітчизняних умовах: українські готелі, зокрема мережі Premier Palace Hotel Kyiv, InterContinental Kyiv, Reikartz та Optima Hotels, активно впроваджують онлайн-бронювання, цифрові канали комунікації з гостями та системи автоматизації бізнес-процесів, що сприяє підвищенню їх конкурентоспроможності на національному ринку.

Таким чином, застосування інтернет-технологій у готельному господарстві стає необхідним елементом стратегії розвитку підприємства, забезпечуючи ефективне управління, високий рівень обслуговування, залучення клієнтів і формування позитивного іміджу. У сучасних умовах

цифровізації саме комплексне використання інтернет-технологій визначає конкурентні позиції готелю на ринку індустрії гостинності, підвищує економічну ефективність його діяльності та сприяє сталому розвитку.

Мета кваліфікаційної роботи: дослідження та надання рекомендацій щодо вдосконалення Internet-технологій в готельно-ресторанному комплексі «Преміум».

Об'єкт дослідження: процес автоматизації операційної діяльності в готельно-ресторанному комплексі «Преміум» м. Чернівці.

Предмет дослідження: особливості управління Інтернет-технологіями в готельно-ресторанному комплексі

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЯХ

1.1. Сутність та особливості використання інтернет-технологій в готелі

Інтернет-технології являють собою сукупність методів, програмних засобів і технічних рішень, призначених для створення, функціонування та підтримки різноманітних інформаційних ресурсів у глобальній комп'ютерній мережі Інтернет. До таких ресурсів належать офіційні веб-сайти підприємств, блоги, форуми, чати, соціальні платформи, електронні бібліотеки, бази даних, довідкові системи та онлайн-енциклопедії. Зазначені технології забезпечують зберігання, обробку, передавання й оперативний доступ до інформації для широкого кола користувачів незалежно від їхнього місцезнаходження [1].

Сучасна індустрія гостинності протягом останніх років зазнала суттєвих трансформацій, що зумовлені активним упровадженням новітніх комп'ютерних та інтернет-технологій. Цифровізація бізнес-процесів істотно вплинула на організацію управління готелями, методи просування послуг, систему бронювання, комунікацію з клієнтами та якість сервісного обслуговування. У таких умовах успішне функціонування готельного підприємства на конкурентному ринку практично неможливе без використання сучасних інформаційних і комунікаційних технологій [2].

Індустрія гостинності характеризується складною структурою та багатогранністю процесів, що зумовлює потребу в застосуванні широкого спектра інформаційних технологій. Вони охоплюють, як розробку та впровадження спеціалізованих програмних продуктів для автоматизації діяльності окремого готелю чи ресторану (PMS-, CRM-системи, системи електронного обліку та звітності), так і використання глобальних комп'ютерних мереж для забезпечення онлайн-бронювання, електронної комерції, маркетингових комунікацій та інтеграції з міжнародними системами продажу [2].

Таким чином, інтернет-технології відіграють ключову роль у підвищенні ефективності управління підприємствами індустрії гостинності, забезпечують оперативність прийняття управлінських рішень, сприяють зростанню рівня задоволеності клієнтів та формуванню стійких конкурентних переваг. Різноманіття інформаційних технологій, що застосовуються у сфері гостинності, узагальнено та представлено на рисунку 1.1, який відображає основні напрями та складові цифрового забезпечення діяльності готельних підприємств [3].

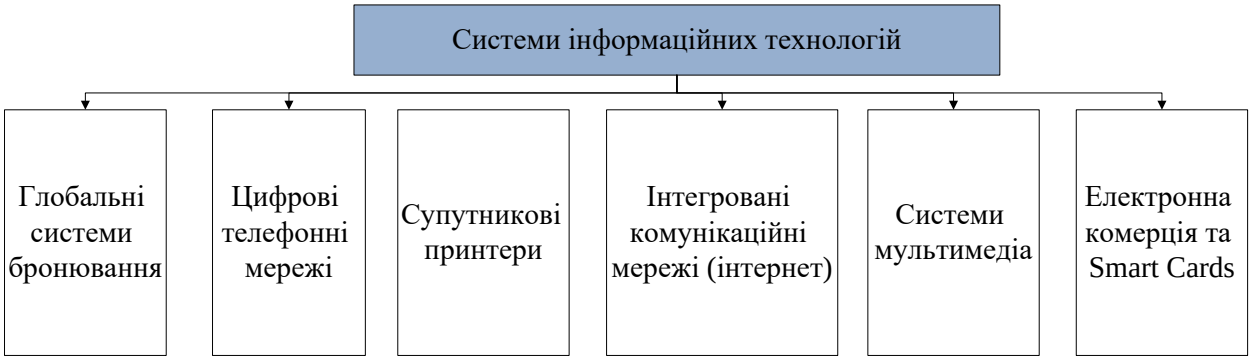


Рис. 1.1. Системи інформаційних технологій у сфері гостинності

Сформовано автором на основі даних [3]

Згідно рисунку 1.1. встановлено, що зазначені системи інформаційних технологій у готелі включають такі основні елементи:

1. Глобальні системи бронювання — забезпечують інтеграцію готелю з міжнародними каналами продажу, автоматизують процес резервування номерів та підвищують рівень завантаженості номерного фонду.

2. Інформаційні системи менеджменту — охоплюють програмні рішення для управління операційною, фінансовою та адміністративною діяльністю готелю, формування аналітичної та управлінської звітності.

3. Інтегровані комунікаційні мережі (Internet) — формують єдиний інформаційний простір готелю, забезпечують доступ до онлайн-сервісів, хмарних систем, веб-сайтів і платформ електронної комерції.

4. Системи мультимедіа — використовуються для презентації готельних послуг, візуалізації інформації, створення віртуальних турів, цифрової навігації та рекламних матеріалів.

5. Цифрові телефонні мережі — забезпечують внутрішній і зовнішній зв’язок між підрозділами готелю, персоналом та гостями, інтегруючись із CRM- і PMS-системами.

6. Супутникові комунікації — застосовуються для передачі даних, телевізійного сигналу та забезпечення стабільного зв’язку, особливо в умовах обмеженої наземної інфраструктури.

7. Електронна комерція — охоплює онлайн-продаж готельних послуг, додаткових сервісів, подарункових сертифікатів та приймання електронних платежів.

8. Smart Cards — використовуються як електронні ключі доступу до номерів, елементи систем лояльності та засоби ідентифікації гостей.

Зазначена структура систем інформаційних технологій демонструє комплексний характер цифрового забезпечення готельного підприємства та підтверджує необхідність інтегрованого підходу до впровадження інтернет-технологій. Їх узгоджене функціонування дозволяє підвищити ефективність управління, рівень безпеки та якість обслуговування гостей.

Основні напрямки використання інтернет-технологій у готелях

Інтернет-технології в готельному бізнесі застосовуються за кількома ключовими напрямами, що охоплюють як зовнішню взаємодію з клієнтами, так і внутрішні управлінські процеси (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Основні напрями використання інтернет-технологій у готелях [4]

Напрям	Характеристика та призначення
Інформаційний	Надання клієнтам повної та актуальної інформації про готель, послуги, ціни, умови проживання
Комерційний	Онлайн-бронювання номерів, продаж додаткових послуг, прийом онлайн-платежів
Управлінський	Автоматизація управління номерним фондом, персоналом, фінансами
Маркетинговий	Просування готельних послуг у мережі Інтернет, формування бренду та іміджу
Комунікаційний	Забезпечення зворотного зв’язку з клієнтами, робота з відгуками, онлайн-консультації

Використання інтернет-технологій дозволяє готелям значно скоротити часові та фінансові витрати, підвищити точність управлінських рішень і покращити клієнтський досвід.

Основні види інтернет-технологій у готельному господарстві

Офіційний веб-сайт готелю. Офіційний веб-сайт готелю є базовим елементом його цифрової інфраструктури. Він виконує роль віртуальної вітрини підприємства та першого каналу комунікації з потенційними гостями. Сучасний сайт готелю має адаптивний дизайн, зручну навігацію, мультимовну підтримку та інтеграцію з системами бронювання.

Основними функціями веб-сайту готелю є:

- інформування про номерний фонд і спектр послуг;

- формування позитивного іміджу готелю;

- залучення нових клієнтів;

- забезпечення прямого онлайн-бронювання [5].

. *Системи онлайн-бронювання.* Системи онлайн-бронювання є одним із найважливіших інтернет-інструментів у готельному бізнесі. Вони дозволяють клієнтам самостійно обирати дати проживання, тип номера, додаткові послуги та здійснювати оплату в режимі реального часу.

До таких систем належать: - власні модулі бронювання на сайті готелю; - глобальні системи онлайн-бронювання (OTA); - метапошукові платформи.

