

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

**«УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У  
ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА»**

(за матеріалами «Товариство з обмеженою відповідальністю  
«Оптіма Хотел Менеджмент», готель «Оптіма Вінниця», м. Вінниця»)

Здобувача вищої освіти  
4 курсу, групи ГРС-42д,  
спеціальності  
241 «Готельно-ресторанна  
справа» освітньої програми  
«Готельно-ресторанна  
справа»

Юлії  
МОСІЙЧУК

Науковий керівник  
кандидат економічних наук,  
доцент

Марина  
РЯБЕНЬКА

Гарант освітньо-професійної  
програми  
кандидат економічних наук

Ірина  
МАЗУРКЕВИЧ

Вінниця 2024

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	5
1.1. Поняття та сутність технології прийому іноземних туристів у готелі	5
1.2. Вимоги та особливості прийому іноземних туристів у закладах готельного господарства	9
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛІ «ОПТИМА ВІННИЦЯ»	18
2.1. Загальна характеристика закладу готельного господарства «Оптіма Вінниця»	18
2.2. Оцінка фінансового стану досліджуваного закладу	21
2.3. Аналіз технології прийому іноземних туристів у готелі «Оптіма Вінниця»	25
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛІ «ОПТИМА ВІННИЦЯ»	29
3.1. Розробка заходів щодо удосконалення технології прийому іноземних туристів у досліджуваному закладі	29
3.2. Впровадження та ефективність запропонованих заходів у діяльність готелю	37
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	48
ДОДАТКИ	52

## ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасну епоху готельна індустрія відіграє важливу роль у забезпеченні комфорту та зручностей для мандрівників з різних країн світу. Про постійне розширення туристичного сектору свідчить постійне збільшення кількості іноземних туристів, які вирішили відвідати Україну. Це призвело до посилення конкуренції між готелями, що вимагає постійного вдосконалення технологій прийому та обслуговування гостей. Одним із ключових аспектів цього процесу є впровадження інноваційних технологій, які забезпечують високий рівень комфорту та якості обслуговування.

Актуальність теми зумовлена необхідністю дослідження цієї проблеми та практичною значимістю її результатів. Оптимізація технології прийому іноземних туристів у готельному господарстві дозволить підвищити конкурентоспроможність українських готелів на міжнародному ринку, забезпечуючи при цьому зручність та задоволення для гостей.

Метою даного дослідження є розроблення пропозицій щодо удосконалення технології прийому іноземних туристів у готельному господарстві, а також виявлення оптимальних методів підвищення якості обслуговування та забезпечення комфорту для гостей.

Завдання дослідження включають:

- проаналізувати сучасний стан та проблеми прийому іноземних туристів в закладах готельного господарства;
- узагальнити досвід вітчизняних та зарубіжних готелів;
- дослідити існуючі технології прийому іноземних туристів у готельному господарстві;
- оцінити та проаналізувати діяльність готелю «Оптіма Вінниця»;
- розробити пропозиції щодо удосконалення технологій прийому іноземних туристів;

- впровадити рекомендації для підвищення ефективності та якості обслуговування іноземних туристів у готельному господарстві.

Об'єктом дослідження є процес прийому іноземних туристів у готельному господарстві, а предметом – технологія прийому та обслуговування іноземних гостей.

Для досягнення поставленої мети та вирішення поставлених завдань будуть використані такі методи дослідження, як аналіз літературних джерел, статистичний аналіз даних, анкетування та спостереження.

Інформаційна база дослідження включатиме в себе наукові праці та публікації вітчизняних та зарубіжних вчених у галузі готельного господарства, законодавчі акти, а також статистичні дані про туристичний потік в Україні.

Практична цінність отриманих результатів полягатиме у можливості їх використання готельними закладами для підвищення якості обслуговування іноземних туристів та збільшення їх задоволеності від відпочинку в Україні.

Апробація результатів дослідження. Дослідження було розглянуто на XIII Всеукраїнській студентській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих» (м. Вінниця, 18 квітня 2024 р.).

Структура роботи. Кваліфікаційна робота містить основні структурні елементи. Список використаних джерел складається з 40 найменувань.

## РОЗДІЛ 1.

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

#### 1.1. Поняття та сутність технології прийому іноземних туристів у готелі

Поняття та сутність технології прийому іноземних туристів у готелі є складною та багатогранною темою. Для того, щоб повністю осягнути цю тему, необхідно мати уявлення про динаміку розвитку міжнародного туризму, роль технологій у покращенні досвіду подорожей, а також про конкретні стратегії, що використовуються готелями для обслуговування іноземних туристів.

Індустрія гостинності процвітає завдяки створенню безперешкодного та гостинного досвіду для всіх гостей. Однак, щоб обслуговувати іноземних туристів, потрібен додатковий рівень технологічної досконалості [1].

Ця методика – не просто застосування складних гаджетів, а засіб подолання перешкод, пов'язаних з культурними очікуваннями, мовними бар'єрами та інформаційною асиметрією. Для того, щоб глибше зрозуміти цю технологію, необхідно розглянути її застосування в контексті прийому іноземних туристів.

Нижче представлена таблиця, у якій проаналізовано трактування науковців щодо дослідження про сутність технології прийому іноземних туристів у готелі.

Табл. 1.1 – Аналіз думки науковців щодо дослідження про сутність прийому іноземних туристів у готелі

Автор	Трактування
Олена Ковальчук	Підкреслює важливість інтеграції сучасних ІТ-технологій для підвищення ефективності процесів прийому, зокрема онлайн-бронювання, електронного чек-іну та цифрових систем управління номерами.
Ірина Левченко	Підкреслює важливість впровадження мобільних додатків для зручності гостей, таких як цифрові ключі та електронний консьєрж.
John Smith	Вважає, що технологія прийому туристів включає управління всіма аспектами взаємодії гостя з готелем, від моменту бронювання до виїзду. Основна мета - забезпечення максимальної зручності та задоволеності клієнта.

Продовження таблиці 1.1

Maria Garcia	Описує технологію прийому туристів як комплекс послуг і процесів, що поєднують традиційні готельні сервіси з інноваційними рішеннями для підвищення якості обслуговування. Важливими елементами є персоналізація послуг та використання мобільних додатків.
Stephen Lee & Singh	Вважають, що впровадження новітніх цифрових технологій є ключовим фактором для диференціації готелів на ринку, що включає використання віртуальної реальності для турів по номерах та автоматизовані системи комунікації з гостями.

Ця таблиця містить різні погляди вітчизняних та зарубіжних науковців на концепцію і сутність технології прийому іноземних туристів у готелі, демонструючи як акценти на технологічні інновації, так і на покращення обслуговування клієнтів.

На сьогоднішній день надання послуг стає все більш механізованим. Це явище супроводжується рядом переваг і недоліків. Зараз можна стикнутися з автоматизованим виконанням послуг на кожному етапі процесу. Це, безсумнівно, кращий варіант, ніж стандартне виконання послуги за допомогою людських ресурсів.

