

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**КОРПОРАТИВНА СИСТЕМА БРОНЮВАННЯ МІЖНАРОДНОЇ
ГОТЕЛЬНОЇ МЕРЕЖІ «HOLIDAY INN»**

Студента 2 курсу, 3м групи
спеціальності 241
«Готельно-ресторанна справа»
спеціалізації
«Міжнародний готельний
бізнес»

Савченко Анастасія
Володимирівна

*підпис
студента*

Науковий керівник
д.е.н., проф.

*підпис
керівника*

Босовська Мирослава
Веліксівна

Гарант освітньої
програми
д.е.н., проф.

*підпис
гаранта*

Бойко Маргарита
Григорівна

Київ 2020

**Київський національний торговельно-економічний
університет**

Факультет ресторанно-готельного та туристичного бізнесу Кафедра готельно-ресторанного бізнесу
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Спеціалізація «Міжнародний готельний бізнес»

Затверджую

Зав. кафедри готельно-ресторанного бізнесу
проф. Бойко М.Г.
«__» _____ 2019 р.

Завдання

на випускню кваліфікаційну роботу студентіві
Савченко Анастасії Володимирівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема випускної кваліфікаційної роботи: Корпоративна система бронювання міжнародної готельної мережі «HOLIDAY INN»

1. Затверджена наказом ректора від «__» _____ 20__ р. № _____
2. Строк здачі студентом закінченої роботи «__» _____ 2020 р.
3. Цільова установка та вихідні дані до випускної кваліфікаційної роботи:

Мета випускної кваліфікаційної роботи – є удосконалення теоретичних та розробка практичних рекомендацій щодо корпоративної системи бронювання міжнародної готельної мережі

Об'єкт дослідження – процес забезпечення системи бронювання в готельному підприємстві.

Предмет дослідження – є сукупність теоретичних, методичних та прикладних питань, пов'язаних із забезпеченням системи бронювання в міжнародній готельній мережі.

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

Вступ

Розділ 1. теоретичні основи інформаційних систем і технологій в готельному господарстві

1.1. Теоретичні аспекти сутності бронювання

1.2. Глобальні системм бронювання в туризмію

1.3. Досвід використання систем автоматизації та бронювання за кордоном та в Україні

Розділ 2. Дослідження корпоративної системи бронювання міжнародної готельної мережі «HOLIDAY INN»

2.1. Аналіз організаційно-економічної діяльності готельної мережі «Holiday Inn - Kyiv»

2.2. Аналіз фінансової діяльності підприємства 2.3.Аналіз діючої системи бронювання в готелі

Розділ 3. Напрямки вдосконалення системи бронювання в готелі «HOLIDAY INN»

3.1. Етапи вдосконалення системи бронювання

3.2. Оцінка результатів вдосконаленої системи бронювання

Висновки

5. Календарний план виконання роботи

№ з/п	Назва етапів написання випускної кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	<i>Вибір теми випускної кваліфікаційної роботи</i>	01.09.2019 р.- 31.10. 2019 р.	01.09.2019 р.- 31.10. 2019 р.
2	<i>Оформлення і затвердження завдання на випускну кваліфікаційну роботу</i>	01.11.2019 р.- 31.12.2019 р.	01.11.2019 р.- 31.12.2019 р.
3	<i>Написання 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	02.01.2020 р.- 11.05.2020 р.	02.01.2020 р.- 11.05.2020 р.
4	<i>Попередній захист 1 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	14.05.2020 р.- 18.05.2020 р.	14.05.2020 р.- 18.05.2020 р.
5	<i>Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті</i>	до 18.05.2020 р.	до 18.05.2020 р.
6	<i>Написання 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	18.05.2019 р.- 07. 09. 2020 р.	18.05.2019 р.- 07. 09. 2020 р.
7	<i>Попередній захист 2 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	07.09.2019 р.- 10. 09. 2020р.	07.09.2019 р.- 10. 09. 2020р.
8	<i>Написання 3 розділу випускної кваліфікаційної роботи</i>	11.09.2020 р. - 28.10.2020 р.	11.09.2020 р. - 28.10.2020 р.
9	<i>Попередній захист випускної кваліфікаційної роботи у комісіях</i>	29.10.2020 р.- 31.10.2020 р.	29.10.2020 р.- 31.10.2020 р.
10	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи та реферату на кафедру</i>	20.11.2020 р	20.11.2020 р
11	<i>Подання випускної кваліфікаційної роботи до деканату для отримання направлення на зовнішнє рецензування</i>	16.11.2020 р. 18.11.2020 р	16.11.2020 р. 18.11.2020 р
12	<i>Підготовка матеріалів випускної кваліфікаційної роботи до захисту в екзаменаційній комісії</i>	18.11.2020 р.- 01.12.2020 р.	18.11.2020 р.- 01.12.2020 р.
13	<i>Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>	<i>Відповідно до розкладу</i>

6. Дата видачі завдання: 27.12. 2019 р.

7. Керівник випускної кваліфікаційної роботи

Босовська М.В.
(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програми

Бойко М.Г.
(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання студент

Савченко А.В.
(прізвище, ініціали, підпис)

10. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Студент Савченко Анастасія виконала випускну кваліфікаційну роботу у визначений термін згідно календарного плану. За змістом, структурою та оформленням робота відповідає вимогам. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків.

У випускній кваліфікаційній роботі розглянуто теоретичні та бронювання Інтернет маркетингу готельного оператора. Проведено дослідження ефективності реалізації внутрішнього середовища, чинників, що його визначають, корпоративної системи бронювання готельної мережі «HOLIDAY INN», м. Київ. На основі отриманих результатів економічно обґрунтованої мережі у контексті обґрунтування процесів бронювання послуг; здійснено оцінку ефективності запропонованих заходів.

Робота є завершеною науковою працею, виконана самостійно та рекомендується до захисту у ЕК.

11. Керівник випускної кваліфікаційної роботи

(підпис, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента

Савченко А.В.
(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми

Бойко М.Г.
(підпис, прізвище, ініціали)

Завідувач кафедри

(підпис, прізвище, ініціали)

“ _____ ” _____ 2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ І ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	12
1.1. Теоретичні аспекти сутності бронювання.....	12
1.2. Глобальні системм бронювання в туризмію.....	17
1.3. Досвід використання систем автоматизації та бронювання за кордоном та в Україні.....	23
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ КОРПОРАТИВНОЇ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ МІЖНАРОДНОЇ ГОТЕЛЬНОЇ МЕРЕЖІ «HOLIDAY INN»	27
2.1. Аналіз організаційно-економічної діяльності готельної мережі «Holiday Inn - Kyiv».....	27
2.2. Аналіз фінансової діяльності підприємства.....	40
2.3. Аналіз діючої системи бронювання в готелі.....	47.
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛІ «HOLIDAY INN»	57
3.1. Етапи вдосконалення системи автоматизації сучасних технологій.....	57
3.2. Оцінка результатів вдосконаленої системи сучасних технологій.....	65
ВИСНОВКИ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	74

ВСТУП

Актуальність випускної кваліфікаційної роботи. Процес бронювання в готелі є невід'ємною та однією з найважливіших систем функціонування готелю. Багато в чому прибутковість і успішність готелю залежить від служби бронювання. У сучасному світі жодне підприємство індустрії гостинності не може обійтися без застосування комп'ютерних систем. Електронні канали продажів стають все більш популярним способом розповсюдження готельних послуг в усьому світі.

Створення глобальної системи резервування дозволило поєднати всю готельну індустрію в єдине ціле. Глобальні системи резервування пов'язують різні туристичні бюро та компанії подорожей, покращують комунікації і підвищують можливості ринку. Сучасне обладнання для взаємодії з глобальними системами резервування забезпечує чіткий і швидкий доступ до інформації. Кількість пропонованих послуг, що надаються в глобальних системах резервування стає дедалі більше.

В наші дні цифрові технології проникають в усі сфери життя. Готельний бізнес не є винятком. Інтернет швидко стає одним з головних засобів для придбання (бронювання) подорожі або готелю. Сьогодні, щоб забронювати номер в готелі, вже не потрібно піднімати трубку телефону або відправлятися в найближче туристичне агентство – досить просто зайти на сайт готелю і вибрати бажану категорію і період перебування.

На сьогоднішній день світова індустрія туризму та гостинності знаходиться в жорстких умовах конкурентної боротьби за кожного клієнта і змушена вкрай стрімко реагувати на зовнішні зміни умов господарювання. При цьому, незважаючи на нестабільну економіко-політичну ситуацію в світі, готельно-туристичний бізнес продовжує активно розвиватися. Зростання туризму в усьому світі викликає активне розширення готельних послуг, що пропонуються. Сучасний стан ринку готельних послуг характеризується високим рівнем конкуренції, різноманітністю надання видів основних і додаткових послуг, підвищенням рівня обслуговування.

Підприємства готельної індустрії, при жорсткій конкуренції на ринку, повинні мати можливість оперативно та якісно надавати весь перелік своїх послуг, при цьому використовуючи впорядковану і структуровану систему, не складну в управлінні і розумінні. У вирішенні цих задач допомагає комплексна автоматизація готелю і її структурних підрозділів, що досягається застосуванням автоматизованих систем управління і системи бронювання. Поліпшення рівня сервісу є основною функцією таких систем. Таким чином всі процеси надання послуг стають регламентовані, а ступінь їх автоматизації дозволяє персоналу якомога більше часу приділяти гостям.

В цілому ефективність роботи служби прийому та розміщення в готелі неможлива без використання системи бронювання. Незважаючи на те, що на ринку представлені різноманітні технічні рішення для будь-яких готельних потреб, вибір системи бронювання для власного об'єкта господарювання досить складно.

Теоретичною основою досліджень стали праці вітчизняних і зарубіжних авторів в області автоматизації процесу управління, впровадження систем бронювання в ресторанно-готельних комплексах, аналізу, фінансів, економіки підприємства.

Ступінь розробленості проблеми. Питаннями теорії та практики формування, впровадження та розвитку в туристичному бізнесі систем бронювання туристичних послуг присвячені праці таких вчених, як: Г. Антонова, Л. Басовського, І. Будищева, В. Версана, А. Гличева, В. Окрепилова, та інших, а серед вітчизняних дослідників слід відзначити В. Антілогова, В. Беседіна, Г. Бондаренка, І. Гресьєву, П. Каліту, Т. Кісельову, К. Коляду, С. Мельниченка, К. Мішенкову, Г. Михайліченко, М. Новак, В. Пилу, Д. Стеченка, О. Чмир, О. Чубукову, Н. Чуніхіну, М. Шаповала та ін. Цими авторами досліджено питання функціонування спеціальних економічних зон; розкрито сутність принципів побудови інформаційного суспільства; розроблено механізм регулювання ринку інформаційних продуктів та сфери послуг; висвітлені теоретичні аспекти розвитку

комп'ютерних систем бронювання туристичних послуг, передусім, у сфері готельних послуг тощо. Науково-теоретичні питання розглядаються переважно в загальному аспекті без урахування специфічних умов діяльності туристичних підприємств (організацій, фірм) як визначної частини сфери послуг.

Незважаючи на багатовекторність наукових досліджень та велику кількість публікацій, окремі питання прикладного характеру, пов'язані із системою бронювання, потребують подальшого дослідження. Зокрема, мало вивченими та недостатньо вирішеними залишаються питання розробки, обґрунтування та вибору корпоративної системи бронювання в міжнародній готельній мережі, оцінювання рівня активізації інноваційної діяльності підприємства. Недостатнє розкриття зазначених проблем та об'єктивна необхідність пошуку шляхів їх розв'язання зумовили вибір теми, формування мети та завдань наукового дослідження.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є удосконалення теоретичних та розробка практичних рекомендацій щодо корпоративної системи бронювання міжнародної готельної мережі.

Досягнення поставленої мети потребує вирішення таких **завдань**:

- дослідити поняття сутності бронювання
- проаналізувати лобальні системи бронювання в туризмі;
- дослідити досвід використання систем автоматизації та бронювання закордоном та в Україні;
- проаналізувати організаційно-економічної діяльності готельної мережі «Holiday Inn - Kyiv»;
- проаналізувати фінансову діяльність готельного підприємства;
- охарактеризувати аналіз діючої системи бронювання в готелі;
- розробити напрями вдосконалення системи бронювання в готелі «HOLIDAY INN»;
- оцінити результати вдосконаленої системи бронювання.

Об'єктом дослідження є процес забезпечення системи бронювання в готельному підприємстві.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та прикладних питань, пов'язаних із забезпеченням системи бронювання в міжнародній готельній мережі.

База дослідження – готельна мережа «HOLIDAY INN».

Публікації. Основні положення та результати випускної кваліфікаційної роботи викладені у науковій статті, яку опубліковано у збірнику наукових статей магістрів КНТЕУ (Додаток А.).

Методи дослідження. У процесі дослідження використано сукупність методів наукового пізнання явищ і процесів в економічній сфері: метод експертних оцінок, порівняльний і статистичний аналіз тенденції інноваційного розвитку вітчизняного ринку молочної продукції; абстрактно-логічний метод – з метою теоретичного узагальнення і систематизації теоретичних засад тематики. Методологічною основою роботи є системний підхід, метод логічного аналізу та метод бюджетування – використаний для здійснення планування майбутньої інноваційної діяльності підприємства та оцінки її ефективності.

Результати дослідження можуть бути використані в готельній мережі «HOLIDAY INN» з метою удосконалення механізму забезпечення конкурентоспроможності підприємства на світовому ринку, а також іншими підприємствами готельної індустрії.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у розробці нових теоретичних основ, методичних рекомендацій і науково-практичних пропозицій з удосконалення корпоративної системи бронювання.

Практичне значення. Результати досліджень дозволяють розробити та реалізувати її практичне впровадження та підвищити ефективність функціонування підприємств готельного господарства.

Практичне значення результатів дослідження полягає в тому, що практичне впровадження запропонованих напрямів щодо удосконалення

системи бронювання досліджуваного підприємства дозволить підвищити якість обслуговування споживачів, результативність й ефективність господарської діяльності підприємства та надасть нові конкурентні переваги на ринку.

Публікації. Основні положення та результати випускної кваліфікаційної роботи викладені у науковій статті.

Структура випускної кваліфікаційної роботи побудована відповідно до її завдань і складається з трьох розділів: теоретико-методологічного, дослідницького та рекомендаційного, вступу, висновків та пропозицій, переліку використаних джерел, додатків

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ І ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1.1. Теоретичні аспекти сутності бронювання

Одним з незаперечних зручностей готельного бізнесу нашого часу є система бронювання готелів – можливість завчасно забронювати собі номер в готелі практично будь-якого міста планети, куди маєте намір найближчим часом відправитися. «При цьому сьогодні це легко і просто робиться, не відриваючись від комп'ютера, за яким працюєте. Достатньо всього лише набрати в будь-якій пошуковій системі фразу «забронювати номер» і назва міста, куди маєте намір їхати, або летіти. У будь-якому випадку пошукова система виведе на систему бронювання готелів. Це доступно, швидко та зручно. Просто варто розібратися в даному питанні і зрозуміти, що ж означає така система, і як вона працює» [33].

Наукові погляди на сутність поняття "бронювання" вже сформувались. Але, термін "бронювання" визначають по різному в залежності від сфери його застосування. Дослідженнями в області застосування систем бронювання в туризмі займалися: Гуляев В.Г., Морозов М.А., Морозова Н.С., Писаревський І.М., Плотнікова Н.І., Погасій С.О., Покоłodна М.М., Шлєвков А.В., Сирих А., Окорочков В. та інші. В таблиці 1.1. наведено трактування слова «бронювання» у дослідженнях різних вчених.

Таблиця 1.1.

Трактування слова «бронювання» у дослідженнях різних вчених

Автор трактування; джерело, в якому зазначено трактування терміну	Зміст значення
<p>Коркуна О.</p> <p>Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 -224ст.</p>	<p>«Бронювання – процес замовлення потенційним користувачем готелю основних або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів» [28].</p>
<p>Роглев Х.Й</p> <p>Основи готельного менеджменту</p> <p>Навчальний посібник. - К.: Кондор, 2015. - 408 с.</p>	<p>«Бронювання – це попереднє замовлення місць і номерів у готелі. З цього процесу починається обслуговування гостей в готелі» [33].</p>
<p>Мельниченко С.В.</p> <p>Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика / С.В. Мельниченко. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 493 с.</p>	<p>«Бронювання — це резервування частини ресурсів, засобів для їх наступного використання в спеціальних цілях, в особливих ситуаціях певним колом осіб; попереднє закріплення за певним туристом (пасажиром) місць в готелях або на транспортних засобах, квитків в культурно видовищних закладах на певну дату.» [23]</p>
<p>Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом Навч. посіб. / За редакцією членакор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І.– К.: ЛіраК, 2015. – 520 с.</p>	<p>«Бронювання – попереднє резервування (закріплення) місць у готельних або транспортних засобах, квитків у культурно-видовищні установи на певну дату». [27]</p>
<p>Мальська М.П.</p> <p>Готельний бізнес:теорія і практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2016. – 472 с.</p>	<p>«Процес бронювання – це налагодження співпраці між уповноваженими працівниками готелю й гостями, процес замовлення місць і номерів у готелі, саме з бронювання починається обслуговування в готелі».[21]</p>

Джерело: розроблено автором

Таким чином, «можна зробити узагальнення що «бронювання» за різними визначеннями представляє: резервування частини ресурсів, засобів для їх наступного використання в спеціальних цілях, в особливих ситуаціях певним колом осіб»[7]; попереднє закріплення за певним туристом (пасажиром) місць в готелях або на транспортних засобах, квитків в культурно-видовищних закладах на певну дату» [3].