Використання онлайн-бронювання сприяє зростанню завантаженості номерного фонду та зменшенню залежності від традиційних каналів продажу.

PMS- та CRM-системи. Property Management System (PMS) — це інтернет-орієнтовані системи управління готелем, які забезпечують автоматизацію основних операційних процесів. Вони дозволяють контролювати бронювання, поселення, розрахунки з клієнтами, а також формувати управлінську звітність.

CRM-системи (Customer Relationship Management) спрямовані на управління взаємовідносинами з клієнтами. Вони накопичують інформацію про гостей, історію їх проживань, уподобання та рівень лояльності [6].

Інтернет-маркетинг у готельному господарстві

Інтернет-маркетинг є невід'ємною складовою діяльності сучасного готелю. Він охоплює комплекс заходів із просування готельних послуг у цифровому середовищі з метою залучення та утримання клієнтів.

Основні інструменти інтернет-маркетингу готелю: - SEO-оптимізація веб-сайту; - контекстна та таргетована реклама; - просування в соціальних мережах; - e-mail-маркетинг; - управління онлайн-репутацією.

Завдяки інтернет-маркетингу готелі отримують можливість оперативно реагувати на зміни попиту, аналізувати поведінку клієнтів та формувати персоналізовані пропозиції [7].

Особливості та переваги впровадження інтернет-технологій у готелях

Впровадження інтернет-технологій у готельному господарстві має низку характерних особливостей. По-перше, вони орієнтовані на клієнта та сприяють підвищенню рівня сервісу. По-друге, ефективність інтернет-технологій залежить від рівня інтеграції між різними інформаційними системами готелю.

Основні переваги використання інтернет-технологій у готелі наведено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Основні переваги використання інтернет-технологій

Перевага	Характеристика
Підвищення конкурентоспроможності	Формування сучасного іміджу та розширення ринку збуту
Зростання доходів	Підвищення завантаженості номерного фонду
Оптимізація витрат	Скорочення ручних операцій та адміністративних витрат
Покращення сервісу	Персоналізація обслуговування гостей

Сформовано автором на основі даних [8]

Наведені в таблиці переваги свідчать про доцільність і стратегічну важливість використання інтернет-технологій у діяльності підприємства сфери гостинності. Їх впровадження сприяє підвищенню конкурентоспроможності

закладу за рахунок формування сучасного іміджу та розширення ринку збуту, що дозволяє ефективніше залучати нові сегменти споживачів.

Використання інтернет-технологій позитивно впливає на фінансові результати діяльності, зокрема забезпечує зростання доходів завдяки підвищенню рівня завантаженості номерного фонду. Одночасно відбувається оптимізація витрат, оскільки автоматизація процесів зменшує кількість ручних операцій та адміністративних витрат.

Крім того, застосування сучасних цифрових рішень сприяє покращенню якості сервісу через персоналізацію обслуговування гостей, що підвищує рівень їх задоволеності та лояльності. Загалом, використання інтернет-технологій є важливим чинником сталого розвитку та ефективного функціонування підприємства.

1.2 Організація використання інтернет-технологій в сервісному процесі готелів

Сучасний розвиток готельно-ресторанного бізнесу відбувається в умовах активної цифровізації та зростання ролі інтернет-технологій у забезпеченні якості сервісу. Інтернет-технології стали невід’ємною складовою сервісного процесу готелів, оскільки вони охоплюють усі етапи взаємодії з гостем — від пошуку інформації та бронювання номерів до післявиїзного обслуговування та формування лояльності клієнтів [9].

Організація використання інтернет-технологій у готелях передбачає створення єдиного цифрового середовища, яке інтегрує системи онлайн-бронювання, управління номерним фондом, комунікації з гостями, маркетингу та аналітики. Провідні світові готельні мережі (Marriott, Hilton, Accor, InterContinental Hotels Group) уже тривалий час застосовують комплексні цифрові рішення, що дозволяє їм стандартизувати сервіс, підвищувати ефективність операційної діяльності та забезпечувати персоналізований підхід до кожного клієнта.

Використання офіційних вебсайтів і глобальних систем бронювання дає змогу потенційним гостям отримати повну та актуальну інформацію про готель, категорії номерів, ціни, додаткові послуги та спеціальні пропозиції. У провідних світових готелях широко застосовуються мобільні додатки, за допомогою яких клієнти можуть здійснювати онлайн-реєстрацію, відкривати номер цифровим ключем, керувати елементами «розумного номера» (освітленням, температурою, мультимедіа), а також спілкуватися з персоналом у режимі реального часу [10].

В Україні інтернет-технології у сервісному процесі готелів розвиваються поступово, проте мають стійку тенденцію до зростання. Великі та мережеві готелі (Premier Palace Hotel Kyiv, InterContinental Kyiv, мережі Reikartz та Optima) активно використовують онлайн-бронювання, високошвидкісний Wi-Fi, цифрові канали комунікації з гостями, а також елементи автоматизації управлінських процесів. Окремі готелі впроваджують месенджер-боти для бронювання номерів та отримання сервісної інформації, що відповідає сучасним очікуванням клієнтів [11].

Важливим елементом організації сервісного процесу є використання систем управління готелем (Property Management System — PMS), які забезпечують централізований облік бронювань, розміщення гостей, розрахунків, управління персоналом і формування аналітичної звітності. Такі системи інтегруються з онлайн-каналами продажів, бухгалтерськими програмами, ресторанними POS-системами та системами контролю доступу, що дозволяє оптимізувати бізнес-процеси та скоротити адміністративні витрати [12].

Таким чином, організація використання інтернет-технологій у сервісному процесі готелів є необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності, покращення якості обслуговування та забезпечення сталого розвитку підприємств індустрії гостинності, як у світовій практиці, так і в Україні.

Прикладли використання інтернет-технологій у світових готелях та готелях України наводимо у вигялід таблиці 1.3.-1.4.

Таблиця 1.3

Використання інтернет-технологій у світових готелях

Назва готелю / мережі	Країна	Використовувані інтернет-технології	Вплив на сервісний процес
Marriott Hotels	США, міжнародна мережа	Мобільний додаток, онлайн-реєстрація, цифровий ключ, AI-рекомендації	Скорочення часу обслуговування, підвищення зручності та лояльності гостей
Hilton Hotels & Resorts	США, міжнародна мережа	Digital Key, система Connected Room, мобільний додаток	Персоналізація сервісу, індивідуальні налаштування номерів
Accor Group	Франція, міжнародна мережа	Платформа ALL, онлайн-бронювання, CRM, програми лояльності	Зростання прямих продажів і якості комунікації з клієнтами
citizenM	Нідерланди	Керування номером через планшет/смартфон, мобільний check-in	Формування інноваційного сервісу, орієнтація на цифрового споживача
Hyatt Hotels Corporation	США, міжнародна мережа	Мобільний додаток, безконтактні сервіси, CRM	Підвищення рівня персоналізації та швидкості обслуговування
IHG Hotels & Resorts	Велика Британія, міжнародна мережа	Мобільний додаток, смарт-номери, онлайн-лояльність	Оптимізація сервісних процесів та зростання повторних візитів
Four Seasons Hotels	Канада, міжнародна мережа	Цифровий консьєрж, персоналізовані онлайн-сервіси	Підвищення якості преміального сервісу
Shangri-La Hotels	Гонконг	Мобільні сервіси, CRM, big data	Індивідуальний підхід до гостей та зміцнення бренду
YOTEL	Велика Британія	Самообслуговування check-in, мобільні платформи	Зменшення навантаження на персонал та підвищення ефективності
NH Hotel Group	Іспанія	Онлайн-бронювання, smart-рішення в номерах	Підвищення комфорту та стандартизація сервісу

Сформовано автором на основі даних [13]

Дані таблиці свідчать, що світові готельні мережі активно впроваджують інтернет-технології, зокрема мобільні додатки, цифрові ключі, CRM-системи та

smart-рішення в номерах. Це забезпечує оптимізацію сервісного процесу, скорочення часу обслуговування, підвищення рівня персоналізації та формування стабільної лояльності клієнтів. Досвід провідних міжнародних готелів може бути ефективно адаптований у практиці українських підприємств готельного господарства з урахуванням національних особливостей ринку та ресурсних можливостей.