Однак важливо визнати, що створення ідеальної послуги є складною задачею, особливо за відсутності людського втручання. Значна частина успіху послуги залежить від людей, які її надають, і від тих, хто її споживає [2]. У індустрії гостинності значна частина чинників залежить від реалізації людського потенціалу, і те, як надається послуга, впливає на майбутнє бізнесу – чи то готель, чи то ресторан.

Розуміння потреб іноземних туристів має першорядне значення. Цього можна досягти, використовуючи дані про гостей для визначення їхньої національності, а потім, відповідно, адаптуючи інформацію до прибуття. Формування думки споживача ґрунтується на безлічі факторів, тому кожен працівник у сфері готельного бізнесу повинен бути уважним до цих аспектів.

Незважаючи на те, що обслуговування кожного гостя є індивідуальним процесом, важливо також визнати, що манери обслуговування гостей з різних країн часто значно відрізняються від стандартного обслуговування. Інструменти перекладу, інтегровані в платформи бронювання та веб-сайти готелів, можуть усунути мовні бар'єри, забезпечуючи чітке спілкування з самого початку [3].

При обслуговуванні іноземних гостей багато готельних компаній нехтують тим фактом, що традиції, релігійні погляди та багато інших аспектів культури значно

відрізняються в різних країнах. Таких клієнтів можна вважати представниками альтернативного культурного контексту, оскільки країна їхнього походження демонструє помітно відмінний набір норм і цінностей порівняно з Україною. Отже, сучасний готельний бізнес повинен прагнути підвищення своєї здатності надавати послуги іноземним клієнтам, яких він обслуговує.

Готель можна вважати уособленням країни, оскільки саме в ньому гість найчастіше стикається з новою культурою. Тому вкрай важливо, щоб перебування іноземного гостя в нашій країні та готельних підприємствах було максимально комфортним, а послуги надавалися якісно, щоб скласти сприятливе враження як про готельне підприємство, так і про приймаючу країну в цілому.

Підготовка до прибуття та процес реєстрації на рейс можуть бути більш безперешкодними завдяки використанню новітніх технологій. Онлайн-реєстрація зі скануванням паспорта може прискорити процес прибуття.

Мобільні додатки можуть надавати цифрові ключі від номерів, путівники по території та інформацію про зручності готелю, перекладені на мову, якій гість надає перевагу. Культурно-чутливе спілкування є ключовим аспектом ефективної комунікації в будь-якому контексті. Інтерактивні голосові помічники та чат-боти з багатомовними можливостями можуть відповідати на базові запити та вирішувати дрібні питання. Цифрові вивіски по всьому готелю можуть відображати важливу інформацію кількома мовами, таким чином усуваючи плутанину [4].

Інформація на кінчиках ваших пальців: інтерактивні цифрові каталоги в номерах можуть бути використані для відображення послуг готелю, місцевих визначних пам'яток і контактної інформації на випадок надзвичайних ситуацій мовою гостя. Віртуальні консьєрж-сервіси можуть відповідати на запити, надавати рекомендації та полегшувати бронювання турів або ресторанів - і все це за допомогою зручного для користувача додатку. Інтеграція цифрових вивісок готелю з міжнародними платіжними шлюзами надає гостям низку гнучких варіантів оплати, що враховують різні валюти та бажані способи оплати.

Популяризація місцевого досвіду за допомогою технологій також може слугувати подоланню розриву, пропонуючи звичний комфорт. Інтеграція

міжнародних потокових сервісів у смарт-телевізори та надання звичних новин на планшетах у номерах може сприяти створенню атмосфери «дому далеко від дому». Крім того, аналітика даних може бути використана для посилення персоналізації досвіду проживаючих. Попередні вподобання гостей, про які свідчить їхнє попереднє перебування в мережі готелів, можуть бути використані для регулювання температури в номері, бажаних зручностей і навіть варіантів розваг у номері.

Тим не менш, впровадження цих технологій не позбавлене власних викликів. Наприклад, часто спостерігається значний дефіцит у застосуванні принципів людиноцентричного дизайну при розробці туристичних інформаційних технологій.

Втім, хоча технології можуть бути інноваційними та передовими, вони не обов'язково відповідають потребам та вподобанням туристів [6]. Відтак, для готелів надзвичайно важливо, щоб при впровадженні цих технологій вони дотримувалися гуманістичного підходу до дизайну. Отже, технологія прийому іноземних туристів у готелі передбачає поєднання передових технологій і стратегій, спрямованих на покращення туристичного досвіду.

Фундаментальним принципом, що лежить в основі цих технологій, є створення безконфліктного і гостинного середовища для іноземних туристів. Мета полягає в тому, щоб використовувати технічні прийоми для передбачення потреб гостей, подолання мовних бар'єрів і забезпечення такого рівня обслуговування, який враховує культурні особливості кожного гостя. Тим не менш, надзвичайно важливо, щоб ці технології були розроблені та впроваджені таким чином, щоб потреби та уподобання туристів були на першому місці. Використовуючи ці технологічні досягнення, готелі можуть створити справді міжнародну атмосферу, яка сприятиме збереженню позитивних спогадів і заохочуватиме до повторних візитів.



## 1.2. Вимоги та особливості прийому іноземних туристів у закладах готельного господарства

Тема даного підpunkту розділу є актуальною та значущою в умовах глобалізації та розвитку міжнародного туризму. Вона охоплює безліч питань, включаючи особливості надання послуг іноземним туристам та специфіку функціонування готельної індустрії.

Індустрія гостинності повинна враховувати безліч факторів при прийомі іноземних туристів, включаючи культурні, мовні, релігійні та інші відмінні характеристики. Готелі повинні бути готові задовольнити потреби та вимоги гостей з різних країн.

Це може включати наявність персоналу, що безпосередньо займається обслуговуванням іноземних мандрівників, котрий повинен мати професійну підготовку, володіти іноземними мовами необхідного рівня, виявити уважність та ввічливість, дотримуватися високих стандартів особистої гігієни та санітарії.

Важливо зауважити, що ці характеристики також важливі в спілкуванні з вітчизняними туристами. Офіційний одяг та ідентифікаційні смужки готелю стають обов'язковим елементом зовнішнього вигляду персоналу [7].

Бажано, щоб працівники відділу реєстрації знали не менше ніж 2-3 іноземні мови. Тим не менш розробити адаптацію меню та інших послуг до культурних особливостей туристів, та не забувати про забезпечення комфортного та безпечного перебування.

Основні мети та стратегії служби прийому та розміщення готелю співпадають з основною метою всього готелю – забезпечення гостям найвищого рівня обслуговування й підвищення завантаження готелю.

Щодо стратегій досягнення поставлених цілей, це може включати поліпшення реклами готелю, скорочення часу реєстрації гостей. Працівники цієї служби повинні бути надзвичайно уважними й коректними, їхня комунікація з клієнтами ніколи не повинна перериватися тривалою телефонною розмовою.

В умовах гострої конкуренції на міжнародному туристичному ринку більшість туристичних агентств почали пропонувати своїм клієнтам комплексне обслуговування за певною програмою.

Такий підхід дозволив їм значно розширити ринок збуту, посилити систему попиту та пропозиції, диференціювати свої пропозиції та спеціалізуватися на конкретних програмах (темах, технологіях). Така стратегія призвела до помітного покращення якості обслуговування [8].