Деякі науковці дають визначення даного поняття з чіткою спеціалізацією, а саме бронювання готельних послуг на договірних умовах – вид довготривалого співробітництва і партнерських відносин засобами розміщення з туроператорами, турагентами, корпоративними клієнтами на основі укладання взаємовигідних договорів, пов'язаний з такими поняттями, як "продаж по запити" і "вільний продаж" [8].

Як вже було сказано, бронювання – це процес замовлення в обраному місці відповідний готель з відповідним номером.. З цього моменту починається обслуговування гостей в готелі. «Бронюванням номерів займаються менеджери відділу бронювання або служби прийому і розміщення. Саме до цих підрозділів надходять заявки на бронювання від клієнтів. Крім формального збору заявок відділ бронювання має вивчати попит на готельні місця. Вивчаючи багаторічний досвід роботи готелю, з огляду на план заходів, що проходять в даному регіоні, прогнозуючи попит на місця та аналізуючи завантаження номерів у минулі і дійсний періоди, відділ бронювання разом зі службою маркетингу планує діяльність готелю». [28]

Для резервування використовуються різні технічні засоби та організаційні форми. Серед технічних засобів типовими є:

- телефон;
- інформаційна система Інтернет;
- факс;
- телеграма;
- лист.

Серед організаційних форм бронювання розрізняють:

- централізоване бронювання;
- бронювання міжготельними агентствами;
- центральний офіс із бронювання;
- бронювання туристичними підприємствами;
- бронювання транспортними агентствами;
- бронювання організаторами конференцій і нарад;
- бронювання безпосередньо у готелі.

Типи бронювання. У готелях розрізняють два види бронювання:

1. Гарантоване;
2. Негарантоване.

Гарантоване бронювання підтверджується гарантією забезпечити клієнту номер до настання розрахункового часу у наступний після прибуття день (12.00 год). Адміністрація готелю встановлює обумовлений розмір сплати за бронь. Звичайно з індивідуальних туристів беруть 50 % від тарифу номера або місця в номері. Для туристських груп передбачені знижки за бронювання, проживання і навіть деякі послуги. Обсяг знижки залежить від числа людей у групі, терміну проживання. У середньому за бронювання місць для туристської групи береться оплата в розмірі 25 - 35% від тарифу. Актуальність цього бронювання для клієнта полягає у можливості скористатись послугами готелю у випадку запізнення, але не більше ніж до розрахункового часу наступного дня. Водночас, готель забезпечує гарантію використання номера, отримавши передоплату від клієнта. У випадку, якщо клієнт не скористається послугами готелю до розрахункового часу наступного дня, готель отримує передоплату та використовує номер згідно власного розпорядку. В окремих випадках гарантоване бронювання може діяти на весь термін перебування клієнта у готелі. [28]

Негарантоване бронювання – це форма бронювання, згідно якої готель пропонує номер клієнту до настання часу ануляції – 18.00год, у день

прибуття. «Готель залишає за собою право відмінити негарантоване бронювання у випадку необхідності (попередньо працівник служби бронювання зателефонує клієнту і запропонує здійснити оплату за проживання). Якщо клієнт не прибуде до настання часу ануляції, готель пропонує номер згідно інших замовлень. Запізнення клієнта і прибуття у час після ануляції бронювання і номер залишається не проданим, готель може запропонувати його клієнту. Оплата за послуги негарантованого бронювання не здійснюється». [28]

Відміна бронювання: У разі відмови від бронювання більш ніж за 24 години до прибуття в готель (найпізніше 14:00), скасування бронювання безкоштовне. У разі відмови від бронювання менш ніж за 24 години до прибуття в готель або у випадку, якщо гість не заїжджає в готель, оплачується перша доба проживання

Служба бронювання (резервування) виконує функції безпосереднього збуту готельного продукту, тому ефективність управління процесом бронювання відображається на рентабельності готелю. Вона може бути як окремою структурною ланкою або підрозділом служба прийому і розміщення клієнтів. [28]

Процес бронювання може здійснюватись різними технічними засобами – по телефону, Інтернету, поштою, факсом тощо, проте саме від ефективної його організації залежить враження клієнта про готель, тому оператор з бронювання обов'язково повинен мати професійну підготовку, телемаркетингові навички спілкування по телефону, проявити вищий професіоналізм гостинності. «В процесі пошуку клієнт знайомиться з декількома готелями, вибирає кращий, тому агент з бронювання повинен вплинути на його вибір, наголосити на перевагах в обслуговуванні саме цього готелю серед конкурентів. Відділ бронювання номерів (місць) у готелях функціонує як окрема структурна ланка управління, проте найчастіше у структурі служби прийому та розміщення. Очолює відділ менеджер, який у більшості готелів знаходиться на одному службовому рівні

з головним адміністратором і підпорядковується директору відділу обслуговування або директору відділу збуту. Цей факт підкреслює, що резервування функціонально пов'язане із збутом і має вплив на управління доходами готелю». [28]

Відділ бронювання найчастіше працює у період найвищої активності клієнтів – з 8:00год. до 18:00год. Кількість службовців залежить від розмірів готелю і становить 3–5 осіб. Основне завдання службовців полягає у реалізації найбільшої кількості номерів готелю за максимально високу ціну. Окрім цього відділ бронювання здійснює маркетингові дослідження ринку – вивчає динаміку попиту на готельні послуги, аналізує заповнення номерів, програму заходів, які будуть відбуватись у регіоні (спортивні змагання, фестивалі, конференції та ін.) та разом із службою маркетингу прогнозує діяльність готелю.

1.2. Глобальні системи бронювання в туризмію

Автоматизація готельного бізнесу за допомогою системи управління готелем - це гарне комплексне рішення, що збільшує кількість онлайн продажів готельних послуг і відмінно контролює роботу бізнесу. З цієї багатофункціональною системою підприємство отримує:

- управління всією роботою готелю в єдиній системі;
- можливість економії робочого часу;
- розміщення на всіх каналах продажів, при відсутності зайвих витрат;
- зміни в системі, гарантовано правильно і швидко відображаються на всіх каналах продажів;
- виключення накладок і ризиків, що відбуваються з вини людини;
- збільшення числа прямих продажів за перші місяці користування.

Комп'ютерні системи бронювання сьогодні об'єднані в глобальні розподільні (або дистриб'юторні) системи, які протягом тривалого часу є

найбільшими світовими мережами і використовуються туристичними фірмами як звичний робочий інструмент.

Працюючи з глобальною системою бронювання, готелі можуть пропонувати великий асортимент послуг клієнту. Глобальні системи бронювання дозволяють за декілька хвилин, а іноді й секунд підібрати номери, що максимально задовольняють запити клієнтів. Працюючи із системою пошуку, клієнт задає регіон, період, ціну, кількість місць, відстань до моря, наявність басейну, наявність сауни тощо, а система за поставленими умовами підбирає варіант. Клієнтові залишається лише вибрати із запропонованих варіантів. Після вибрання послуг бронювання здійснюється за кілька хвилин. Якщо готель має свій сайт в мережі Інтернет, він може розмістити на ньому сторінку для on-line бронювання [20 с., с.39].

Бронювання та продаж авіаційних перевезень реалізується через глобальні дистриб'юторні системи (Global Distribution System – GDS), які призначені для професійних туристичних агентств. Глобальними називають системи, які мають велику кількість терміналів, розташованих по всьому світу. Другою ознакою глобальної системи бронювання є можливість бронювання не тільки авіаперевезень, а й готельних послуг, а також оренди транспорту і всього того, що може входити у турпродукт

Абревіатура GDS означає глобальну дистриб'юторну систему (Global Distribution System) і часто використовується поряд з синонімічною CRS (Computer Reservations System) — комп'ютерною системою бронювання. У міжнародній практиці зазвичай подається таке визначення GDS — міжнародна комп'ютерна мережа бронювання, яка використовується туристичними агентствами, сайтами on-line бронювання та великими корпораціями як єдина точка доступу для резервування квитків авіакомпаній, готельних номерів, оренди автомобілів і пов'язаних з цим послуг [15].

На сьогодні у світі існує чотири системи, які називають глобальними:

- Amadeus / System One
- Galileo / Apollo

- Sabre / Fantasia
- WorldSpan / Abacus

Практично всі західні турагентства користуються послугами GDS, тому що це є однією з умов успіху в туристському бізнесі.

У Європі, в тому числі і в Україні лідерами на ринку комп'ютерного бронювання є системи Amadeus та Galileo, на американському – Sabre. Системи бронювання стали одним з основних технологічних та маркетингових інструментів індустрії подорожей, призначеними не тільки для поширення тих чи інших продуктів, а й значною мірою для структурування інформаційних потоків і аналізу ринку агентами, туроператорами і авіакомпаніями [17]

Основні глобальні дистриб'юторні та централізовані системи on-line бронювання послуг перевізників та гостинності наведенні в таблиці 1.2 [16, с. 546].

Таблиця 1.2

Основні глобальні дистриб'юторні системи бронювання

Назва GDS	Amadeus	Galileo	Sabre	Worldspan
Основні засновники	Lufthansa, Air France, Iberia	British Airways, Swissair, Alitalia	American Airlines, IBM	Delta Airlines, Northwest Airlines
Рік заснування	1987	1987	1964	1991
Центральна система	Ерлінг (Німеччина)	Денвер (штат Колорадо, США)	Атланта (США)	Оклахома (США)
Кількість готелів	51794	56000	40000	26000
Загальна кількість країн-користувачів	215	116	60	45
Ареал розповсюдження	Європа, Африка, Південна Америка	Європа, США	Америка	Америка
Сервіс	Взаємодія з авіакомпаніями	Взаємодія з авіакомпаніями	Взаємодія з авіакомпаніями	Взаємодія з авіакомпаніями

Продовження таб.1,2

Залізничні та паромні перевезення	Не надає подібні послуги	Не надає подібні послуги	Не надає подібні послуги
Оренда автомобілів	Оренда автомобілів	Оренда автомобілів	Оренда автомобілів
Взаємодія з готелями, туристичними комплексами	Взаємодія з готелями, туристичними комплексами	Взаємодія з готелями, туристичними комплексами	Взаємодія з готелями, туристичними комплексами
Додаткові послуги: страхування туристів; можливість навчання користувачів GDS; бронювання квитків на спортивні та культурні заходи; інформування туристів щодо віз, погоди, медичних вимог, спортивних новин та ін	Додаткові послуги: доступ до туристичних пакетів круїзних компаній; інформбюро.	Додаткові послуги: екскурсійне бюро; бронювання квитків на спортивні та культурні заходи.	Додаткові послуги: перекладачів; організація екскурсій; демонстрація графічних карт; інформування щодо курсу валют та ін.; організація відеозйомок та фотографування з місць відпочинку.

Джерело: розроблено автором

З розглянутих систем бронювання на туристичних фірмах України користуються лише системою Amadeus. Вона складається з програмних продуктів, призначених для авіа, авто, готелю, сервісу. Проаналізувавши дану таблицю, можна зробити висновок, що системи Amadeus та Galileo є найбільш потужними серед інших.

Системи GDS – це об'єднання різноманітних готелів, кількість яких може бути більш ніж 60000. Готелі самі надають інформацію про себе, вказують ціни й наявність місць за допомогою бек-офісів, установлених у готелях, або при певному доступі в систему через Інтернет. Тим самим готелі стають доступними для будь-якого користувача Інтернету, що підвищує їх

прибуток. При бронюванні послуги ваше замовлення прямо піде до постачальника послуг. Ціни в системах GDS не дуже відрізняються від цін Rack, тобто цін зі стійки в готелі.

2 Системи туроператорів. У кожного туроператора є внутрішня база, де зберігаються всі дані про наявність викуплених місць. Завдяки прямим контрактам з готелями, постійним оборотам і закупівлі блоків місць готелі дають ТЕ комісію, яка може досягати до 70 відсотків від ціни Rack. Системи бронювання туроператорів – це їх внутрішні бази даних, подані в Інтернеті. ТЕ вже має певну кількість викуплених місць і, бронюючи номер у системі ТЕ, ви бронюєте одне із цих місць. Типові Дані про бронювання (заявка): – Дата прибуття – Тип і кількість кімнат, що вимагаються – Кількість ночей – Код розцінки номера (стандартний, спеціальний, пакет послуг і т.д.) – Кількість людей у номері.

Т. Ткаченко називає Amadeus провідним оператором транзакцій для індустрії туризму. Компанія пропонує різноманітні засоби обробки транзакцій, а також технологічні рішення для постачальників туристичних послуг, зокрема для авіакомпаній з повним набором послуг та бюджетних перевізників, готелів, залізничних, круїзних та поромних операторів, компаній з оренди автомобілів. Amadeus є загальносвітовою мережею, що об'єднує постачальників послуг з туристичними підприємствами за допомогою високопродуктивної платформи для розповсюдження різних продуктів. Компанія також пропонує комплексний набір інформаційно-технологічних рішень для автоматизації таких критично важливих бізнеспроцесів для постачальників послуг, як бронювання, управління виробничими ресурсами та операційна діяльність [36].

Стратегічний, маркетинговий і фінансовий центр Amadeus знаходиться в м. Мадрид (Іспанія), де більше 1100 працівників здійснюють цілодобову підтримку клієнтів, а також працюють над розвитком і впровадженням нових високотехнологічних продуктів. Із системою можна працювати, використовуючи 3 можливих інтерфейси: Vista, ProWeb і Start Web Client, що

відрізняються функціональністю, ціною і розраховані на компанії, різні за розміром. Сама ж система повністю інтегрована в Інтернет-браузер і містить окремі продукти [16, с. 585]. Тобто дана GDS є доступною для широкого загалу в Інтернет просторі, хоча для великих туристичних компаній створені окремі засоби для користування даною системою

С. Мельниченко так розглядає систему Galileo: «Однією із крупних GDS в світі є система Galileo, заснована в 1987 році авіакомпаніями British Airways, Swissair, KLM та Covia. Дана система розповсюджена в ста країнах світу і дозволяє забезпечувати туриста і турагента інформацією про туристичні продукти і послуги, автоматизувати процес бронювання авіаквитків, замовлення додаткових послуг, прямий обмін повідомленнями» [22].

Глобальна система бронювання Galileo входить до складу департаменту дистрибуції туристичних послуг компанії Travelport. Програмний комплекс, який забезпечує доступ до системи Galileo, має назву Galileo Desktop. «Він суміщає в собі графічний інтерфейс та термінальний режим, доповнений функцією Point and Click. Користувачами даної GDS є більш 67 тисяч туристичних агентств. Galileo, як і будь-яка глобальна система, складається з комплексу підсистем, які називаються додатками і призначені для виконання конкретних завдань. Також компанією Travelport створено низку сайтів, що оптимізують роботу туристичних компаній: ViewTrip.com – надає фірмам і туристам цілодобовий доступ до бронювань, створених саме в системі Galileo» [15, с 549]. Окрім того, на основі цих сайтів створено додатки для мобільних пристроїв, що робить дану систему більш доступною для пересічного туриста. В додатку В охарактеризовано докладніше всі основні види техніко-технологічних інновацій у туризмі (системи бронювання).

Отже, на сучасному етапі розвитку суспільства існування туристичного бізнесу неможливе без комп'ютерних технологій. Весь процес організації подорожей базується на роботі у режимі on-line саме за допомогою

глобальних дистриб'юторних систем бронювання. У даних системах були розроблені спеціальні інтерфейси та засоби для зручного і швидкого користування ними туроператорів всього світу. Однак вони є доступними і для організаторів самодіяльного туризму. Простота сайтів даних систем, широкий вибір мови спілкування та створені додатки для мобільних пристроїв є прямим цьому доказом. GDS постійно знаходяться у стадії розробки, що дозволяє охопити більший спектр користувачів по всьому світу.

1.3. Досвід використання систем автоматизації та бронювання за кордоном та в Україні

Конкуренція на ринку готельних послуг штовхає готелі шукати нові шляхи підвищення їх якості. Використання сучасних технологій на даному етапі є обов'язковим показником успішності готельного підприємства. В рамках дослідження авторами було запропоновано використання менеджера каналів бронювання та описано його переваг. Завдяки менеджеру каналів бронювання реально підвищити якість такого процесу, як бронювання як для гостя, так і для служби прийому та розміщення. Найголовнішою перевагою менеджера каналів є зниження ймовірності овербукінгу шляхом уникнення людського фактору, тобто, помилок.

Рішення даної проблеми можливе лише за рахунок впровадження систем автоматизації роботи готелю, тобто впровадження Автоматизованих Систем Управління (АСУ) готелем (в англійському варіанті – Property Management System (PMS)) [30].

АСУ для готельних комплексів є комплексом інтегрованих підсистем, що створюють ефективне середовище взаємодії співробітників, клієнтів і ділових партнерів – туристичних агентств, корпоративних клієнтів і туроператорів. Ї хоча ціна таких систем висока, згідно з дослідженнями корпорації Microsoft, більшість готелів на Заході (особливо мережевих)

періодично встановлюють нову систему управління. Це викликано темпами зростання конкурентної боротьби і технологічного прогресу – якщо раніше готелі змінювали технічне оснащення в середньому кожні 7–9 років, то сьогодні – кожні 3–5 років, і тенденція скорочення цього терміну зберігається [15].

