

**Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка**

**Географічний факультет
Кафедра географії України і туризму**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ
БІЗНЕСІ (НА ПРИКЛАДІ МЕРЕЖІ HILTON HOTEL & RESORTS)**

**Спеціальність: 242 Туризм і рекреація
Освітня програма: Міжнародний туризм та крос-культурні
комунікації**

**Здобувачки першого (бакалаврського)
рівня вищої освіти**

Тетяни МАЛАХОВСЬКОЇ

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:

кандидат географічних наук, доцент

Наталія ФЛІНТА

РЕЦЕНЗЕНТ:

кандидат географічних наук, доцент

кафедри географії та методики її

навчання Богдан ГАВРИШОК

Тернопіль – 2026 р.

АНОТАЦІЯ

Малаховська Т. Сучасні інформаційні технології в готельному бізнесі (на прикладі мережі Hilton Hotels & Resorts). – Кваліфікаційна робота бакалавра. – ТНПУ ім. В. Гнатюка, Тернопіль, 2026, 55 с.

У роботі досліджено теоретичні та практичні засади впровадження інформаційних технологій у готельному бізнесі. Проаналізовано функціонування систем PMS, CRM та онлайн-бронювання. На прикладі мережі Hilton Hotels & Resorts вивчено досвід використання мобільних додатків і цифрових послуг. Виявлено ключові кіберзагрози, інформаційні ризики та запропоновано стратегії оптимізації цифровізації готельних підприємств.

Ключові слова: готельний бізнес, інформаційні технології, цифровізація, PMS, CRM, Hilton Hotels & Resorts.

ABSTRACT

Malahovska T. Modern information technologies in the hotel business (using the example of the Hilton Hotels & Resorts chain). – Bachelor's qualification work. – TNPU, Ternopil, 2026, 55 p.

The work examines the theoretical and practical foundations of implementing information technologies in the hotel business. The functioning of PMS, CRM, and online booking systems is analyzed. Based on the Hilton Hotels & Resorts chain, the experience of using mobile applications and digital services is studied. Key cyber threats and information risks are identified, and strategies for optimizing hotel digitalization are proposed.

Keywords: hotel business, information technologies, digitalization, PMS, CRM, Hilton Hotels & Resorts.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ	
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ	7
1.1. Визначення поняття інформаційних технологій.....	7
1.2 Історія розвитку інформаційних технологій у готельному бізнесі.....	9
1.3 Значення інформаційних технологій для ефективності готельного бізнесу.....	12
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В	
ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ	17
2.1 Системи управління готелем(PMS).....	17
2.2. Онлайн-бронювання та системи управління відносинами з клієнтами (CRM).....	19
2.3 Використання мобільних додатків та веб-сайтів.....	23
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ	
НА КОНКУРЕНТНОСПРОМОЖНІСТЬ ГОТЕЛІВ	28
3.1. Переваги та приклади використання інформаційних технологій для готелів.....	28
3.2. Виклики та ризики, пов'язані з впровадженням інформаційних технологій.....	30
РОЗДІЛ 4. СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ВИКЛИКИ В	
ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ НА ПРИКЛАДІ МЕРЕЖІ HILTON	
HOTELS & RESORTS	34
4.1. Цифровізація готельного бізнесу та її вплив на діяльність готелів.....	34
4.2. Основні інформаційні виклики у сфері гостинності.....	36
4.3. Використання сучасних інформаційних технологій у мережі Hilton.. ..	39
4.4. Репутаційні ризики та роль онлайн-відгуків.....	41
4.5. Шляхи подолання інформаційних викликів у діяльності Hilton.....	43
ВИСНОВКИ	48
СПИСОК ВТКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ.....	55

ВСТУП

Сучасні інформаційні технології займають важливе місце у розвитку багатьох галузей економіки, зокрема в готельному бізнесі. Завдяки впровадженню новітніх технологій у сферу обслуговування туристів, готелі стають більш конкурентоспроможними, забезпечуючи високий рівень комфорту та зручності для гостей.

Технології дозволяють оптимізувати операційні процеси, покращити взаємодію з клієнтами та знизити витрати. Розвиток онлайн-бронювання, автоматизація процесів обслуговування, впровадження систем управління готельними ресурсами - усе це значно підвищує ефективність роботи готелів.

Актуальність дослідження використання сучасних інформаційних технологій у готельному бізнесі обумовлена необхідністю адаптації готелів до сучасних вимог ринку.

В умовах глобалізації та інтеграції сучасних цифрових технологій у різні сфери життя, готельна індустрія повинна впроваджувати інновації для підвищення рівня обслуговування та ефективності управлінських процесів.

Використання інформаційних технологій дозволяє не лише покращити якість обслуговування клієнтів, але й оптимізувати внутрішні процеси, що, у свою чергу, призводить до зменшення витрат та збільшення прибутковості.

Метою дослідження є аналіз використання сучасних інформаційних технологій у готельному бізнесі та оцінка їх впливу на ефективність управлінських і обслуговуючих процесів.

Завдання дослідження:

- Узагальнити та конкретизувати сутність поняття «інформаційні технології» у контексті сучасної економіки.
- Простежити еволюцію та ключові етапи розвитку інформаційних технологій у сфері готельного бізнесу.

- Обґрунтувати теоретичне та практичне значення цифровізації для підвищення операційної ефективності підприємств готельного господарства.
- Здійснити аналіз сучасних систем управління готелем (PMS - Property Management Systems), представлених на ринку.
- Детально охарактеризувати механізми функціонування систем онлайн-бронювання та систем управління відносинами з клієнтами (CRM) в індустрії гостинності.
- Дослідити специфіку та потенціал використання корпоративних веб-сайтів і мобільних додатків як інструментів взаємодії зі споживачами.
- Систематизувати ключові переваги та навести практичні приклади успішної інтеграції передових інформаційних технологій у діяльність готельних підприємств.
- Виявити та класифікувати виклики й ризики, що виникають у процесі впровадження та експлуатації інформаційних систем у готельній сфері.

Об'єктом дослідження є процеси управління та обслуговування в готельному бізнесі, зокрема впровадження сучасних інформаційних технологій для покращення цих процесів.

Предметом дослідження є інформаційні технології, що використовуються в готельному бізнесі, а також їх вплив на ефективність управлінських та обслуговуючих процесів у готелях.

Питання розвитку і впровадження новітніх інформаційних систем в управління закладами готельного господарства досліджувалося в наукових працях сучасних вітчизняних вчених, серед них Аньшин В.М., Гуляєв В.Г., Іванов С., Карпенко С.Г., Миронов Ю.Б., Папирян Г.А., Пащука М.Т., Роглев Х.Й., Скопєнь М.М., Шкільнюк О.М. та інші.

Для досягнення поставленої мети та розв'язання визначених завдань у роботі застосовано комплекс наукових методів. Теоретичний аналіз та узагальнення наукової літератури - для дослідження фундаментальних праць,

періодичних видань і профільних публікацій, що дало змогу виявити провідні тенденції, концептуальні підходи та еволюцію цифровізації в індустрії гостинності. Системно-порівняльний та дескриптивний аналіз - з метою зіставлення функціональних можливостей різноманітних інформаційних технологій, оцінки їхньої операційної ефективності, а також визначення переваг і недоліків їхньої інтеграції в діяльність готельних підприємств. Метод ситуаційного аналізу (кейс-стаді / case study) - для детального вивчення реального практичного досвіду впровадження інноваційних цифрових рішень у провідних готелях, що дозволило емпірично оцінити їхній безпосередній вплив на рівень сервісу та загальну конкурентоспроможність бізнесу.

Результати дослідження мають комплексний характер і становлять інтерес як для теоретичного дискурсу, так і для практичного сектору готельного бізнесу. Сформульовані висновки та рекомендації можуть слугувати підґрунтям для розробки стратегій цифрової трансформації готелів, оптимізації внутрішніх управлінських процесів та вдосконалення систем взаємодії з клієнтами (CRM). Матеріали дослідження стануть у пригоді топ-менеджерам готельних комплексів, керівникам відділів маркетингу та ІТ-спеціалістам, які забезпечують автоматизацію та впровадження інновацій.

Основні положення роботи, аналітичні дані та розібрані практичні кейси можуть бути інтегровані у навчальні програми вищих навчальних закладів для підготовки студентів за спеціальностями «Готельно-ресторанна справа», «Туризм».

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Визначення поняття інформаційних технологій

Інформаційні технології (ІТ) є невід'ємною частиною сучасного суспільства і займають важливе місце в усіх сферах життєдіяльності. Під інформаційними технологіями розуміють сукупність методів, засобів і процесів, що використовуються для збору, обробки, зберігання та передачі інформації. Вони охоплюють широкий спектр діяльності, пов'язаний із обробкою даних, комунікацією та взаємодією через цифрові канали [16].

Інформаційні технології включають у себе не лише комп'ютерні системи, а й різноманітне програмне забезпечення, мережі зв'язку, технології збереження даних, а також засоби для передачі і обробки інформації. Важливою складовою ІТ є постійне вдосконалення технологій, що вимагає наявності висококваліфікованих фахівців, таких як програмісти, системні адміністратори, інженери з розробки комп'ютерного обладнання, фахівці з кібербезпеки та багато інших.

Інформаційні технології впливають на всі сфери економічної, соціальної та культурної діяльності, і сьогодні вони стали необхідністю для функціонування будь-якої організації чи підприємства. Важливою частиною ІТ-сфери є розробка програмного забезпечення для різних обчислювальних пристроїв, а також управління і обробка вже наявної інформації, включаючи її збір, структурування та подальшу обробку для використання у різних сферах бізнесу [3].

Зокрема, у готельному бізнесі інформаційні технології відіграють ключову роль у автоматизації процесів управління, взаємодії з клієнтами, оптимізації ресурсів і покращенні якості обслуговування. Впровадження інформаційних технологій дозволяє підвищити ефективність готельного бізнесу, зробити роботу

персоналу більш зручною і менш затратною, а також полегшити доступ клієнтів до послуг через онлайн-бронювання та мобільні додатки.

Інформаційні технології (ІТ) є основою для розвитку сучасного суспільства та економіки. Вони сприяють не лише оптимізації бізнес-процесів, а й покращенню повсякденного життя. Це широке поняття, що включає в себе використання різноманітних комп'ютерних та цифрових технологій для збору, зберігання, обробки, передачі та використання інформації. Інформаційні технології охоплюють такі важливі компоненти, як апаратне забезпечення (комп'ютерне обладнання), програмне забезпечення (операційні системи, додатки, бази даних), мережеві технології (комунікаційні мережі, Інтернет), а також спеціалізовані інструменти для управління даними.

Однією з ключових складових ІТ є автоматизація обробки даних і забезпечення доступу до них у реальному часі. Це важливо для розвитку практично будь-якої галузі, оскільки дає змогу підвищити ефективність роботи, зменшити людські помилки та зробити процеси більш прозорими і контрольованими. У сфері готельного бізнесу, наприклад, ІТ дозволяють автоматизувати такі процеси, як бронювання номерів, управління запасами, обслуговування гостей і навіть персоналізацію послуг на основі даних клієнтів.

Фахівці, які займаються розробкою та підтримкою цих технологій, включають інженерів з розробки обладнання, програмістів, системних адміністраторів, а також фахівців з кібербезпеки.

Розвиток цієї галузі сприяє створенню нових професій і спеціальностей, зокрема таких, як фахівці з аналізу даних, розробники мобільних додатків, спеціалісти з SEO та маркетингу в Інтернеті, а також контент-менеджери.

Окрім цього, з'являються нові напрямки, пов'язані з управлінням інформаційними потоками, наприклад, техніки з обробки великих обсягів даних (big data), що дозволяє створювати більш точні прогнози та приймати обґрунтовані бізнес-рішення [11].

Таким чином, інформаційні технології сьогодні є основою для інновацій та розвитку в багатьох сферах, від бізнесу та освіти до науки і охорони здоров'я. Вони відкривають нові можливості для глобальної взаємодії та розвитку, що робить їх необхідною складовою для успішної роботи сучасних підприємств, зокрема в готельній сфері.

1.2. Історія розвитку інформаційних технологій у готельному бізнесі

Історія розвитку інформаційних технологій (ІТ) у готельному бізнесі відображає поступове впровадження нових інструментів для автоматизації, управління та обробки даних, що дозволяє значно підвищити ефективність операцій та рівень обслуговування клієнтів. Впровадження ІТ у цю галузь почалося в середині ХХ століття і досі не припиняється, постійно вдосконалюючись та адаптуючись до потреб ринку.

Перші етапи автоматизації у готельному бізнесі пов'язані з впровадженням обчислювальних машин, зокрема комп'ютерів для обробки даних. Вже в 1960-х роках деякі великі готельні мережі почали використовувати електронні системи для управління обліком номерів та резервуванням. Однак на той час ІТ були дуже дорогими, і їх використовували лише найбільші готелі.