Сектор розміщення є основним постачальником житла та послуг під час гостьового циклу в готелі. Крім того, представники цього сектору також беруть участь в організації дозвілля туристів.

Технологія надання послуг гостинності іноземним туристам не відрізняється від тієї, що використовується для внутрішніх туристів. Відмінності можуть проявлятися в наборі додаткових послуг, таких як наприклад, послуги перекладача або гіда за наявності.

Важливо зазначити, що будь-яке підприємство розміщення, яке планує приймати туристів з-за кордону, має усвідомлювати, що гості звикли до певного рівня комфорту та якості обслуговування, який є стандартним для підприємств відповідної категорії в їхній країні [9].

Світова готельна індустрія налічує сотні тисяч закладів. Усі ці заклади надають своїм клієнтам послуги з розміщення, але якість цих послуг суттєво відрізняється. Подорожуючи, туристи, природно, зацікавлені в тому, щоб рівень обслуговування в заброньованому ними готелі відповідав їхнім очікуванням. Характер цих очікувань залежить від домінуючих уявлень про комфорт і гостинність у кожній країні.

Відповідно до своїх намірів і можливостей туристи обирають певний клас (категорію) засобу розміщення, який визначається процедурою сертифікації готельних послуг та їх категоризації. Це означає, що незалежна організація (не пов'язана з готелем або клієнтом) надає письмову гарантію того, що надані послуги відповідають певному стандарту.

Проте, навіть у цьому випадку туристи не застраховані від розчарування, оскільки єдиної міжнародної системи класифікації готелів наразі не існує.

Підхід до сертифікації послуг готелів у різних країнах різний. Вона може бути:

- платною або безкоштовною;
- проведеною державним органом або професійним об'єднанням;
- здійсненою на основі національного або регіонального стандарту або

стандарту, розробленого якою-небудь готельною мережею (як правило, встановлює більш високі вимоги до різних категорій готелів, ніж національні стандарти).

Послуги готелів можуть оцінюватися в балах або за визначеними вимогами, пропонованими до конкретної категорії (застосовуються також системи класифікації, засновані на комбінуванні цих двох способів оцінки готельних послуг) [10].

Пошук та бронювання готельного номера – важливий етап у забезпеченні зручності для майбутніх гостей. Запити на бронювання надходять до служби реєстрації та бронювання через різноманітні канали зв'язку, такі як пошта або телефон. Цей процес спрощує подальше заселення гостя в обраний номер і дозволяє швидше оформити необхідну документацію [11].

Попереднє замовлення місць дає можливість заздалегідь підготувати номери до заселення, сприяє скороченню часу на реєстрацію, оскільки адміністратор вже має попередньо відомості про клієнта, дає змогу вчасно спланувати роботу адміністраторів і підношувачів багаж.

Нижче представлена схема операційного процесу обслуговування іноземних туристів (див. рис. 1.1).

Напередодні заїзду групи адміністратор заповнює картку підготовки і заселення номерів (картку броні). У разі попереднього замовлення дані клієнта вже відомі із заявки на бронювання.

Адміністратор перевіряє номер заявки, обирає в комп'ютерній системі необхідний модуль і переходить до процесу реєстрації. Від гостя вимагається лише розписатися в реєстраційній картці.

Процес реєстрації гостей, які не робили бронювання, може зайняти більше часу, іноді до п'яти хвилин. У цьому випадку адміністратор враховує тип проживання, який потрібен гостю.

Крім того, в процесі спілкування з гостем необхідно обговорити такі питання, як вартість номера, умови проживання та порядок оплати. Під час цього обговорення працівник готелю, обізнаний з основами психології, ставить додаткові запитання, які дають змогу оцінити платоспроможність гостя [12].

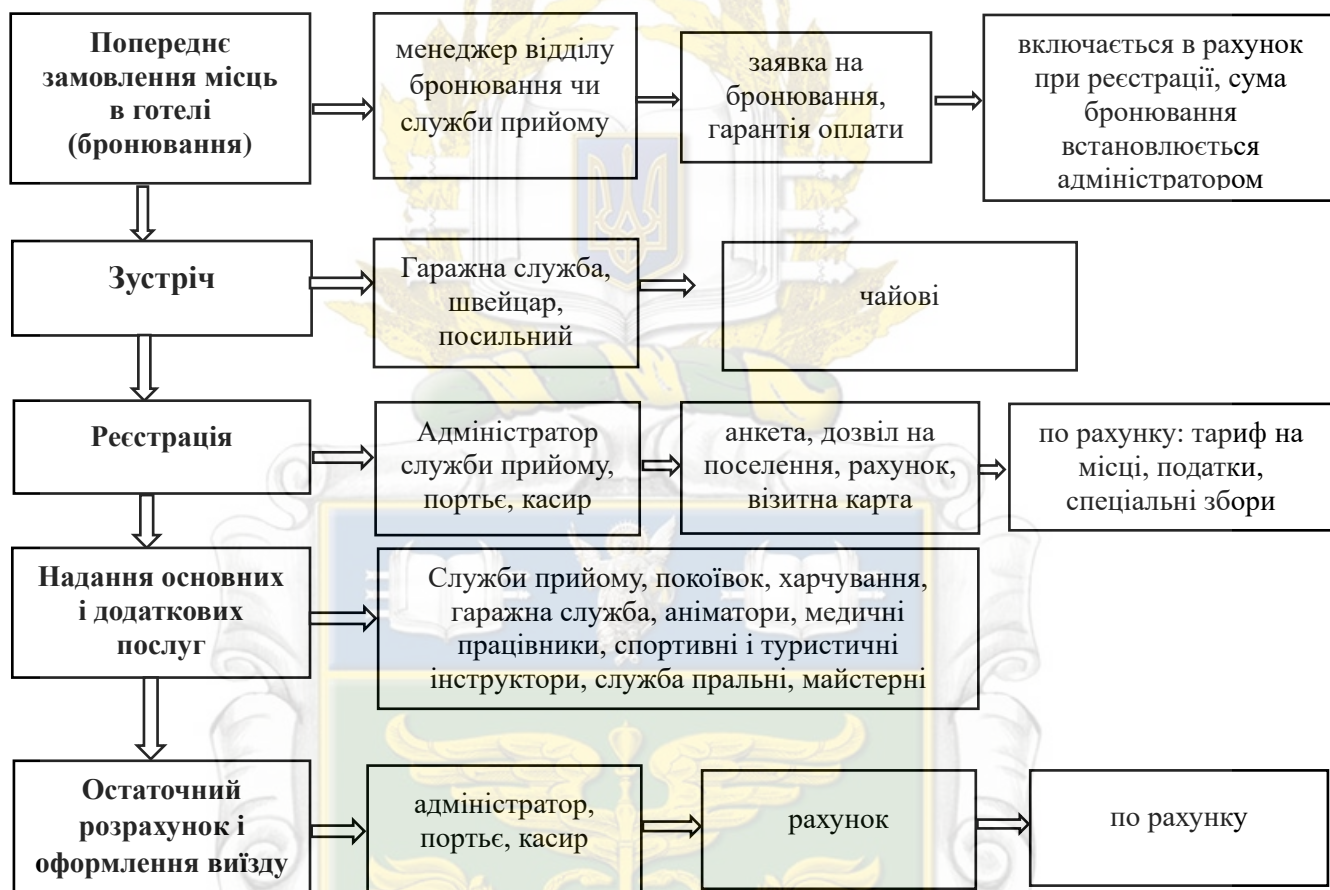


Рисунок 1.1 – Операційний процес обслуговування іноземних туристів у готелі

Стандартна практика більшості готелів – просити гостей пред'явити кредитну картку як гарантію їхньої платоспроможності. Якщо клієнт є власником золотої кредитної картки, випущеної однією з провідних кредитних компаній, це буде достатньою гарантією того, що оплата буде здійснена.