Найбільш популярними на цьому ринку є західні системи – «Micros Fidelio», «Lodging – Touch LIBICA», Hospitality Enterprise Resource Planning «Cenium», Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA; російські розробки «Nimeta», «Едельвейс», «Готель 3», «KEI Hotel», «UCS Shelter», відповідні модулі корпоративних систем Галактика і Парус. Практично всі західні постачальники програмного забезпечення для готелів мають версію своїх PMS, спеціально розраховану під віддалене використання. Ці системи розроблені з застосуванням Інтернет-технологій: ASP (Application Server Provider) і «клієнт сервер» на основі SQL (Standart Query Language). У Росії ці продукти представлені системами KEI Hotel і Nimeta [16]

Впровадження автоматизованих систем у готелях України розпочалося з середини 90-х років. Сучасний ринок пропонує можливості використання цілої низки таких систем у вітчизняних засобах розміщення Структура інсталяції найбільш поширених представлена на рис. 1.1

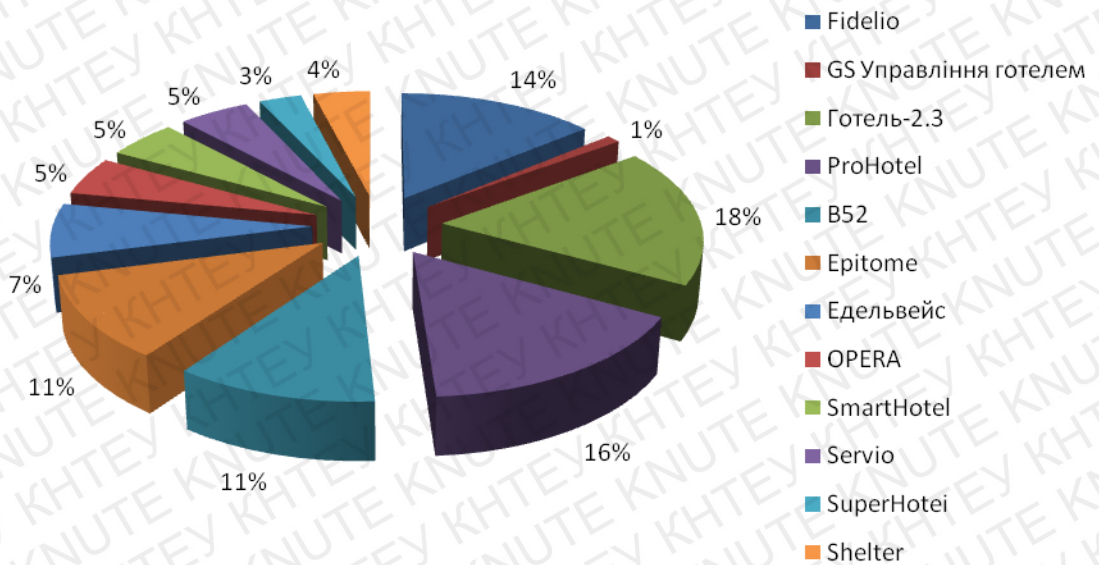


Рис.1.1. Структура готельних систем В Україні

Щодо процесів автоматизації діяльності вітчизняний готельний бізнес поступається західній індустрії гостинності. Так, у складі корпорації Маріотт близько 300 висококваліфікованих фахівців з програмування займаються підтримкою і розвитком програмних продуктів, які визначають технології роботи та звітність виконавчих дирекцій готелів, розкиданих по земній кулі. При цьому лише розробка таких продуктів складає близько 120 мільйонів доларів щорічно, що вважається економією з розрахунку витрат на один готель [24].

В той же час широке запровадження комп'ютерних систем бронювання в Україні стримується наступними чинниками:

- недостатністю фінансових ресурсів для плати за підключення до GDS і установку необхідного програмного забезпечення;
- низьким рівнем підготовки менеджерів з інформаційних технологій;
- відсутністю інформування туристичних фірм відносно необхідності впровадження глобальних комп'ютерних систем бронювання;
- інформаційною небезпекою при широкому використанні Internetтехнологій: комерційною (шахрайство і несанкціонований доступ);

технічною (комп'ютерні віруси і атаки «хакерів»). Незважаючи на застосування спеціальних програмних і апаратних засобів захисту, обмеження інформації, що передається з публічних каналів зв'язку, використання різних методів адміністративного контролю, проблема інформаційної безпеки залишається і повинна вирішуватися в масштабах усієї країни. Потрібні закони, органи контролю і пряма державна підтримка вітчизняних виробників засобами забезпечення безпеки;

– відсутністю єдиних стандартів із застосування Internet і інших інформаційних технологій.

РОЗДІЛ 2.

ДОСЛІДЖЕННЯ КОРПОРАТИВНОЇ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ МІЖНАРОДНОЇ ГОТЕЛЬНОЇ МЕРЕЖІ «HOLIDAY INN»

2.1. Аналіз організаційно-економічної діяльності готельної мережі «Holiday Inn - Kyiv»

Мережа Holiday Inn входить до складу міжнародної готельної корпорації Intercontinental Hotel Group (IHG), штаб-квартира якої знаходиться в місті Віндзор неподалік від Лондона. В затишних офісах з видом на Темзу здійснюється управління найбільшою в світі мережею готелів. InterContinental Hotels Group (IHG) є однією з найбільших готельних мереж у світі за кількістю номерів, та налічує понад 5977 готелів по всьому світу, які пропонують більше ніж 889 582 номерів. Компанія володіє такими брендами, як InterContinental Hotels, Crowne Plaza, Hotel Indigo, Kimpton Hotels and resorts, Even Hotels, Hualuxe Hotel and resorts, Holiday Inn, Holiday Inn Express, Holiday Inn Resort, Holiday Inn Club Vacations, Voco, Avid, StayBridge Suites, Candlewood Suites, IHG Army Hotels, які представлені в більше ніж 100 країнах і мають відмінну репутацію серед клієнтів. Holiday Inn вважається найбільш впізнаваним брендом InterContinental Hotels Group і має понад 1170 готелів по всьому світу [38].

Готельна мережа Holiday Inn (1788 підприємств, 337 000 номерів) також включає готелі різного класу, в основному це недорогі готелі для туристів з туристичними і діловими цілями. В основу мережі був покладений принцип створення готелів, орієнтованих на сімейне обслуговування: чистота, просте обслуговування, два двоспальні ліжка в кожному номері, повне харчування і безкоштовне обслуговування для дітей:

- Holiday Inn Motel – мотелі (1700 мотелів в 50 країнах). Обов'язковий мінімальний набір зручностей і послуг: головний хол і служба прийому,

повне харчування, банкетні і конференц-зали (від малої і середньої до великої кількості відвідувачів), обслуговування в номерах, басейн, фітнес-послуги;

- Holiday Inn Express – мережа готелів, розташованих в основному в США, Мексиці і Канаді. Відрізняються великими площами номерів і помірними цінами. Обов'язковий мінімальний набір зручностей і послуг: головний хол, сніданок в ранковому барі (ціна включена в тариф номера), тарифи місцевих телефонних дзвінків включені в тариф номера, 1-2 невеликих конференц / банкетні зали, басейн, фітнес-центр;

- Holiday Inn Sunspree Resort – готелі розташовані в багатьох точках світу і розраховані на заможних гостей. Обов'язковий мінімальний набір зручностей і послуг: особлива архітектура; привабливий головний хол і інші приміщення загального користування; ресторан з повним обслуговуванням; меню, орієнтоване на сім'ї, концепція харчування marketessen (50% заготовлених продуктів - напівфабрикати, 50% - свіжі продукти, придбані на ринках); повний набір тренажерів; басейн з унікальним дизайном; розважальні програми для дітей; банкетні і конференц-зали; спеціальний персонал, який організовує заходи для гостей; магазини сувенірів і торгова галерея [38].

Таким чином, Holiday Inn Express – це бюджетні готелі, орієнтовані на діловий туризм, які пропонують обмежений набір послуг за помірну плату. Holiday Inn Select забезпечують діловим мандрівникам вже набагато більш високий рівень комфорту, а Holiday Inn Resort і Holiday Inn Club Vacation, побудовані переважно на морських курортах, пропонують клубний відпочинок, в тому числі за системою "все включено".

В умовах жорсткої конкурентної боротьби за клієнтів з іншими грандами готельного бізнесу, компанія Holiday Inn розробила свою власну систему знижок і програму лояльності. Постійні клієнти мережі готелів мають можливість отримати дисконтні картки і накопичувати призові бали. В якості яскравого прикладу можна навести спеціальну програму знижок або

програму лояльності. В Holiday Inn вона називається Priority Club Rewards. Будь-хто з клієнтів готелю мережі Holiday Inn згодом має шанс стати учасником Priority Club Rewards. Ця програма дозволяє накопичувати бонусні бали і згодом користуватися різними привілеями, в тому числі можливість перебування в більш дорожчому номері за ціною більш дешевого, а також цілий ряд інших корисних пропозицій[38].

Розглянемо більш детально досліджуваний об'єкт роботи, а саме один з готелів даної мережі.

Holiday Inn Київ – це відносно новий готель, який було відкрито в 2012 році. За такий невеликий період свого існування готель добре зарекомендував себе і користується величезним попитом в туристів і гостей столиці. Зручне розташування є однією з переваг готелю. Для знайомства зі столицею прекрасної європейської країни немає нічого кращого, ніж життя в культурно-діловому центрі міста. «Holiday Inn – Kyiv» – це вдало розташований комфортабельний готель з чудовим обслуговуванням і затишними номерами. Holiday Inn - це нова сучасна будівля цікавої архітектури, справжній зразок великого європейського готелю.

Готель Holiday Inn Kiev знаходиться в 34 кілометрах від міжнародного аеропорту Бориспіль, у провулку Горького, прямо посередині між вулицями Горького та Червоноармійській. Це дві найбільші, красиві і жваві вулиці в Києві. У 100 метрах від готелю розташовується неймовірний за красою та художнього втілення Свято-Миколаївський собор - одна з архітектурних доміант української столиці, побудований в традиціях полум'яної готики. До найближчої станції метро Олімпійська і національного спортивного комплексу "Олімпійський" можна дійти за 10 хвилин, а за півгодини або трохи більше можна добратися пішки до найвідомішої вулиці в Києві - Хрещатика. Найкращий київський шопінг і розваги знаходяться, звичайно, саме тут. У 10 хвилини ходьби від готелю Holiday Inn знаходиться Київський планетарій, в якому можна відвідати одну з захоплюючих освітніх програм з сучасними "космічними" спецефектами. А любителів класичної

музики неодмінно порадує той факт, що недалеко від готелю розташовується Національна Опера України - одна з найвідоміших музичних сцен в Європі.

Гурмани, яким в поїздках подобається відвідувати різноманітні кафе та бари, не залишаться розчаровані: готель оточений численними закладами з цікавою кухнею. Зовсім близько від готелю знаходиться Ок Бар (вул. Червоноармійська, 94). Досить високі ціни компенсовані вишуканим меню і чудовим обслуговуванням, сомельє допоможе гостям розібратися в тонкощах винної карти і порекомендує напої для будь-якого випадку. Усі державні установи, такі як Адміністрація Президента України та Верховна Рада України, також знаходяться неподалік від Holiday Inn. Від готелю нелегко дістатися до недавно побудованої траси Е40, з'єднаної трьома головними точками на карті України: аеропорт "Бориспіль" - столиця Києва - та місто-курорт Одеса на Чорному морі. Словом, вдале розташування готелю робить його ідеальним місцем як для приємного відпочинку, так і для робочих поїздок.

Номери обставлені красивими дерев'яними меблями, включаючи письмовий стіл з настільною лампою, оснащені ванними кімнатами з сучасною сантехнікою і фенами. Документи будуть у повній безпеці завдяки готельному сейфу. Окрему увагу варто приділити виду з вікна: весь Київ як на долоні! Тут має сподобатися проводити час навіть в тому випадку, якщо гості готелю втомляться від прогулянок по місту і захочуть просто відпочити в своєму затишному номері.

До послуг надається пральня, де можна привести в порядок свій одяг, відповідальна доставка речей в номер, камера зберігання для багажу, а також офіс-менеджер для роботи з документами (копіювання, друк, відправка факсів) в бізнес-центрі готелю. Для всіх постояльців Holiday Inn діє безкоштовна парковка. Це місце ідеально підходить для проведення урочистих заходів, з'їздів і конференцій: в готелі є бенкетний та конференц-зали. А для тих, хто звик тримати себе в формі і не розслаблятися навіть під час відпустки, працює цілодобовий зал для фітнесу з різними тренажерами та

іншим спортивним обладнанням. У готелі також є послуги для гостей з особливими побажаннями: гіпоалергенні і звукоізольовані номери, дієтичне меню.

Гостей готелю неодмінно порадує вишукана кухня в ресторані готелю, що включає в себе елементи національної української кулінарії і популярні в усьому світі страви. При бажанні можна замовити сніданок в номер або скуштувати оригінальні напої і пікантні закуски в лобі-барі.

Повний перелік основних і додаткових послуг готелю «Premier Palace» наведений в Додатку Б

Номерний фонд готелю складають 208 номерів категорій стандарт, класичний, делюкс, люкс, апартаменти на представницькому поверсі, королівські та президентські апартаменти. Відповідно до зірковості готелю кожен номер обладнаний всіма необхідними мультимедійними приладами, системою клімат-контролю, сейфом, міні-баром, підлогою з підігрівом в ванній кімнаті та всім іншим. Незалежно від того, номер якої цінової категорії обере клієнт, адміністрація готелю гарантує всім гостям тільки найвищу якість обслуговування. Всі номери оснащені кондиціонерами, тому в них комфортно перебувати і спекотним літом, і прохолодної осені, чи морозною зимою. В кожному номері є великий телевізор з плоским екраном і значним списком супутникових каналів, телефон з функцією прийому голосової пошти, на території готелю діє безкоштовний Wi-Fi.

В таблиці 2.1. наведений перелік номерів, їхня кількість і орієнтовна ціна, розмір і комплектація відповідно до категорії.

Таблиця 2.1.

Номерний фонд готелю «Holiday Inn – Kyiv»

Категорія номеру:	Площа, м2	Кількість номерів	Ціна, грн
Стандарт	20	61	1999
Класичний одномісний	21	50	2103
Класичний двомісний	24	43	3500
Прем'єр з 2 ліжками	28,3	11	6304
Прем'єр з ліжком кінг-сайз	20,7	10	6304
Делюкс	30	20	15120
Двокімнатний люкс	40,9	11	16320
Королівські апартаменти	110	1	52920
Презиенські апартаменти	171	1	75 000

Підсумувавши інформацію, наведену в таблиці 2.2, можна зробити висновок, що готель «Holiday Inn – Kyiv» надає номери 9 категорій, в основному він розрахований на людей з рівнем доходу вище середнього, що притаманно більшості п'ятизіркових готелів.

На малюнку 2.1 показано співвідношення номерів різних категорій в готелі «Holiday Inn – Kyiv». Найбільше номерів категорій «Стандарт» – 29,3%, «Класичний одномісний» – 24%, а найменше «Презиенські апартаменти», та «Королівські апартаменти» - 0,4% (рис.2.1).

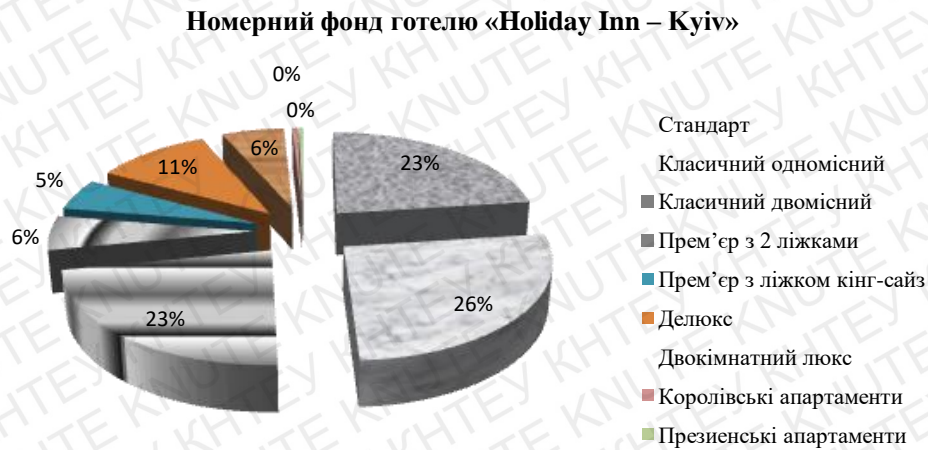


Рис. 2.1. Структура номерного фонду «Holiday Inn – Kyiv»

А тепер розглянемо аналіз експлуатаційної програми готелю. Експлуатаційна програма є вихідним розділом плану господарської діяльності підприємства, яке надає послуги з розміщення туристів. Цей розділ за суттю аналогічний виробничій програмі будь-якого підприємства, але відрізняється методологією розробки. Експлуатаційна програма складається на основі кількості місць для розміщення (проживання) гостей, що передбачається в плановому періоді. Вона виражається в натуральних і вартісних показниках. Натуральним показником експлуатаційної програми є кількість місце-днів, а вартісним - виручка (доход) від реалізації послуг з розміщення клієнтів [1]. В таблиці 2.2. наведений аналіз експлуатаційної програми готелю «Holiday Inn – Kyiv»

Таблиця 2.2.