У 1970-х роках значно поширюється використання комп'ютерних систем для керування бронюванням та адмініструванням. Цей період також знаменує собою появу першої системи управління готельним бізнесом, відомої як Property Management System (PMS). Вона дозволяла здійснювати бронювання номерів, облік клієнтів, керувати ресурсами готелю та контролювати фінансові операції.

У 1980-х роках починається масове впровадження персональних комп'ютерів (ПК) у готелі. Цей період характеризується більш гнучкими та ефективними програмами для управління готельними процесами, зокрема для обробки даних про бронювання, фінансові операції та управління персоналом.

В 1990-х роках відбувається поширення Global Distribution Systems (GDS), таких як Sabre, Galileo та Amadeus, які дозволили готелям автоматизувати процеси бронювання номерів та інтегрувати свої системи з іншими туристичними агентствами та авіакомпаніями. Ці системи стали основою для інтеграції готельного бізнесу в глобальну туристичну індустрію.

Також у цей період зростає важливість комп'ютерних мереж та Інтернету, що відкриває нові можливості для бронювання через веб-сайти готелів і третіх сторін, таких як туристичні портали. Технології набирають популярності серед дрібних та середніх готелів, що дозволяє їм досягти більшого охоплення клієнтів.

Початок XXI століття був періодом стрімкого розвитку Інтернету, який став ключовим у зміні готельної індустрії. Відкриття онлайн-бронювання та інтеграція готельних сайтів з глобальними туристичними порталами змінили саму модель взаємодії з клієнтами. Готелі стали використовувати новітні платформи для бронювання, такі як Booking.com, Expedia, що дозволяло значно розширити ринок і залучити більшу кількість клієнтів [9].

Мобільні технології також стали важливою частиною готельного бізнесу. Починаючи з 2000-х років, мобільні додатки для бронювання стали важливою частиною стратегії залучення клієнтів. Клієнти отримали можливість здійснювати бронювання через смартфони та планшети, що зробило процес взаємодії з готелем більш зручним і доступним.

Технічні нововведення також включали інтеграцію нових типів програмного забезпечення для управління готельними ресурсами (наприклад, сучасні версії PMS), а також вдосконалення систем управління відносинами з клієнтами CRM (Customer Relationship Management), що дозволяє збирати та аналізувати дані про клієнтів і персоналізувати пропозиції.

На сучасному етапі використання ІТ у готельному бізнесі стало ще більш інтегрованим і автоматизованим. Системи управління готелем (PMS) та CRM

вдосконалюються, надаючи готелям більше можливостей для аналізу даних про клієнтів, покращення рівня обслуговування та підвищення операційної ефективності.

Одним з ключових досягнень останніх років є впровадження штучного інтелекту (AI) та машинного навчання для автоматизації процесів взаємодії з клієнтами та управління ресурсами. Наприклад, чат-боти та віртуальні помічники, що використовуються для взаємодії з клієнтами через веб-сайти та мобільні додатки, стають невід'ємною частиною готельного обслуговування.

Ще одним важливим напрямом є інтеграція готельних систем з Інтернетом речей (IoT), що дозволяє клієнтам контролювати параметри номеру (температура, освітлення, медіа-пристрої) через смартфони або інші пристрої. Це забезпечує високий рівень комфорту та персоналізації обслуговування.

Зважаючи на постійний розвиток технологій, майбутнє готельного бізнесу неможливо уявити без подальшої інтеграції нових інформаційних технологій. Прогнози вказують на те, що в найближчі роки будуть активно використовуватись віртуальна реальність (VR) та доповнена реальність (AR) для надання клієнтам нових форм обслуговування, наприклад, для віртуальних турів по номерах або готельних комплексах. Очікується також зростання популярності блокчейн-технологій для забезпечення безпеки транзакцій та зниження витрат на обробку платежів [8].

Таким чином, історія розвитку інформаційних технологій у готельному бізнесі є безперервним процесом, який триває і сьогодні. Впровадження новітніх технологій дозволяє значно покращити якість обслуговування, підвищити ефективність управлінських процесів і знижувати витрати, забезпечуючи готелям можливість не тільки адаптуватися до сучасних вимог ринку, але й передбачати нові тренди в індустрії гостинності.

1.3. Значення інформаційних технологій для ефективності готельного бізнесу

Інформаційні технології (ІТ) стали важливою складовою успіху в готельному бізнесі, сприяючи не лише покращенню внутрішніх процесів управління, а й забезпеченню високого рівня обслуговування клієнтів. Вони дозволяють автоматизувати рутинні операції, підвищувати швидкість обробки інформації, знижувати витрати, а також покращувати комунікацію з клієнтами, що безпосередньо впливає на ефективність роботи готелів.

Одним із основних аспектів впровадження ІТ у готельному бізнесі є автоматизація внутрішніх управлінських процесів. Сучасні системи управління готелем (PMS) (рис. 1.1) дозволяють автоматизувати бронювання номерів, облік клієнтів, обробку фінансових операцій, управління запасами та обслуговування персоналу.

ID:7897
19:31

Chain

Front desk

Status

Reports

Settings

HMS v1.0

Search...

2018-09-05

September 2018

0102

Rooms

	05 Wed	06 Thu	07 Fri	08 Sat	09 Sun	10 Mon	11 Tue	12 Wed	13 Thu	14 Fri	15 Sat	16 Sun	17 Mon	18 Tue	19 Wed	20 Thu	21 Fri	22 Sat	23 Sun	24 Mon	25 Tue	26 Wed	27 Thu	28 Fri	29 Sat	30 Sun	01 Mon	02 Tue	
Standard Single Room	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
1		05	06	07	08	09	10	11	B-920, Mitchell A.L. Web																				
2		05	06	07	08	09	10	11	B-993, Smith John Walk in																				
3		05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02
Standard Double Room	3	0	2	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	B-939, Mich. Web		D-985, P. Web		B-940, Mich. Web		B-940, Mich. Web		B-940, Mich. Web		D-994, L. Web																		
5	B-940, Mich. Web		B-986, Walk in		B-987, Walk in		B-988, Walk in		B-989, Walk in																				
6	B-986, Walk in		B-987, Walk in		B-988, Walk in		B-989, Walk in																						
7	B-986, Walk in		B-987, Walk in		B-988, Walk in		B-989, Walk in																						
8	B-986, Walk in		B-987, Walk in		B-988, Walk in		B-989, Walk in																						
Junior Suite	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
9	B-947, Fratissimo Riccardo Booking.com																												
10	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02	
Conference room	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22		
00-00 - 01-00	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02	
01-00 - 02-00	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	01	02	
02-00 - 03-00																													

All

COPYRIGHT © 2017 OTELMS.COM

Рис. 1.1. Приклад системи управління готелем (PMS) [36]

Завдяки використанню таких систем готелі можуть ефективно планувати свою діяльність, знижувати помилки при обліку та пришвидшувати обробку замовлень. Автоматизація також забезпечує постійний моніторинг ефективності бізнес-процесів і дає змогу оперативно реагувати на зміни.

Використання інформаційних технологій допомагає створити персоналізований підхід до кожного клієнта. Впровадження систем управління відносинами з клієнтами (CRM) (рис. 1.2) дозволяє збирати та аналізувати дані про гостей готелю, що дає змогу готелям адаптувати свої послуги під індивідуальні потреби клієнтів.

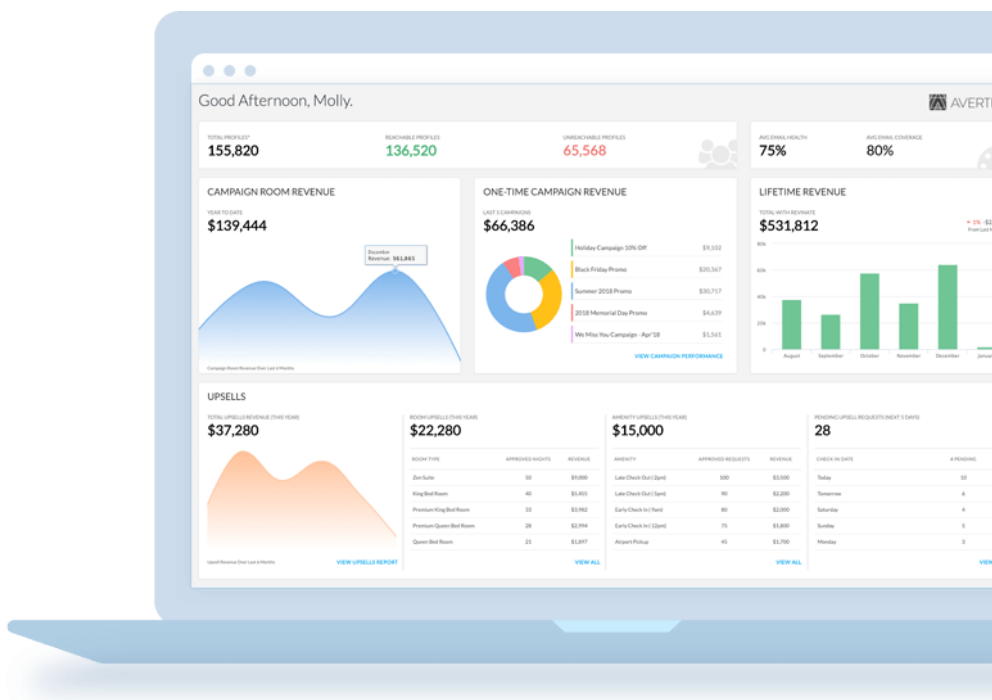


Рис. 1.2. Приклад системи CRM [14]

Так, за допомогою CRM-систем готелі можуть не лише зберігати історію перебування клієнтів, але й прогнозувати їхні вподобання, що дозволяє забезпечити більш високий рівень обслуговування та підвищити задоволеність гостей.

Онлайн-бронювання через мобільні додатки або веб-сайти також є важливою складовою для підвищення ефективності. Відкриття готелями онлайн-

платформ для бронювання дає змогу клієнтам зручно та швидко знайти відповідний номер та здійснити оплату, що зменшує витрати часу та підвищує доступність послуг. Більш того, онлайн-бронювання дозволяє збільшити видимість готелю на глобальному ринку, залучаючи більшу кількість клієнтів.

Інформаційні технології значно знижують витрати на адміністрування та обслуговування. Завдяки автоматизації процесів управління ресурсами, готелі можуть ефективніше використовувати свої матеріальні та людські ресурси, що знижує витрати на утримання та управління. Наприклад, системи, що автоматично обробляють фінансові операції та аналізують витрати, дозволяють готелям виявляти можливості для скорочення непотрібних витрат та оптимізувати ціноутворення на послуги.

Системи управління готелем також допомагають моніторити стан наявних номерів, заповнюваність готелю, тарифи та стратегію ціноутворення в реальному часі. Це дозволяє готелям оперативно змінювати ціни залежно від попиту, а також передбачати найбільш прибуткові періоди для збільшення обсягів бронювань.

Інформаційні технології також мають значення для покращення безпеки готелів. Вони дозволяють організувати ефективний контроль за доступом до приміщень та управління інформацією про клієнтів. Системи кібербезпеки забезпечують захист персональних даних гостей, що є важливим для збереження довіри клієнтів і дотримання вимог нормативних актів щодо захисту даних (наприклад, GDPR в Європейському Союзі) [7].

Інтернет-технології також дозволяють забезпечити безпеку фінансових транзакцій при оплаті через мобільні додатки або онлайн-системи бронювання, що мінімізує ризики шахрайства та несанкціонованого доступу до даних клієнтів.

ІТ допомагають значно підвищити рівень обслуговування клієнтів завдяки швидкому доступу до необхідної інформації та автоматизації комунікацій. Чат-боти та віртуальні помічники, що інтегруються в веб-сайти готелів або мобільні додатки, дозволяють швидко реагувати на запити клієнтів, надаючи відповіді на

найпоширеніші питання та допомагаючи клієнтам з бронюванням або іншими запитами. Крім того, інтернет-сервіси для зворотного зв'язку дозволяють готелям швидко отримувати відгуки від гостей і оперативно вирішувати будь-які проблеми, що виникають під час перебування.

Інновації в сфері ІТ продовжують розвиватися і на сьогодні є важливим елементом для підвищення ефективності готелів. Впровадження Інтернету речей (IoT) дозволяє готелям створювати розумні кімнати, де клієнти можуть управляти освітленням, температурою, медіа-системами або іншими функціями через мобільний додаток або голосові команди. Технології штучного інтелекту (AI) забезпечують не лише персоналізацію обслуговування, а й оптимізацію процесів управління та моніторингу ресурсів.