Для того щоб готель мав право самостійно реєструвати іноземних громадян, слід отримати ліцензію на міжнародну туристичну діяльність (додаток Б).

Розміщення гостей є наступним етапом операційного процесу, що включає зустріч, реєстрацію, видачу ключа та супровід до номера.

Існує два можливих типи зустрічі:

- в аеропорту або на вокзалі (віддалені підходи);
- біля входу в готель або у вестибюлі (близькі підходи) [13].

По тематиці зустрічі віддаленим входом, що передує прибуттю до готелю, зазначено, що така програма дозволяє знайомитися з гостем, складати або коригувати програму обслуговування та розповідати про готель та надані послуги. У висококласних готелях ця зустріч організовується швейцаром, який вітає гостей біля входу. Передбачається, що така зустріч узгоджується при бронюванні номера.

У невеликих готелях гість підходить до стійки прийому та розміщення, де зазвичай зустрічає його адміністратор. Якщо це вже не перше відвідування клієнтом готелю, адміністраторам краще звертатися до гостя по імені, це створить позитивне враження [14]. Деякі готелі вважають за краще, щоб адміністратор стояв за стійкою, а не сидів, це підкреслює його повагу до гостя.

Процес реєстрації різниться в готелях різної категорії за часом і якістю обслуговування, але інформація про гостя залишається стандартною. У готелях з автоматизованою системою реєстрація проводиться швидко й ефективно.

Існує два типи клієнтів, які прибувають для реєстрації: ті, що заздалегідь забронювали місце в готелі, та ті, хто цього не робив. Поселення клієнтів, які забронювали номер у автоматизованих готелях, займає лише кілька хвилин.

Оскільки дані про клієнта вже відомі через заявку на бронювання, адміністратор уточнює номер заявки, обирає необхідний модуль у комп'ютерній системі та проводить реєстрацію [15]. Від гостя потрібно лише підписати реєстраційну картку. Процес реєстрації гостей без попереднього бронювання займає більше часу, іноді до 5 хвилин. В цьому випадку адміністратор враховує характер розміщення, який є необхідним для гостя.

Процес реєстрації іноземних туристів зовсім інший, оскільки для в'їзду в країну їм потрібна віза (спеціальний дозвіл уряду на в'їзд-виїзд, проживання або транзитний проїзд через її територію), що дещо ускладнює обслуговування і вимагає дуже уважного ставлення.

Оскільки після прибуття в пункт призначення в'їжджаючий зобов'язаний протягом трьох діб, за винятком свят і вихідних днів, подати свій паспорт для

реєстрації. Реєстрація іноземних туристів у готелі здійснюється відповідно до Правил перебування іноземних громадян у країні.

При заселенні в готель адміністратор перевіряє візовий статус гостя і вносить у візову анкету реєстраційний номер гостя, назву готелю та дату заселення. Деякі готелі не вимагають від іноземців заповнення анкети.

Державне мито у розмірі 20% стягується з іноземних громадян при першій реєстрації після перетину кордону. За дипломатичною візою мито не стягується. При реєстрації адміністратор зобов'язаний спочатку зробити ксерокопію паспорта, міграційної карти та візи іноземного гостя.

Також вкрай важливо пам'ятати про дату в'їзду гостя в країну. Відповідно до законодавства, іноземний громадянин юридично зобов'язаний зареєструватися в країні прибуття протягом доби після в'їзду в неї. У разі порушення цього законодавства готель не має права реєструвати і розміщувати відповідного іноземного гостя. У разі невиконання цієї вимоги на готель може бути накладено штраф.

Після отримання необхідних документів адміністратор приступає до заповнення повідомлення про прибуття іноземного громадянина, яке складається з двох окремих розділів. Основна частина повідомлення разом з оригіналом міграційної картки подається до Федеральної міграційної служби.

Всі дані належним чином реєструються в журналі обліку персональних даних іноземних клієнтів. Відривна частина повідомлення зберігається в готелі до від'їзду гостя, після чого також передається до ФМС. Інформація про заповнення форми повідомлення про прибуття іноземного громадянина до місця перебування.

1) Форма повідомлення про прибуття іноземного громадянина до місця перебування має бути заповнена українською мовою великими друкованими літерами (зразки літер та цифр подаються на формі повідомлення) чітко;

2) Бланк повинен бути заповнений яскраво-чорною або темно-синьою пастою;

3) Кожне поле в бланку заповнюється, починаючи з першої позиції (включаючи поля для введення прізвища, імені та по батькові іноземного громадянина або сторони, яка приймає).

Категорично заборонено:

1) Робити записи в межах полів бланку, поза межами бланку або на полях, заповнених іншим способом, які не стосуються вмісту полів бланку;

2) Використовувати кольорові ручки для бланку замість темно-синіх чи чорних, олівець (навіть для чернеток на бланку), засоби для виправлення внесеної інформації на бланку (коректори та інше).

3) Бланк вважатиметься недійсним, якщо не заповнені наступні поля:

- прізвище іноземного громадянина;
- ім'я іноземного громадянина;
- громадянство іноземного громадянина;
- рік народження іноземного громадянина;
- документ, що посвідчує особу: вид, номер, дата видачі;
- мета в'їзду;
- дата в'їзду в Україну;
- строк перебування до;
- відомості про місце перебування;
- відомості про приймаючу сторону;
- дата вибуття (при поверненні відривного талона в УФМС).

Бланк Повідомлення про прибуття іноземного громадянина в місце перебування складається з двох основних частин: верхньої та відривної (додаток В).

Засоби розміщення повинні вести «Книгу обліку іноземних громадян у готелях України» (додаток А, таблиця 1). Інформація заповнюється відповідно до наступних позицій:

- номер реєстрації (ту саму дану містить штамп реєстрації у візі);
- дату і час реєстрації;
- паспортні дані;
- код прикордонного контролю в'їзду;
- маршрут подорожі та найменування організації, в яку він прибув;
- номер кімнати;
- термін дії візи.

Реєстратор готелю відстежує терміни дії віз іноземних гостей, щоб вони завжди були актуальними. Нагадування про це може надсилатися усно або письмово англійською мовою або мовою, якою володіє сам гість. Щоб продовжити дію візи, іноземному гостеві потрібно звернутися до відповідних органів (зазвичай консульські відділи при посольствах) або скористатися послугою готелю, якщо така послуга надається [17].