Аналіз показників експлуатаційної програми готелю

Показники	2018 рік	2019 рік	Абсолютне відхилення (+/-)	Відносне відхилення (%)
1. Кількість номерів	208	208	0	0
2. Кількість номеро-днів в інвентарі, н-д.	75920	75920	0	0
3. Кількість простоїв, н-д.	711	1126	+415	+35,5
4. Кількість н-д в експлуатації, л-д.	75209	74794	-415	+0,4
5. Коефіцієнт завантаження, %	0,93	0,38	0,5	-
6. Кількість номеро-днів наданих, н-д.	46100	41744	-4356	-9,44
7. Середній тариф, грн.	6529	8065	+1536	+16,3

Джерело: розраховано автором відповідно даним готелю «Holiday Inn – Kyiv»

Відповідно до інформації наведеної в таблиці 2.2 можна зробити висновок, що в звітному році кількість простоїв збільшилась на 35,5 %, коефіцієнт завантаження став меншим на 0,05, але за рахунок збільшення середнього тарифу на проживання в номері на 1536 грн чистий дохід від реалізації номеро-днів збільшився.

Ознайомившись з основною характеристикою готелю, його роботою та наданням послуг, переходимо до вивчення організаційної структури управління підприємством. Організаційна структура готелю є відображенням

повноважень та обов'язків, які покладені на кожного робітника. Ця структура досить складна, нестандартність її зумовлена функціональними особливостями та специфікою управління організацією. «Holiday Inn – Kyiv» входить в мережу готелів Intercontinental Hotel Group, саме цей факт визначає її організаційну структуру. Досліджуючи дану структуру можна зробити висновок, що вона - лінійно-функціональна, керівником даного підприємства є голова правління, оскільки готель «Holiday Inn – Kyiv» є відкритим акціонерним товариством. На підприємстві існує демократичний стиль управління, оскільки всі рішення обговорюються колективом, але приймає їх та несе відповідальність лише керівник. Управлінська ланка готелю представлена зборами акціонерів, головою правління та його заступником [10]. На рисунку 2.2. зображено організаційну структуру підприємства «Holiday Inn – Kyiv»

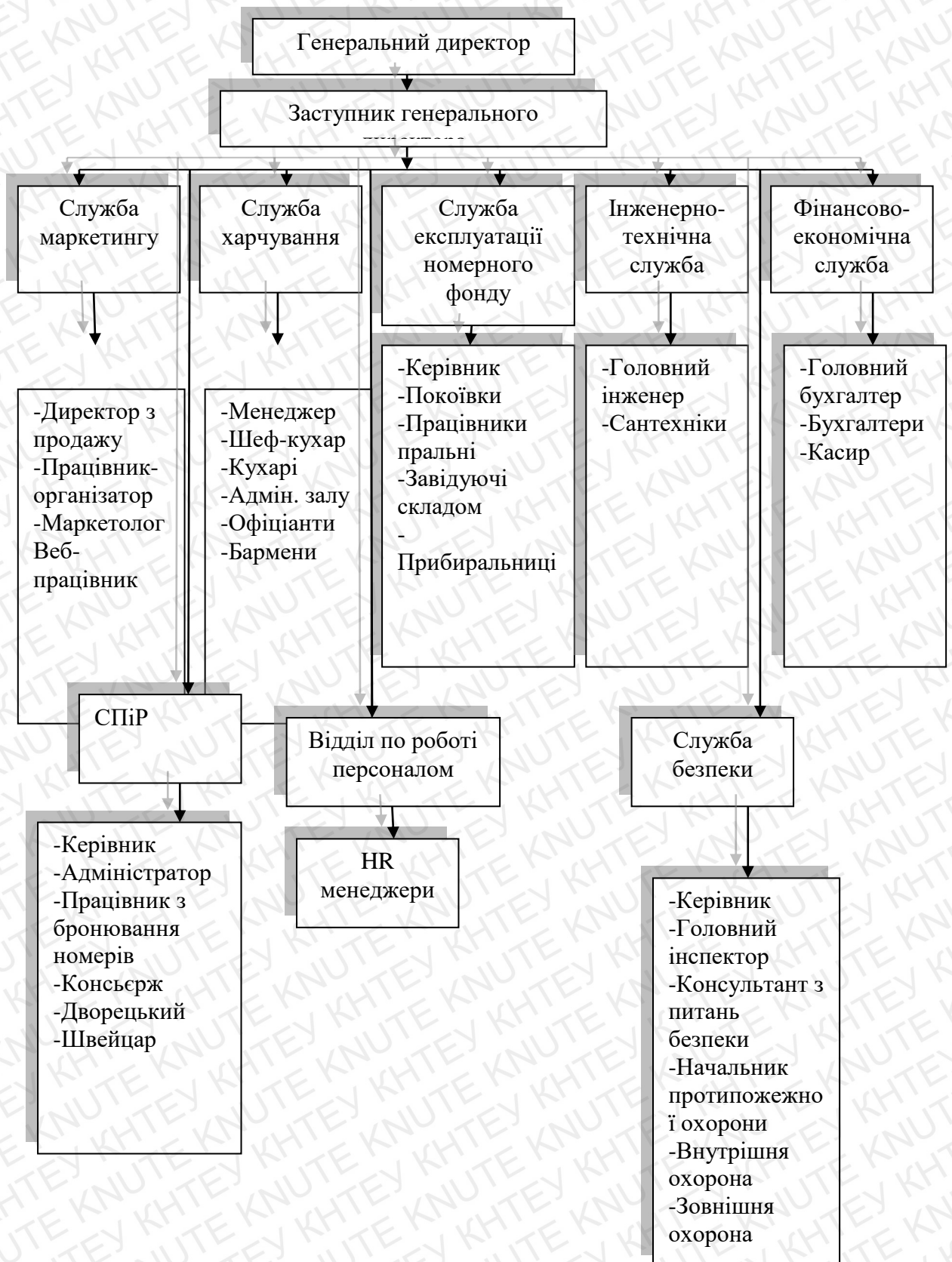


Рис.2.2. Організаційна структура готелю «Holiday Inn – Kyiv»

Організаційна структура характеризується розподілом цілей і завданням управління між цілими підрозділами та окремими робітниками. Структура складається із сукупності управлінських ланок, які розташовані в співвідпорядкованості і забезпечують взаємозв'язок між керуючим і керованими системами. Вищий рівень управління готельним підприємством представлений власником готелю і генеральним директором. В обов'язки генерального директора входять вирішення задач, пов'язаних із загальними напрямками діяльності підприємства, в тому числі - проведення фінансової політики, до якої можна віднести визначення лімітів витрат на утримання персоналу, граничних асигнувань на адміністративні та господарські потреби, питання закупівельної політики тощо. Також він займається організацією робочого процесу і контролює роботу підкоряються йому служб. Під керівництвом генерального директора працює заступник директора.

Заступнику генерального директора по готелю підпорядковуються п'ять служб.

Служба прийому і розміщення (СПіР) - це одна з найважливіших складових готелю, щодо функціонування якої у клієнтів складається враження про сам готель. Служба прийому і розміщення займається вирішенням питань, пов'язаних з бронюванням номерів, прийомом туристів, які прибувають в готель, їх реєстрацією та розміщенням по номерах, забезпечує обслуговування туристів в номерах, підтримує необхідний санітарно-гігієнічний стан номерів і рівень комфорту в житлових приміщеннях, займається наданням побутових послуг гостям.

Склад служби: адміністратори, працівник з бронюванні номерів, консьєрж, швейцари.

Служба прийому знаходиться в холі готелю «Holiday Inn». Таке розташування є загальноприйнятим в готельному бізнесі так як це дозволяє здійснювати додатковий контроль за відвідувачами готелю і багажем.

Досліджуваний готель має лінійно-функціональну структуру, в якій існують свої переваги і недоліки. Кожен працівник виконує свої обов'язки, керуючись посадовими інструкціями. Кожен відділ діє згідно з Положенням про структурні підрозділах. Структура управління в «Holiday Inn» вибудована грамотно і раціонально.

Кадровий потенціал туристичного підприємства має кількісну і якісну характеристики. Кількісними показниками є чисельність працівників; професійно-кваліфікаційний склад кадрів; статевий склад; середній вік працівників; стаж роботи на підприємстві в цілому і на певній посаді; укомплектованість підприємства кадрами (рівень заміщення посад) та ін. Якісні показники – це індивідуально - кваліфікаційний потенціал кожного працівника (професійні характеристики); індивідуальні професійні характеристики (професійний досвід, соціально-психологічні особистості, конкурентоспроможність працівника); соціально-психологічні й організаційні параметри групової динаміки: групова згуртованість, соціально-психологічний клімат, організаційна культура та цінності підприємства тощо. Кадровий потенціал підприємства відіграє провідну роль у вирішенні науково – технічних, організаційних та економічних завдань для досягнення накреслених результатів господарювання. Ступінь забезпеченості підприємства робочою силою та раціональне їх використання значною мірою визначають організаційно – технічний рівень виробництва, характеризують ступінь використання техніки та технології предметів праці, створюють умови високої конкурентоспроможності та фінансової стабільності [37]

В табл. 2.3 розглянутий рух трудових ресурсів готелю «Holiday Inn – Київ».

Таблиця 2.3

Рух трудових ресурсів підприємства

Показник	Рік		Абсолютне відхилення (+/-)	Відносне відхилення (+/-)
	2018	2019		
1	2	3	4	5
-Облікова чисельність на початок звітного періоду, осіб	395	390	-5	+1,3
-Прийнято працівників, осіб	6	12	+6	100
-Вибуло працівників, всього, осіб: зокрема:	11	3	-8	-72
внаслідок скорочення штатів	5	1	-4	80
за власним бажанням, звільнено за прогули і інші порушення трудової дисципліни, невідповідність посаді	6	2	-2	-66
Облікова чисельність працівників на кінець звітного періоду, осіб	390	399	+9	2,3
Середньооблікова чисельність працівників, осіб	392	395	+3	0,8
Коефіцієнт обігу з прийому	2,4	4,2	+1,8	-
Коефіцієнт обігу з вибуття	3,1	1,2	-1,9	-
Коефіцієнт плинності кадрів	2,5	1,3	-1,2	-

Джерело: розраховано автором на основі даних «Holiday Inn – Kyiv»

Відповідно до даних, наведених в таблиці можна спостерігати збільшення кількості працівників готелю на кінець звітного періоду порівняно з 2018 роком (+9 осіб). Більшою мірою працівники були прийняті у зв'язку з розширенням штату. Коефіцієнт плинності кадрів в 2019 році склав 1,3%, що в порівнянні з попереднім роком зменшилося на 1,2% і відповідно до кількості працюючих осіб є досить невеликим.

2.2. Аналіз фінансової діяльності підприємства

Для аналізу фінансових показників діяльності було використано державну бухгалтерську звітність за 2017, 2018 та 2019 роки. Основні джерела інформації про аналіз підприємств з урахуванням даних фінансова звітність форми №1 «Бухгалтерський баланс», форма №2 «Звіт про фінансові результати». Визначення фінансового стану підприємства та його оптимізація є однією з головних умов його успішного розвитку. Фінансовий потенціал є дуже важливим для підприємства, бо це обсяг власних, позичених та залучених фінансових ресурсів підприємства, а достатній обсяг ресурсів і їх ефективне використання визначають стійкий фінансовий стан: платоспроможність, фінансову стійкість, ліквідність. Також фінансовий стан визначає конкурентоздатність, можливості ділового співробітництва, оцінює, наскільки гарантовані економічні інтереси самого підприємства і його партнерів у фінансовому і виробничому відношеннях [18, с. 32-38].

В таблиці 2.4. наведений аналіз основних економічних показників діяльності ПАТ «Holiday Inn»

Таблиця 2.4

Аналіз основних економічних показників діяльності готелю «Holiday Inn – Kyiv» за 2017-2019 р.р

з/п	Показники	Роки			Темпи росту,%		
		2017	2018	2019	2018/ 2017	2019/ 2018	2019/ 2017
1	2	3	4	5	6	7	8
	Дохід (виручка) від реалізації продукції (послуг), тис. грн.	204458	136928	145995	67	106	71
	Податок на додану вартість, тис. грн.	34076	22821	35096	67	153	102
	Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	170382	114107	110899	67	97	65
	Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	191701	139498	196381	72	140	102
	Валовий прибуток, тис. грн.	0	0	0	0	0	0
	Збиток, тис. грн.	21319	25391	22320	119	88	104
	Інші операційні доходи, тис. грн.	9774	11200	16392	114	146	167
	Адміністративні витрати, тис. грн	18213	11631	11239	63	97	62
	Витрати на збут, тис. грн.	10122	7623	9639	76	127	95
	Інші операційні витрати, тис. грн.	26711	47054	89633	176	190	335
	Фінансові результати від операційної діяльності: - прибуток, тис. грн..	0	0	0	-	-	-

1	2	3	4	5	6	7	8
	- збиток, тис. грн.	66591	50399	58963	76	116	88
	Дохід від участі в капіталі, тис.грн.	0	0	0	-	-	-
	Інші фінансові доходи:	39	13	28	33	215	71
	Інші доходи	138576	37424	269632	27	720	194
	Фінансові витрати	52999	78243	96142			
	Інші витрати	141059	35805	95141	25	265	67
	Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування: - прибуток: тис.грн	122034	580601	82115	475	141	67
	Витрати(дохід з податку на прибуток), тис. грн.	0	0	0	-	-	-
	Чистий фінансовий результат: - прибуток, тис.грн.	0	0	0	-	-	-
	- збиток, тис.грн.	122034	580601	522352	475	90	428

Аналізуючи дані подані в таблиці можна зробити наступні висновки: чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) в звітному році зменшився на 3208000 грн, що склало 48%. Такий досить значний показник зумовлений збільшенням адміністративних витрат (-33,1%), інших операційних витрат (-39,2%), а також збільшенні збитку від операційної діяльності на 65,7%, що зумовлено збільшенням тарифів на електроенергію, ліцензійні та страхові платежі. Також збільшилася кількість ремонтних робіт, що в свою чергу призвело до збільшення кількості простоїв.

Для дослідження ринку послуг, вивчення макро- і мікросередовища готелю «Holiday Inn – Kyiv» та формування висновків щодо подальшого розвитку готельного підприємства необхідно проаналізувати вплив основних факторів зовнішнього середовища. В таблиці 2.5. занесені дані результатів аналізу макросередовища готелю «Holiday Inn – Kyiv».

Таблиця 2.5

Аналіз факторів макросередовища підприємства

Сфера макросередовища	Фактори макросередовища
1. Міжнародна	Контроль за змінами на ринку; впровадження новітніх міжнародних технологій та інновацій для оптимізації роботи готельного господарства.
2. Політична	Військовий стан в країні, напрямок розвитку політичної системи, врегулювання владою діяльності підприємств готельного господарства, орієнтація уряду на зовнішні або внутрішні ринки.
3. Економічна	Економічний розвиток країни, рівень заробітної плати, транспортні тарифи, обмінний курс, рівень інфляції, ставки банківського процента, податкова система, платоспроможність населення.
4. Соціально-демографічна	Стан екології на території м. Київ.
5. Правова	Діючі законодавчі акти, здійснення діяльності з урахуванням нормативної та правової бази України.
6. Екологічна	Стан екології на території м. Київ.
7. Культурна	Розвиток рівня культури серед населення, розвиток культурних центрів, проведення масових заходів в місті.
8. Епідеміологічна	Сьогодні економічний розвиток гальмує швидке поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, викликаной коронавірусом SARS-CoV-2, і введенням додаткових обмежувальних заходів у світі

Джерело: розбролено автором.

Всі наведені фактори є взаємопов'язаними і зміна в одній сфері макросередовища призводить до змін в інших. Якщо ж оцінювати

мікросередовище, або зовнішнє середовище прямої дії, то основними факторами, які мають суттєвий вплив на діяльність готелів є: споживачі, конкуренти, партнери та постачальники.

На основі спостереження та опитування можна зробити висновки, що споживачами послуг в готелі «Holiday Inn – Kyiv» є іноземні громадяни (55%) вітчизняні громадяни (25%) та громадянами країн СНД (20%). 68% споживачів чоловіки, та 32% жінки; 10% споживачів віком до 21 року, 35% від 22 до 35р, 45% від 36 до 55, 10% більше 55 років. 68% респондентів метою візиту обрали ділове призначення. Загальна кількість респондентів 40 осіб. Досить часто гості готелю користуються не тільки послугою проживання в готелі, а й відвідуванням ресторану та спортзалу, а також конференцзалу. Також в готелі час від часу проводяться музичні вечори, які збирають велику кількість поціновувачів класики.

Відповідно до сереньюцінової політики на послуги проживання, зірковості та розташування було проведено дослідження серед конкурентів, яка наведене в табл. 2.6. Результати відображаються у балах, від 1 до 5.

Таблиця 2.6

Оцінка позицій підприємства серед головних конкурентів

Показники	«Holiday Inn – Kyiv»	«Premier Palace»	«Hilton»
Місце розташування	5	4	4
Середній рівень завантаженості	4	4	5
Популярність серед населення	3	3	3
Рівень професіоналізму персоналу	5	5	5
Якість основних послуг	5	5	5
Асортимент додаткових послуг	4	5	4
Якість рекламних засобів	4	5	5
Цінова політика	5	5	4
Разом	35	36	35

Джерело: розроблено автором.

Аналізуючи дані, наведені в таблиці 2.7, можна зробити висновок, що конкурентоспроможність готелю «Holiday Inn – Kyiv» знаходиться на досить великому рівні відносно інших наведених конкурентів з однаковою зірковістю. Протягом 2019 року коефіцієнт завантаження знизився на 0,05% що відобразилось на оцінці середнього рівня завантаженості.