Всі ці технологічні інновації значно підвищують конкурентоспроможність готелів, дозволяючи їм не тільки задовольняти вимоги сучасних клієнтів, але й бути готовими до нових викликів, що виникають у глобалізованому світі [14].

Перспективи розвитку інформаційних технологій у готельному бізнесі безперечно вказують на подальше впровадження передових технологій, таких як віртуальна реальність, блокчейн, а також збільшення використання аналітики великих даних (Big Data) для поліпшення прогнозування попиту, ціноутворення та управління обслуговуванням гостей. Ці технології дозволять не лише зменшити витрати, але й досягти нового рівня персоналізації сервісу та підвищення рівня комфорту для гостей.

Таким чином, значення інформаційних технологій для ефективності готельного бізнесу не можна переоцінити. Вони є основою для підвищення продуктивності, якості обслуговування та фінансової стабільності готелів, а також забезпечують їх конкурентоспроможність на глобальному ринку.

Висновок до розділу 1

Узагальнено теоретико-методологічні засади застосування інформаційних технологій (ІТ) в індустрії гостинності, простежено їхню еволюцію та

обґрунтовано вплив на результативність діяльності готельних підприємств. Доведено, що цифровізація є домінантним чинником розвитку готельного бізнесу, який забезпечує комплексну автоматизацію та підвищення якості сервісу.

Деталізовано сутність ІТ як інтегрованої системи методів, програмно-апаратних засобів, спрямованих на збір, обробку, архівацію та дистрибуцію інформаційних масивів. Визначено, що впровадження новітніх цифрових інструментів мінімізує транзакційні й часові витрати, оптимізує використання ресурсів і підвищує продуктивність праці персоналу.

Здійснено ретроспективний аналіз цифровізації готельної сфери. Встановлено, що трансформація галузі пройшла шлях від перших локальних систем обліку та бронювання до глобальних дистриб'юторських платформ. Сучасний етап розвитку відзначений інтеграцією хмарних рішень, штучного інтелекту, Інтернету речей (IoT) та аналітики Big Data, що радикально змінює моделі ведення бізнесу.

Розкрито детермінанти впливу ІТ на ефективність готелів. Досліджено функціональне значення PMS-, CRM-систем та модулів онлайн-резервування у контексті персоналізації клієнтського досвіду, оптимізації внутрішнього менеджменту й захисту персональних даних. Обґрунтовано, що автоматизація дозволяє гнучко реагувати на ринкову кон'юнктуру та прогнозувати споживацький попит.

Загалом, інформаційні технології виступають імперативом модернізації сучасного готельного бізнесу. Їхня синергія забезпечує оптимізацію операційних витрат, зростання лояльності гостей та зміцнення конкурентних переваг підприємств.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

2.1. Системи управління готелем (PMS)

Системи управління готелем (PMS, або Property Management System) є невід'ємною частиною сучасного готельного бізнесу. Вони забезпечують автоматизацію численних процесів у готелях, що дозволяє значно підвищити ефективність операційної діяльності та знизити витрати. Системи управління готелем об'єднують у собі інструменти для бронювання номерів, управління тарифами, реєстрації гостей, обробки фінансових транзакцій та багато інших функцій, необхідних для ефективної роботи готельних установ [6].

Щоб краще зрозуміти переваги, функції та важливість системи управління готелем (PMS), варто розглянути таблицю 2.1., що порівнює усі ці компоненти.

Таблиця 2.1

Основні функції систем управління готелем (PMS) та їх значення для готельного бізнесу

Функція PMS	Опис	Переваги	Важливість для готельного бізнесу
1	2	3	4
Управління бронюванням	Автоматизація процесу бронювання номерів через різні канали.	Зменшення ризику подвійного бронювання, зручність для клієнтів.	Забезпечує стабільність у наданні номерів, знижує витрати на обробку бронювання.
Управління цінами та тарифами	Динамічне змінення цін в залежності від попиту та сезону.	Оптимізація доходів, гнучкість у ціноутворенні.	Дозволяє максимізувати прибуток від номерного фонду, адаптуючи ціни до ринку.
Фінансове управління	Обробка оплат, формування рахунків, інтеграція з бухгалтерією.	Спрощення бухгалтерії, точність у фінансових звітах.	Покращує фінансовий облік і дозволяє керувати грошовими потоками ефективно.

1	2	3	4
Управління послугами	Інтеграція послуг, таких як ресторани, SPA, трансфери тощо.	Зниження помилок в обліку, зручність для персоналу та клієнтів.	Дозволяє покращити обслуговування клієнтів, знижує витрати на адміністрування.
Звітність та аналітика	Формування звітів про заповнюваність номерів, фінансові показники.	Полегшення прийняття рішень, планування маркетингових стратегій.	Дозволяє керівництву здійснювати більш обґрунтовані управлінські рішення.
Інтеграція з іншими системами	Взаємодія з каналами продажу, CRM, аналітичними інструментами.	Підвищення ефективності операцій, об'єднання всіх процесів в одному місці.	Забезпечує єдину платформу для управління готельним бізнесом, знижує складність інтеграції.

Джерело: складено автором

Основною метою використання PMS є оптимізація внутрішніх процесів готелю, що дозволяє менеджерам більш ефективно керувати ресурсами та підвищувати рівень задоволеності клієнтів. Це стало особливо важливо у зв'язку з глобальним розвитком інтернет-технологій та зростаючими вимогами до обслуговування клієнтів.

Перш за все, одна з основних функцій PMS — це управління процесом бронювання номерів. Система дозволяє приймати бронювання не лише через традиційні канали, але й через онлайн-ресурси, такі як веб-сайти готелів або сторонні платформи для бронювання. Таким чином, система забезпечує безперервність роботи, зменшуючи ризики подвійного бронювання та покращуючи управління наявністю вільних номерів [12].

Іншою важливою функцією є управління цінами та тарифами. Системи управління готелем дозволяють готелям динамічно змінювати ціни в залежності від сезону, заповнюваності готелю та попиту. Зміна тарифів може автоматично відображатися на всіх каналах продажу, що дозволяє забезпечити актуальність цін і збільшити доходи.

PMS також забезпечує автоматичну обробку фінансових операцій, що дозволяє ефективно контролювати транзакції, формувати рахунки для гостей та

забезпечувати швидку оплату. Це також спрощує ведення бухгалтерії та звітності, що є важливим для фінансової стабільності готелю [5].

Не менш важливим є управління послугами, які надаються гостям, такими як ресторани, SPA, екскурсії тощо. Інтеграція з іншими системами, наприклад, з системами для управління запасами або з POS-системами, дозволяє автоматизувати всі етапи обслуговування клієнтів і знизити ймовірність помилок у обліку послуг [17].

Впровадження систем управління готелем також дозволяє покращити ефективність роботи персоналу, зменшити кількість ручних операцій і, відповідно, знижує ризики помилок. Це позитивно позначається на загальному рівні обслуговування клієнтів, адже персонал має більше часу для взаємодії з гостями та вирішення індивідуальних запитів [18].

Загалом, завдяки системам управління готелем, готелі отримують можливість не тільки автоматизувати більшість операцій, але й більш точно прогнозувати потреби клієнтів, аналізувати попит і покращувати свою стратегію продажів. Таким чином, впровадження PMS є важливим кроком на шляху до підвищення конкурентоспроможності готелів і забезпечення високого рівня задоволеності гостей.

2.2. Онлайн-бронювання та системи управління відносинами з клієнтами (CRM)

Онлайн-бронювання та системи управління відносинами з клієнтами (CRM) є важливими складовими сучасного готельного бізнесу, що дозволяють готелям ефективно управляти взаємодією з клієнтами та оптимізувати процеси бронювання. Завдяки онлайн-бронюванню клієнти мають змогу забронювати номер у будь-який час і з будь-якої точки світу, що значно підвищує зручність і доступність послуг. Цей процес дозволяє клієнтам отримувати актуальну

інформацію про наявність номерів, ціни, умови, а також здійснювати бронювання без необхідності звертатися до адміністрації готелю [23].

Інтеграція онлайн-бронювання (рис. 2.1) з системами управління готелем забезпечує автоматичне оновлення даних про наявність номерів і ціни. Це зменшує помилки, що можуть виникнути під час ручної обробки заявок, і економить час адміністративного персоналу. Крім того, онлайн-бронювання знижує витрати на телефонні дзвінки, поштові листи або інші форми комунікації з клієнтами, оскільки всі дані вводяться безпосередньо в систему.

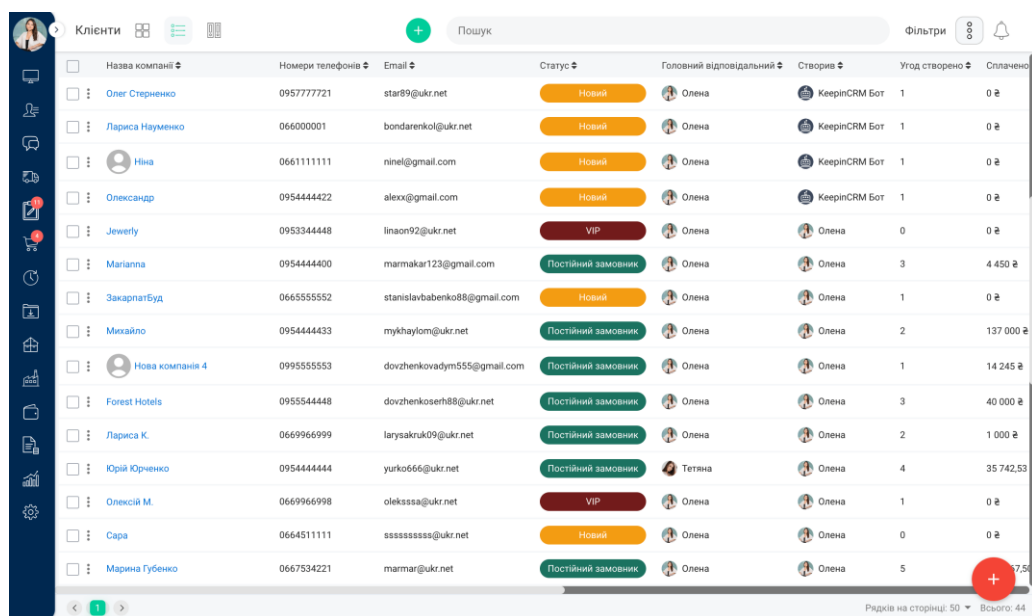
Найменування	Час	Кількість	Ціна	Сума
23.03.2023				
100 Проживання Accomodation	23:59	1,000	6 264,99 евро	6 264,99 евро
890 Туристичний збір / City Tax	23:59	1,000	18,89 евро	18,89 евро
РАЗОМ				6283,88 евро
24.03.2023				
111 Сніданок / Breakfast	11:00	1,000	414,90 евро	414,90 евро
РАЗОМ				414,90 евро
Разом				
100 Проживання Accomodation		1,000	6264,99 евро	6264,99 евро
111 Сніданок / Breakfast		1,000	414,90 евро	414,90 евро
890 Туристичний збір / City Tax		1,000	18,89 евро	18,89 евро
РАЗОМ				6698,78 евро

Рис. 2.1. Приклад онлайн-бронювання готельних номерів [43]

Системи управління відносинами з клієнтами (CRM) дозволяють зберігати всю необхідну інформацію про гостей готелю, їх бронювання, уподобання та історію взаємодії. Завдяки цьому готелі можуть забезпечувати персоналізований сервіс, пропонуючи індивідуальні послуги та знижки для постійних клієнтів. CRM-системи дозволяють автоматизувати процеси комунікації, наприклад, надсилати нагадування про майбутні бронювання, пропонувати спеціальні акції або послуги, що відповідатимуть потребам кожного клієнта [20].

Важливим аспектом є також використання CRM для аналізу поведінки клієнтів, що дозволяє прогнозувати їх потреби та адаптувати маркетингові стратегії (рис.2.2). Цей інструмент допомагає створювати програми лояльності,

сприяючи утриманню постійних клієнтів, а також розширює можливості для залучення нових. CRM-системи дозволяють не лише збирати та зберігати інформацію, але й використовувати її для вдосконалення бізнес-процесів, підвищення ефективності роботи готелю та забезпечення високого рівня обслуговування.