Стандартною практикою є розміщення іноземних туристів в одно- або двомісних номерах відповідно до умов контракту. Керівнику групи надається одномісне розміщення в одномісному або двомісному номері (якщо немає вільних одномісних номерів). Розміщення іноземних туристів з різних груп і країн в одному номері допускається тільки за згодою самих туристів.

Політика організації полягає в тому, щоб надавати гідам та перекладачам одномісні номери, де це можливо. Після реєстрації туристам надаються візитні картки готелю, багажні бирки та ключі від номерів. Обов'язково потрібно, щоб на багажних бирках були вказані імена туристів та номери їхніх кімнат [18].

Туристи несуть відповідальність за прикріплення бирок до своїх валіз. Відділ управління готелем повинен бути готовий прийняти групу до 40 осіб протягом 15 хвилин, до 100 осіб - протягом 40 хвилин, понад 100 осіб – протягом однієї години.

З метою скорочення часу, необхідного для реєстрації туристів, адміністрація готелю може своєчасно надати туристичному агентству перелік номерів, призначених для розміщення туристів. Після прибуття в готель гід-перекладач спільно з керівником групи присвоює кожному туристу номер кімнати і передає цю інформацію співробітнику служби прийому і розміщення [19].

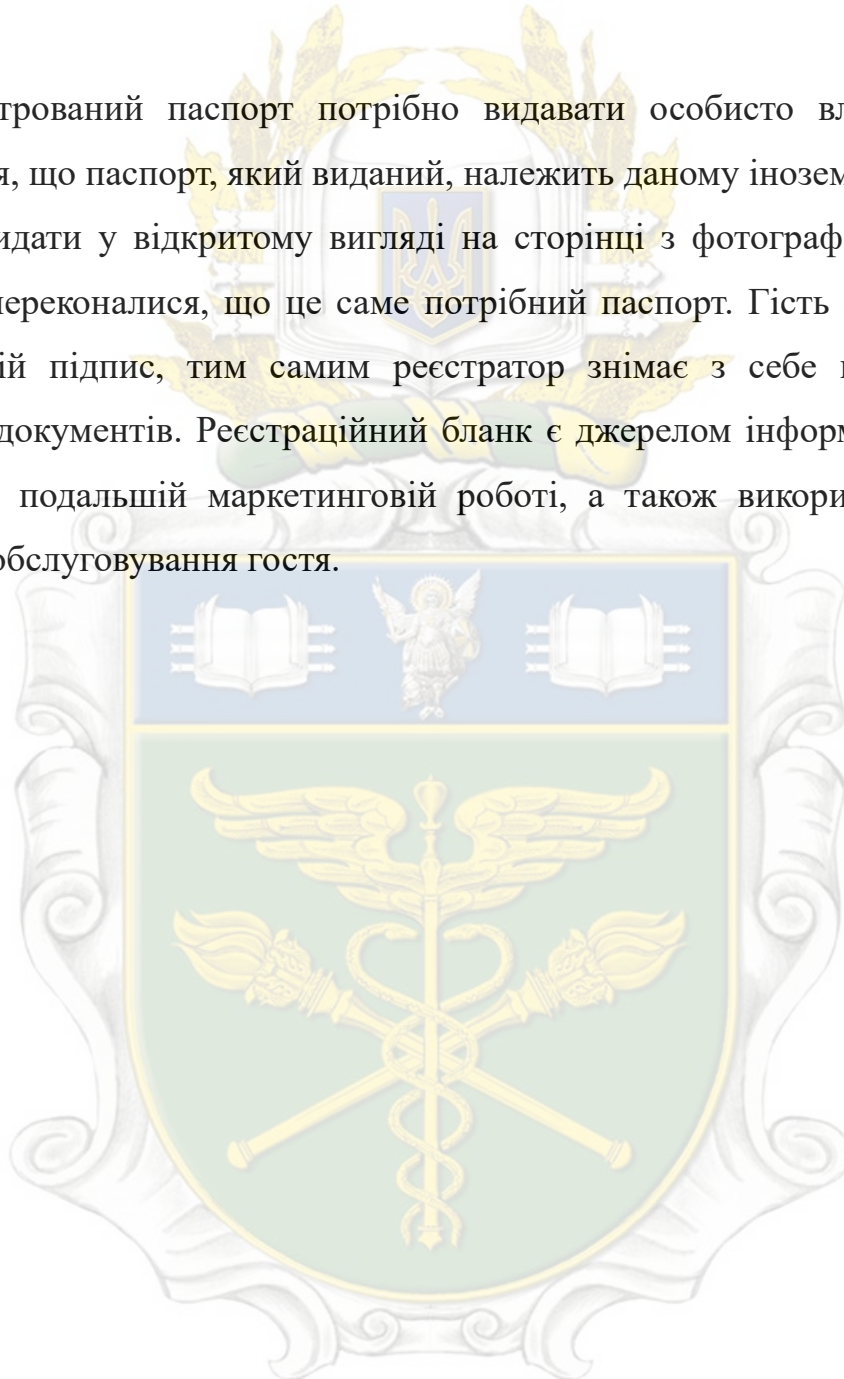
Таким чином, до операційного процесу прийому та розміщення туристів ставляться наступні етапи:

- 1) попереднє замовлення місць у готелі (бронювання);
- 2) прийом, реєстрація і розміщення гостей;
- 3) надання послуг проживання і харчування (прибирання номера);
- 4) надання додаткових послуг;
- 5) остаточний розрахунок і оформлення виїзду.



Оплата за проживання проводиться відповідно до єдиної розрахункової години – 12 годин поточного дня за місцевим часом. Після цього адміністратор заповнює візитну картку (картку гостя), в якій вказує прізвище гостя, номер кімнати та терміни проживання – цей документ дає право на вхід до готелю та отримання ключа від номера.

Зареєстрований паспорт потрібно видавати особисто власнику. Необхідно переконатися, що паспорт, який виданий, належить даному іноземцю. Для цього його необхідно видати у відкритому вигляді на сторінці з фотографією, щоб власник і реєстратор переконалися, що це саме потрібний паспорт. Гість забирає документи, ставлячи свій підпис, тим самим реєстратор знімає з себе відповідальність за збереження документів. Реєстраційний бланк є джерелом інформації про гостя, яка допомагає в подальшій маркетинговій роботі, а також використовується під час повторного обслуговування гостя.



## РОЗДІЛ 2.

### АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛІ «ОПТИМА ВІННИЦЯ»

#### 2.1. Загальна характеристика закладу готельного господарства «Оптіма Вінниця»

Готель «Оптіма Вінниця» – є привабливим вибором для тих, хто прагне насолодитися комфортним перебуванням за доступними цінами. З серед численних готелів у Вінниці, саме цей заслуговує на увагу як надійний партнер для гостей протягом тривалого часу. Приміщення простих та світлих номерів оснащені міні-баром, безкоштовним Wi-Fi та телевізорами з плоским екраном. Розташований у житловому районі з наявністю магазинів та кафе, цей затишний готель розташований неподалік від автомагістралі М21, всього за 2 км від Центрального міського парку та Вінницького краєзнавчого музею. Готель пропонує безкоштовну парковку та шведський стіл на сніданок для своїх гостей. Також у закладі є бар та ресторан в американському стилі «American Bar&Grill» із сезонною терасою.