Таблиця 1.4

Використання інтернет-технологій у готелях України

Назва готелю / мережі	Місто	Основні інтернет-технології	Характеристика застосування
InterContinental Kyiv	Київ	Онлайн-бронювання, високошвидкісний Wi-Fi, цифрові сервіси для бізнес-гостей	Орієнтація на діловий туризм, відповідність міжнародним стандартам сервісу
Premier Palace Hotel Kyiv	Київ	Вебсайт із системою бронювання, цифрові канали інформування, CRM-інструменти	Підвищення конкурентоспроможності на ринку преміум-послуг
11 Mirrors Design Hotel	Київ	Онлайн-бронювання, віртуальний тур, smart-TV у номерах	Посилення маркетингової привабливості та залучення нових клієнтів
Reikartz Hotel Group	Україна	Онлайн-бронювання, Telegram-бот, централізована PMS	Оптимізація комунікації з гостями та управління мережею
Optima Hotels & Resorts	Україна	Онлайн-бронювання, мобільні сервіси, програми лояльності	Стандартизація сервісу та підвищення лояльності клієнтів
Natsionalnyy Hotel	Харків	Онлайн-бронювання, Wi-Fi, цифрові платіжні сервіси	Покращення сервісу для бізнес-туристів та корпоративних клієнтів

Продовження таблиці 1.4

Leopolis Hotel	Львів	Онлайн-бронювання, CRM, digital-маркетинг	Персоналізація обслуговування та розвиток туристичного бренду
Bank Hotel	Львів	Онлайн-бронювання, інтеграція з OTA, smart-рішення в номерах	Формування іміджу інноваційного бутик-готелю
Ribas Hotels Group	Україна	Хмарна PMS, онлайн-продажі, мобільні комунікації	Гнучке управління та зниження операційних витрат
Vertex Hotel Group	Україна	Автоматизовані системи бронювання, онлайн-аналітика	Підвищення ефективності управління та доходності

Сформовано автором на основі даних [14]

Аналіз українських готелів показує, що українські готелі все активніше впроваджують сучасні інтернет-інновації, зокрема онлайн-бронювання, мобільні сервіси, CRM-системи та месенджер-боти. Хоча рівень цифровізації залишається нерівномірним залежно від категорії готелю, загальна тенденція відповідає світовим напрямам розвитку індустрії гостинності та сприяє підвищенню якості сервісу й конкурентоспроможності підприємств.

Для узагальнення підходів до цифровізації сервісного процесу доцільно систематизувати основні інтернет-технології, що застосовуються у діяльності готелів (табл.1.5).

Таблиця 1.5

Основні інтернет-технології, що використовуються у сервісному процесі готелів

Технологія	Призначення	Результат впровадження
Офіційний вебсайт готелю	Інформація та бронювання номерів	Зростання кількості прямих бронювань
Онлайн-системи бронювання	Продаж номерів у режимі реального часу	Підвищення завантаженості номерного фонду

Продовження табл. 1.5

PMS-системи	Управління операційною діяльністю	Оптимізація витрат і підвищення ефективності
Мобільні додатки	Взаємодія з гостем до, під час і після проживання	Персоналізація сервісу та лояльність клієнтів
Месенджер-боти	Швидка комунікація та бронювання	Покращення сервісу та зручності для гостей

Сформовано автором на основі даних [14]

Систематизація інтернет-технологій підтверджує, що їх комплексне використання охоплює всі етапи сервісного процесу — від залучення клієнтів до формування довгострокових відносин. Це забезпечує підвищення ефективності управління готелем та якості обслуговування гостей.

Отже, застосування інтернет-технологій у сервісному процесі готелів є ключовим чинником підвищення якості обслуговування та ефективності управління. Світовий і вітчизняний досвід свідчить, що впровадження цифрових рішень сприяє оптимізації бізнес-процесів, зростанню доходів та формуванню позитивного іміджу готельного підприємства. У сучасних умовах саме комплексне використання інтернет-технологій визначає конкурентні позиції готелю на ринку індустрії гостинності.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОПЕРАЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ПРЕМІУМ»

2.1. Загальна характеристика готелю «Преміум»

Готель «Преміум» у місті Чернівці є підприємством готельного господарства, що здійснює діяльність у сфері надання послуг з тимчасового розміщення та супутнього сервісного обслуговування споживачів. Заклад розташований у межах міської забудови на одній із основних транспортних магістралей міста – вулиця Головна, 124 б (рис. 2.1), що забезпечує зручну транспортну доступність та сполучення з ключовими об’єктами інфраструктури. Вигідне місце розташування сприяє привабливості готелю для туристів, ділових мандрівників та інших категорій гостей [15].

Емблему готелю «Преміум» наводимо у вигляді рисунку 2.1 .

Рис. 2.1. Емблема готелю «Преміум»

Готель функціонує, як сучасний об’єкт готельного господарства

середнього та підвищеного рівня комфортності, орієнтований на задоволення потреб споживачів у якісних та безпечних послугах розміщення. Будівля готелю вирізняється сучасним архітектурним вирішенням і раціональним плануванням внутрішніх приміщень, що забезпечує ефективну організацію технологічних процесів та комфортні умови перебування гостей. Внутрішній простір готелю сформований із дотриманням принципів функціонального зонування, ергономічності та естетичності [16].

Номерний фонд готелю «Преміум» включає номери різних категорій, що дозволяє забезпечити диференційований підхід до обслуговування споживачів залежно від їхніх потреб і фінансових можливостей. У складі номерного фонду передбачені стандартні номери, номери підвищеної комфортності та люкси. Усі номери обладнані необхідними меблями, санітарно-технічним обладнанням та побутовою технікою відповідно до чинних нормативних вимог. Загальна кількість номерного фонду тсановить – 30 номерів (стандартний, напівлюкс, покращений люкс, люкс). Вартість готельних номерів становить: стандартний – 1300 грн; напівлюкс – 1500 грн; покращений напілюкс – 1800 грн; люкс – 2000 грн [17].

Інтер’єр номерного фонду готелю «Преміум» наводимо у вигляді рисунків 2.2-2.5.

Рис.2.2. Номер стандартний [17]

Рис.2.3. Напівлюкс [17]

Рис.2.4. Напівлюкс покращений [17]

Рис.2.5. Люкс [17]

Реєстрація заїзду в готелі «Премім» відбувається з 14.00 до 00.00. Реєстрація виїзду з 00.00 до 12.00.

Важливою складовою діяльності готелю «Преміум» у місті Чернівці є надання додаткових послуг, які доповнюють основну послугу з тимчасового розміщення та спрямовані на підвищення рівня комфорту, зручності та задоволеності гостей. Розширений спектр додаткових послуг дозволяє готелю забезпечити комплексний підхід до обслуговування споживачів та підвищити свою конкурентоспроможність на ринку готельних послуг.

Однією з ключових додаткових послуг є цілодобова робота служби приймання та розміщення, яка забезпечує оперативне обслуговування гостей, надання довідкової інформації, допомогу у вирішенні організаційних питань, а також координацію взаємодії гостей з іншими службами готелю. Працівники рецепції здійснюють бронювання номерів, реєстрацію та розрахунок гостей, організацію поселення і виселення, що сприяє ефективному функціонуванню готелю та високому рівню сервісу.

Готель «Преміум» надає послуги з організації трансферу та замовлення транспортних послуг, зокрема виклику таксі. Дана послуга є актуальною для гостей, які прибувають до міста з інших регіонів або країн, а також для ділових

мандрівників, які потребують оперативного пересування. Крім того, готель забезпечує наявність місць для паркування транспортних засобів гостей, що підвищує рівень безпеки та зручності для споживачів, які подорожують власним автомобілем.

До переліку додаткових послуг належить також інформаційно-консультаційне обслуговування гостей, яке включає надання відомостей про туристичні об’єкти міста та регіону, культурні заходи, заклади дозвілля, а також допомогу в організації екскурсійних програм. Такий сервіс сприяє формуванню позитивного іміджу готелю та підвищує рівень задоволеності гостей перебуванням у місті.

Для забезпечення комфортного проживання гостей у готелі передбачено послуги з прибирання номерів та зміни постільної білизни відповідно до встановлених стандартів і санітарно-гігієнічних вимог. За потреби гостям можуть надаватися послуги прання та прасування одягу, що є особливо актуальним для ділових клієнтів та гостей з тривалим терміном проживання.

Готель «Преміум» також пропонує послуги харчування в номері (room-service), що дозволяє гостям замовляти страви та напої з ресторану безпосередньо до номеру. Дана послуга забезпечує додаткову зручність для гостей та відповідає сучасним стандартам готельного сервісу.

З метою забезпечення безпеки та спокою гостей у готелі впроваджено комплекс організаційних і технічних заходів, зокрема систему контролю доступу, відеоспостереження у місцях загального користування та цілодобову присутність персоналу.

Невід’ємною складовою готельного комплексу є заклад ресторанного господарства, що функціонує при готелі та забезпечує гостей послугами харчування. До складу готельного комплексу входить лавунд бар «Prime» та ресторан «Преміум».