Назва компанії	Номери телефонів	Email	Статус	Головний відповідальний	Створив	Угод створено	Сплачено
Олег Стерненко	0957777721	star89@ukr.net	Новий	Олена	KeepinCRM Бот	1	0 ₴
Лариса Науменко	066000001	bondarenko@ukr.net	Новий	Олена	KeepinCRM Бот	1	0 ₴
Ніна	0661111111	ninel@gmail.com	Новий	Олена	KeepinCRM Бот	1	0 ₴
Олександр	0954444422	alex@gmail.com	Новий	Олена	KeepinCRM Бот	1	0 ₴
Jewerly	0953344448	linaon92@ukr.net	VIP	Олена	Олена	0	0 ₴
Marianna	0954444400	marmakar123@gmail.com	Постійний замовник	Олена	Олена	3	4 450 ₴
ЗакарпатБуд	0665555552	stanislavbabenko88@gmail.com	Новий	Олена	Олена	1	0 ₴
Михайло	0954444433	mykhaylom@ukr.net	Постійний замовник	Олена	Олена	2	137 000 ₴
Нова компанія 4	0995555553	dovzhenkovadym555@gmail.com	Постійний замовник	Олена	Олена	1	14 245 ₴
Forest Hotels	0955544448	dovzhenkoserh88@ukr.net	Постійний замовник	Олена	Олена	3	40 000 ₴
Лариса К.	0669966999	larysakruk09@ukr.net	Постійний замовник	Олена	Олена	2	1 000 ₴
Юрій Юрченко	0954444444	yurko666@ukr.net	Постійний замовник	Тетяна	Олена	4	35 742,53
Олексій М.	0669966998	olekssaa@ukr.net	VIP	Олена	Олена	1	0 ₴
Сара	0664511111	ssssssss@ukr.net	Новий	Олена	Олена	0	0 ₴
Марина Губенко	0667534221	marmar@ukr.net	Постійний замовник	Олена	Олена	5	7,56

Рис. 2.2. Приклад CRM-системи [43]

У взаємодії між онлайн-бронюванням і CRM створюється система, яка дає можливість готелям не лише ефективно управляти бронюваннями, а й забезпечувати безперервний процес комунікації з клієнтами. Завдяки такій інтеграції, готель отримує змогу в реальному часі отримувати дані про запити клієнтів і одразу реагувати на них, що підвищує загальний рівень обслуговування та лояльність гостей.

В Україні онлайн-бронювання та системи управління відносинами з клієнтами (CRM) також активно використовуються у готельному бізнесі. Одним з прикладів є система бронювання «HOTELRUNNER», яка є популярною серед українських готелів (рис.2.3).



Рис. 2.3. Система бронювання «HOTELRUNNER» [21]

Вона дозволяє інтегрувати онлайн-бронювання, автоматизувати процеси адміністрування номерів, а також управляти цінами і наявністю номерів у реальному часі. Завдяки «HOTELRUNNER» готелі можуть збільшити видимість на міжнародних платформах і підвищити ефективність бронювання [21].

Іншим прикладом є система CRM «Revinatе» (рис. 3.4), яка використовується для управління відносинами з клієнтами в українських готелях. Вона дозволяє збирати дані про гостей, їх уподобання та історію бронювань, що дає змогу пропонувати персоналізовані послуги, підвищуючи лояльність клієнтів і створюючи індивідуальні маркетингові кампанії [26].

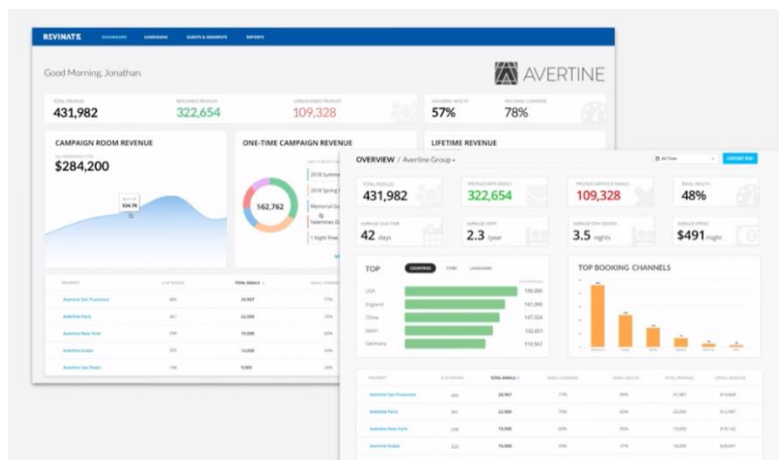


Рис. 2.4. Приклад використання системи CRM «Revinatе» [43]

Отож, завдяки інтеграції онлайн-бронювання та CRM-систем готелі можуть ефективно взаємодіяти з клієнтами, автоматизувати процеси і надавати

високий рівень обслуговування. В Україні такі системи допомагають знижувати витрати, підвищувати ефективність роботи та залучати більше гостей.

2.3. Використання мобільних додатків та веб-сайтів

Використання мобільних додатків та веб-сайтів в готельному бізнесі значно полегшує взаємодію між готелем та клієнтами, а також оптимізує процеси бронювання, адміністрування і обслуговування гостей. Мобільні додатки, розроблені для готелів, дозволяють клієнтам здійснювати бронювання номерів, перевіряти наявність вільних кімнат, отримувати інформацію про ціни, зручності та послуги.

Додатково через такі додатки готелі можуть пропонувати акції та спеціальні пропозиції, що допомагає залучити більше клієнтів. Мобільний додаток виступає важливим інструментом для готелів, оскільки він забезпечує доступ до сервісів готелю в будь-який час та з будь-якої точки світу, що значно підвищує зручність для гостей.

Веб-сайти готелів мають не меншу важливість, оскільки вони є основним майданчиком для онлайн-бронювання (рис. 2.5). Веб-сайт готелю є візитною карткою підприємства, тому його якісне виконання, наявність актуальної інформації, зручність навігації та доступність для пошукових систем є критично важливими для залучення потенційних клієнтів.

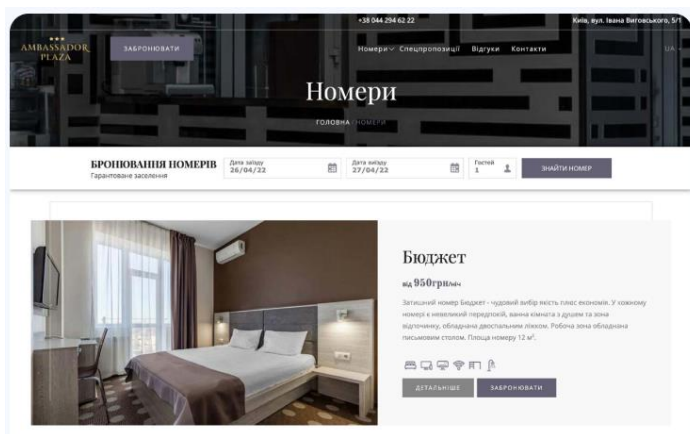


Рис. 2.5. Приклад веб-сайту готелю [27]

Через веб-сайт гості можуть не лише здійснити бронювання, а й ознайомитися з усіма послугами готелю, дізнатися про спеціальні пропозиції, умови проживання, а також прочитати відгуки інших гостей. Веб-сайт також дозволяє готелям легко управляти інформацією та стежити за результатами онлайн-бронювання.

Мобільні додатки та веб-сайти також допомагають збирати дані про уподобання та звички клієнтів, що дозволяє створювати більш точні маркетингові стратегії та програми лояльності, орієнтовані на потреби конкретних груп гостей. Це є важливим для готелів, оскільки здатність передбачити потреби гостей та запропонувати їм саме те, що вони шукають, підвищує ймовірність повторних візитів та покращує загальну лояльність клієнтів до готелю.

В Україні також активно використовуються мобільні додатки та веб-сайти для покращення обслуговування клієнтів у готельному бізнесі. Один з таких прикладів — мобільний додаток «Premier Hotels & Resorts» (рис. 2.6), який надає можливість гостям готелів цієї мережі здійснювати бронювання, отримувати інформацію про доступні послуги та знижки, а також здійснювати онлайн-оплату.



Рис. 2.6. Мобільний додаток «Premier Hotels & Resorts» [27]

Цей додаток є зручним інструментом для туристів, оскільки дозволяє планувати поїздки та отримувати доступ до всіх послуг готелю безпосередньо з мобільного телефону [24].

Ще одним прикладом є «Hotels24.ua» (рис. 2.7), українська платформа для онлайн-бронювання готелів, яка надає можливість бронювати номери в різних готелях України.

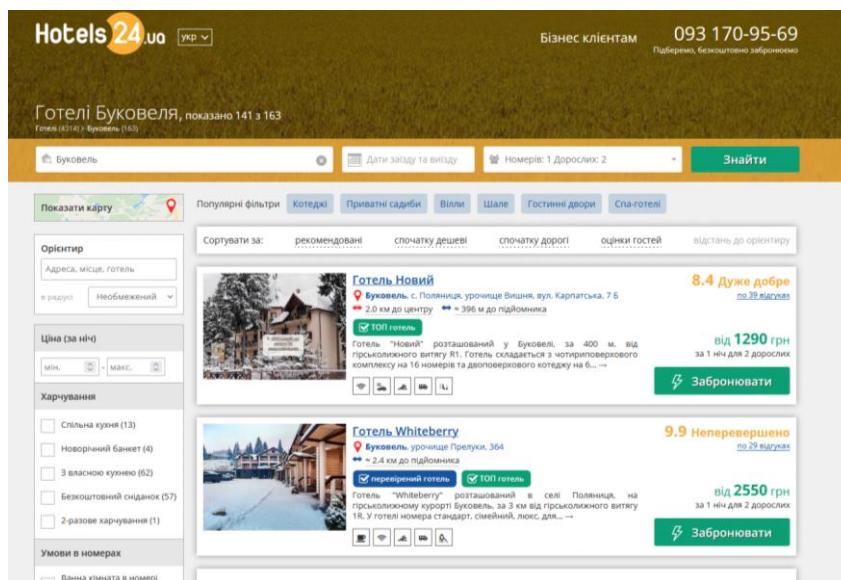


Рис. 2.7. Веб-сайт «Hotels24.ua» [22]

Веб-сайт та мобільний додаток Hotels24.ua дозволяють користувачам швидко знайти доступні номери, переглянути актуальні ціни та умови проживання, а також отримати відгуки інших клієнтів, що допомагає прийняти обґрунтоване рішення [22].

Ці приклади підтверджують, що в Україні технології онлайн-бронювання, мобільні додатки та CRM-системи активно використовуються для оптимізації процесів в готельному бізнесі, покращення якості обслуговування клієнтів і підвищення конкурентоспроможності готелів.

Таким чином, використання мобільних додатків та веб-сайтів є необхідним елементом сучасного готельного бізнесу, який сприяє підвищенню ефективності роботи готелів, полегшує взаємодію з клієнтами та покращує їх досвід від перебування в готелі.

Висновок до розділу 2

Здійснено комплексний аналіз архітектури сучасних інформаційних технологій в індустрії гостинності та визначено їхній детермінантний вплив на менеджмент й аттрактивність сервісу. Доведено, що цифрові інструменти трансформувалися у базовий базис функціонування готелів, оскільки забезпечують наскрізну автоматизацію бізнес-процесів, диверсифікацію комунікаційних каналів та капіталізацію ринкових позицій.

Обґрунтовано роль систем управління готелем (PMS) як ядра цифрової інфраструктури. Встановлено, що PMS-платформи оптимізують координацію номерного фонду, тарифікацію, фінансовий моніторинг та генерування аналітичної звітності. Їхня дифузія мінімізує операційні ризики, викликані людським фактором, прискорює трансакції та інтегрує відокремлені сервіси у синергетичний контур управління.

Проведено оцінку ефективності модулів онлайн-резервування та CRM-технологій. Визначено, що системи інтернет-бронювання оптимізують взаємодію в системі «готель—споживач», забезпечуючи прозорість тарифної політики. Своєю чергою, CRM-рішення є релевантним інструментом кумуляції клієнтських даних, що дозволяє диференціювати пропозиції, інтенсифікувати маркетинг і лояльність гостей на основі пресоніфікації сервісу.

Верифіковано потенціал мобільних додатків та корпоративних веб-сайтів. Констатовано, що мобільні інтерфейси спрощують клієнтський шлях завдяки опціям безконтактної оплати, експрес-чекіну та комунікації з ресепшен у реальному часі. Веб-платформи ідентифіковано як стратегічні медіа-канали просування бренду й формування лояльності аудиторії.

Узагальнюючи, інтегроване застосування PMS, CRM, онлайн-дистрибуції та мобільних сервісів формує єдину екосистему готельного бізнесу. Це дозволяє радикально підвищити рентабельність менеджменту, модернізувати клієнтський

досвід і забезпечити стійку конкурентоспроможність готельних підприємств в умовах глобальної діджиталізації.