Готель пропонує різноманітні зручності для задоволення потреб гостей, включаючи безкоштовний Wi-Fi, автостоянку, цілодобову рецепцію, обслуговування номерів, кондиціонер, послуги трансферу, бар і ресторан на території, сейф на рецепції, бізнес-центр, сувенірний магазин, пральню та персонал, що володіє англійською мовою. Місія досліджуваного закладу полягає в задоволенні потреб клієнтів у високоякісному відпочинку шляхом надання різноманітних послуг. Основним завданням компанії є розширення споживчого ринку та укріплення своїх позицій за рахунок розширення спектру послуг.

Послуги, доступні у готелі «Оптіма Вінниця», можна розглядати на трьох рівнях:

Перший рівень - основний продукт - проживання.

Другий рівень – додаткові послуги або товари, що необхідні гостям для користування основним продуктом: реєстраційні послуги, ресторан і бар, телефони, телевізори. Третій рівень – загальне враження від послуг готелю, тобто спосіб сприйняття гостями наданих послуг. Задоволення клієнта визначається вартістю, місцем розташування, професіоналізмом персоналу, дизайном номерів, умовами харчування та іншими аспектами. Готель «Оптіма Вінниця» не має багато відділів, які виконують конкретні функції відповідно до положень про відділи. Форми реалізації управлінських функцій в компанії наступні:

1. Адміністративна – директор, керуючий готелем та менеджер ресторану займаються наступними питаннями: визначенням загальних напрямків політики компанії в рамках поставлених цілей і завдань, прийняттям рішень, які орієнтовані на певний сегмент ринку і спрямовані на задоволення потреб споживачів, а також вирішенням питань, пов'язаних з фінансовою політикою та управлінням економікою.

2. Операційна – забезпечення створення та реалізації основних і додаткових готельних послуг. Інженерні, енергетичні, транспортні та складські служби сприяють безперебійній роботі всіх систем готелю, постійному забезпеченню енергією, своєчасній доставці ресурсів на підприємство та іншим службам.

3. Маркетинг – відділ продажів і маркетингу.

4. Бухгалтерія – облік усіх господарських операцій підприємства.

Дані підрозділи готелю «Оптіма Вінниця» зображені на рис. 2.1. Матеріально-технічна база готелю включає в себе 6-поверхову будівлю, яка безпосередньо відведена для надання послуг розміщення, що представлена 85 номерами та три конференц-зали на 73, 76 і 95 місць [20].

Інші аспекти проекту передбачають забезпечення опалення, водопостачання, каналізації, електрики, вентиляції та кондиціонування повітря, кабельного телебачення, протипожежної та охоронної систем, а також матеріально-технічного оснащення.

В результаті готель має багатий ресурсно-матеріальний запас, включаючи обладнання на основі останніх наукових і технічних досягнень і всі необхідні супутні матеріали для категорії готелю. Внутрішнє оформлення ресторану-бару «American Bar&Grill» якісне, довговічне та відповідає всім санітарно-гігієнічним вимогам [21].

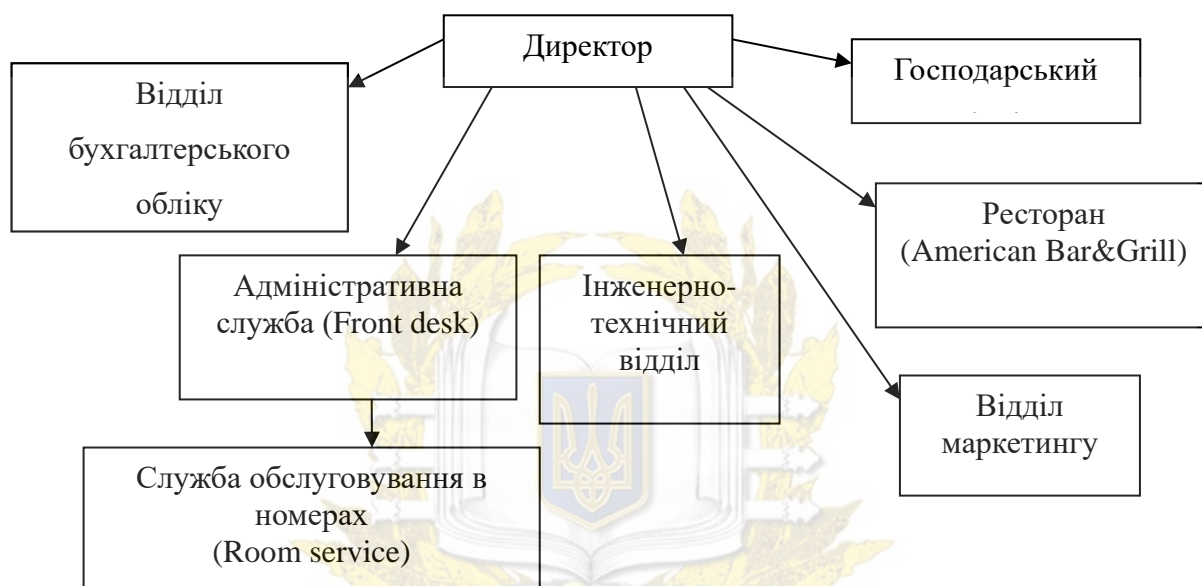


Рисунок 2.1 – Структура організації та підрозділів в готелі «Оптіма Вінниця»

Номери готелю розраховані на одну або двох осіб. Усі номери обладнані санвузлами та ванними кімнатами. Кожен номер має радіоприймач, телевізор та холодильник. Всі номери телефонізовані і підключені до кабельного телебачення.

Характеристика номерного фонду досліджуваного готелю відображено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Номерний фонд готелю «Оптіма Вінниця»

Номерний фонд	Кількість номерів	Кількість місць	Площа номера, м <sup>2</sup>
Суперіор «Double»	6	2	29,84–40,9 м <sup>2</sup>
Суперіор	22	2	20,27–27,18 м <sup>2</sup>
Стандарт «Double»	16	2	19–29 м <sup>2</sup>
Стандарт	38	2	20,8–27,5 м <sup>2</sup>
Стандарт «Single»	2	1	18–21 м <sup>2</sup>
Класик «Single»	1	1	16,8 м <sup>2</sup>
Всього:	85	10	162,38 м <sup>2</sup>

У вартість номера входить: проживання, сніданок, Wi-Fi, парковка, податки (крім туристичного збору). З 1 лютого 2019 року місцева влада встановила ставку туристичного збору у розмірі 0,5% для резидентів (внутрішній туризм) та 2% для нерезидентів (в'їзний туризм) від розміру мінімальної заробітної плати, встановленої

законом на 1 січня звітного року, для однієї особи за одну добу тимчасового розміщення в готелі [22].

Діти віком до 5 років включно розміщуються безкоштовно в одному номері з батьками без надання додаткового місця. При розміщенні дітей старше 5 років і дорослих на додатковому місці вартість проживання становить 450 грн.

## 2.2. Оцінка фінансового стану досліджуваного закладу

Оцінка фінансового стану готелю має вирішальне значення для розуміння його загального стану та ефективності. Ця оцінка включає аналіз різних фінансових звітів і ключових показників діяльності для оцінки прибутковості, ліквідності, платоспроможності та ефективності.