Кінцевим етапом при дослідженні внутрішнього і зовнішнього середовища підприємства є побудова SWOT-матриці. Матриця SWOT-аналізу побудована в табл. 2.7

Таблиця 2.7

Матриця SWOT – аналізу готелю «Holiday Inn – Kyiv»

Сильні сторони	Слабкі сторони
1. Зручне місце розташування. 2. Сформований успішний імідж. 2. Відповідність номерного фонду міжнародним вимогам. 3. Гнучка система знижок 4. Партнерські програми лояльності. 5. Наявність потреби в послугах фірми на споживчому ринку. 6. Збільшення постійних клієнтів. 7. Відносно невеликі ціни на основні послуги серед конкурентів.	1. Відсутність значних інвестицій. 2. Невисокий рівень завантаженості номерного фонду. 3. Слабке просування готелю на ринку 4. Низька популярність серед населення.
Можливості	Загрози
1. Вихід на міжнародний ринок. 2. Збільшення частки ринку готельних послуг в Україні. 3. Впровадження новітніх інформаційних технологій. 4. Вдосконалення і збільшення асортименту надаваних послуг. 5. Скорочення часу на обслуговування. 6. Покращення продажу послуг шляхом розробки правильної рекламної політики. 7. Підвищення рівня безпеки готелю	1. Економічна нестабільність, криза. 2. Зростання податків. 3. Зменшення доходів підприємства. 4. Зміцнення позицій конкурентів. 5. Зміна смаків споживачів. 6. Неприятливий політичний клімат

Джерело: розроблено автором.

Таким чином, проаналізувавши дані і подану SWOT-матрицю можна зробити висновок, що при удосконаленні слабких сторін готелю (відсутність значних інвестицій, через фінансову кризу, невисокий рівень завантаженості номерного фонду, слабкого просування на ринку) готель має великий потенціал, який відображається у збільшенні частки ринку готельних послуг в Україні, А також впровадження новітніх інформаційних технологій і оптимізації організації безпеки є пріоритетними у даний час. Найбільшими загрозами готельного підприємства є несприятливий політичний клімат, економічна нестабільність, зростання конкурентів та епідеміологічна

ситуацією у світі (гостра респіраторна хвороба COVID-19, викликана коронавірусом SARS-CoV-2).

2.3. Аналіз діючої системи бронювання в готелі

Мережа готелів «Holiday Inn» працює на ринку вже більше пів століття. Тому є однією з перших хто почали користуватися автоматичною системою бронювання. У готелі «Holiday inn» з 2012 року встановлена комп'ютерна програма «Holidex». Така мережа являє собою систему бронювання готельної ланцюга, в яку включені всі міжнародні готельні мережі. Готельні мережі пов'язують свої бази даних для оптимізації процесу бронювання і зменшення загальних системних витрат. Великим плюсом приєднаної ланцюга є те, що бронювання номера можливо з будь-якого готелю в інших готелях, розташованих в інших містах і країнах. Це особливо важливо для великих готельних мереж, готелі яких знаходяться по всьому світу. Це дозволяє використовувати спільну статистичну інформацію, необхідну для планування подальшої діяльності щодо збільшення продажів.

Бронювання часто переходить з одного готелю в іншу через автоматизовану мережу. Якщо один готель повністю заброньовано, то після повідомлення замовника це бронювання може бути переведено в інший готель тієї ж ланцюга, що знаходиться в цій же місцевості.

Мережа Holidex 2000 є великою і складною готельною системою комп'ютерного бронювання, що належить компанії Holiday Inn. Система включає комп'ютерний центр в Атланті (США), підключений до більш 20 міжнародних комп'ютерних мережах і 1770 готелям з 338 тис. Номерів в 56 країнах. Є також понад 60 терміналів, приєднаних до системи в рамках програми «Корпоративний рахунок», а також велике число взаємодій з системами Amadeus, Galileo і Sabre. Використовується супутниковий зв'язок. Дана система здійснює більше 30 млн. операцій з бронювання в рік. В системі застосовуються обладнання та комп'ютери фірми Macintosh.

Така система бронювання значно підвищує завантаження не тільки в цьому готелі, а й в інших готелях ланцюга: близько 33% середньої щорічної завантаження готелів компанії «Holiday» забезпечується системою «Holidex», через систему «Holidex» проходить 15% всіх замовлень на місця в готелях компанії «Holidex». В цілому виграє весь ланцюг. Крім іншого, це дозволяє ділитися всією статистичною інформацією, яка необхідна для планування подальшої діяльності по збільшенню продажів.

Компанія Holiday Inn Worldwide, що об'єднує 600 готелів, витратила біля 60 млн. доларів на інсталяцію автоматизованої системи управління у всіх своїх відділках. В цю суму входять витрати на встановлення та обслуговування системи ENCORE PMS, розповсюдження на неї системи Holiday Inn Reservation Optimization (HIRO) та безкоштовне користування працівниками для роботи та навчання. Такий підхід до справи сприяє оптимізації прибутку та максимізації зручностей для клієнтів. Двусторонній інтерфейс з Holidex (The Holiday Corporation's Reservation System) значно спрощує роботу адміністратора.

Організацією бронювання та резервування номерів в готелі «Holiday Inn – Kyiv» займається служба бронювання. До складу цієї служби входять чотири працівники: менеджер відділу бронювання, клерк, координатор та team-leader. У випадку великого завантаження всі співробітники відділу бронювання приймають заявки і здійснюють бронювання місць у готелі, але у звичному режимі їх функції різняться. Менеджер відділу бронювання стежить за тим, щоб прийом заявок та вся процедура бронювання відповідала стандартам «Holiday Inn – Kyiv». До його обов'язків також входить регулювання конфліктних ситуацій. Клерк приймає вхідні дзвінки, займається індивідуальним та груповим бронюванням. Такі самі функції у team-leader. Ще він замінює менеджера у його відсутність. Координатор відділу бронювання проводить перевірку броней, дзвонить гостям, щоб дізнатися про актуальність запиту, уточнює час заїзду, необхідність надання візової підтримки або трансферу, або інших додаткових послугах.

У досліджуваному «Holiday Inn – Kyiv» використовуються бронювання місць телефоном, факсом, поштою, Інтернет-бронювання, централізоване бронювання. Бронювання та резервування місць у досліджуваному готелі здійснюється за телефонами відділу бронювання або за факсом. Бронювання номера або місця у «Holiday Inn – Kyiv» по телефону проходить за наступною схемою:

- співробітником відділу бронювання заповнюється бланк-заявка на бронювання по телефону, де вказується П.І.Б. гостя, країна, терміни розміщення, кількість номерів, категорія номерів, контактний телефон / факс, дата прийому заявки, ставиться підпис співробітника, що прийняв дане замовлення;
- далі ці дані вводяться в електронну систему бронювання готелю, де даному замовленню привласнюється номер броні; замовникові називається прізвище співробітника, що прийняв це замовлення.

При запиті по телефону від приватної особи здійснюється бронювання і видається номер броні негайно. Повідомляючи номер броні, слід підкреслити важливість цього номера при заселенні. При телефонному запиті на бронювання від компанії співробітник відділу бронювання обов'язково просить підтвердити запит факсом від компанії. Підтвердження бронювання готелю висилається в цьому випадку лише після отримання факсу. В разі запиту по телефону готельні номери пропонуються лише за базовим тарифом.

При телефонному бронюванні дуже важливе уважне ставлення до клієнта, оскільки враження від цієї розмови визначить його відношення до готелю в цілому. Для клієнта важливо, як довго він буде чекати відповіді, оскільки за нормами слухавку мають зняти максимум через п'ять гудків. Знімати трубку повинен співробітник, що володіє інформацією про завантаження готелю. У готелі, у випадку прийняття замовлення на номери по телефону, розроблені спеціальні бланки. У них необхідно лише робити відмітки в потрібних графах, а не записувати цілком заявку. Такі самі бланки

є й у спеціальному розділі комп'ютера відділу бронювання. Завжди співробітники, що робили бронювання інформують клієнтів про умови ануляції і про політику гарантованого і негарантованого бронювання. Завершують розмову, як правило, вдячністю за дзвінок і вираженням надії на те, що гість скористається послугами готелю.

«Holiday Inn – Kyiv» надає можливість своїм гостям зробити бронювання через Інтернет. Для цього готелем розроблена власна Інтернет-сторінка, яка знаходиться за адресою: <https://holiday-inn-kiev.kievhotel.net/uk/>

Порядок роботи під час Інтернет-бронювання наступний:

1. Клієнт заходить на WEB-сайт системи Інтернет-бронювання і знайомиться з правилами бронювання.
2. Переконавшись в наявності вільних номерів, заповнює необхідні інформаційні поля, які включають паспортні дані, точну дату і час заселення, тривалість розміщення, координати для зворотного зв'язку і інші дані.
3. Після цього клієнт відправляє замовлення в систему електронною поштою.
4. Система автоматично обробляє замовлення (за винятком нестандартних випадків) і відправляє попереднє підтвердження з умовами внесення передоплати, а клієнт заноситься до листа очікування.
5. Після одержання відповідних гарантій (передоплати, гарантійного листа тощо) від клієнта останній одержує від агента остаточне підтвердження броні. Копія остаточного підтвердження відправляється в готель.
6. Тут бронь заноситься до графіку завантаження з наступною автоматичною зміною.

Заявки, розміщені на сайті готелю знімаються службою бронювання щогодини і мають першочерговий пріоритет при бронюванні.

Варто також відзначити, що готель підключений до глобальних каналів дистрибуції (GDS) за допомогою «безшовного» з'єднання, що дозволяє готелю здійснювати продаж номерного фонду в системах Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan. В результаті готель, використовуючи єдиний код GDS, стає доступним для більш ніж 800 000 турагентств у всьому світі.

На базі постійного аналізу каналів бронювання місць у готелі службою бронювання «Holiday Inn – Київ» було встановлено, що більша кількість гостей бронюють онлайн 84% (Інтернет сторінка або глобальні системи бронювання), за допомогою телефона 22%, за допомогою 4% через посередників.

Наступна операція «Аналіз інформації з бронювання» у досліджуваному «Holiday Inn – Київ» здійснюється залежно від каналів її надходження (заявки від туристських фірм, автоматичних систем бронювання, листи, факси, повідомлення, тощо); по датах заїзду (поточні, заявки подані в день поселення; перспективні - заявки на поточний місяць тощо); за формою оплати (готівкового, безготівково, нестандартні форми оплати); за громадянством і кількістю гостей (іноземні, громадяни України, громадяни СНД).

Технологічна операція «Визначення послідовності завантаження готелю» визначає порядок задоволення заявок. Насамперед, задовольняються заявки на бронювання від керівника готелю. Після цього виконується бронювання заявок, що надійшли від автоматичної системи бронювання. Договори, укладені з провайдерами цих систем, передбачають беззастережне виконання заявок, якщо номери були виставлені підприємством на продаж у системі. Зворотного зв'язку - підтвердження заявок - система не передбачає. Після цього виконуються заявки від туристських фірм. В останню чергу, виконуються заявки, отримані по факсу, пошті, телефону тощо.

Наступна технологічна операція - підтвердження заявки на бронювання. Процес оформлення підтвердження бронювання у досліджуваному готелі відбувається таким чином.

При отриманні листа-заявки на розміщення співробітник відділу бронювання заповнює відповідний бланк (New Reservation) або вносить найбільш важливі дані з листа-заявки на розміщення в журнал резервування номерів. Далі він реєструє дану заявку в електронній системі бронювання готелю і привласнює їй порядковий номер. Всі бронювання вводяться в комп'ютерну систему протягом 1-2 годин. На підставі введеної інформації формується перспективний графік завантаження готелю.

При реєстрації заявки на бронювання особливу увагу звертають на тип бронювання і форму оплати. При гарантованому бронюванні в заявці мають бути вказані реквізити платіжних документів, що гарантують отримання оплати за номер при неприбутті гостя або пізній ануляції бронювання клієнтом (номер кредитної карти клієнта або номер банківського переказу). Чим більше інформації буде внесено до електронної системи бронювання, тим якісний і швидше відбуватиметься процес поселення і виписки клієнтів.

Співробітник відділу бронювання готує підтвердження бронювання, куди вносяться всі необхідні дані. Номером підтвердження (Confirmation number) буде той же номер, під яким була зареєстрована заявка на розміщення. З огляду на те, що в «Holiday Inn – Kyiv» вже є бланки підтверджень заявок на бронювання, як вже закладені в електронну систему бронювання, так і бланки, віддруковані друкарським способом. Підтвердження бронювання здійснюють тією ж мовою, якою була складена заявка на розміщення. Основними мовами, вживаними в діловому листуванні при бронюванні номерів в «Holiday Inn – Kyiv» є російська, англійська. Текст підтвердження бронювання багато в чому залежить від типу бронювання. При гарантованому бронюванні вказується період очікування гостя, після якого набирають чинності штрафні санкції, вживані в разі пізньої ануляції замовлення на розміщення або неприбуття в готель. При негарантованому бронюванні вказується час, до якого гість може розраховувати на отримання заброньованого ним номера.

Інколи в бронюванні відбуваються зміни. Клієнти не повністю анулюють замовлення, а лише частково змінюють умови. Це стосується, перш за все, термінів розміщення, кількості персон, категорії номера, особливих побажань гостей. Такі зміни фіксуються співробітниками відділу бронювання в спеціальному бланку або робляться позначки в журналі реєстрації заявок на розміщення. Всі зміни в бронюванні мають бути також внесені до комп'ютерної системи. Якщо зміни можливі, то співробітник відділу бронювання вносить зміни до вже наявного підтвердження, коректує окремі деталі бронювання і висилає в адресу клієнта факс з позначкою «перепідтвердження» (reservation reconfirmation). Співробітникові відділу бронювання слід повідомити про зміни в ті відділи, яких ці зміни стосуються. Якщо броню неможливо змінити із-за зайнятості готелю в запрошуваних датах, то потрібно запропонувати клієнтові альтернативні числа і категорію номера, а також запитати, чи хоче він бути включеним в лист очікування. Листи очікування перевіряються щодня. Якщо номери звільнюються, співробітники відділу бронювання дзвонять клієнтам, внесеним до листа очікування. Пріоритет визначається менеджером відділу.

Якщо бронювання неможливе за певними причинами, то у такому разі відділ бронювання висилає офіційну відмову в розміщенні, що містить вибачення, причину відмови, повідомляє період поліпшення ситуації з вільними номерами виражає надію на подальшу співпрацю.

У досліджуваному «Holiday Inn – Kyiv» прийнятні різні типи бронювання: гарантоване, негарантована та «надбронювання» («овербукінг»).

Гарантоване бронювання у досліджуваному готелі, як правило, пропонується для юридичних осіб, компаній, турагенств, з якими готель має договірні відносини в яких прописані всі умови оплати, фінансова відповідальність за неприбуття, або приймає від них заявки на фірмових бланках з підтвердженням оплати за бронювання. Також гарантоване бронювання у досліджуваному готелі практикується при роботі з іноземними

гостями. Зокрема, для надання їм візової підтримки, готель бронює номери під гарантію кредитної картки.

Негарантоване бронювання в більшості випадків здійснюють фізичні особи під час передачі заявки по телефону, електронній пошті, скайпу тощо. У відповідь відправляється «Негарантоване підтвердження», в якому вказується термін дії заявки (як правило, три години з того часу, який вважається контрольним для заїзду). Якщо гість затримується довше цього часу, номер віддається у вільний продаж, щоправда, лише після дзвінка менеджера з бронювання клієнту щодо причини затримки. Якщо гість запізнився й приїхав після ануляції броні, готель надає йому будь-який інший вільний номер.

У досліджуваному «Holiday Inn – Kyiv» застосовують продуману політику бронювання місць понад наявних у наявності, що скорочує випадки неявки гостей. Як правило, це стосується номерів нижчої категорії. Як правило, відсоток, який ставиться на перебронювання не вище 1-2% від загальної кількості заброньованих номерів. Крім того, цей відсоток також залежить і від категорії гостей. Так, наприклад, якщо заїжджає група туристів, то відсоток менший, оскільки випадки не заїздів груп небагато. Якщо більшість гостей, що забронювали номери - індивідуальні туристи, то тут відсоток пере бронювання вищий. Так, одне з досліджень показало, що бронювання за день до прибуття або в день прибуття має більш високий показник по шкалі неявки, чим більш раннє бронювання. Аналіз видів часу бронювання і сегментів клієнтів, що роблять бронювання, дозволяє побудувати модель політики бронювання місць понад наявних у наявності.

Отже, проведене дослідження процесу бронювання та резервування місць в «Holiday Inn – Kyiv» показало, що в готелі використовують всі можливі способи, типи бронювання та резервування місць.

Говорячи про систему автоматизованого управління готелем «Holiday Inn», потрібно відзначити, що вона створює ряд проблем в роботі готелю, організації продажів і бронювання. По-перше, за багато років користуванням

АСУ почала застарівати і вимагає постійної доопрацювання з метою додавання різних модулів, крім того, спочатку АСУ була досить «складною» і «заплутаною» (за словами персоналу готелю), що призводило до помилок. У зв'язку з цим можна говорити про те, що назріла необхідність вдосконалення АСУ готелю або її заміни на більш сучасну систему, або вдосконалення існуючої системи.

Для визначення сильних і слабких сторін було проведено SWOT-аналіз автоматизації готелю «Holiday Inn – Kyiv». Результати аналізу в таблиці 2.8.

Таким чином, виявлені сильні і слабкі сторони підприємства дозволяють виявити ті аспекти, які знаходяться у вигірній позиції і їх потрібно врахувати і підтримувати на належному рівні, і аспекти, модернізація яких може прискорити вдосконалення процесу управління готелю, і в разі чого - уникнути втрати іміджу компанії.