Лаунж-бар при готелі «Преміум» виконує функції зони відпочинку та очікування для гостей готелю, а також місця проведення ділових зустрічей і неформального спілкування. Інтер’єр лаунж-бару оформлений у сучасному

стилі з використанням стриманої кольорової гами, м’яких меблів та декоративних елементів, що створює атмосферу комфорту і релаксації. Асортимент лаунж-бару орієнтований на надання напоїв і легких страв та включає гарячі й холодні напої, кавові та чайні напої, безалкогольні коктейлі, алкогольні напої, а також холодні закуски й десерти. Лаунж-бар використовується гостями готелю, як простір для короткотривалого відпочинку, очікування поселення або проведення зустрічей у спокійній атмосфері.

Ресторан при готелі «Преміум» є закладом ресторанного господарства, який забезпечує організацію повноцінного харчування гостей готелю, а також обслуговування сторонніх відвідувачів. Основною спеціалізацією ресторану є приготування та реалізація страв української, європейської та східної кухні. Меню ресторану сформоване з урахуванням сучасних гастрономічних тенденцій і потреб різних категорій споживачів, що дозволяє забезпечити різноманітність асортименту та стабільний попит.

Ресторан використовується для організації сніданків для проживаючих гостей, які можуть надаватися у форматі комплексних сніданків або за системою «a la carte». Крім того, у закладі здійснюється обслуговування обідів і вечерь, а також організація банкетів, урочистих подій, корпоративних заходів та ділових зустрічей. Планування приміщень ресторану передбачає наявність торговельної зали, виробничих та допоміжних приміщень, що забезпечує дотримання санітарно-гігієнічних вимог і раціональну організацію технологічних процесів.

Таким чином, лаунж-бар і ресторан при готелі «Преміум» доповнюють основну готельну послугу з розміщення, забезпечуючи комплексне обслуговування гостей та підвищуючи конкурентоспроможність готелю на ринку готельно-ресторанних послуг. Їх функціонування сприяє формуванню цілісного сервісного середовища та відповідає сучасним вимогам до організації ресторанного господарства при готелях.

Щодо структури управління готелем то вона представлена наступними

службами та персоналом: генеральний директор, бухгалтерія, комерційний відділ, відділ кадрів, відділ маркетингу, директор ресторанного комплексу, директор з обслуговування, директор додаткових служб, що дозволяє професійно керувати закладом готельного господарства.

2.2 Оцінка ефективності застосування інтернет-технологій в готелі «Преміум»

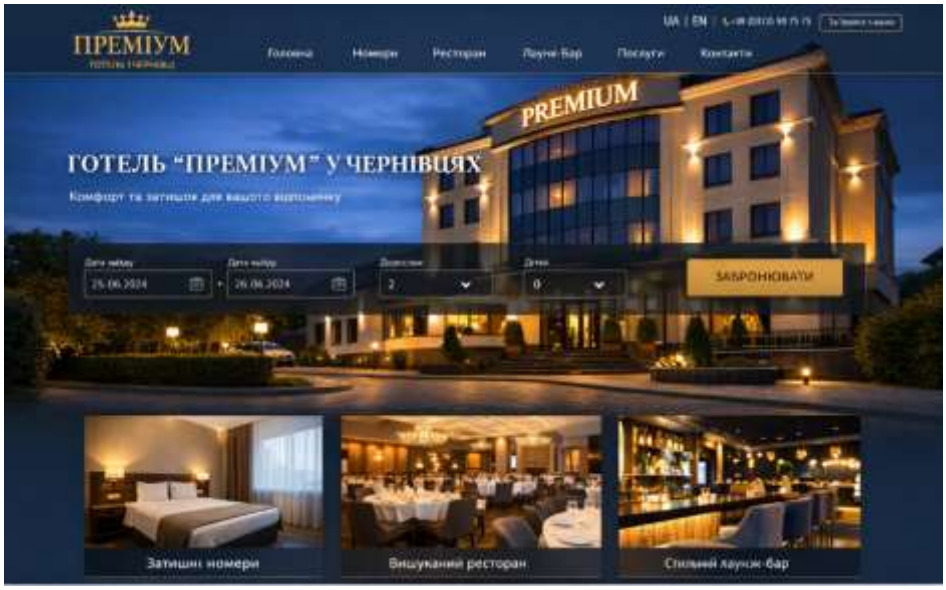
На сучасному етапі розвитку індустрії гостинності ринок готельних послуг характеризується високим рівнем конкуренції, що зумовлено як ускладненням умов ведення бізнесу, так і зростанням вимог споживачів до якості сервісу, рівня комфорту та доступності інформації. У цих умовах готельно-ресторанні підприємства змушені постійно вдосконалювати бізнес-процеси, впроваджувати нові підходи до управління та активно використовувати сучасні інформаційні й комунікаційні технології. Особливого значення набуває використання можливостей глобальної мережі Інтернет, яка є одним із ключових інструментів просування готельних послуг.

Для готелю «Преміум» у місті Чернівці застосування інтернет-технологій є важливим елементом маркетингової діяльності та комунікації з потенційними й постійними клієнтами. Інтернет у діяльності готелю використовується за такими основними напрямами, як маркетингові дослідження, формування цінової політики, просування послуг, комунікація зі споживачами, а також розподіл і збут готельного продукту шляхом онлайн-бронювання.

Однією з базових інтернет-технологій, що застосовується у готелі «Преміум», є надання гостям безкоштовного доступу до мережі Wi-Fi. Наявність бездротового Інтернету є обов’язковою умовою сучасного готельного сервісу, особливо для ділових клієнтів, які використовують його для роботи, комунікації з партнерами або отримання інформації. Доступ до Wi-Fi надається у номерах та зонах загального користування, що підвищує рівень комфорту перебування гостей.

Важливу роль у просуванні готелю «Преміум» відіграє реклама та інформаційна присутність у мережі Інтернет. Основним джерелом офіційної інформації про готель є власний веб-сайт, який виконує функції інформаційного, комунікаційного та збутового ресурсу. На сайті представлено загальну характеристику готелю, інформацію про номерний фонд, ресторан і лаунж-бар, перелік основних і додаткових послуг, контактні дані, фотогалерею та можливість онлайн-бронювання номерів.

Інформація на веб-сайті готелю «Преміум» є структурованою, подається у зручній для сприйняття формі та доповнюється фотоматеріалами. Наявність онлайн-бронювання дозволяє гостям швидко та зручно оформити замовлення на проживання, що відповідає сучасним тенденціям розвитку готельного бізнесу (рис.2.6). Крім того, сайт містить посилання на сторінки готелю на популярних сервісах онлайн-бронювання, зокрема Booking.com, де потенційні клієнти можуть ознайомитися з відгуками інших гостей.



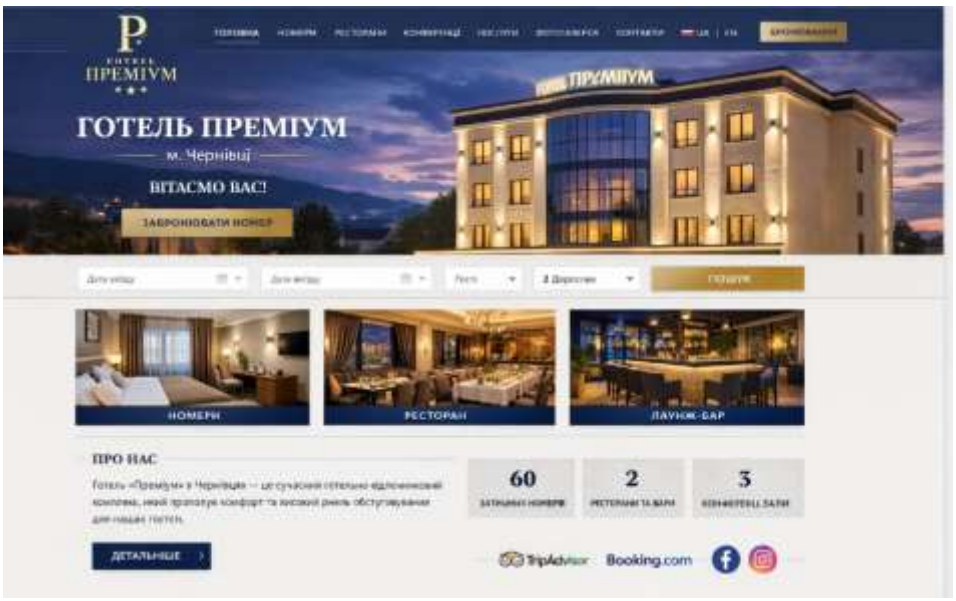


Рис.2.6. Веб-сайт готелю «Преміум» [17]

Суттєвим елементом комунікаційної політики готелю «Преміум» є використання соціальних мереж, зокрема Instagram та Facebook. Через офіційні сторінки у соціальних мережах здійснюється інформування споживачів про діяльність готелю, публікуються фотографії номерів, ресторанних страв, інтер'єрів, а також повідомлення про спеціальні пропозиції та події. Соціальні мережі виконують функцію не лише рекламного каналу, а й інструменту зворотного зв'язку, оскільки гості мають можливість залишати коментарі, відгуки та ділитися власними враженнями.