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА КОНКУРЕНТНОСПРОМОЖНІСТЬ ГОТЕЛІВ

3.1. Переваги та приклади використання інформаційних технологій для готелів

Інформаційні технології стали невід'ємною частиною розвитку готельного бізнесу, надаючи численні можливості для підвищення ефективності управління, покращення взаємодії з гостями та забезпечення високого рівня обслуговування. Зі швидким розвитком цифрових технологій готелі отримали можливість автоматизувати безліч процесів, що дозволяє значно знизити витрати та час, що витрачається на виконання рутинних завдань.

Одним з основних напрямів застосування інформаційних технологій є автоматизація операцій з бронювання та реєстрації гостей. Відомі міжнародні онлайн-платформи, такі як Booking.com, Airbnb, Expedia та інші, не лише спрощують процес бронювання для гостей, а й допомагають готелям в автоматичному режимі отримувати нові бронювання, зменшуючи навантаження на персонал (див. дод. А) [15, 18, 19].

Зокрема, системи керування готельними послугами (PMS) інтегруються з такими платформами, дозволяючи автоматично оновлювати наявність номерів, тарифи та умови бронювання, а також знижувати ймовірність виникнення помилок через людський фактор [13].

Важливою складовою сучасних інформаційних технологій є можливість покращення взаємодії з гостями через мобільні додатки та онлайн-платформи. Завдяки цим технологіям гості можуть не тільки швидко зареєструватися та здійснити оплату, а й отримувати доступ до додаткових послуг, таких як замовлення їжі, трансферу, або навіть управління температурою та освітленням у номері через смартфон.

Наприклад, багато готелів пропонують функції самостійної реєстрації через мобільний додаток або кидають виклик щодо екології, даючи можливість гостям вибрати між використанням паперових чи електронних послуг. Це не лише підвищує рівень комфорту для клієнтів, а й значно знижує витрати на папір, що сприяє розвитку сталого туризму.

Ще однією важливою сферою є впровадження технологій для створення персоналізованого досвіду для кожного гостя. Системи управління взаєминами з клієнтами (CRM) використовують дані, отримані під час попередніх візитів, щоб пропонувати індивідуальні пропозиції та послуги.

Наприклад, на основі зібраної інформації про уподобання гостей можна рекомендувати номери, послуги або навіть спеціальні акції, що відповідають їхнім інтересам. Це не лише збільшує рівень задоволеності гостей, а й стимулює повторні візити, що є важливим фактором у підтримці стабільного доходу готелю.

Одним із найбільш важливих аспектів впровадження інформаційних технологій є поліпшення операційної ефективності. Готелі використовують різні типи автоматизованих систем для моніторингу та контролю рівня зайнятості номерів, управління персоналом та ресурсами. Такі системи дозволяють значно зменшити адміністративні витрати та оптимізувати роботу, забезпечуючи більшу швидкість і точність виконання завдань.

Наприклад, автоматизовані системи контролю за запасами продуктів на кухні допомагають знизити витрати на харчування, а також полегшують процеси планування закупок.

Крім того, інформаційні технології відкривають нові можливості для залучення клієнтів через маркетингові інструменти. Використання аналітики даних дозволяє більш точно прогнозувати попит на послуги, проводити таргетовані рекламні кампанії, орієнтуючись на конкретні категорії клієнтів. Це

дозволяє готелям краще адаптувати свої стратегії і пропозиції до змінюваних умов ринку, що забезпечує стійке зростання та конкурентоспроможність.

Сучасні технології також дозволяють зменшити витрати на енергоресурси та забезпечити ефективне управління енергоспоживанням. Наприклад, системи «розумного будинку», які інтегрують управління освітленням, опаленням та вентиляцією, допомагають значно знизити витрати на енергоресурси. Це не тільки допомагає зменшити викиди вуглекислого газу, а й знижує експлуатаційні витрати готелю, що є важливим фактором для забезпечення його фінансової стабільності [2].

Отже, застосування інформаційних технологій у готельному бізнесі є важливим чинником для досягнення високих результатів як у сфері обслуговування гостей, так і в управлінні готелем. Інтеграція новітніх технологій дозволяє знизити витрати, покращити якість обслуговування, забезпечити комфорт і безпеку для гостей, а також сприяти сталому розвитку готельної індустрії в умовах сучасної конкуренції.

3.2. Виклики та ризики, пов'язані з впровадженням інформаційних технологій

Впровадження інформаційних технологій у готельному бізнесі, як і в будь-якій іншій галузі, має безліч переваг, але разом з ними виникають певні виклики та ризики. Ці проблеми можуть стосуватися як технічних аспектів, так і організаційних чи фінансових, що потребують уважного підходу до їх подолання.

Одним із основних викликів є високі витрати на впровадження та підтримку нових технологій. І хоча автоматизація значно полегшує роботу готельного персоналу та підвищує якість обслуговування гостей, первісні витрати на закупівлю обладнання та програмного забезпечення, а також навчання персоналу можуть бути значними. Крім того, потреба в регулярному оновленні технологій для підтримки їх актуальності та безпеки може створити додаткові

фінансові навантаження. Це, особливо, є проблемою для малих готелів або підприємств, що тільки починають свою діяльність [10].

Іншим важливим ризиком є кіберзагрози. Інформаційні технології, що активно використовуються для обробки даних клієнтів, таких як персональні дані, платіжні реквізити, історія бронювань та інші конфіденційні відомості, можуть стати ціллю для хакерських атак або витоку даних. Порушення безпеки може призвести до значних фінансових втрат, штрафів, а також до втрати довіри клієнтів, що важко відновити. Зокрема, хакерські атаки, націлені на онлайн-системи бронювання або інші платформи, можуть серйозно порушити роботу готелю, що призведе до збитків [4].

Також одним із найбільших викликів є недостатній рівень кваліфікації персоналу. Хоча багато сучасних інформаційних систем мають інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, їх ефективне використання вимагає спеціалізованих знань та навичок. Без належного навчання та підготовки персоналу можуть виникнути проблеми, що спричиняють помилки в управлінні або у взаємодії з гостями. Це може призвести до зниження ефективності роботи, а також до погіршення якості обслуговування.

Проблеми, пов'язані з інтеграцією різних інформаційних систем, також є важливим аспектом. Наприклад, у багатьох готелях використовуються різні програмні продукти для управління бронюваннями, фінансами, ресурсами, зв'язками з клієнтами тощо. У разі, якщо ці системи не інтегровані між собою належним чином, може виникнути необхідність в ручному введенні даних, що збільшує ризик помилок і знижує загальну ефективність роботи. Крім того, інтеграція нових технологій з уже існуючими системами може бути технічно складною і вимагати додаткових ресурсів.

Не менш важливим викликом є адаптація до швидких змін у технологічному середовищі. Сучасні інформаційні технології швидко розвиваються, що може зробити вже впроваджене обладнання чи програмне

забезпечення застарілим. Це створює проблему для готелів, які вже витратили значні кошти на впровадження технологій, оскільки їм необхідно постійно оновлювати інфраструктуру для підтримки конкурентоспроможності.

Також існує ризик занадто великої залежності від технологій. Прикладом може бути ситуація, коли збій в інформаційній системі призводить до зупинки роботи готелю або негативно впливає на обслуговування клієнтів. Система бронювання може бути недоступною через технічні проблеми, що викликає незадоволення у гостей та може призвести до їх відмови від послуг готелю [1].

Ще одним важливим аспектом є юридичні ризики, пов'язані з використанням нових технологій. Зокрема, питання захисту персональних даних стають особливо актуальними через численні законодавчі зміни, зокрема у зв'язку з GDPR (Загальний регламент захисту даних) в Європейському Союзі. Невиконання вимог щодо зберігання та обробки персональних даних може призвести до серйозних штрафів та юридичних наслідків [25].

Отже, хоча інформаційні технології мають величезний потенціал для покращення роботи готельного бізнесу, їх впровадження супроводжується рядом викликів та ризиків, які потребують ретельного планування та підготовки. Важливо забезпечити правильне навчання персоналу, оновлення технологій та впровадження заходів для забезпечення безпеки інформації, щоб мінімізувати можливі негативні наслідки.

Це потребує не лише фінансових інвестицій, але й стратегічного підходу до інтеграції технологій у бізнес-процеси готелю.

Висновок до розділу 3

Здійснено комплексний аналіз впливу інформаційних технологій на рівень конкурентоспроможності готельних підприємств, систематизовано їхні ключові преференції та ідентифіковано деструктивні ризики діджиталізації.

Доведено, що інтеграція PMS-платформ із провідними міжнародними системами онлайн-дистрибуції (Booking.com, Airbnb, Expedia) нівелює операційні помилки, зумовлені людським фактором, та оптимізує навантаження на персонал. Установлено, що впровадження мобільних додатків, CRM-систем та концепції «розумного будинку» забезпечує кастомізацію сервісу, інтенсифікує повторні візити клієнтів, мінімізує витрати на енергоресурси та логістику закупівель, корелюючи із принципами сталого розвитку. Загалом, інформаційні технології виступають драйвером підвищення операційної ефективності та маркетингової аттрактивності готельного бізнесу.

Водночас верифіковано специфічні виклики, що супроводжують цифрову трансформацію галузі. Обґрунтовано, що висока вартість первинного інвестування та подальшої пролонгації ПЗ обмежує дифузії інновацій, насамперед у сегменті малого бізнесу. Домінуючими загрозами визначено кіберризики, пов'язані з витоком конфіденційної інформації та хакерськими атаками, а також жорсткі юридичні санкції у разі порушення вимог комплаєнсу, зокрема регламенту GDPR. Актуальними залишаються проблеми гетерогенності та складності інтеграції автономних ІТ-модулів, асиметрія кваліфікаційного рівня персоналу, загрози технологічного морального зносу та критична залежність бізнес-процесів від стабільності серверної інфраструктури.

Резюмуючи, максимізація конкурентних переваг готелю в умовах цифровізації можлива лише за умови збалансованого стратегічного підходу, що передбачає капіталовкладення в кібербезпеку, перманентний софт-скілз тренінг персоналу та системний аудит інформаційних ризиків.

РОЗДІЛ 4. СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ВИКЛИКИ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ (НА ПРИКЛАДІ МЕРЕЖІ Hilton Hotels & Resorts)

4.1. Цифровізація готельного бізнесу та її вплив на діяльність готелів

У сучасних умовах розвитку світової економіки цифровізація виступає одним із ключових чинників трансформації індустрії гостинності. Впровадження інформаційних технологій суттєво змінює підходи до управління готелями, організації обслуговування клієнтів та формування конкурентних переваг.

Цифровізація готельного бізнесу передбачає інтеграцію різноманітних інформаційних систем у всі сфери діяльності підприємства. Йдеться не лише про автоматизацію окремих процесів, а про комплексну цифрову трансформацію, яка охоплює операційний менеджмент, маркетинг, фінанси та взаємодію з клієнтами.

Особливе місце у цьому процесі займають системи управління готелем (Property Management Systems), які дозволяють централізовано контролювати бронювання, облік номерного фонду, фінансові операції та клієнтські дані. Завдяки цьому значно зменшується кількість помилок і підвищується ефективність управління.

Показовим прикладом є діяльність Hilton Hotels & Resorts, яка активно впроваджує цифрові рішення. Компанія використовує мобільні додатки, що забезпечують можливість онлайн-реєстрації, вибору номера та доступу до нього без фізичного ключа. Такий підхід формує новий рівень сервісу, орієнтований на комфорт і швидкість обслуговування.

Крім того, важливим елементом цифровізації є використання аналітики великих даних (Big Data). Готелі отримують значні обсяги інформації про поведінку клієнтів, їхні вподобання та частоту користування послугами. Обробка цих даних дозволяє формувати персоналізовані пропозиції, що позитивно впливає на рівень задоволеності гостей.

Не менш важливим є впровадження технологій штучного інтелекту. Вони застосовуються для прогнозування попиту, оптимізації цінової політики та автоматизації комунікації з клієнтами (чат-боти, голосові помічники). Це дозволяє знизити навантаження на персонал і водночас підвищити швидкість реагування на запити гостей.

Разом з тим цифровізація має і певні виклики. Зокрема, підвищується залежність готелів від технічної інфраструктури, зростають вимоги до кібербезпеки та кваліфікації персоналу. Крім того, значні інвестиції у впровадження технологій можуть бути фінансово обтяжливими, особливо для малих підприємств.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що цифровізація є не лише інструментом підвищення ефективності, але й необхідною умовою функціонування сучасного готельного бізнесу. Вона забезпечує конкурентоспроможність підприємств та сприяє формуванню інноваційної моделі обслуговування.