**Матриця SWOT – аналізу рівня автоматизації готелю «Holiday Inn –
Київ»**

Сильні сторони	Слабкі сторони
<p>1. Популярність серед українських та зарубіжних бізнесменів;</p> <p>2. Висока якість обслуговування;</p> <p>3. Табельний штат кваліфікованого персоналу;</p> <p>- чітка система взаємодії.</p>	<p>- низька ефективність маркетингу;</p> <p>- низька ефективність власної системи Інтернет-бронювання</p> <p>- незручна і морально застаріла АСУ</p>
Можливості	Загрози
<p>1. Розширення спектру додаткових послуг.</p> <p>2. Залучення клієнтів.</p> <p>3. Формування лояльності на основі досліджень</p> <p>4. Пошукова оптимізація сайту.</p> <p>4. Впровадження нової АСУ</p>	<p>1. Висока конкурентність</p> <p>2. Зменшення доходів підприємства. 6. Неприятливий політичний клімат</p> <p>7. Епідеміологічна ситуація у світі</p>

Джерело: розроблено автором.

Відповідно до мети випускної кваліфікаційної роботи необхідно розробити проект вдосконалення технологічної системи в готелі «Holiday Inn» для підвищення ефективності діяльності підприємства.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛІ «HOLIDAY INN»

3.1. Етапи вдосконалення системи автоматизації сучасних технологій

Застосування системи автоматизації управління, як і будь-яке ноу-хау на підприємстві, є складним і часто болючим процесом. Тим не менш, деякі проблеми, що виникають при впровадженні системи, можуть бути досить добре відомі, сформульовані і мають ефективні методологічні рішення. Завчасне виявлення цих проблем і підготовка до них значно полегшують процес впровадження і підвищують ефективності подальшого використання системи.

Перше, що необхідно зробити для того, щоб проект впровадження нової системи бронювання виявився вдалим – максимально узагальнити всі ті сфери управління, які власне планується змінити

В роботі зазначені основні проблеми і завдання, що виникають в більшості випадків при впровадженні нової системи управління та розроблені рекомендації щодо їх рішенням:

- відсутність постановки завдання менеджменту на підприємстві;
- необхідність в частковій або повній реорганізації структури підприємства;
- необхідність зміни технології бізнесу в різних аспектах;
- опір співробітників підприємства;
- тимчасове збільшення навантаження на співробітників під час впровадження системи;
- необхідність у формуванні кваліфікованої групи впровадження та супроводу системи, вибір сильного керівника групи.

«Перше, що необхідно зробити для того, щоб проект оновлення автоматизованої системи управління виявився вдалим – максимально

формалізувати всі ті контури управління, які власне планується автоматизувати.

При впровадженні автоматизованої системи управління гостинності «Holiday Inn – Kyiv» отримає суттєве скорочення паперової тяганини, прискориться процес і підвищення якості обробки замовлень, підніметься конкурентоспроможність і рентабельність підприємства в цілому, а все це вимагає більшої зібраності, компетенції і відповідальності виконавців.

Всі завдання, що виникають в процесі побудови інформаційної системи, і методи їх вирішення є найбільш поширеними і, природно, кожне підприємство має свою унікальну організаційну специфіку, і при впровадженні можуть виникати різні нюанси, які вимагають додаткового розгляду.

Є кілька основних причин готелю «Holiday Inn – Kyiv» підійти до питання автоматизації серйозно, тобто з боку використання сучасних продуктів:

- 1) сучасна система накопичує в собі позитивний досвід експлуатації в десятках і сотнях готелів;
- 2) сучасна система обов'язково підтримується фірмою виробником

Порівняльний аналіз систем бронювання представлений в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Порівняльна оцінка автоматизованих систем управління

Критерії оцінки	Fidelio MICROS-Fidelio	«Amadeus» Property Management System	«Epitome PMS» Libra Hospitality
Вартість, тис.грн	220	280	170
Початок експлуатації в Україні	2004	2005	2004
Готелі, що використовують систему	«Holiday Inn – Kyiv»	«Premier Palace»	«Hilton»
Сумісність з ІС	так	так	так
Інтеграція в Microsoft Office	ні	так	так
Основні користувачі	служба прийому і розміщення, комерційний відділ, служба портьє	Управління готелем, Маркетинг і Продажі, Конференції та Банкети	Бухгалтерія, служба прийому і розміщення, комерційний відділ, служба організації харчування, допоміжний персонал.
Оцінка інтерфейсу	5	4	5
Оцінка зручності	4	4	5
Обширність функцій	4	5	5

Джерело: розроблено автором

Оцінивши запропоновані варіанти по ціні та якості, а також заручившись відгуками від інших готелів, було прийнято рішення впровадження «Epitome PMS».

Система управління готелем Epitome PMS - це класична, перевірена часом система автоматизації готелю, розроблена компанією Infor (США),

сертифікована Microsoft, використовує базу даних MS SQL, проста в роботі і володіє необхідною гнучкістю для застосування в управлінні готелями будь-якого типу. Eritome PMS дозволяє побудувати успішну технологію ведення бізнесу і підвищити фінансові показники, а також досягти високого рівня сервісу для гостей.

Система Eritome PMS допомагає автоматизувати основні етапи роботи готелю: від комп'ютерного резервування номерів, реєстрації, розміщення та виписки гостей до управління номерним фондом, діяльності бухгалтерії і фінансів. До переваг Eritome PMS слід віднести: легкість в експлуатації, обумовлену досить простою логікою побудови системи і зручністю інтерфейсу, високий рівень безпеки, забезпечений суворим розмежуванням доступу користувачів, сучасною функціональністю. Перевагою такої системи є те, що Eritome PMS створена як для готелей, що належать до мереж, так і в незалежних готелях і пансіонатах з абсолютно різною технологією роботи. Серед комп'ютерних технологій у всьому світі широкого поширення набули комп'ютерні системи резервування готельних послуг.

Система Eritome PMS є складовою частиною глобальних комп'ютерних систем бронювання Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan. Дані готелю автоматично завантажуються в ці глобальні комп'ютерні системи бронювання. Це дасть можливість вирішувати завдання від продажів, бронювання, прийому та розміщення гостей, організації конференцій і банкетів та управління зв'язками з клієнтами до надання повних даних для фінансового контролю та управлінського обліку діяльності підприємства.

До основних функцій системи Eritome PMS відносяться:

- бронювання та заселення гостей;
- нарахування за проживання та інші послуги, що надаються готелем;
- акумулювання інформації про неоплачені рахунки клієнтів, що надходять з різних точок продажів;
- виставлення проміжних і остаточних рахунків для розрахунків з клієнтами;

- облік інформації про безготівкові розрахунки;
- отримання фінансових і статистичних звітів;
- ведення інформації про клієнтів і клієнтських рахунках: ведення історії по клієнтам;
- бронювання;
- заселення;
- ведення рахунків;
- виписки;
- безготівкові розрахунки з клієнтами.

Картка гостя містить інформацію про клієнта: прізвище, ім'я, мову, код VIP, адреса, країна проживання, телефон, факс, дата народження, бажаний готельний номер, терміни проживання (вимірюються ночами), число осіб, які проживають в номері, тип і категорія кімнати, цінової код, тип бронювання (гарантоване або негарантоване).

Порядок адаптації і впровадження можна поділити на основні етапи:

- 1) прийняття рішення необхідності впровадження системи управління;
- 2) аудит бізнес-процесів в компанії;
- 3) консалтинг на етапі вибору системи;
- 4) оптимізація бізнес-процесів;
- 5) прийняття рішення про придбання системи;
- 6) придбання обладнання;
- 7) проведення монтажних робіт;
- 8) установка програмного забезпечення;
- 9) семінар з управління;
- 10) конфігурація системи;
- 11) навчання персоналу;
- 12) настройка інтерфейсів;
- 13) введення системи в експлуатацію;
- 14) жива підтримка;
- 15) віддалена технічна підтримка.

Ряд етапів, наприклад, аудит і консалтинг, проходять одночасно. Також оптимізація і навчання персоналу - пов'язані процеси.

Для замовлення системи необхідно звернутися до підрозділу Hotel Solutions ([www.hotel-solutions-services](http://www.hotel-solutions-services.com)), що діє відповідно до партнерської угодою з компанією Libra Hospitality (www.libra-ua.com).

Libra Hospitality пропонує спеціалізоване програмне забезпечення для готельної індустрії в Україні, країнах СНД, Центральної та Східній Європі.

Придбання програмного забезпечення - це не просто купівля систем автоматизації, це перший крок до встановлення довгострокових взаємовигідних відносин з ІТ-компанією. Фахівці Libra Hospitality мають великий досвід роботи в готельній галузі.

Оцінивши рівень автоматизації готелю і провівши порівняльний аналіз, був розроблений проект по впровадженню сучасної автоматизованої системи управління «Eritome PMS» з новою системою інтернет-бронювання, яка дозволяє в режимі реального часу переглянути наявність номерів обраної категорії та забронювати безпосередньо в базу даних системи, що розвантажує співробітників відділу бронювання та підвищує оперативність процесу бронювання для гостей.

Версія ПО працює на технології ASP.NET, що значно спрощує витрати на організацію додаткових робочих місць і створення спеціалізованих програмних додатків, які враховують специфіку «Holiday Inn – Київ».

Для забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів комплексу необхідно забезпечити автоматизовану систему управління готелем.

Система повинна забезпечити вирішення наступних завдань.

1. Забезпечити швидке і зручне рішення повсякденних завдань при роботі з клієнтами: бронювання номерів, оформлення гостей, попереднє замовлення столиків і обробка замовлень в ресторані.
2. Забезпечити контроль в реальному часі за станом складів, діяльністю персоналу і рухом фінансів в рамках всього комплексу.
3. Забезпечити індивідуальний підхід до кожного клієнта, з урахуванням

його переваг і категорії.

4. Забезпечити ведення статистики і інструменту прогнозування роботи комплексу, включаючи можливість обміну даними системи автоматизації з програмами бухгалтерського і фінансового обліку.

5. Забезпечити клієнтів готелю сучасними засобами зв'язку, включаючи бездротовий Інтернет за технологією Wi-Fi і міжміського / міжнародного телефонного зв'язком.

Ерітоте PMS, продукт компанії Libra Hospitality, локалізована в повному обсязі і у всіх відношеннях відповідає вимогам ринку України і країн СНД, включаючи функціонування російською та українською мовою, відповідає вимогам фінансової та бухгалтерської звітності. Даний продукт охоплює величезну область діяльності ресторанно-готельного комплексу, на відміну. Додаткові модулі АСУ дозволять автоматизувати робоче місце кожної категорії співробітників, що підвищить оперативність, і якість роботи, а також контроль. Для готелю «Holiday Inn – Kyiv» будуть характерні наступні установки.

1. Система управління готелем (PMS - Property Management System).
2. Система управління рестораном (Point Of Sales).
3. Система управління заходами (Sales & Catering).
4. Система телефонного сервісу (Telephone Management System).
5. Система електронних ключів (Key System).
6. Система електронних мінібарів (Mini-bar System).
7. Система інтерактивного телебачення (Video Services System).
8. Система енергозбереження (Energy Management System).
9. Система обробки кредитних карт (Credit Card Authoriztion System).
10. Система фінансово-бухгалтерського обліку (Accounting System).
11. Система центрального бронювання (Central Reservation System).
12. Система інтернет-бронювання (Web Reservation System).
13. Система кадрового обліку (Human Resource System).
14. Система безпеки (Security System).

Впровадження в готелі автоматизованої системи управління ЕРМ нового покоління дозволить вирішити завдання, що стоять перед швидко розвиваючою готельною мережею. Система дає можливість ефективно управляти номерним фондом готелів, збільшуючи дохід підприємств за рахунок оптимізації завантаження, автоматизує процеси поселення і виписки, ведення рахунків та історії гостей, функцій касира, а також ряд інших бізнес-процесів.

ЕРМ спрощує процес надання послуг для гостей і дозволяє досягти високої ефективності роботи персоналу. Система надає всю необхідну інформацію для контролю та аналізу діяльності готелю.

Крім впровадження на об'єктах системи управління готелем, буде реалізована корпоративна система управління взаємовідносин з клієнтами на базі Libra OnDemand CRM, побудованої на платформі salesforce.com. Цей продукт повністю інтегрований з системою управління готелем і істотно розширює функціональні можливості системи управління готелем. Система дає повну аналітику по кожному клієнту готелі - гостям, компаніям і турагентствам. Крім того, Libra OnDemand веде облік переваг клієнта і всіх договірних умов, що дозволяє надавати більш високий рівень клієнтського сервісу.

Тепер у готелі «Holiday Inn – Kyiv» з'явиться можливість удосконалити та оновити різні програми лояльності для гостей і партнерів, які передбачають винагороду постійним клієнтам, а також розширити можливості клубних програм з можливістю надання знижок, бонусів і видачі преміальних сертифікатів. Перевагою інтернет-технологій, що лежать в основі Libra OnDemand, є те, що менеджер корпоративного відділу може скласти програму заходів для будь-якого готелю ланцюга, перебуваючи де завгодно, наприклад, безпосередньо в офісі замовника.

3.2. Оцінка результатів вдосконаленої системи сучасних технологій

Головною метою впровадження сучасної системи є підвищення якості обслуговування клієнта в готелі і поліпшення процесу управління. Основними показниками якості для служби прийому і розміщення є час обслуговування і максимальне, безпомилкова відповідність всім побажанням клієнта. Розрахунок середніх витрат часу на обслуговування гостей на ресепшен (reception) в таблиці 3.2.

При автоматизованій системі управління річні витрати часу на обробку інформації складаються з витрат часу на зустріч гостя (перший етап) та витрат часу на збір і обробку інформації про кожного клієнта (другий етап). У підсумку загальна трудомісткість робіт при такому способі обробки: $(5 * 75920) + ((10 + 5 + 6 + 5) * 6000) = 18000/60 = 3000$ год / рік.

Таблиця 3.2.

Термін обслуговування в реальному часі і в проектному варіанті

Параметри в реальному часі	Значення
Кількість клієнтів, що обслуговуються за рік	75 920
Час на зустріч 1 клієнта (вітання, багаж), хв	5
Час оформлення заселення одного клієнта, хв	10
Уточнення побажань клієнта щодо сервісу номера та інших послуг, хв	5
Внесення даних про клієнта в базу, хв	6
Передача інформації про клієнта в інші відділи, хв	5
Базове час на формування повного рахунку клієнта при виселенні, з урахуванням усіх використаних послуг готелю (робота з модулями «рахунки» і «послуги»), хв.	6
Параметри в проектному варіанті	
Кількість клієнтів, що обслуговуються за рік	75 920
Час на зустріч 1 клієнта (вітання, багаж), хв	5
Час оформлення заселення одного клієнта, хв	3
Уточнення побажань клієнта щодо сервісу номера та інших послуг, хв	1
Внесення даних про клієнта в базу, хв	0
Передача інформації про клієнта в інші відділи, хв	0
Базове час на формування повного рахунку клієнта при виселенні, з урахуванням усіх використаних послуг готелю (робота з модулями «рахунки» і «послуги»), хв.	1

Джерело: розроблено автором

У проектному варіанті роботи зі збору та аналізу інформації про клієнта виконуються швидше, так як програма працює он-лайн, вносячи зміни в режимі реального часу відразу в базу даних без проміжних вікон підтвердження. Загальна трудомісткість робіт при впровадженні сучасної системи бронювання складе: $(5 \cdot 75920) + ((3+1) \cdot 75920) = 54000/60 = 900$ год/рік

Розрахунки показують, що при запровадженні нової сучасної системи бронювання загальна трудомісткість роботи служби прийому і розміщення гостей знизиться, адміністратор витратить на 2100 годин на рік менше, ніж в даний час. З цього можна зробити висновок, що якість обслуговування гостя за стійкою реєстрації підвищиться за рахунок економії часу персоналу і клієнта.

Загальний час, який йде на обробку та формування рахунку з діючої системи бронювання становить: $6 \cdot 75920 = 455520/60 = 7592$ год / рік. З використанням сучасної АСУ «Еpitome PMS» час, необхідний на виставлення повного рахунку одно: $1 \cdot 75920 = 75920/60 = 1265$ год / рік, що на 6326 годин менше.

Це пов'язано з тим, що в сучасній системі бронювання модулі «Рахунки» і «послуги» вже інтегровані в картку клієнта. Отже досить при виселення відкрити карту клієнта і роздрукувати рахунок гістя, а не працювати з кожним модулем окремо. Це дозволяє збільшити швидкість обслуговування гостей в даному напрямку готелю.

Готель «Holiday Inn – Kyiv» вже має 2 сервіса на Linux, комп'ютерне оснащення робочих місць в розмірі 4 робочі станції, змонтовані електричні слабкоструміві мережі, організована локальна мережа. На підставі цього був складений перелік обладнання і витрат на реалізацію проекту впровадження сучасної системи бронювання в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.

Капітальні вкладення за проектом впровадження
сучасної системи бронювання

Найменування	Ціна за одиницю, грн	Кількість, шт	Вартість, грн
Програмне забезпечення «Ерітоме PMS»	170678	1	170678
2 робочих місця	5266	4	21064
Робочая станція (ПК Lenovo Edge 21.5, Celeron G340, Intel HD, 120GB, WiFi)	15000	2	30000
Сенсорні монітори ZTE 11.6	456	208	94848
Універсальне кріплення Holder LCDS-5001	63	208	13104
Установка додаткових модулів	6036	1	6036
Навчання персоналу			30000
Інфрачервоний датчик руху ІЕК ДД-024	369	13	4797
Всього			370 527

Джерело: розроблено автором

Реалізація проекту буде здійснюватися поетапно протягом тижня.