Одним із додаткових каналів персоніфікованої комунікації між готелем і клієнтами є електронна пошта - info@hotel-premium.cv.ua. За допомогою e-mail готель може здійснювати індивідуальне спілкування з гостями або проводити інформаційні розсилки щодо нових послуг, акцій та спеціальних пропозицій. Такий формат комунікації сприяє формуванню лояльності клієнтів та підтриманню довготривалих відносин.

Сучасною інтернет-технологією, яка використовується у діяльності готелю «Преміум», є застосування QR-кодів. QR-коди розміщуються у зонах загального користування, у номерах та закладах ресторанного господарства при готелі і дають змогу швидко отримати доступ до цифрового меню ресторану,

інформації про послуги готелю або перейти на офіційний веб-сайт. Використання QR-кодів підвищує зручність обслуговування гостей, мінімізує використання друкованих матеріалів та відповідає сучасним тенденціям цифровізації індустрії гостинності.

Отже, застосування інтернет-технологій у діяльності готелю «Преміум» у місті Чернівці є важливим чинником підвищення ефективності його функціонування та конкурентоспроможності. Використання веб-сайту, соціальних мереж, онлайн-бронювання, електронної пошти та QR-кодів забезпечує комплексний підхід до маркетингових комунікацій і сприяє формуванню позитивного іміджу готелю на ринку готельних послуг.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ В ОПЕРАЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «ПРЕМІУМ»

3.1 Удосконалення інтернет-технологій та автоматизованих систем в готелі «Преміум»

Україна характеризується значним туристичним потенціалом, який формується завдяки вигідному географічному розташуванню, різноманітності природно-кліматичних умов, наявності культурно-історичної спадщини та розвиненої рекреаційної інфраструктури в багатьох регіонах. Водночас на сучасному етапі цей потенціал реалізується не в повному обсязі через дію низки стримувальних чинників зовнішнього та внутрішнього характеру. Найбільш суттєвий негативний вплив на туристичну галузь і сферу гостинності мали пандемічні обмеження попередніх років, а також повномасштабна військова агресія російської федерації проти України. Воєнні дії призвели до скорочення чисельності населення приблизно на 4 млн осіб, зниження ділової активності, зменшення внутрішніх і в'їзних туристичних потоків, що істотно позначилося на економіці країни та функціонуванні готельно-ресторанного бізнесу [18].

За таких умов забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства потребує впровадження сучасних управлінських підходів, зокрема активного використання комп'ютерних мереж, інтернет-технологій та комплексної автоматизації основних бізнес-процесів. Цифровізація діяльності дозволяє оптимізувати витрати, підвищити ефективність управління ресурсами, забезпечити стабільний рівень сервісу та оперативно реагувати на зміни ринкової кон'юнктури.

Для просування готельного продукту в індустрії гостинності широко застосовується спектр інформаційних технологій, до яких належать глобальні системи бронювання, інтегровані інформаційно-комунікаційні мережі,

мультимедійні платформи та спеціалізовані програмні продукти для управління взаємодією з клієнтами. Важливою умовою ефективної діяльності готельно-ресторанного підприємства є впровадження електронної системи управління, яка об’єднує всі структурні підрозділи та персонал за допомогою єдиного веб-ресурсу і функціонує на основі спеціалізованого програмного забезпечення. Така система дає змогу керівництву в режимі реального часу здійснювати контроль за операційними процесами, проводити бронювання номерів, управляти тарифами, аналізувати канали продажу та приймати обґрунтовані управлінські рішення, що сприяє підвищенню рівня завантаження підприємства [19]. Використання автоматизованих систем значно розширює функціональні можливості готелів і створює передумови для підвищення якості та своєчасності надання послуг гостям. Зокрема, автоматизація процесів у відділах продажів дозволяє більш ефективно організовувати роботу з клієнтами та партнерами, планувати ділові зустрічі, контролювати графіки роботи менеджерів і спрощувати виконання рутинних операцій. Крім того, сучасні системи управління забезпечують формування детальної аналітичної інформації щодо розміщення гостей, структури попиту та індивідуальних характеристик клієнтів, що надає керівництву можливість здійснювати комплексний аналіз діяльності та розробляти ефективні стратегії розвитку підприємства.

Рис.3.1. Основні системи розширення функцій закладів готельно-ресторанного господарства

Сформовано автором на основі даних [20]

У сучасних умовах цифровізації одним із найбільш перспективних напрямів розвитку комунікацій у сфері гостинності є впровадження віртуальних працівників, що функціонують на основі інформаційних технологій та елементів штучного інтелекту. Такі цифрові інструменти забезпечують оперативне інформування споживачів про перелік і умови надання послуг закладу, надають рекомендації щодо вибору ресторанних та додаткових сервісів, а також приймають звернення, зауваження і скарги гостей. Використання віртуальних працівників дозволяє суттєво зменшити навантаження на персонал і підвищити швидкість обробки запитів клієнтів.

З метою удосконалення організації обслуговування в готелі «Преміум» доцільним є впровадження чат-бота віртуального консьєржа. Даний інструмент забезпечить гостям цілодобовий доступ до актуальної інформації про всі продукти та сервіси готелю, незалежно від часу доби. За допомогою чат-бота клієнти зможуть швидко та зручно замовляти послуги в номер, зокрема доставку харчування, бронювання столиків у ресторані, спа-послуг, трансферу та інших додаткових сервісів. Важливою перевагою є можливість у будь-який момент перейти від автоматизованого спілкування до онлайн-контакту з оператором або адміністратором, що забезпечує поєднання цифрових технологій із персоналізованим сервісом.

Для підвищення привабливості готельного продукту та якості обслуговування клієнтів доцільно також застосовувати концепцію так званих «розумних готелів». Її сутність полягає у використанні інтегрованих інформаційних та інженерних систем, які дозволяють здійснювати постійний моніторинг стану комунікацій готелю, інженерних мереж та обладнання. Завдяки цьому забезпечується своєчасне виявлення несправностей, оперативне проведення технічного обслуговування та заміни окремих елементів інфраструктури.

У результаті впровадження технологій «розумного готелю» підприємство отримує низку економічних та організаційних переваг: скорочення витрат на

аварійні ремонти, мінімізацію простоїв номерного фонду, підвищення надійності інженерних систем і загального рівня комфорту для гостей. Хоча в багатьох готелях зазначені технології перебувають на етапі тестування, практика їх застосування вже засвідчує високу ефективність та доцільність впровадження в діяльність підприємств індустрії гостинності.

Таким чином, удосконалення використання сучасних інформаційно-комунікаційних систем у готельно-ресторанному підприємстві має здійснюватися поетапно та системно.

Дотримання послідовності впровадження інновацій, представленої на відповідній схемі, дозволить забезпечити ефективне функціонування цифрових рішень, підвищити якість обслуговування та зміцнити конкурентні позиції підприємства на ринку.