Таблиця 4.1

Вплив цифровізації на діяльність готельних підприємств

Сфера діяльності	Цифрові технології	Результат впровадження
Бронювання	Онлайн-системи, OTA	Збільшення кількості клієнтів
Обслуговування	Мобільні додатки, Digital Key	Підвищення комфорту
Управління	PMS, CRM	Оптимізація процесів
Маркетинг	Big Data, аналітика	Персоналізація послуг
Комунікація	Чат-боти, AI	Швидкість обслуговування
Фінанси	Автоматизовані системи	Зниження витрат

Джерело: сформовано автором

Цифровізація також змінює роль персоналу в готельному бізнесі. Якщо раніше основна увага приділялася виконанню стандартних операцій, то сьогодні працівники більше зосереджуються на забезпеченні якості сервісу та індивідуальному підході до клієнтів. Це зумовлює необхідність постійного підвищення кваліфікації та розвитку цифрових навичок.

Ще одним важливим аспектом є інтеграція різних інформаційних систем в єдину платформу. Це дозволяє забезпечити безперервність інформаційних потоків і підвищити ефективність управління. У результаті готелі отримують можливість швидко адаптуватися до змін зовнішнього середовища та потреб споживачів.

4.2. Основні інформаційні виклики у сфері гостинності

Активний розвиток цифрових технологій у сфері гостинності супроводжується не лише новими можливостями, але й появою суттєвих інформаційних викликів. У сучасних умовах готельні підприємства змушені функціонувати в середовищі постійних змін, високої конкуренції та зростаючих вимог до якості обслуговування.

Однією з найбільш актуальних проблем є забезпечення кібербезпеки. Готелі накопичують значні обсяги конфіденційної інформації про клієнтів, включаючи персональні та платіжні дані. Це робить їх привабливими об'єктами для кіберзлочинців. Порушення безпеки інформаційних систем може призвести до витоку даних, фінансових втрат та зниження довіри клієнтів. У зв'язку з цим підприємства змушені інвестувати у сучасні системи захисту, шифрування інформації та регулярний аудит безпеки.

Іншим важливим викликом є проблема ефективного управління інформаційними потоками. У процесі діяльності готелі отримують дані з різних

джерел: систем бронювання, CRM-платформ, соціальних мереж та онлайн-сервісів. Надлишок інформації може ускладнювати її аналіз та використання у процесі прийняття управлінських рішень. Відсутність чіткої структури обробки даних знижує ефективність діяльності підприємства.

Значний вплив на готельний бізнес має залежність від глобальних онлайн-платформ бронювання. Такі сервіси виступають посередниками між готелями та клієнтами, що з одного боку забезпечує широку аудиторію, а з іншого — обмежує автономію підприємств. Комісійні витрати та конкуренція на платформах змушують готелі адаптувати свою цінову політику та маркетингові стратегії.

Окрему увагу слід приділити репутаційним ризикам у цифровому середовищі. Відгуки клієнтів, розміщені в інтернеті, мають значний вплив на формування іміджу готелю. Негативна інформація може швидко поширюватися та впливати на рішення потенційних споживачів. У зв'язку з цим готелі повинні активно управляти своєю онлайн-репутацією, аналізувати відгуки та оперативно реагувати на зауваження.

Важливим викликом також є необхідність постійного оновлення технологічної інфраструктури. Інформаційні системи швидко застарівають, що потребує регулярних інвестицій у модернізацію програмного забезпечення та обладнання. Це створює додаткове фінансове навантаження на підприємства.

Крім того, цифровізація змінює вимоги до персоналу. Працівники повинні володіти не лише професійними навичками у сфері обслуговування, але й мати достатній рівень цифрової грамотності. Недостатня підготовка персоналу може знижувати ефективність використання сучасних технологій.

Таким чином, інформаційні виклики у сфері гостинності мають комплексний характер і охоплюють технічні, організаційні та економічні аспекти діяльності. Їх подолання потребує системного підходу, який передбачає

поєднання інноваційних технологій, ефективного управління та розвитку людських ресурсів.

Таблиця 4.2

Основні інформаційні виклики у готельному бізнесі

Інформаційний виклик	Характеристика	Потенційні наслідки
Кібербезпека	Загроза витоку даних	Фінансові втрати, зниження довіри
Інформаційне перевантаження	Надлишок даних	Ускладнення прийняття рішень
Залежність від ОТА	Контроль з боку платформ	Зменшення прибутку
Репутаційні ризики	Вплив онлайн-відгуків	Втрата клієнтів
Технологічне оновлення	Швидке старіння систем	Додаткові витрати
Людський фактор	Недостатня цифрова грамотність	Помилки в роботі

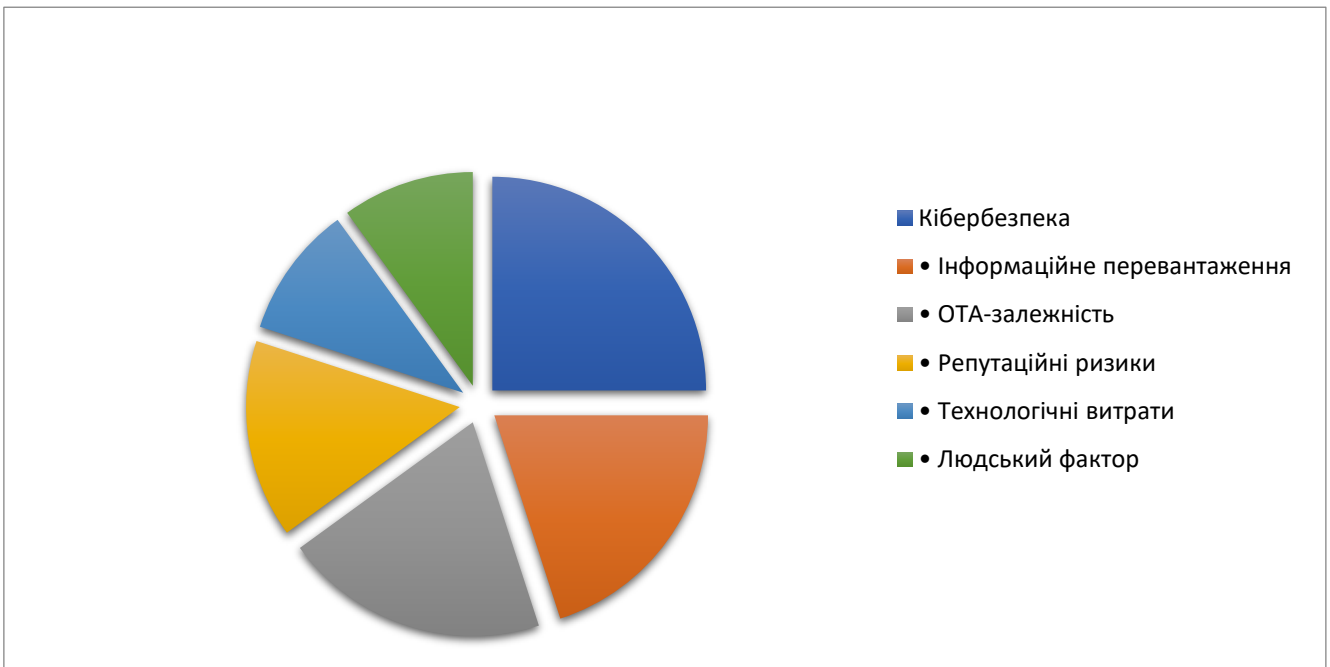


Рис. 4.1 Структура інформаційних викликів в готельному бізнесі

Джерело: сформовано автором

Згідно з даними рис. 4.1 у структурі інформаційних викликів у готельному бізнесі найбільшу частку займає кібербезпека - 25%. Інформаційне

перевантаження та ОТА-залежність становлять по 20% кожне. Частка репутаційних ризиків складає 15%. Технологічні витрати та людський фактор мають однакову частку - по 10%. Варто зазначити, що інтенсивність інформаційних викликів залежить від масштабу готельного підприємства. Великі міжнародні мережі, такі як Hilton Hotels & Resorts, мають більше ресурсів для впровадження інновацій та забезпечення безпеки, тоді як малі готелі частіше стикаються з обмеженнями фінансового та кадрового характеру. Це створює нерівномірність у рівні цифрового розвитку галузі.

4.3. Використання сучасних інформаційних технологій у мережі Hilton Hotels & Resorts

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності впровадження інноваційних інформаційних технологій є ключовим фактором забезпечення конкурентоспроможності готельних мереж. Одним із лідерів у цьому напрямі виступає мережа Hilton Hotels & Resorts, яка активно інтегрує цифрові рішення у всі аспекти своєї діяльності.

Головною особливістю підходу компанії є комплексна цифрова екосистема, що охоплює як внутрішні бізнес-процеси, так і взаємодію з клієнтами. В основі цієї системи лежать сучасні програмні рішення, які забезпечують автоматизацію управління готелем, підвищення якості обслуговування та персоналізацію послуг.

Одним із ключових інструментів є системи управління готелем (Property Management Systems). Вони дозволяють ефективно координувати процеси бронювання, реєстрації гостей, управління номерним фондом і фінансовими операціями. Завдяки централізації інформації керівництво отримує можливість оперативно приймати управлінські рішення та контролювати діяльність підприємства в режимі реального часу. Інтеграція з зовнішніми каналами

відбувається через підключення до OTA (Booking.com, Expedia тощо); GDS (Amadeus, Sabre, Galileo) та власного сайту Hilton.

Особливу увагу компанія приділяє розвитку мобільних технологій. Мобільний додаток Hilton Honors став важливим елементом цифрової стратегії, оскільки дозволяє клієнтам здійснювати бронювання, обирати номер, проходити онлайн-реєстрацію та користуватися додатковими послугами. Однією з найбільш інноваційних функцій є Digital Key — технологія, що дає змогу відкривати двері номера за допомогою смартфона, без використання традиційних ключів або карток.

Важливим напрямом діяльності Hilton Hotels & Resorts є використання технологій штучного інтелекту та аналітики даних. Завдяки цим інструментам компанія аналізує поведінку клієнтів, їхні вподобання та історію бронювань. Це дозволяє формувати персоналізовані пропозиції, підвищуючи рівень задоволеності гостей і стимулюючи повторні візити.

Крім того, автоматизація процесів обслуговування відіграє важливу роль у підвищенні ефективності роботи готелів. Використання чат-ботів і систем самообслуговування забезпечує швидку комунікацію з клієнтами та зменшує навантаження на персонал. Це особливо актуально в умовах зростання обсягів інформації та потреби у швидкому реагуванні на запити гостей.

Не менш значущим є впровадження хмарних технологій, які забезпечують збереження та обробку великих обсягів даних. Це дозволяє компанії оптимізувати витрати на IT-інфраструктуру та забезпечити гнучкість у масштабуванні бізнесу.

Водночас важливим аспектом використання сучасних інформаційних технологій є забезпечення кібербезпеки. Компанія приділяє значну увагу захисту даних клієнтів, впроваджуючи сучасні методи шифрування та системи моніторингу загроз. Це дозволяє мінімізувати ризики витоку інформації та підтримувати високий рівень довіри з боку клієнтів.

Отже, досвід Hilton Hotels & Resorts свідчить про те, що ефективне використання сучасних інформаційних технологій є важливим чинником розвитку готельного бізнесу. Інтеграція цифрових рішень дозволяє підвищити якість обслуговування, оптимізувати бізнес-процеси та забезпечити стійкі конкурентні переваги на глобальному ринку.

4.4. Репутаційні ризики та роль онлайн-відгуків

У сучасному готельному бізнесі репутація формується не лише завдяки якості послуг, але й під впливом інформаційного середовища, зокрема цифрових платформ. Онлайн-відгуки клієнтів стали одним із ключових факторів, що визначають вибір готелю потенційними гостями. У зв'язку з цим управління репутаційними ризиками набуває стратегічного значення для підприємств індустрії гостинності.

Сутність репутаційних ризиків полягає у можливості формування негативного іміджу готелю внаслідок поширення несприятливої інформації. Такі ризики можуть виникати через невідповідність очікувань клієнтів отриманим послугам, помилки персоналу, технічні збої або недостатній рівень сервісу. В умовах цифровізації будь-який негативний досвід швидко стає публічним і може впливати на широку аудиторію.

Особливу роль у формуванні репутації відіграють спеціалізовані онлайн-платформи, де клієнти залишають свої відгуки. Потенційні гості, як правило, орієнтуються саме на думки інших користувачів, що підвищує значущість кожного коментаря. Таким чином, навіть поодинокі негативні відгуки можуть суттєво вплинути на загальне сприйняття готелю.

Мережа Hilton Hotels & Resorts активно використовує інструменти моніторингу онлайн-репутації. Компанія аналізує відгуки клієнтів, виявляє проблемні аспекти обслуговування та впроваджує відповідні коригувальні

заходи. Такий підхід дозволяє не лише мінімізувати ризики, але й покращувати якість послуг.