В процесі впровадження і установки необхідно проводити навчання персоналу, на організацію семінарів виділено 30 тис. грн., консультанти компанії-підрядника проведуть 2 семінари та консуьтуватимуть

користувачів з виникаючих питань в процесі навчання роботи на новій системі. Етапи впровадження представлені в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4.

Реалізація проекту та терміни виконання

Найменування етапів	Термін виконання
Аналіз існуючої системи управління готелю	1 день
Впровадження системи Eritome PMS	Протягом тижня
Навчання персоналу і гарантійний супровід програми	Протягом тижня
Установка сенсорних моніторів в номерах категорії «Бізнес»	Протягом тижня

Для досягнення оптимального завантаження номерного фонду будуть бронюватися не конкретні кімнати, а лише одиниці номерного фонду певного типу. Максимізація віддачі від номерного фонду досягається і завдяки можливостями систем управління оцінювати очікуваний відсоток незаїзду по кожній категорії гостей або сегменту ринку і встановлювати відповідний допустимий відсоток перебронювання, а також вести листи очікування.

Використання сучасних технологій дозволяє досягти підвищення продажів, прихильності гостей і ефективності роботи персоналу. Готель перетворюється в кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації, що робить вкладення коштів в технології повністю таким, що окупається.

Для успішної реалізації проекту необхідний обсяг капітальних вкладень становить 370 527 тис. грн. Джерелом фінансування проекту виступають власні кошти підприємства в необхідному розмірі.

Звіт про фінансові результати підготовлений з урахуванням минулорічних фінансових звітів організації, поточної ринкової вартості на основні статті витрат. У таблиці 3.5 представлений прогноз виручки після

реалізації проекту впровадження автоматизованої системи управління. У перший рік реалізації проекту відбудеться зростання виручки від експлуатації номерного фонду на 4%, у другій - на 3%, третій рік - 2,5%, 4 рік - 2%.

Таблиця 3.5

Прогноз виручки після впровадження системи бронювання, тис.грн

Показники	Роки			
	1	2	3	4
Виручка від експлуатації номерного фонду	205458	276928	302995	308526
Прибуток (збиток) до оподаткування	167382	237107	261859	265430
чистий прибуток (збиток)	38076	39821	41096	43096
Збільшення прибутку за рахунок впровадження АСУ	5266	6564	8564	9623

Джерело: розроблено автором

В результаті реалізації проектних заходів передбачається зростання реалізації додаткових послуг і зростання задоволеності клієнтів від процесу обслуговування на 3-4%. Зростання продуктивності буде проявлятися і в тому, що при зростанні виручки (тобто завантаження готелю і реалізації додаткових послуг) не буде потрібно прийом на роботу нового персоналу, тому що існуючий персонал буде справлятися зі своїми обов'язками за рахунок оптимізації робочого процесу. Зростання використання номерного фонду, так як нова система бронювання дозволить скоротити «простий»

номерного фонду, і оптимізувати бізнес процеси з завантаженням, що призведе до зростання виручки на 4%.

Таким чином, підбиваючи підсумки проведеного дослідження, можна зробити висновок, що впровадження сучасної системи бронювання дозволить:

- 1) підвищити відповідальність кожної категорії службовців, шляхом автоматизації їх діяльності;
- 2) скоротити час обслуговування гостя, використовуючи сучасну систему управління;
- 3) знизити змінні витрати на електроенергію, шляхом підключення модуля енергозбереження з датчиками руху;
- 4) збільшити виручку готелю, завдяки автоматизації бізнес-процесів, пов'язаних з плануванням і проведенням заходів, а також за рахунок використання CRM-платформи для готельного бізнесу.

В результаті готельний комплекс обладнаний сучасною системою бронювання номерів та одночасно механізмом управління готелем, де на високому рівні реалізовані функції контролю і статистики, управління заходами і фінансово-бухгалтерського обліку, що покращує процес управління та документообігу.

ВИСНОВКИ

Відповідно до поставленої мети дослідження було удосконалено теоретичні та розроблено практичні рекомендації щодо корпоративної системи бронювання міжнародної готельної мережі. Згідно з окресленими завданнями у процесі дипломної роботи отримано такі основні висновки та результати:

1. На сучасному етапі готельної індустрії та розвитку інформаційних технологій – автоматизація процесів функціонування готелю - обов'язкова умова успішної роботи готелю, а ефективне використання зібраних даних є ключовим фактором її конкурентоспроможності. При достатньому рівні автоматизації планування торгових операцій проводиться через комп'ютерну систему, яка відразу перевіряє вплив угоди на основні показники і видає прогноз приросту капіталу і очікуваної ефективності. Також можна відзначити, що технологія автоматизованих систем управління на багато спрощує та вдосконалює процес управління готельним підприємством.

2. Система бронювання для готелів – унікальний софт, що надійно вирішує всі завдання, які виникають в процесі бронювання готельних номерів. Автоматичний контроль за станом номерного фонду об'єкту гарантовано виключає найпоширеніші помилки в цьому процесі, що здійснюються персоналом, одночасно підвищуючи лояльність гостей і популярність точки розміщення. Нині існує декілька професійних розробок, які заслуговують на увагу при виборі автоматизованої системи управління готелем. Найбільшими комп'ютерними системами бронювання на міжнародному ринку туризму є системи Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan.

3. У Європі, в тому числі і в Україні лідерами на ринку комп'ютерного бронювання є системи Amadeus та Galileo, на американському – Sabre. Системи бронювання стали одним з основних технологічних та маркетингових інструментів індустрії подорожей, призначеними не тільки для поширення тих чи інших продуктів, а й значною мірою для

структурування інформаційних потоків і аналізу ринку агентами, туроператорами і авіакомпаніями

4. Базою дослідження є мережа Holiday Inn., яка входить до складу міжнародної готельної корпорації Intercontinental Hotel Group (IHG), штаб-квартира якої знаходиться в місті Віндзор неподалік від Лондона. Проаналізувавши дані і подану SWOT-матрицю можна зробити висновок, що при удосконаленні слабких сторін готелю (відсутність значних інвестицій, через фінансову кризу, невисокий рівень завантаженості номерного фонду, слабого просування на ринку) готель має великий потенціал, який відображається у збільшенні частки ринку готельних послуг в Україні, А також впровадження новітніх інформаційних технологій і оптимізації організації безпеки є пріоритетними у даний час. Найбільшими загрозами готельного підприємства є несприятливий політичний клімат, економічна нестабільність, зростання конкурентів та епідеміологічна ситуацією у світі (гостра респіраторна хвороба COVID-19, викликана коронавірусом SARS-CoV-2).

5. Мережа готелів «Holiday Inn» працює на ринку вже більше пів століття. Тому є однією з перших хто почали користуватися автоматичною системою бронювання. У готелі «Holiday inn» встановлена комп'ютерна програма «Fidelio» на базі «Holidex 2000». Така мережа являє собою систему бронювання готельної ланцюга, в яку включені всі міжнародні готельні мережі. Готельні мережі пов'язують свої бази даних для оптимізації процесу бронювання і зменшення загальних системних витрат. Великим плюсом приєднаної ланцюга є те, що бронювання номера можливо з будь-якого готелю в інших готелях, розташованих в інших містах і країнах. Це особливо важливо для великих готельних мереж, готелі яких знаходяться по всьому світу. Говорячи про систему автоматизованого управління готелем «Holiday Inn», потрібно відзначити, що вона створює ряд проблем в роботі готелю, організації продажів і бронювання. По-перше, за багато років користування АСУ почала застарівати і вимагає постійної доопрацювання з метою

додавання різних модулів, крім того, спочатку АСУ була досить «складною» і «заплутаною» (за словами персоналу готелю), що призводило до помилок. У зв'язку з цим можна говорити про те, що назріла необхідність вдосконалення АСУ готелю або її заміни на більш сучасну систему, або вдосконалення існуючої системи. Відповідно до мети випускної кваліфікаційної роботи було розроблено проект вдосконалення технологічної системи в готелі «Holiday Inn» для підвищення ефективності діяльності підприємства.

6. Оцінивши запропоновані варіанти по ціні та якості, а також заручившись відгуками від інших готелів, було прийнято рішення впровадження «Eritome PMS». Система управління готелем Eritome PMS - це класична, перевірена часом система автоматизації готелю, розроблена компанією Infor (США), сертифікована Microsoft, використовує базу даних MS SQL, проста в роботі і володіє необхідною гнучкістю для застосування в управлінні готелями будь-якого типу. Eritome PMS дозволяє побудувати успішну технологію ведення бізнесу і підвищити фінансові показники, а також досягти високого рівня сервісу для гостей.

7. Впровадження в готелі автоматизованої системи управління ЕРМ нового покоління дозволить вирішити завдання, що стоять перед швидко розвиваючими готельними мережами. Система дає можливість ефективно управляти номерним фондом готелів, збільшуючи дохід підприємств за рахунок оптимізації завантаження, автоматизує процеси поселення і виписки, ведення рахунків та історії гостей, функцій касира, а також ряд інших бізнес-процесів. В результаті готельний комплекс буде обладнаний сучасною системою бронювання номерів та одночасно механізмом управління готелем, де на високому рівні будуть реалізовані функції контролю і статистики, управління заходами і фінансово-бухгалтерського обліку, що покращує процес управління та документообігу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андренко І. Б. Фінансово-економічний аналіз підприємств туризму: підручник / І. Б. Андренко, Н. М. Влащенко. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 308 с
2. Большой Глоссарий терминов международного туризма / [Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова.] – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд,, 2002. – 704 с.
3. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст] : учеб. / Ю. Ф. Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/д : «Феникс», 2018. – 384 с.
4. Герасименко В. Г. Інноваційний потенціал підприємств туризму та готельного господарства: монографія / В. Г. Герасименко, К. А. Наймарк. – Одеса: ОНЕУ, 2017. – 278 с
5. Готелі України.– Режим доступу: <http://www.booking.com> 13. Сайт Державної служби туризму і курортів. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>
6. Гребешков, А.Ю. Внедрение систем управления [Электронный ресурс] / А. Ю. Гребешков // Стандарты и технологии управления сетями / - М: Эко-Трендз, 2016. – Режим доступа: <http://www.masters.donntu.edu.ua/> (дата обращения 14.05.2017)
7. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
8. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).
9. Електронна бібліотека "Все о туризме"– Режим доступу: <http://tourlib.net/lib.htm>
10. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес» – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>
11. Законодавча база України. – Режим доступу: <http://search.ligazakon.ua/search/business/instruction/ua/>

12. Информационные системы управления гостиничными комплексами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/02.pdf>. – Назва з екрана.
13. Иванов А.М. Класифікація інновацій в туристичній діяльності [Електронний ресурс] Режим доступу: http://www.rusnauka.com/34_VPEK_2012/Economics/6_120403.doc.htm
14. Иванова О.М. Управління інформаційними потоками туристичних підприємств: монографія / О.М. Иванова. — Суми: Університетська книга, 2016. — 200 с.
15. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії : навчальний посібник / Т. В. Капліна, В. М. Столярчук, Л. П. Малюк, А. С. Капліна. – Полтава : ПУЕТ, 2018. – 357 с
16. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі / [М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. І. Артеменко та ін.]. – Київ: Ліра-К, 2016. – 768 с.
17. Ковешніков В.С. Організація готельно – ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев.- К.: Кондор, 2015.- 752с
18. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч посібник. Текст/Г.Я. Круль .- К.: Центр учбової літератури, 2017-367
19. Купач Т. Г. Інформаційні технології та системи в туризмі [Електр. ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: http://www.geo.univ.kiev.ua/images/IT_v_tur.pdf
20. Ляпіна І.Ю. Організація та технологія готельного обслуговування: підручник для початкової професійної освіти / І.Ю. Ляпіна. К.: Академия, 2015. 208 с.
21. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія і практика. Підручник. 2- вид, перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2016. – 472 с.

22. Мельниченко С. Автоматизовані системи бронювання в туризмі/ С. Мельниченко// Культура народів Причорномор'я – 2008. - №140. - С.96-100.
23. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика / С.В. Мельниченко. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 493 с.
24. Михайліченко Г.І. Інноваційний розвиток туризму: монографія / Г.І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2012. – 608 с.
25. Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 90001. ISO/TC No 605 Системи менеджменту якості.
26. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Изд-во. центр "Академия", 2016. – 240 с.
27. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О., Максимець К.П., Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом Навч. посіб. / За редакцією членакор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І.– К.: ЛіраК, 2015. – 520 с.
28. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 -224ст.
29. Офіційний сайт «Holiday Inn» [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <https://www.ihg.com/holidayinn/hotels/gb/en/reservation>
30. Офіційний сайт компанії TravelLine [Електронний ресурс]. – Режим доступа: \www/ URL: <http://travelline.ru>
31. Писаревський І.М. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна. – Х.: ХНАМГ, 2017. – 541 с.

32. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – № 297 від 15.03.2006-08-0
33. Роглев Х. Р. Основи готельного менеджменту [Електронний ресурс] / Х. Р. Роглев. – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/roglev.htm. – Назва з екрана.
34. Сайт глобальної системи бронювання Amadeus [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.amadeus.ru>
35. Сайт глобальної системи бронювання Sabre [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.sabreairlinesolutions.ru/about/history.htm>
36. Ткаченко Т. Вплив глобальних дистрибутивних систем на розвиток сучасного туристичного бізнесу / Т. Ткаченко// Економіка та держава. – 2018. - № 6 – С. 56-59.
37. Трудове право України: навчальний посібник / кол. авторів; за ред. В. О. Кучера. – Львів: ЛьвДУВС, 2017. – 564 с.
38. "Holiday Inn Hotels & Resorts - Наші бренди - InterContinental Hotels Group PLC" . InterContinental Hotels Group . Процитовано 10 жовтня 2017 .
39. Amadeus. Офіційний сайт. — Режим доступу: <https://www.amadeus.com>
40. Booking.com запустил приложение Booking Now для бронирования отелей в последнюю минуту [Електронний ресурс] / Гостиничный и ресторанный бизнес. — Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/2015/01/booking-now-app/>. – Назва з екрана
41. Global Distribution System (GDS) [Електр. ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.businessdictionary.com/definition/Global-DistributionSystem-GDS.html>
42. Sabre. Офіційний сайт. — Режим доступу: <https://www.sabre.com>
43. Travelport. Офіційний сайт. — Режим доступу: <https://www.travelport.com>

ДОДАТКИ

Додаток А

Стаття

ФОРМУВАННЯ КОРПОРАТИВНОЇ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ МІЖНАРОДНИХ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ

**Савченко А., 2 курс, ФРГТБ КНТЕУ,
спеціальність «Готельно-ресторанна справа»
спеціалізація «Міжнародний готельний бізнес»**

У статті розглянуто основні тенденції розвитку світового готельного бізнесу, узагальнено теоретико-практичні підходи до системи бронювання в міжнародній готельній мережі та наводиться аналіз сучасного стану інформаційних технологій і систем бронювання та перспективних напрямків їх застосування в готельній мережі «Holiday Inn».

Ключові слова: міжнародна готельна асоціація, корпоративні ланцюги, готельний бізнес, туризм, система бронювання.

The article considers the main trends in the world hotel business, summarizes the theoretical and practical approaches to the reservation system in the international hotel chain and analyzes the current state of information technology and reservation systems and promising areas of their application in the hotel chain "Holiday Inn".

Key words: international hotel association, corporate chains, hotel business, tourism, reservation system.

Постановка проблеми і її зв'язок із найважливішими науковими та практичними завданнями.

Актуальність статті визначена тим, що підприємства готельної індустрії, при жорсткій конкуренції на ринку, повинні мати можливість оперативно та якісно надавати весь перелік своїх послуг, при цьому використовуючи впорядковану і структуровану систему, не складну в управлінні і розумінні. У вирішенні цих задач допомагає комплексна автоматизація готелю і її структурних підрозділів, що досягається застосуванням автоматизованих систем управління і систем бронювання.

Основною функцією таких систем є поліпшення рівня сервісу в цілому, щоб всі процеси надання послуг були регламентовані, а ступінь їх автоматизації дозволяла персоналу якомога більше часу приділяти гостям.

Ефективна робота служби прийому і розміщення і готелю в цілому неможлива без використання системи бронювання. Незважаючи на те, що на ринку представлені технічні рішення для будь-яких готельних завдань, вибір системи бронювання для власного об'єкта досить складно.

Теоретичною основою досліджень стали праці вітчизняних і зарубіжних авторів в області автоматизації процесу управління, впровадження систем бронювання в ресторанно-готельних комплексах, аналізу, фінансів, економіки підприємства.

Проблемам ефективного використання інформаційних технологій у туризмі присвячені наукові розробки вітчизняних та закордонних вчених: Г. П. Галузинського, М. В. Єфремова, М. Желені, В. А. Квартальнова, А. В. Левкова, С. В. Мельниченко, Г. А. Папирян, М. М. Скопень, Т. І. Ткаченко, Ф. Уллаха, М. Хаммера та ін.

Виклад основного матеріалу досліджень

Туризм сьогодні – це глобальний комп'ютеризований бізнес, в якому беруть участь найбільші авіакомпанії, готельні мережі і туристичні корпорації всього світу. Він стає гнучким, індивідуальним і більш привабливим та доступним для споживача. Активне впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність туристичних підприємств є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації

На сьогоднішній день світова індустрія туризму та гостинності знаходиться в жорстких умовах конкурентної боротьби за кожного клієнта і змушена вкрай стрімко реагувати на зовнішні зміни умов господарювання. При цьому, незважаючи на нестабільну економіко-політичну ситуацію в світі, готельно-туристичний бізнес продовжує активно розвиватися. Зростання туризму в усьому світі викликає активне розширення готельних послуг, що пропонуються.