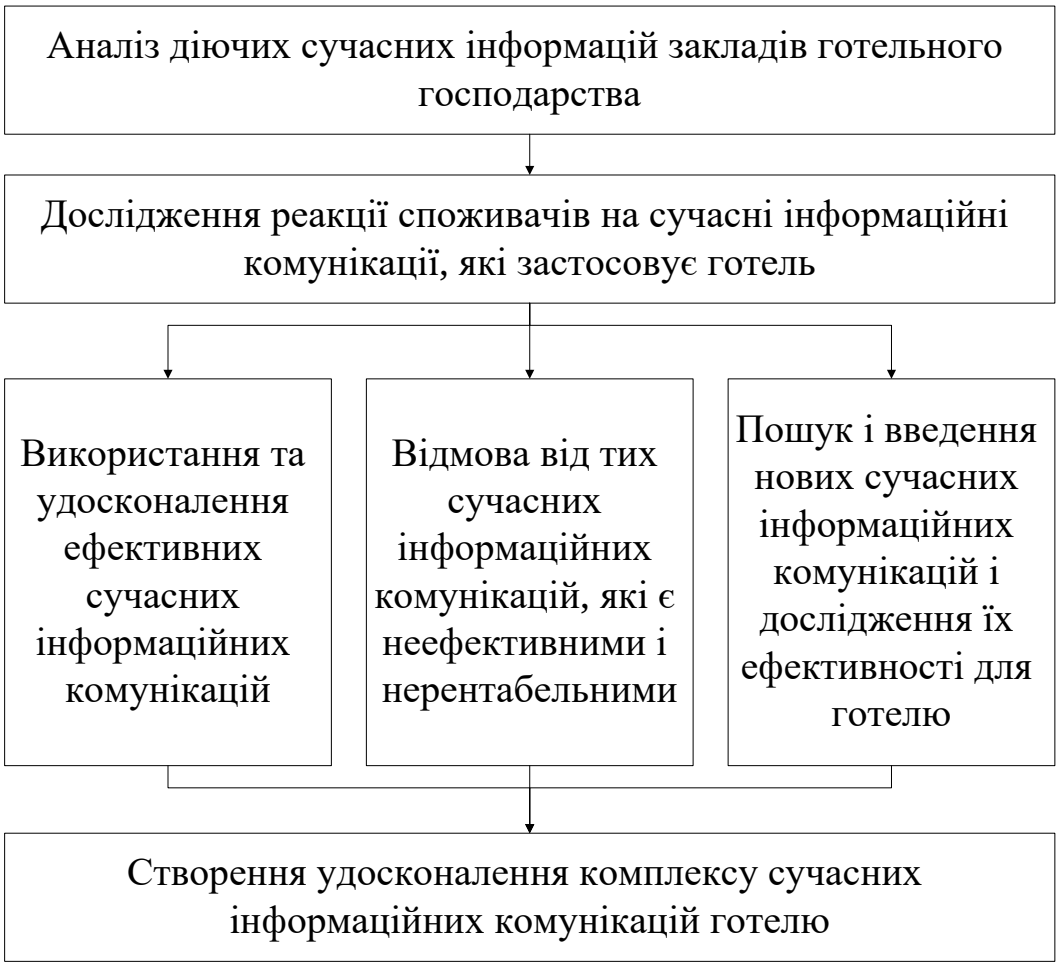


Рис. 3.2. Етапи удосконалення використання сучасних інформаційних комунікацій в закладах готельно-ресторанного господарства
Сформовано автором на основі даних [21]

Відповідно до поданої схеми, процес удосконалення інформаційно-комунікаційних систем у готельно-ресторанному підприємстві розпочинається з комплексного аналізу наявних автоматизованих рішень. На цьому етапі здійснюється оцінка їх функціональної ефективності, рівня інтеграції в управлінські процеси, а також впливу на споживчу поведінку та задоволеність гостей. Особлива увага приділяється зручності використання систем для клієнтів і персоналу, швидкості обробки інформації та якості комунікації.

На наступному етапі досліджується вплив використання інформаційних і комунікаційних технологій на фінансово-економічні показники діяльності підприємства, зокрема на рівень доходів, динаміку завантаження номерного фонду та зростання кількості відвідувачів. Комунікаційні інструменти, які демонструють високу результативність і сприяють досягненню маркетингових цілей готельно-ресторанного підприємства, зберігаються в системі управління та підлягають подальшому розвитку і розширенню сфер застосування.

Водночас автоматизовані системи та канали комунікації, що не забезпечили очікуваного ефекту, не відповідають сучасним вимогам ринку або є морально чи технічно застарілими, поступово виводяться з управлінського використання. Це дозволяє оптимізувати витрати підприємства та зосередити ресурси на більш перспективних цифрових рішеннях. На завершальному етапі власники та керівники готельно-ресторанних підприємств здійснюють постійний моніторинг інновацій у сфері автоматизованих систем управління для індустрії гостинності, відбирають найбільш прогресивні технології та попередньо прогнозують їх вплив на ефективність функціонування закладу.

З метою підвищення рівня використання інформаційних технологій у діяльності готельного підприємства «Преміум» у подальшому періоді запропоновано реалізацію комплексу практичних заходів.

Першим напрямом є впровадження автоматизованої системи моніторингу та контролю за всіма компонентами інженерної інфраструктури готелю. Така система дозволить у режимі реального часу відстежувати стан інженерних мереж, своєчасно виявляти несправності та оперативно реагувати на них, що

сприятиме зниженню експлуатаційних витрат і підвищенню надійності функціонування об’єкта.

Другим важливим напрямом є удосконалення веб-сайту готелю та активізація онлайн-просування його інтернет-ресурсів. В умовах стрімкого розвитку цифрового середовища Інтернет відіграє ключову роль у процесі планування подорожей та ділових поїздок. Саме через онлайн-канали потенційні клієнти формують перше враження про готель, приймають рішення щодо бронювання та обирають додаткові послуги. Тому для забезпечення конкурентних переваг необхідно розробити ефективну стратегію цифрового маркетингу.

Для підвищення зручності користування сайтом і збільшення кількості його відвідувачів доцільно реалізувати низку заходів. Зокрема, пропонується розміщення актуальної інформації про курс валют, оскільки ціни на проживання зазначені в євро, а щоденне автоматичне оновлення валютного курсу дозволить гостям оперативно отримувати необхідні фінансові дані без звернення до сторонніх ресурсів. Також можливим є створення мобільного додатка готелю, який виконуватиме іміджеву функцію та підкреслюватиме інноваційність підприємства, хоча основне навантаження з обслуговування мобільних користувачів доцільно залишити за оптимізованою мобільною версією веб-сайту. Окрім цього, рекомендується регулярно оновлювати розділ «Новини» шляхом розміщення інформації про актуальні вакансії, що сприятиме оперативному залученню необхідних фахівців.

З метою розширення аудиторії та підвищення впізнаваності бренду готелю запропоновано використання таргетованої реклами в соціальній мережі Instagram, а також співпраці з україномовними блогерами. Під час вибору блогера доцільно враховувати кількість підписників, рівень їхньої залученості, співвідношення позитивних і негативних реакцій, частоту рекламних публікацій та відповідність аудиторії цільовому сегменту готелю. Рекламна кампанія може реалізовуватися у формі бартерної співпраці, яка передбачає надання блогеру безкоштовного проживання з харчуванням та

спеціальних знижок для його аудиторії. Очікуваним результатом є суттєве збільшення охоплення та залучення нових потенційних клієнтів.

Третім напрямом удосконалення інформаційних технологій у діяльності готелю «Преміум» є впровадження системи email-маркетингу. Розсилання комерційних електронних листів є ефективним інструментом цифрового маркетингу, який дозволяє встановлювати та підтримувати тривалу комунікацію з цільовою аудиторією. За умови правильної організації email-розсилки підписники поступово перетворюються на потенційних клієнтів, а згодом — на постійних гостей готелю.

До основних переваг email-маркетингу належать можливість персоналізованого звернення до клієнтів, широкий рівень охоплення аудиторії, прямий контакт зі споживачем, чітке сегментування бази отримувачів і вищий рівень ефективності порівняно з традиційними банерними форматами реклами. З огляду на це, доцільним є стимулювання добровільної підписки гостей на електронні розсилки з метою інформування їх про акційні пропозиції, сезонні знижки та спеціальні програми лояльності, приурочені до святкових подій і особистих дат.

3.2 Впровадження в операційну діяльність готелю «Преміум» систем автоматизації управлінської діяльності

Впровадження систем автоматизації управлінської діяльності в готелі «Преміум» є стратегічно обґрунтованим заходом, спрямованим на оптимізацію внутрішніх бізнес-процесів, підвищення оперативності управлінських рішень, покращення якості обслуговування гостей та збільшення фінансових показників підприємства. Комплекс запропонованих заходів охоплює ключові напрями діяльності готелю: інженерну інфраструктуру, управління персоналом, цифрові канали комунікації та маркетингові інструменти (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Напрямки удосконалення та очікувані результати

Напрям удосконалення	Характеристика заходу	Очікувані результати
Автоматизація інженерної інфраструктури	Впровадження системи моніторингу та контролю інженерних мереж	Зниження експлуатаційних витрат; своєчасне виявлення несправностей; підвищення надійності роботи готелю
Управління готельними процесами	Використання сучасних автоматизованих систем управління	Підвищення оперативності управлінських рішень; оптимізація роботи персоналу
Удосконалення веб-сайту	Розміщення інформації про курс валют з автоматичним оновленням	Підвищення зручності користування сайтом; зростання довіри з боку іноземних гостей
Мобільні рішення	Підтримка повної функціональності мобільної версії сайту та створення мобільного додатка	Покращення користувацького досвіду; підвищення доступності сервісів
Онлайн-комунікації з персоналом	Оновлення розділу «Новини» з інформацією про вакансії	Скорочення строків пошуку персоналу; зниження витрат на рекрутинг
Соціальні мережі	Таргетована реклама в Instagram	Розширення охоплення цільової аудиторії; зростання впізнаваності бренду
Інфлюенс-маркетинг	Співпраця з блогерами на умовах бартеру	Залучення нових потенційних клієнтів; формування позитивного іміджу
Email-маркетинг	Запровадження регулярних електронних розсилок	Персоналізація комунікації; зростання повторних бронювань
Програми лояльності	Інформування про акції, сезонні знижки та спеціальні пропозиції	Формування сталої клієнтської бази; підвищення рівня лояльності

Сформовано автором на основі даних [17]

Пояснення до напрямів удосконалення

Автоматизація інженерної інфраструктури: Для готелю «Преміум» надійність інженерних мереж є критичною. Впровадження системи моніторингу дозволяє відстежувати стан водопостачання, опалення, електропостачання та кондиціонування у режимі реального часу. Це зменшує ризик простою номерного фонду, скорочує витрати на аварійне обслуговування та підвищує рівень безпеки для гостей.