Важливою особливістю сучасного етапу є те, що онлайн-відгуки виконують не лише інформаційну, але й маркетингову функцію. Позитивні коментарі сприяють формуванню довіри до бренду, підвищують його впізнаваність та стимулюють попит. Водночас негативні відгуки можуть призвести до зниження кількості бронювань і втрати конкурентних позицій.

Приклади онлайн-відгуків (адаптовані для дослідження)

Позитивний відгук:

«Дуже зручний мобільний додаток — змогли заселитися без черги, номер відкривався через телефон. Сервіс на високому рівні, персонал привітний. Обов'язково повернемося ще.»

Нейтральний відгук:

«Готель відповідає своїй категорії. Все працює стабільно, але нічого особливого. Онлайн-реєстрація зручна, проте інтерфейс додатку можна покращити.»

Негативний відгук:

«Виникли проблеми з бронюванням через сайт, довелося довго чекати відповіді служби підтримки. Очікування не повністю виправдалися.»

Аналіз подібних відгуків дозволяє зробити висновок, що найбільше значення для клієнтів мають швидкість обслуговування, зручність цифрових сервісів та якість комунікації. Саме ці фактори найчастіше стають причиною формування як позитивного, так і негативного досвіду.

З метою ефективного управління репутаційними ризиками готелі повинні застосовувати комплексний підхід. Він включає постійний моніторинг інформаційного простору, оперативне реагування на відгуки клієнтів та впровадження заходів щодо покращення сервісу. Важливим є також

використання аналітичних інструментів, які дозволяють систематизувати відгуки та виявляти основні тенденції.

Таблиця 4.4

Вплив онлайн-відгуків на діяльність готелю

Тип відгуку	Характеристика	Вплив на діяльність
Позитивний	Висока оцінка сервісу	Зростання попиту
Нейтральний	Часткове задоволення	Стабільність
Негативний	Незадоволення клієнтів	Зниження довіри

Отже, онлайн-відгуки є важливим елементом інформаційного середовища готельного бізнесу, який безпосередньо впливає на формування репутації підприємства. Ефективне управління цим процесом дозволяє не лише мінімізувати ризики, але й використовувати відгуки як інструмент підвищення якості послуг і зміцнення позицій на ринку.

4.5. Шляхи подолання інформаційних викликів у діяльності Hilton Hotels & Resorts

Умови цифрової економіки формують для готельного бізнесу нові ризики, пов'язані з обробкою даних, кіберзагрозами та швидким розвитком технологій. У таких умовах ефективна діяльність готельних підприємств залежить від здатності своєчасно реагувати на інформаційні виклики та впроваджувати комплексні стратегії їх подолання. Досвід Hilton Hotels & Resorts свідчить про важливість системного підходу, який поєднує технологічні, організаційні та кадрові рішення.

Стратегії кіберзахисту

Одним із ключових напрямів протидії інформаційним ризикам є забезпечення високого рівня кібербезпеки. Готельні мережі працюють із

великими обсягами персональних даних клієнтів, що потребує впровадження сучасних механізмів захисту інформації.

У практиці Hilton Hotels & Resorts застосовуються багаторівневі системи кіберзахисту, які включають:

- шифрування даних – захист інформації під час передачі та зберігання;
- багатофакторну автентифікацію – підтвердження доступу до систем;
- постійний моніторинг загроз – виявлення підозрілої активності в режимі реального часу;
- регулярний аудит інформаційних систем – перевірка на вразливості;
- резервне копіювання даних – забезпечення відновлення інформації у разі атак.

Значна увага також приділяється дотриманню міжнародних стандартів безпеки та захисту персональних даних. Це дозволяє мінімізувати ризики витоку інформації та підтримувати довіру клієнтів.

Важливим аспектом є проактивний підхід до кібербезпеки. Замість реагування на вже здійснені атаки компанія впроваджує системи попередження загроз, що дозволяє запобігати потенційним інцидентам ще на ранніх етапах.

Інноваційні рішення та цифрові трансформації

Іншим важливим напрямом подолання інформаційних викликів є активне впровадження інноваційних технологій та цифрових трансформацій. У цьому контексті Hilton Hotels & Resorts виступає одним із лідерів галузі.

Цифрова трансформація компанії передбачає інтеграцію сучасних технологій у всі бізнес-процеси, що забезпечує їх гнучкість та ефективність. Серед ключових інноваційних рішень можна виділити:

- використання штучного інтелекту для аналізу поведінки клієнтів та прогнозування попиту;

- автоматизацію обслуговування через чат-боти та системи самообслуговування;
- впровадження мобільних технологій, які дозволяють клієнтам керувати послугами дистанційно;
- застосування хмарних технологій для зберігання та обробки даних;
- розвиток цифрових екосистем, що об'єднують різні сервіси в єдину платформу.

Такі рішення дозволяють не лише підвищити ефективність діяльності, але й зменшити вплив людського фактора, що є важливим у контексті інформаційних ризиків. Крім того, цифрові технології сприяють покращенню якості обслуговування та формуванню персоналізованого підходу до клієнтів.

Особливу роль відіграє аналітика великих даних. Вона дозволяє компанії обробляти значні обсяги інформації та використовувати її для прийняття стратегічних рішень. У результаті підвищується точність прогнозування та ефективність управління ресурсами.

Підвищення інформаційної грамотності персоналу

Не менш важливим елементом подолання інформаційних викликів є розвиток людського капіталу. Навіть найсучасніші технології не можуть забезпечити ефективну діяльність без належної підготовки персоналу.

У діяльності Hilton Hotels & Resorts значна увага приділяється навчанню працівників у сфері інформаційних технологій та кібербезпеки. Основними напрямками підвищення інформаційної грамотності є:

- навчання основам кібербезпеки та захисту даних;
- розвиток навичок роботи з цифровими системами;
- підвищення рівня цифрової культури;
- формування відповідального ставлення до інформації.

Особливо важливим є навчання персоналу розпізнаванню кіберзагроз, таких як фішинг або несанкціонований доступ до систем. Людський фактор часто

є найслабшою ланкою у системі безпеки, тому його мінімізація має стратегічне значення.

Крім того, розвиток цифрових компетенцій сприяє підвищенню ефективності роботи персоналу, зменшенню кількості помилок та покращенню взаємодії з клієнтами.

Додаткові аспекти подолання інформаційних викликів

Слід зазначити, що ефективна протидія інформаційним викликам потребує комплексного підходу, який включає:

- інтеграцію всіх інформаційних систем у єдину платформу;
- постійне оновлення програмного забезпечення;
- адаптацію до змін зовнішнього середовища;
- стратегічне планування цифрового розвитку.

Важливим є також використання партнерств із технологічними компаніями, що дозволяє впроваджувати інновації швидше та ефективніше.

Таблиця 4.5

Основні напрями подолання інформаційних викликів

Напрямок	Основні заходи	Очікуваний результат
Кібербезпека	Шифрування, аудит, захист даних	Зниження ризиків
Інновації	AI, автоматизація, мобільні сервіси	Підвищення ефективності
Дані	Аналітика, Big Data	Якісні рішення
Персонал	Навчання, цифрові навички	Зменшення помилок

Висновок до розділу 4

Досліджено актуальні інформаційні виклики в готельній індустрії на прикладі мережі Hilton Hotels & Resorts та окреслено ключові стратегії їх нівелювання в умовах диджиталізації. Доведено, що цифрові технології є

базовим чинником забезпечення конкурентоспроможності сучасних підприємств гостинності.

Обґрунтовано, що цифрова трансформація докорінно змінює операційні принципи готельного бізнесу. Інтеграція PMS-систем, мобільних застосунків, штучного інтелекту та Big Data оптимізує бізнес-процеси й покращує сервіс, проте посилює залежність готелів від IT-інфраструктури.

Проаналізовано ключові деструктивні чинники у сфері гостинності. Визначено, що вагому загрозу становлять кіберризики, репутаційні втрати, монополія онлайн-платформ бронювання, а також людський фактор, зокрема низька цифрова грамотність персоналу.

Розкрито практичні аспекти впровадження інновацій у Hilton Hotels & Resorts. Активне використання хмарних рішень та аналітики даних забезпечує глибоку персоналізацію клієнтського досвіду та підвищує ефективність внутрішнього менеджменту.

Доведено критичний вплив електронних відгуків на формування іміджу готелю. Ефективне управління онлайн-репутацією визначено як обов'язковий елемент маркетингової стратегії, що безпосередньо впливає на вибір споживачів.

Сформовано комплексний підхід до подолання інформаційних загроз у діяльності Hilton. Він передбачає поєднання сучасних систем кібербезпеки, безперервного навчання персоналу та стратегічного планування цифрового розвитку.

Резюмуючи, досвід Hilton Hotels & Resorts підтверджує, що синергія технологічних інновацій, адаптивного менеджменту та розвитку людського капіталу дозволяє мінімізувати цифрові ризики й створює нові можливості для зміцнення позицій готелю на міжнародному ринку.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено комплексне теоретико-практичне дослідження функціонування та стратегічного значення сучасних інформаційних технологій у готельному бізнесі. За результатами проведеного аналізу сформульовано низку наукових висновків, які відображають роль диджиталізації як ключового детермінанта забезпечення довгострокової конкурентоспроможності, фінансової стійкості та операційної ефективності підприємств індустрії гостинності.

Доведено, що сучасні інформаційні технології (ІТ) у готельній сфері є складним, багаторівневим комплексом взаємопов'язаних технічних, програмних та телекомунікаційних засобів. Вони забезпечують наскрізну автоматизацію процесів акумуляції, систематизації, захисту, аналітичної обробки та дистрибуції інформаційних масивів. Чітке дефініювання сутності ІТ та системне розуміння їхньої функціональної архітектури є фундаментальним підґрунтям для оптимізації архітектоніки управління сучасним готелем. Це дозволяє трансформувати інформаційні потоки на стратегічний управлінський ресурс підвищення рентабельності.

Ретроспективний аналіз еволюції інформаційних технологій в індустрії гостинності унаочнив закономірний перехід від традиційних, ручних методів ведення обліково-документаційних процесів до інтегрованих цифрових екосистем. Кожен історичний етап технологічного прогресу супроводжувався глибокою трансформацією філософії сервісу. Така еволюція дозволила не лише мінімізувати часові витрати на виконання рутинних операцій, але й сформувала новітні міжнародні стандарти гостинності. Вони базуються на миттєвому реагуванні на запити споживачів та максимізації операційної точності.

Обґрунтовано, що інтеграція ІТ забезпечує готельним підприємствам стійкі стратегічні переваги на ринку. Цифровізація сприяє радикальній оптимізації внутрішнього менеджменту, диверсифікації каналів збуту послуг, підвищенню

якісних параметрів сервісу та забезпеченню високої адаптивності бізнесу до перманентних коливань ринкової кон'юнктури. Застосування сучасного програмного інструментарію мінімізує транзакційні та операційні витрати, нівелює ризики виникнення помилок через людський фактор, покращує внутрішньокорпоративні комунікації та консолідує зв'язки між персоналом і безпосередніми споживачами послуг.

Установлено, що центральним елементом цифрової інфраструктури сучасного готелю є системи управління готелем (PMS). Вони виступають інтеграційним ядром для координації та синхронізації діяльності всіх структурних підрозділів: служби прийому та розміщення, господарської служби (housekeeping), фінансово-економічного відділу, департаменту харчування (F&B) та маркетингу. Ефективне функціонування PMS-систем забезпечує менеджмент готелю оперативним доступом до консолідованих даних у режимі реального часу, що підвищує обґрунтованість і швидкість ухвалення стратегічних та тактичних управлінських рішень.

Визначено, що системи онлайн-бронювання (Internet Booking Engines) у синергії з концепцією CRM (Customer Relationship Management) відкривають принципово нові вектори взаємодії з цільовою аудиторією. Дані технологічні рішення дозволяють реалізувати концепцію глибокої персоналізації клієнтського досвіду шляхом фіксації споживчих переваг, автоматизованої обробки персональних запитів та ведення детальної історії взаємовідносин із кожним гостем. Це конвертується у зростання індексу лояльності клієнтів, максимізацію повторних візитів та формування стійкої клієнтської бази в умовах агресивного конкурентного середовища.

Встановлено, що фірмові мобільні додатки та модернізовані вебсайти готелів трансформувалися у потужні автономні канали комунікації та прямих продажів. Вони надають клієнтам інструменти для безконтактного бронювання, мобільного заселення (чи скасування), замовлення додаткових послуг

внутрішнього сервісу та миттєвого зворотного зв'язку. Дані рішення спрощують архітектуру взаємодії гостя з готелем на всіх етапах подорожі, підвищуючи рівень задоволеності та формуючи позитивний цифровий імідж бренду.