Сучасний стан ринку готельних послуг характеризується високим рівнем конкуренції, різноманітністю надання видів основних і додаткових послуг, підвищенням рівня обслуговування.

Процес бронювання в готелі невід'ємна і одна з найважливіших систем функціонування готелю. Багато в чому прибутковість і успішність готелю залежить від служби бронювання готелю. У сучасному світі жодна підприємство індустрії гостинності не може обійтися без застосування комп'ютерних систем. Електронні канали продажів стають все більш популярними способами дистрибуції готельних послуг в усьому світі.

Створення глобальної системи резервування дозволило зв'язати всю індустрію гостинності в єдине ціле. Глобальні системи резервування пов'язують різні туристичні бюро та компанії подорожей, покращують комунікації і підвищують можливості ринку. Сучасне обладнання для взаємодії з глобальними системами резервування забезпечує чіткий і швидкий доступ до інформації. Кількість послуг, що надаються в глобальних системах резервування стає дедалі більше.

Інтернет швидко стає одним з головних засобів для покупки (Бронювання) подорожі або готелі. В наші дні цифрові технології проникають в усі сфери життя, і галузь гостинності не є винятком. Сьогодні, щоб забронювати номер в готелі, вже не потрібно піднімати трубку телефону або відправлятися в найближче туристичне агентство - досить просто зайти на сайт готелю і вибрати бажану категорію і період перебування.

Крім наявності представництва готелю в мережі Інтернет є й інші електронні канали продажів і просування готельних послуг. До таких належать, в тому числі, і глобальні і альтернативні або інтернет системи бронювання.

У всьому світі дані системи бронювання давно відомі і популярні, все більше і більше готелів кожен день стають доступні для бронювання через ці канали.

Всі готелі в світі продають номери двома основними способами:

- через агентів, партнерів, системи, в загальному через B2B канали;
- безпосередньо, тобто клієнт звертається в сам готель.

Системи онлайн бронювання в свою чергу поділяються на 2 типу.

1. Системи GDS (глобальна дистрибуторська система, англ. Global Distribution System, GDS) - глобальні системи бронювання, яких використовують понад 800 тисяч туристичних організацій по всьому світу. Підходять великим готелям з великим спектром доп.услуг, складною системою продажів і тарифікацією.

2. IDS (Internet Distribution Systems - Інтернет Системи Бронювання) ще відомі як ADS (alternative Distribution System - альтернативні Системи Бронювання), до яких відносять Booking, Expedia, HRS, Hotels.com і т.п. (Більше 350 систем по всьому світу)

До найбільших GDS відносять: Galileo (<http://www.travelport.com>), Sabre (<http://www.sabre-holdings.com>), Worldspan (<http://www.worldspan.com>), Abacus (<http://www.abacus.com.sg/>), KIU (http://www.kiusys.com/site_en) IDS, також відомі як ADS, з'явилися на початку 90-х років XX століття і отримали свою другу назву, виступивши в

якості альтернативи GDS. В протывагу GDS, доступ до яких мають лише агенти туристичних компаній, ADS надають послуги з бронювання туристичних послуг приватним клієнтам.

Заходячи на будь-який з порталів ADS, клієнт може самостійно вибрати потрібну йому готель і тип номера на певні дати, забронювати розміщення в режимі реального часу і отримати моментальне підтвердження про бронювання на свою електронну скриньку. На сьогоднішній день існують тисячі подібних сайтів, серед них: Booking.com, Ostrovok, Oktoho, Expedia.com, Orbitz.com, HRS.com, Travelocity.com, Hotels.com, Priceline.com.

Готель, що представляє свій продукт в GDS або ADS, моментально отримує доступ до мільйонів потенційних клієнтів і більш ніж 800

000 турагентств по всьому світу, істотно збільшуючи також свою ефективність за рахунок зниження витрат. Детальна інформація про готелі,

що включає опис номерів, типів цін і графічні файли, потрапляє

на тисячі каналів дистрибуції. А значить, клієнт з будь-якого куточка світу в

будь-який момент часу самостійно або за допомогою турагента може вибрати і забронювати цікавить його варіант розміщення. У той же час, отримуючи бронювання з багатьох джерел, готель витрачає мінімум тимчасових і людських ресурсів на їх обробку [16, с. 46]

Централізована Система Продаж (CRS) дозволяє зберігати всю інформацію про наявність вільних номерів в готелі, ціни на них в одному місці - в так званому електронному «особистому кабінеті» готелю. Саме звідси готель може управляти продажами через всі канали, використовуючи один простий і інтуїтивно зрозумілий інтерфейс [28].

Для того, щоб почати працювати будь-якому готелю, необхідно укласти контракти з найбільш підходящими саме для нього DS системами (залежить від типу і розташування готелю).

У процесі укладення контракту з системами бронювання надають доступ до екстранет, де будете додаватися і змінюватися інформацію про готелі, формувати ціни, закривати зайняті і відкривати вільні номери. Очевидно, що чим більша кількість систем, де буде додано готель, тим краще для бізнесу (готель отримує клієнтів, збільшує впізнаваність і присутність готелю в інтернеті).

Всі ADS працюють за відсоток комісії + додаткові умови (Покупка місць видачі, відгуки, порядність у виконанні контракту з боку готелю), чим вище відсоток бронювань, тим більше буде клієнтів, що ідеально підходить для нових готелів, у яких ще немає ні постійних, ні прямих продажів.

Онлайн системи ретельно стежать за дотриманням основних пунктів договору, а саме:

- паритет цін, тобто ціна, яку виставляє готель в систему повинна бути не вище, ніж ціна в аналогічних системах і на сайті готелю;
- своєчасна оплата комісії системі;
- відповідність заявленого рівня, якості послуг і сервісу готелем в системі [5].

Недотримання цих пунктів веде до «пессимізації» (зниження рейтингу, видачі), або виключення готелю з видачі.

Таким чином, автоматизовані системи управління готелем – вже стали необхідністю для існування будь-якого сучасного бізнесу сфери гостинності. Великі та маленькі готелі, готельні мережі, пансіонати, санаторії, хостели або навіть приватні апартаменти, які здаються в оренду, вже не можуть ефективно конкурувати без такої автоматизації своїх робочих процесів. Крім того, можливості, які надають інформаційні технології сьогодення, суттєво полегшують задачі і для потенційної цільової аудиторії готелів, дозволяючи гостям зручно та безпечно бронювати номери та здійснювати інші комунікації з об'єктами розміщення, підвищуючи клієнтську лояльність.

Сайт готелю є ефективним інструментом он-лайн продажів. Автоматична обробка бронювань, що приходять з сайту, дозволяє персоналу готелю не лише відповідати очікуванням клієнта у швидкій і ефективній роботі, але й виключити можливість помилок, пов'язаних з так званим «людським фактором», і спростити роботу відділу резервування. Відповідно до тарифної політики і завантаження на певний момент часу персонал може самостійно регулювати кількість номерів, доступних для бронювання через Інтернет, і тарифи, за якими номери виставляються на продаж на сайті. Це дає можливість готелю не тільки відображати на сайті вже існуючі розцінки для різних груп клієнтів, а й відкриває нові можливості ціноутворення. Подібний маркетинговий хід може допомогти перетворити потенційних клієнтів, відвідувачів сайту, в реальних споживачів [2].

Система on –line дозволяє:

- робити запит про наявність номерів у готелі і отримувати запит системи;
- підтверджувати бронювання і отримувати розрахунок вартості номеру;
- робити зміни в бронюванні, якщо це необхідно (бронювання вноситься в систему автоматично, тому система показує реальну ситуацію в готелі);
- дає можливість уникнути витрат на багатовартісні телефонні переговори і пересилання факсів між клієнтом і готелем.

Організація продажу через веб-сайт готелю передбачає комплекс заходів спрямованих на стимулювання споживачів, корпоративних клієнтів і агентств до бронювання номерів безпосередньо в готелі. При функціонуванні значної кількості інтнет-сайтів, сайт готелю конкурує за можливість надати свій ресурс клієнту для бронювання. Для активізації використання веб-сайту у якості каналу бронювання, використовується наступний алгоритм: генерування попиту (більше відвідувань сайту); підвищення ступеню відвідування (більше проданих номерів); оптимізація прибутків; утримання клієнтів (програми лояльності) [4].

Для оптимізації змісту сайту акцентують увагу на перевагах розташування готелю, надають інформацію про розміщення готелю відносно історичних пам'яток, театрів, музеїв, наводять історичні факти про готель, унікальні особливості та послуги готелю, надають фотографії зон готелю, номерів, конгресцентрів, фітнес-центрів тощо, і безсумнівно, створюють адаптовані додатки систем бронювання, а також сайту готельного підприємства для мобільних пристроїв на операційних системах Android, iOS, Windows, Mobile, BlackBerry OS, для швидкої реєстрації, бронювання та замовлення послуг, а також розрахунку за послуги [4]. Голландська компанія Geo-Games запропонувала нову технологію для бронювання готелів через Інтернет, яка називається M3D Glider. Інтернет проект Global Glider дає можливість за допомогою сервісів Google Earth і Microsoft Virtual Earth побачити через супутник місто, в яке турист збирається їхати, а також знайти готель і відразу забронювати його онлайн [3].

Таким чином, сучасні технології відкривають для готелю можливість продажу номерного фонду через безліч електронних каналів дистрибуції: глобальні системи бронювання GDS, тисячі міжнародних інтернет порталів ADS, і, звичайно, власний сайт готелю. Для будь-якого готелю, особливо великого, використовувати всі ці ресурси для реалізації номерного фонду вкрай необхідно. Водночас, застосування інноваційних технологій в роботі готелю, підвищує його конкурентоздатність, якість надаваних послуг, що позитивно впливає на імідж підприємства, збільшуючи потік постійних клієнтів, що відповідно гарантує отримання прибутку підприємством

Висновки та напрями подальших досліджень.

В діяльності готельних підприємств процес бронювання місць відіграє вирішальну роль у залученні потенційних клієнтів. Тому чим доступнішим, простішим та швидшим для потенційних клієнтів буде процес бронювання номерів у готелі, тим більшу їх кількість можна буде залучити до готелю і отримати більше прибутку.

Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому. Доказом є активний розвиток глобальної системи резервування, яка забезпечує потреби цієї індустрії в області маркетингу, продаж та дистрибуції. Комерційна служба готелю поєднує надання послуг по бронюванню місць як у власному готелі, так і по замовленню клієнтів в інших готелях, бронювання квитків на проїзд у різних видах транспорту, надання додаткових та супутніх послуг тощо.

Список використаних джерел:

1. The Largest Hotel Chains in the World [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.worldatlas.com/articles/the-largest-hotelchains-in-the-world.html>.
2. Автоматизована система управління готелем: складності вибору [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://prootel.ru/teoriya-ipraktika/avtomatizirovannaya-sistema-upravleniya-gostinitsey-slozhnosti-vy/> (дата звернення 16.04.2017)
3. Вдосконалення послуг з бронювання в Готель [Електронний ресурс]. -Режим доступу: https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/7946/1/NRMSE2017_V3_P252-253.pdf
4. Електронні системи бронювання. Ситуація на ринку [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://prohotel.ru/news-7970/0/> (дата звернення 26.04.2017)
5. Нові технології для бронювання готелів за допомогою Google Earth[Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://prohotel.ru/article-15446/0/>.
6. Сайт компанії Booking.com B.V. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: www.booking.com.
7. Сайт компанії готельної мережі holiday-inn [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.ihg.com/holidayinn>
8. Посохов І. Сучасний стан і структура європейського ринку готельних послуг. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід: колективна монографія / за заг. ред. А.Ю. Парфіненка. — Х.: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. — С. 74–88.

Робота виконана під науковим керівництвом д-ра екон. наук, професора БОСОВСЬКОЇ М.В.

Додаток Б

Послуги, що надає готель «HOLIDAY INN»

Основні	Додаткові
Служба прийому та розміщення – цілодобово	басейн для плавання (цілий рік)
Відділ бронювання	оздоровчий спа-центр
Послуга «Дзвінок-будильник» – цілодобово	фітнес центр
Піднесення багажу в номер та з номера – цілодобово	масааж
Служба телефонних операторів – оператор вхідних дзвінків цілодобово	ресторан
Міський телефонний зв'язок	бар
Сніданок в ресторані (шведський стіл) – з 7.00 до 10.30 (у вихідні до 11.00)	доставка їжі та напоїв в номер
Телебачення	сніданок в номер (за запитом)
Щоденне прибирання номерів, заправлення ліжок та зміна рушників, постільної білизни	трансфер
Фен у всіх категоріях номерів	прокат автомобілів
Прасування (надання праски та прасувальної дошки у номер)	трансфер від / до аеропорту
Надання додаткового набору подушок, ковдр та постільної білизни на прохання клієнта	приватний Check-in / -out послуги
Гардероб	консьєрж
Чищення взуття	послуги з продажу квитків
	екскурсійне бюро
	приватний паркінг
	хімчистка
	оренда конференц-залу
	бенкетного залу бізнес-центр
	V.I.P. послуги
	Тренажерний зал
	Дитяче ліжко за запитом
	Факс / Ксерокопіювання
	Магазини на території
	Перукарня / Салон краси

Камера схову для особистих речей та багажу	Сувенірна крамниця
Зберігання цінностей у сейфі	Гіпоалергенні номери
адміністрації готелю	Послуги з харчування в ресторанах
Виклик таксі	
Виклик невідкладної медичної допомоги	
Доставка кореспонденції	
Цілодобова охорона	
Повернення забутих речей	
Загальний паркінг	
Обмін валют загальний лаунж / вітальня з телевізором кондиціонер опалення безкоштовний WiFi чайник / кавоварка в номері напої в номері	

Додаток В

Види техніко-технологічних інновацій у туризмі (системи бронювання)

	Х а р а к т е р и с т и к а
Amadeus	<p>Одна з найбільш розповсюджених систем резервування. За обсягами міжнародних бронювань система є самою крупною в світі. Її послугами користується більше 70 % туристичних агентств Європи і 36 млн. туристів (щоденно). Дана система включає ряд модулів по бронюванню: польотів (Amadeus Air); автомобілів (Amadeus Car); - місць в готелях (Amadeus Hotel); квитків на спортивні і культурні заходи (Amadeus tickets), надає широкий набір послуг подорожуючим на паромі (Amadeus Ferry); а також забезпечує пошук готелю за вибраними визначними місцями (Amadeus Pro Tempo); виводить на екран монітору карту місцевості, де визначено місце розташування готелю,.</p>
Sabre	<p>Система забезпечує доступ до широкого спектру туристичних послуг, здійснює продаж туристичних продуктів, дистрибуцію і розробку технологічних рішень для туристичної сфери. Sabre працює в 45 країнах світу і забезпечує: інформування про надання послуг перекладачів, багатомовних гідів, оренди автомобілів, бронювання місць в готелях, організацію екскурсій, відвідування культурних заходів, прогноз погоди, курси валют і т.д.; спрощений пошук самих низьких цін за переліт; введення нової програми по бронюванню місць на залізничних шляхах, автобусах і пасажирських судах; демонстрацію географічних карт, відео та фотознімків місць відпочинку, готелів і визначних місць з використанням приблизно 150 критеріїв для вибору потрібного клієнту розміщення</p>

Worldspan	<p>Система здійснює резервування в основному на авіатранспорті, номерів в готелях, екскурсійних бюро, театрах і інших підприємствах культури, компаніях по здачі в оренду автомобілів, надає довідкову інформацію, пов'язану з туризмом. На початку 21 століття Worldspan активно просуває туристичні Інтернет-технології в області електронної комерції. Програма Dates&Destinations дозволяє створити Internet Booking Engine - систему бронювання через Worldspan на сайті туристичного агентства в Інтернеті.</p>
Trust	<p>Глобальна розподільча система, яка в режимі реального часу може повідомляти і переорієнтувати дані про резервування між готелями, центрами резервування, турагентами, авіакомпаніями та іншими складовими світової туристичної інфраструктури. Система включає 11 центрів резервування в більше ніж 30 країнах світу.</p>
SRS	<p>Всесвітньо відома розподільча система реального часу, яка може обмінюватись даними з усіма GDS: Amadeus, Galileo, Sabre. Вона пропонує спеціальні засоби для бронювання готелів та надає інформацію про можливості проведення телеконференцій і про наявність аудіо- та відео устаткування. Нараховує в своєму складі 350 міжнародних незалежних готелів і зв'язана з 330 тис. терміналів авіакомпаній світу.</p>
Utell	<p>Комп'ютерна система резервування і маркетингових послуг, основною спеціалізацією якої є бронювання місць в готелях та надання інформації щодо стратегічних напрямків розвитку послуг. Система взаємодіє з авіакомпаніями, які нараховують до 500 тис. терміналів на всіх континентах. Utell включає програми по підготовці кадрів для готелів та програмні додатки, які дають можливість агентам отримувати повну</p>

	<p>попередню оплату за розміщення клієнта, а готелям виплачувати турагентам комісійні електронним шляхом по мережі із будь-якого місця в валюті турагента.</p>
Start	<p>Велика в Європі інтерактивна система реалізації туристичних послуг. Система надає інформацію про туристичні маршрути, забезпечує замовлення квитків на транспорт, культурні заходи, дозволяє заключати договір на туристичне страхування. Start підключена до Amadeus, що дає можливість забезпечувати доступ до цілого ряду додаткових послуг, замовлення авіаквитків, місць в готелях, оренди автотранспорту. До системи підключено більше 16 тис. туристичних бюро, в тому числі 90 % усіх туристичних фірм Німеччини.</p>