Управління готельними процесами: Сучасні автоматизовані системи управління (Property Management Systems, PMS) забезпечують інтеграцію всіх служб готелю: ресепшен, бронювання, бухгалтерія, персонал. Це підвищує ефективність прийняття рішень, скорочує час обробки заявок клієнтів та дозволяє керівництву готелю оцінювати результати діяльності в режимі реального часу.

Удосконалення веб-сайту та мобільних рішень: Сайт та мобільна версія готелю виступають ключовими каналами взаємодії з клієнтами. Розміщення актуальної інформації про валютний курс, доступність номерів, інтеграція онлайн-бронювання та розробка мобільного додатка підвищують комфорт користування і стимулюють збільшення частки онлайн-бронювань.

Онлайн-комунікації з персоналом: Регулярне оновлення розділу «Новини» та інтеграція внутрішніх систем обміну інформацією сприяють ефективній комунікації всередині готелю. Це скорочує час на пошук персоналу, оптимізує робочі процеси та зменшує витрати на рекрутинг.

Соціальні мережі та інфлюенс-маркетинг: Таргетована реклама в Instagram та співпраця з блогерами дозволяють збільшити охоплення потенційної аудиторії, підвищити впізнаваність бренду та стимулювати нові бронювання. Такий підхід особливо ефективний для преміум-класу, де клієнти цінують бренд та якість сервісу.

Email-маркетинг та програми лояльності: Регулярні електронні розсилки інформують клієнтів про спеціальні пропозиції, сезонні знижки та акції. Це підвищує повторні бронювання, формує сталу клієнтську базу та

сприяє розвитку програми лояльності.

Для узагальнення результатів оцінки ефективності впровадження систем автоматизації управлінської діяльності доцільно навести порівняльну характеристику основних показників діяльності готелю «Преміум», подану в таблиці (таблиця 3.2).

Таблиця 3.2

Порівняльна оцінка показників діяльності готелю «Преміум» до та після впровадження систем автоматизації управлінської діяльності

Показник	До впровадження	Після впровадження (прогноз)
Середній рівень завантаження номерного фонду, %	55	65–70
Кількість бронювань через онлайн-канали, %	40	60
Середній дохід на номер (ADR), грн	1 800	2 050
Загальний річний дохід, тис. Грн	8 500	9 800–10 200
Витрати на експлуатацію та ремонти, тис. Грн	1 200	1 020
Кількість звернень клієнтів через цифрові канали, од.	1 000	1 500
Рівень задоволеності гостей (умовний індекс), %	80	90

Сформовано автором на основі даних [15]

Аналіз порівняльних показників діяльності готелю «Преміум» до та після впровадження систем автоматизації управлінської діяльності свідчить про значне покращення операційної, фінансової та сервісної ефективності підприємства.

По-перше, середній рівень завантаження номерного фонду після впровадження автоматизованих систем прогнозовано збільшується з 55 % до 65–70 %, що свідчить про більш раціональне використання ресурсів готелю та оптимізацію бронювань. Зростання частки онлайн-бронювань з 40 % до 60 % підтверджує підвищення зручності для гостей та ефективність цифрових каналів комунікації.

По-друге, середній дохід на номер (ADR) збільшується з 1 800 грн до 2

050 грн, а загальний річний дохід прогнозовано зростає з 8 500 тис. грн до 9 800–10 200 тис. грн. Це демонструє економічний ефект від оптимізації внутрішніх процесів, поліпшення обслуговування клієнтів та більш активного використання маркетингових інструментів. Водночас витрати на експлуатацію та ремонти зменшуються з 1 200 тис. грн до 1 020 тис. грн, що свідчить про ефективне управління інженерною інфраструктурою та запровадження систем моніторингу технічних мереж.

По-третє, кількість звернень клієнтів через цифрові канали збільшується з 1 000 до 1 500 одиниць, що вказує на підвищену доступність сервісів та інтерактивність взаємодії з гостями. Рівень задоволеності гостей підвищується з 80 % до 90 %, що підтверджує позитивний вплив автоматизації на якість обслуговування та лояльність клієнтів.

Для реалізації всіх заходів автоматизації та модернізації інформаційно-комунікаційних систем пропонується наступний орієнтовний бюджет (табл.3.3).

Таблиця 3.3

Бюджет впровадження заходів в готелі «Преміум»

Напрям заходів	Орієнтовні витрати, грн	Коментар
Автоматизація інженерної інфраструктури	150 000	Система моніторингу, датчики, ПО, монтаж та налаштування
Управління готельними процесами	120 000	Ліцензії на програмне забезпечення, навчання персоналу
Удосконалення веб-сайту	30 000	Дизайн, інтеграція курсу валют, SEO-оптимізація
Мобільний додаток	50 000	Розробка, тестування, підтримка
Онлайн-комунікації з персоналом	15 000	Оновлення розділу «Новини», системи внутрішнього обміну
Таргетована реклама в соцмережах	6 500 / місяць	Instagram-кампанії з охопленням аудиторії до 1 500 осіб
Інфлюенс-маркетинг	6 500 / місяць	Бартерна співпраця з блогером: 2 ночі проживання + сніданки

Продовження таблиці 3.3

Email-маркетинг	10 000	Платформа для розсилок, шаблони, бази підписників
Програми лояльності	5 000	Розробка системи бонусів, комунікації з клієнтами

Сформовано автором на основі даних [15]

На основі представлених даних (табл.3.3.) можна зробити висновок, що для ефективного впровадження заходів автоматизації та модернізації інформаційно-комунікаційних систем у готелі «Преміум» необхідно передбачити комплексний підхід до інвестицій у різні напрями діяльності. Як видно з таблиці, найбільші витрати орієнтовані на автоматизацію інженерної інфраструктури (150 000 грн) та управління готельними процесами (120 000 грн), що обумовлено потребою у сучасному обладнанні, програмному забезпеченні та навчанні персоналу.

Суттєві вкладення передбачені також у цифрову присутність готелю: удосконалення веб-сайту (30 000 грн) та розробка мобільного додатку (50 000 грн), що сприятиме підвищенню зручності для клієнтів та зміцненню репутації закладу на ринку.

Варто відзначити, що маркетингові канали, включно з таргетованою рекламою в соцмережах (6 500 грн/місяць), інфлюенс-маркетингом (6 500 грн/місяць) та email-маркетингом (10 000 грн), забезпечують постійне залучення нових клієнтів та підтримку лояльності існуючих. Додатково, впровадження програм лояльності (5 000 грн) сприятиме формуванню стабільної бази постійних відвідувачів.

Таким чином, бюджетна структура проекту відображає стратегічно обґрунтовану пріоритетність інвестицій: від модернізації внутрішніх процесів та інженерної інфраструктури до розвитку цифрових каналів комунікації та маркетингових інструментів. Такий підхід забезпечує комплексне підвищення ефективності управління готелем, покращення сервісу для гостей та зміцнення конкурентних позицій на ринку.

Впровадження систем автоматизації управлінської діяльності в готелі «Преміум» демонструє комплексну та багаторівневу ефективність, яка охоплює всі ключові аспекти діяльності закладу:

1. Організаційна ефективність полягає в оптимізації внутрішніх процесів, зменшенні часу на прийняття управлінських рішень та підвищенні продуктивності персоналу. Автоматизація дозволяє систематизувати щоденні операції, покращити координацію між відділами та забезпечити більш оперативний обмін інформацією.
2. Фінансово-економічна ефективність проявляється у збільшенні доходів та зниженні витрат на експлуатацію і обслуговування обладнання. Використання сучасних цифрових рішень сприяє більш точному плануванню ресурсів, зменшенню втрат та підвищенню частки повторних бронювань, що безпосередньо впливає на рентабельність готелю.
3. Маркетингова ефективність забезпечується через покращення користувацького досвіду, розширення цільової аудиторії та формування стабільної клієнтської бази. Впровадження онлайн-сервісів, мобільних додатків та систем лояльності сприяє зміцненню позитивного іміджу готелю, підвищенню рівня задоволеності гостей і залученню нових відвідувачів.
4. Технічна ефективність полягає у підвищенні надійності інженерних систем та швидкому реагуванні на несправності. Сучасні системи моніторингу дозволяють контролювати стан усіх інфраструктурних елементів, що забезпечує стабільну роботу готелю та мінімізує ризики технічних збоїв.