Провівши ретельну оцінку, власники та менеджери готелю можуть приймати обґрунтовані рішення для підвищення фінансової стабільності та прибутковості.

У сучасному бізнес-середовищі фінансовий аналіз є необхідною частиною процесу управління бізнесом. Основним напрямком його практичної реалізації є виявлення можливостей підвищення ефективності функціонування компанії та визначення перспектив її розвитку [23].

Фінансовий стан підприємства – це комплексне поняття, що виникає в результаті взаємодії всіх елементів системи фінансових відносин підприємства, визначається низкою виробничо-господарських факторів і характеризується системою показників, які відображають наявність, розміщення та використання фінансових ресурсів [31].

Фінансовий стан підприємства залежить від результатів його виробничої, комерційної та фінансово-господарської діяльності. Тому на нього впливають усі ці види діяльності.

По-перше, на фінансовий стан підприємства позитивно впливає безперервне виробництво і реалізація високоякісної продукції.

Ключовим аспектом оцінки фінансового стану готелю є аналіз його звіту про прибутки та збитки. Цей звіт містить зведену інформацію про доходи, витрати та прибутки готелю за певний період часу, як правило, за рік. Він допомагає виявити тенденції в отриманні доходів і управлінні витратами, які є важливими для підтримання прибутковості [24].

Іншим важливим документом є бухгалтерський баланс, який відображає фінансовий стан готелю на певний момент часу. У ньому перераховані активи, зобов'язання і власний капітал готелю, що дозволяє зацікавленим сторонам оцінити його загальний фінансовий стан.

Аналізуючи баланс, власники та менеджери готелю можуть визначити ліквідність готелю (його здатність виконувати короткострокові зобов'язання), платоспроможність (здатність виконувати довгострокові зобов'язання) та ефективність управління активами.

Звіт про рух грошових коштів також важливий для оцінки фінансового стану готелю. Він показує, як грошові потоки надходять і вибувають з готелю протягом певного періоду, надаючи уявлення про генерування та використання грошових коштів [32].

Детальніше про фінансовий стан досліджуваного підприємства можна дізнатись у додатку А. Цифри в таблиці відображають зростання доходів та витрат протягом трьох років, що може бути результатом розширення послуг, підвищення цін або збільшення кількості гостей. Чистий прибуток також зростає, що свідчить про ефективне управління готелем [25].

Аналіз звіту про рух грошових коштів допомагає виявити потенційні проблеми з грошовими потоками і гарантує, що готель має достатній рівень ліквідності для виконання своїх фінансових зобов'язань. Фінансові коефіцієнти є ще одним важливим інструментом для оцінки фінансового стану готелю. Такі коефіцієнти, як норма прибутку, рентабельність інвестицій, співвідношення боргу до власного капіталу та коефіцієнт заповнюваності, допомагають оцінити прибутковість, ефективність та фінансову стабільність готелю. Порівнюючи ці коефіцієнти з галузевими

показниками та історичними даними, власники та менеджери готелів можуть визначити сфери для покращення [26].

Фінансова діяльність підприємства має бути спрямована на забезпечення систематичного надходження й ефективного використання фінансових ресурсів, дотримання розрахункової і кредитної дисципліни, досягнення раціонального співвідношення власних і залучених коштів, фінансової стійкості з метою ефективного функціонування підприємства. Основною метою будь-якого бізнесу є отримання прибутку. Контроль і розрахунок аналізу фінансового стану компанії дозволяє визначити, наскільки ефективно або неефективно працює компанія.

Саме цим зумовлюється необхідність і практична значущість систематичної оцінки фінансового стану підприємства, якій належить суттєва роль у забезпеченні його стабільного фінансового стану (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Загальний аналіз фінансового стану готелю «Оптіма Вінниця»

Аналіз	Показники	Сума, тис. грн. за останні 3 роки			Темп приросту у 2023 до 2021, %
		2021	2022	2023	
Майно готелю	Загальна вартість майна	8500	9000	10000	17,64
	Нерухоме майно	5500	5800	6000	9,09
	Рухоме майно	1600	1800	2000	25,00
	Інше майно	1400	1900	2000	42,86
Основні та оборотні фонди	Основні фонди	5000	6000	6200	24,00
	Оборотні фонди	3200	4000	4000	25,00
	Виробничі запаси	1300	1400	1500	15,39
	Дебіторська заборгованість	900	1000	1000	11,11
	Грошові кошти	1000	1500	1500	50,00
Власний та позиковий капітал готелю	Власний капітал	4500	5000	5000	11,11
	Позиковий капітал	4000	5000	5000	25,00
	Кредити банків	2500	2800	3000	20
	Інші позики	1500	1700	2000	33,33333

Аналіз фінансового стану готелю «Оптіма Вінниця» за 2021-2023 роки показав стабільне зростання та покращення показників. Вартість майна збільшилась з 8,500

тис. грн у 2021 році до 10,000 тис. грн у 2023 році, що свідчить про постійні інвестиції в активи.

Основні фонди зросли з 5,300 тис. грн до 6,000 тис. грн, а оборотні фонди – з 3,200 тис. грн до 4,000 тис. грн, що забезпечує фінансову гнучкість. Власний капітал збільшився з 4,500 тис. грн до 5,000 тис. грн, а позиковий - з 4,000 тис. грн до 5,000 тис. грн, що свідчить про збалансоване залучення внутрішніх та зовнішніх ресурсів. Доходи готелю зросли з 12,500 тис. грн у 2021 році до 14,000 тис. грн у 2023 році, перевищуючи темпи зростання витрат і призводячи до збільшення чистого прибутку з 2,500 тис. грн до 3,000 тис. грн.

Таким чином, готель демонструє фінансову стійкість, здатність до розвитку та покращення якості послуг. Фінансовий стан підприємства слід оцінювати систематично і комплексно, використовуючи різні методи, прийоми та аналізи. Це дає можливість критично оцінити фінансові результати діяльності компанії як у статистиці за певний період, так і в динаміці за ряд періодів, а також виявити «больові точки» у фінансовій діяльності та шляхи більш ефективного використання фінансових ресурсів і раціонального їх розподілу [28].

Нижче представлено таблицю 2.2, в якій описано, що важливо також враховувати потенційні ризики, які можуть вплинути на фінансову стабільність компанії.

Таблиця 2.2 – Потенційні ризики, які можуть вплинути на фінансову стабільність готелю

Потенційний ризик	Опис
Економічний спад	Спад в економіці може призвести до зменшення кількості туристів, які відвідують регіон, що, в свою чергу, призведе до зниження рівня заповнюваності та доходів готелю.
Конкуренція	Поява підвищеної конкуренції з боку інших готелів або альтернативних варіантів розміщення може призвести до зниження цін на номери та рівня заповнюваності.
Природні катаклізми	Виникнення стихійних лих, таких як урагани, землетруси або повені, може призвести до пошкодження майна готелю, що згодом може спричинити необхідність дорогого ремонту та втрату прибутку.
Сезонність	Сезонні коливання в структурі поїздок можуть призвести до зниження доходів у непікові сезони, що може вплинути на загальні фінансові показники готелю.