Емпіричний аналіз практичного досвіду впровадження інноваційних IT-рішень провідними гравцями ринку, зокрема мережею Hilton Hotels & Resorts, підтверджує їхню високу економічну доцільність. Застосування передових хмарних сервісів, штучного інтелекту, предиктивної аналітики Big Data та інструментів чат-ботів демонструє значне скорочення витрат на оплату праці за одночасного зростання показників доходу на один доступний номер (RevPAR) та загальної прибутковості бізнесу.

Поряд із цим з'ясовано, що масштабна диджиталізація супроводжується специфічними викликами та загрозами. Ключовими деструктивними чинниками визначено екстраполяцію кіберризиків (загрози витоку конфіденційних даних клієнтів, хакерські атаки на платіжні шлюзи), значний фінансовий тиск через високу вартість ліцензійного софту та його постійне оновлення, а також проблему опору персоналу інноваціям через недостатній рівень цифрової грамотності. Ефективне нівелювання цих ризиків потребує впровадження комплексних систем кібербезпеки, безперервного підвищення кваліфікації співробітників та стратегічного бюджетування технологічного розвитку.

Узагальнюючи вищезазначене, можна стверджувати, що інформаційні технології переросли статус допоміжного інструменту автоматизації й стали безальтернативною основою життєздатності готельних підприємств в умовах цифрової економіки. Успішна діяльність готелю на міжнародному та вітчизняному ринках можлива лише за умови збалансованого поєднання передових технологічних рішень, гнучких моделей менеджменту та безперервного розвитку людського капіталу. Тільки такий інтегрований підхід гарантує стабільний розвиток та високу конкурентоспроможність готельного бізнесу в довгостроковій перспективі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бойко М. Г. Цифрова трансформація підприємств індустрії гостинності : монографія. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2022. 286 с.
2. Василенко Т. С. Ризики та виклики при впровадженні інформаційних технологій у готельному бізнесі / Т. С. Василенко. Львів : ЛНУ, 2019. 180 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та готельного обслуговування : навч. посіб. Одеса : Астропринт, 2021. 240 с.
4. Гриценко Л. С. Автоматизація готельного бізнесу: теорія та практика / Л. С. Гриценко, А. В. Соловійов. Харків : Видавництво "Фактор", 2019. 224 с.
5. Давиденко І. В. Цифрова трансформація підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 51. URL: <https://economyandsociety.in.ua> (дата звернення: 20.04.2026).
6. Давидова О. Ю. Інноваційні технології в готельному та ресторанному бізнесі : навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2021. 185 с.
7. Іванова Н. С. Управління репутацією підприємств сфери гостинності в цифровому середовищі. *Вісник Одеського національного економічного університету*. 2023. № 4. С. 78–85.
8. Інформаційна технологія / Фармацевтична енциклопедія. URL: <https://www.pharmencyclopedia.com.ua/article/3362/informacijna-texnologiya> (дата звернення: 06.03.2026).
9. Кіт М. О. Кібербезпека в готельному бізнесі: захист інформаційних систем / М. О. Кіт. Київ : Видавничий дім "Професіонал", 2022. 190 с.
10. Коваленко А. В. Використання Big Data в управлінні підприємствами туристичної індустрії. *Економіка та суспільство*. 2024. № 60. С. 112–118.
11. Лісова Т. Г. Технології управління готелями та ресторанами підприємствами. Харків : ХНЕУ, 2014. 245 С.

12. Мазаракі А. А., Ведмідь Н. І. Готельний бізнес: тренди та цифровізація : монографія. Київ : КНТЕУ, 2022. 312 с.
13. Мартинова Н. О., Шаповалова О. В. Готельний бізнес: Теорія та практика. Київ : Кондор, 2013. 320 с.
14. Мельник Л. Г. Цифрова економіка: виклики та перспективи розвитку : монографія. Суми : Університетська книга, 2022. 412 с.
15. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі : монографія. Київ : КНТЕУ, 2019. 414 с.
16. Миронов Ю. Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств. *Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна*. 2007. Вип. 26. С. 193–200.
17. Основи інформаційних технологій і систем : навч. посіб. / В. А. Павлиш, Л. К. Гліненко ; Нац. ун-т «Львів. політехніка». Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2013. 500 с.
18. Основи інформаційних технологій і систем : підручник / В. А. Павлиш, Л. К. Гліненко, Н. Б. Шаховська. Львів : Львівська політехніка, 2018. 620 с.
19. Петренко О. М. Інформаційні системи та технології у готельному бізнесі: особливості впровадження / О. М. Петренко. Харків : Публікація, 2020. 224 с.
20. Плєскач В. Л., Затонацька Т. Г. Інформаційні системи і технології на підприємствах : підручник. Київ : Знання, 2011. 718 с.
21. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі та готельному бізнесі : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 304 с.
22. Соколова К. О. Інформаційна безпека підприємств сфери послуг в умовах цифровізації. *Бізнес Інформ*. 2024. № 2. С. 141–147.
23. Ткаченко Т. І., Бовш Л. А. Управління репутаційними ризиками в індустрії гостинності. *Вісник КНТЕУ*. 2021. № 3. С. 45–58.

24. Українська платформа для онлайн-бронювання готелів / Hotels24.ua. URL: <https://hotels24.ua> (дата звернення: 20.04.2026).
25. Флінта Н. Організація готельного господарства : навчально-методичний посібник. Ч. 1. Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2023. 122 с.
26. Флінта Н. Сучасні електронні системи бронювання та резервування готельному бізнесі. *Науковий вісник Чернівецького університету. Сер. Географія*. Чернівці, 2022. Вип. 839. С. 40–49. URL: DOI: <https://doi.org/10.31861/geo.2022.839.40-49> (дата звернення: 03.04.2026).
27. Шевчук О. С. Інформаційні технології в управлінні готелем / О. С. Шевчук. Київ : Видавничий дім "Професіонал", 2020. 256 с.
28. Школа А. М. Менеджмент туристичної індустрії : навчальний посібник / за ред. проф. І. М. Школи. Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. 662 с.
29. Airbnb: Vacation Rentals, Cabins, Beach Houses : official website. URL: <https://www.airbnb.com.ua> (дата звернення: 20.06.2026).
30. APEPS. What are information technologies? URL: <https://apeps.kpi.ua/shcho-take-informatsiini-technologii/en> (дата звернення: 06.03.2026).
31. Bardi J. A. Hotel Front Office Management. 4th ed. New York : Wiley, 2010. 496 p.
32. Booking.com: Online Booking Solutions for Hotels : official website. URL: <https://www.booking.com> (дата звернення: 20.04.2026).
33. Expedia: Online Booking Solutions for Hotels : official website. URL: <https://www.expedia.com> (дата звернення: 20.06.2026).
34. Hilton Annual Report 2024. *Hilton Investor Relations* : official website. URL: <https://ir.hilton.com> (дата звернення: 22.04.2026).
35. Hilton Technology & Innovation: Digital Key and Smart Rooms. *Hilton Stories* : official website. URL: <https://stories.hilton.com> (дата звернення: 21.04.2026).

36. Hotel Tech Report: Переваги онлайн-бронювання та CRM-систем у готельному бізнесі. URL: <https://www.hoteltechreport.com> (дата звернення: 20.04.2026).
37. Hotelrunner: Платформа для онлайн-бронювання та управління готелем. URL: <https://www.hotelrunner.com> (дата звернення: 20.06.2026).
38. Ivanov S. Hotel Revenue Management: From Theory to Practice. Varna : Zangador, 2020. 288 p.
39. Law R., Buhalis D., Cobanoglu C. ICT in Hospitality and Tourism: A Review of the Past and Current Trends. *International Journal of Hospitality Management*. 2022. Vol. 102. Art. 103144.
40. Nyheim P., Connolly D. J. Technology Strategies for the Hospitality Industry. 3rd ed. Boston : Pearson, 2021. 360 p.
41. Premier Hotels & Resorts: Мобільний додаток для бронювання номерів. URL: <https://www.premierhotels.com.ua> (дата звернення: 20.04.2026).
42. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data (General Data Protection Regulation). URL: <https://eur-lex.europa.eu> (дата звернення: 21.04.2026).
43. Revinate: Системи управління відносинами з клієнтами для готелів. URL: <https://www.revinate.com> (дата звернення: 21.04.2026).
44. Sistema upravlinnya gotelem Opera PMS / Oracle Hospitality. URL: <https://www.oracle.com/industries/hospitality> (дата звернення: 21.04.2026).
45. UNWTO. Tourism and Digital Transformation: Report. Madrid : World Tourism Organization, 2023. 104 p.
46. World Economic Forum. Digital Transformation Initiative: Travel and Tourism Industry. Geneva : WEF, 2023. 95 p.
47. World Travel & Tourism Council (WTTC). Cybersecurity in Travel & Tourism: Resilience through Technology : Joint Report. London : WTTC, 2023. 48 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Сайти для онлайн-бронювання

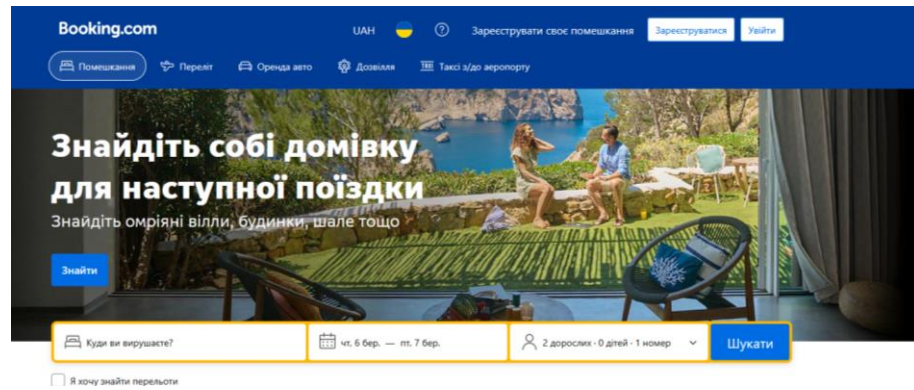


Рис. 1. Сайт Booking.com [32]

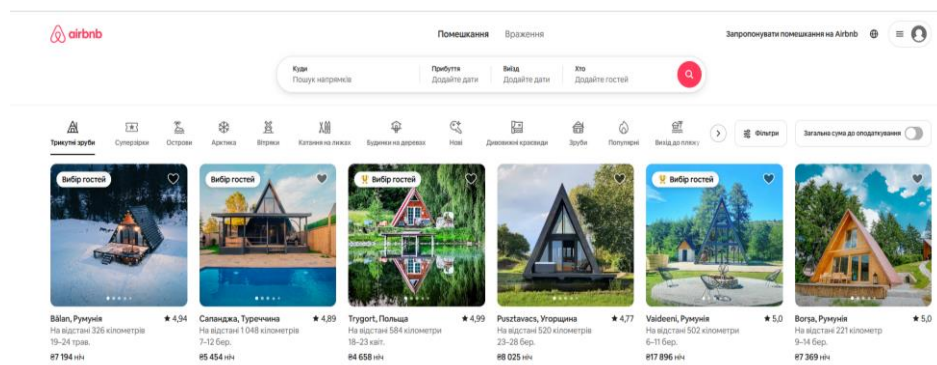


Рис. 2. Сайт Airbnb [29]

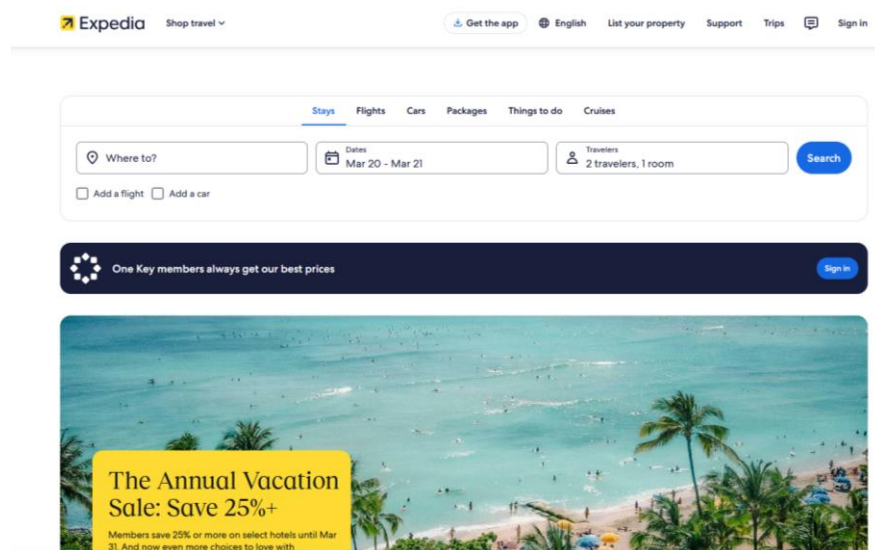


Рис. 3. Сайт Expedia [33]