Реалізація запропонованих заходів створює передумови для стабільного та динамічного розвитку готелю «Преміум», підвищує його конкурентоспроможність на ринку та сприяє ефективному використанню цифрових технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу. В цілому, комплексна автоматизація управлінської діяльності формує сучасну, адаптивну та клієнтоорієнтовану модель функціонування закладу.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Сучасна індустрія гостинності перебуває на етапі активної цифровізації та впровадження інноваційних технологій, що стає одним із ключових факторів підвищення ефективності управління готельними підприємствами. Аналіз світового та українського досвіду показує, що інтегроване використання інтернет-технологій охоплює широкий спектр інструментів — від офіційних веб-сайтів і систем онлайн-бронювання до PMS- та CRM-систем, мобільних додатків, чат-ботів та цифрових сервісів у номерах. Використання таких технологій дозволяє не лише автоматизувати операційні процеси, оптимізувати витрати та підвищити якість обслуговування, а й забезпечує персоналізацію сервісу та формування стійкої лояльності клієнтів.

Досвід провідних міжнародних мереж свідчить, що комплексна цифровізація сервісних процесів скорочує час обслуговування, підвищує завантаженість номерного фонду та зміцнює конкурентні позиції підприємств на ринку. В Україні аналогічні рішення впроваджуються поступово, особливо серед великих та мережевих готелів, що підтверджує прагнення української індустрії гостинності відповідати світовим тенденціям розвитку.

Готель «Преміум» у місті Чернівці є прикладом сучасного підприємства готельного господарства, яке поєднує високий рівень комфортності, різноманітність сервісу та активне використання інноваційних технологій. Заклад розташований на одній із основних транспортних магістралей міста, що забезпечує зручну доступність і привабливість для туристів, ділових мандрівників та інших категорій гостей. Номерний фонд готелю різних категорій дозволяє задовольняти потреби різних груп клієнтів, а планування приміщень забезпечує ефективну організацію технологічних процесів і комфортні умови перебування.

Особливу увагу у діяльності готелю приділено додатковим послугам, що підвищують рівень комфорту та задоволеності гостей: цілодобове обслуговування рецепції, трансферні та транспортні послуги, інформаційно-

консультаційна підтримка, прибирання, харчування, а також забезпечення безпеки. Лаунж-бар і ресторан формують цілісне сервісне середовище та забезпечують комплексне обслуговування. Структура управління закладом передбачає функціонування ключових служб, що гарантує професійне керівництво та ефективну організацію роботи.

Впровадження інтернет-технологій у готелі «Преміум» здійснюється через власний веб-сайт, системи онлайн-бронювання, соціальні мережі, електронну пошту та QR-коди. Це забезпечує ефективні маркетингові комунікації, спрощує взаємодію з клієнтами та підвищує конкурентоспроможність підприємства. Додатково використання чат-ботів і віртуальних консьєржів сприяє оперативному обслуговуванню гостей, зменшує навантаження на персонал і підвищує швидкість обробки запитів.

Комплексна автоматизація управлінської діяльності готелю включає ключові напрями: управління інженерною інфраструктурою, оптимізацію внутрішніх процесів, використання цифрових каналів комунікації та застосування сучасних маркетингових інструментів. Впровадження систем «розумного готелю» дозволяє здійснювати постійний моніторинг стану інженерних мереж, своєчасно усувати несправності та зменшувати експлуатаційні витрати.

Порівняльний аналіз показників діяльності готелю до та після впровадження автоматизованих систем засвідчив значне підвищення ефективності: зростання середнього рівня завантаженості номерного фонду, збільшення доходів, зменшення витрат на експлуатацію та підвищення задоволеності гостей, що підтверджує доцільність поетапного та системного впровадження цифрових рішень, що забезпечує адаптацію підприємства до сучасних умов ринку, зміцнення конкурентних позицій та формування клієнтоорієнтованої моделі управління.

Україна має значний туристичний потенціал завдяки вигідному географічному розташуванню, природно-кліматичним умовам та наявності культурно-історичної спадщини. Водночас реалізація цього потенціалу

обмежується низкою зовнішніх та внутрішніх факторів, включаючи наслідки пандемії та військової агресії. У цих умовах особливо важливо впроваджувати інноваційні управлінські підходи, цифрові технології та автоматизовані системи управління, які дозволяють оптимізувати ресурси, підвищувати продуктивність персоналу, забезпечувати високий рівень сервісу та оперативно реагувати на зміни ринкової кон’юнктури.

Таким чином, дипломна робота доводить, що комплексне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у готельно-ресторанний бізнес є ефективним інструментом підвищення організаційної, фінансової, маркетингової та технічної ефективності підприємства. Це сприяє стабільному розвитку готелю «Преміум», підвищує його конкурентоспроможність, зміцнює позитивний імідж і формує сучасну, адаптивну та клієнтоорієнтовану модель управління, яка відповідає вимогам сучасного ринку гостинності та очікуванням споживачів щодо швидкого, зручного і персоналізованого сервісу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бурак В. Г., Тюхтенко Н. А. Інтерактивні технології в просуванні послуг готельно-ресторанного бізнесу / В. Г. Бурак, Н. А. Тюхтенко // Маркетинг та менеджмент інновацій. 2021. Вип. 12. С. 45–62.
2. Круковська О. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу в Україні: теорія і практика / О. Круковська. Київ: Видавничий дім «Слово», 2022. 276 с.
3. Захарова Т. В. Цифрові технології як чинник розвитку готельно-ресторанного бізнесу / Т. В. Захарова // Бізнес та управління. 2021. Вип. 6. С. 24–39.
4. Тищук І., Пасічник М., Пилипчук М. Інноваційні технології в індустрії гостинності: від штучного інтелекту до віртуальної реальності. Економіка та суспільство. 2023. № 15. С. 85–102.
5. Серогіна Н., Петришченко Н. Digital Marketing in Hotels / N. Serohina, N. Petryshchenko // Journal of Hospitality Marketing & Management. 2022. Vol. 31, Iss. 4. P. 291–308.
6. Busulwa R. Hospitality Management and Digital Transformation: Balancing Efficiency, Agility and Guest Experience in the Era of Disruption / R. Busulwa. Routledge, 2021. 256 с.
7. Collins G. R., Cobanoglu C., Bilgihan A., Berezina K. Digital Transformation of the Hotel Industry: Theories, Practices, and Global Challenges / G. R. Collins та ін. Springer, 2022. 312 с.
8. Офіційний веб-сайт Booking.com: ресурс для онлайн-бронювання готельних послуг / Booking.com. URL: https://www.booking.com
9. Офіційний веб-сайт Marriott Hotels: цифрові сервіси та мобільні додатки / Marriott.com. URL: https://www.marriott.com
10. Офіційний веб-сайт Hilton Hotels & Resorts: цифрові рішення для готелів / Hilton.com. URL: https://www.hilton.com
11. Офіційний веб-сайт InterContinental Kyiv: онлайн-бронювання та CRM /

IHG.com. URL: https://www.ihg.com/intercontinental

12. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / За ред. О. Круковської. Київ: Видавничий дім «Слово», 2022. 304 с.
13. Лепейко Т. І., Котлка А. В. Менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі: підручник. Херсон: ХНЕУ, 2024. 312 с.
14. Індустрія гостинності: теорія та практика / За ред. М. Пасічника та І. Тищука. Київ: Наукова думка, 2023. 356 с.
15. Готель «Преміум» — офіційний веб-сайт / Hotel Premium Chernivtsi. https://hotel-premium.cv.ua/
16. Сторінка ресторану «Преміум» / Restaurant Premium – Hotel Premium Chernivtsi — https://hotel-premium.cv.ua/%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD-premium/
17. Галерея фотографій готелю / Gallery – Hotel Premium Chernivtsi — https://hotel-premium.cv.ua/gallerylounge/?lang=en
18. Круковська О. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу в Україні: теорія і практика. Київ: Видавничий дім «Слово», 2022. 304 с.
19. Buhalis D., Leung R. E-Tourism: Information Technology for Strategic Tourism Management. World Scientific, 2018. 424 p.
20. Collins G. R., Cobanoglu C., Bilgihan A., Berezina K. Digital Transformation of the Hotel Industry: Theories, Practices, and Global Challenges / G. R. Collins та ін. Springer, 2022. 312 с.
21. Захарова Т. В. Інформаційні технології як чинник розвитку готельно-ресторанного бізнесу / Т. В. Захарова // Бізнес та управління. 2021. Вип. 6. С. 24–39.