## Продовження табл. 2.2

Регуляторні зміни	Будь-які зміни в нормативних актах, що стосуються оподаткування, трудового законодавства або екологічних стандартів, можуть призвести до збільшення операційних витрат готелю.
Технологічний підрив	Швидкий розвиток технологій може призвести до того, що інфраструктура або послуги готелю застаріють, що вимагатиме дорогого оновлення або реконструкції.
Псування репутації	Негативний розголос, наприклад, погані відгуки або інциденти в готелі, може негативно вплинути на репутацію готелю, що потенційно може призвести до зниження кількості бронювань і доходів.
Загроза кібербезпеці	Кібератака або витік даних може скомпрометувати особисту інформацію гостей, що може призвести до юридичних проблем, фінансових санкцій і негативного впливу на репутацію готелю.
Пандемії/кризи у сфері охорони здоров'я	Виникнення спалахів таких захворювань, як COVID-19, може призвести до введення обмежень на поїздки, зниження попиту та суттєвої втрати доходу для готелю.
Коливання валютних курсів	Коливання валютних курсів можуть вплинути на доходи готелю від іноземних гостей, а також на його фінансову стабільність.

Таким чином, оцінка фінансового стану готелю має важливе значення для забезпечення його довгострокового успіху. Аналізуючи фінансову звітність, ключові показники ефективності та фінансові коефіцієнти, власники та менеджери готелів можуть отримати цінну інформацію про фінансовий стан готелю та прийняти обґрунтовані рішення для підвищення прибутковості та ефективності [30].

Неефективне використання фінансових ресурсів призводить до низької платоспроможності закладу і, як наслідок, можливих перебоїв у постачанні, виробництві та реалізації продукції, невиконання плану прибутку, зниження рентабельності компанії, загрози економічних санкцій.

### 2.3. Аналіз технології прийому іноземних туристів у готелі «Оптима Вінниця»

Індустрія гостинності відіграє важливу роль у задоволенні потреб іноземних туристів шляхом надання послуг з розміщення та харчування. З розвитком технологій готелі активно впроваджують різноманітні технологічні рішення для поліпшення досвіду іноземних гостей. У даному аналізі будуть розглянуті технології, які

використовуються у готелі «Оптіма Вінниця» для прийому та обслуговування іноземних туристів, з особливим акцентом на їхній вплив на задоволеність гостей, а також ефективність операцій [31].

Готель використовує складні системи онлайн-бронювання, які сприяють зручності процесу бронювання для іноземних туристів. Ці системи надають актуальну інформацію про наявність вільних місць, ціни та детальну інформацію про зручності готелю в режимі реального часу. Водночас вони інтегруються з різними платіжними шлюзами для безпечної оплати за номери. Автоматичне оновлення доступності номерів допомагає уникнути конфліктів у бронюванні. Перебуваючі в готелі можуть легко керувати бронюваннями через спеціальний інтерфейс системи, вносячи зміни умов проживання та додаткові послуги. Системи також надсилають підтвердження бронювання гостю та нагадують про приблизний час прибуття. Крім того, вони забезпечують збір статистики та аналітики для аналізу попиту та ефективності маркетингових кампаній. Прикладами таких популярних платформ онлайн-бронювання є Booking.com, Expedia та Airbnb [32].

Для задоволення різноманітної клієнтської бази, «Оптіма Вінниця» створює багатомовні веб-сайти, які надають інформацію про свої об'єкти, послуги та місцеві визначні пам'ятки. Ці веб-сайти доступні кількома мовами, що дозволяє іноземним туристам отримати доступ до важливої інформації рідною мовою, тим самим поліпшуючи їх досвід і полегшуючи спілкування. Багатомовний веб-сайт може мати спеціальні іноземні версії сторінок або використовувати механізми для автоматичного перекладу контенту. Користувач може обирати мову, на якій відобразатиметься веб-сайт, або мова може визначатися автоматично на основі мовних налаштувань браузера або мови країни, з якої відвідувач звертається.

Готель створює мобільні додатки, які пропонують іноземним гостям широкий спектр функцій. Ці додатки дозволяють гостям легко реєструватися та виїжджати з готелю, користуватися готельними послугами, робити запити, замовляти обслуговування номерів та досліджувати найближчі визначні місця. Крім того, за допомогою таких програм гості можуть легко знаходити шлях до свого номеру або до різних зон готелю завдяки функції навігації. Вони також можуть замовляти різні

послуги номера, такі як роботу в номері, додаткові речі або послуги, не виходячи з номеру. Мобільні додатки також надають індивідуалізовані рекомендації, враховуючи уподобання гостей [33].

Самообслуговування в кіосках набуває популярності у готелі, оскільки спрощує процеси реєстрації та виїзду для іноземних туристів. Ці автоматизовані термінали дозволяють гостям швидко виконати необхідні формальності, що призводить до скорочення часу очікування та підвищення загальної ефективності. Крім того, користувачі можуть легко обирати бажану мову для зручного користування.

Послуги мовного перекладу в готелі базуються на сучасних технологіях для подолання словесних перешкод. Цей вид послуг включає в себе портативні пристрої, мобільні додатки та спеціальні пристрої у номерах, що надають можливість здійснювати переклад у реальному часі між персоналом готелю та іноземними гостями. Використання таких засобів сприяє ефективній комунікації й підвищує задоволеність чужоземних мандрівників у даному закладі.

Наявність технології «розумних» номерів у готелі має на меті забезпечення іноземним туристам більш індивідуалізованого та ефективного перебування. Основними характеристиками «розумних» номерів є автоматизований контроль температури, голосове керування, інтелектуальне освітлення та інтегровані розважальні системи.

Ці новітні технології сприяють підвищенню комфорту й зручності, вказуючи на орієнтацію готелю на сучасність. Готель також поступово впроваджує використання цифрових консьєрж-сервісів, щоб забезпечити іноземним туристам миттєву допомогу та рекомендації.

Ці послуги надаються через мобільні додатки або пристрої в номері і містять інформацію про місцеві визначні місця, варіанти транспорту, рекомендації для ресторанів та персоналізовані маршрути.

Щодо платежів, безконтактні системи, такі як мобільні гаманці та картки з підтримкою NFC, набувають все більшої популярності в готелях, і це також стосується нашого підприємства. Застосування цих технологій надає іноземним туристам зручний і безпечний спосіб оплати, усуваючи потребу в фізичних готівкових

операціях, підвищуючи ефективність та зменшуючи потенційні лінгвістичні бар'єри під час оплати.

Технологічні інновації, впроваджені готелем для прийому іноземних туристів суттєво трансформували сферу гостинності [35]. Від систем онлайн-бронювання та багатомовних веб-сайтів до «розумних» номерів і цифрових консьєрж-сервісів - ці досягнення підвищують рівень задоволеності гостей, оптимізують роботу та усувають комунікаційні розриви. Завдяки передовим технологіям, готель радо допомагає іноземним мандрівникам отримати приємні та незабутні враження.



### РОЗДІЛ 3.

## УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ПРИЙОМУ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ У ГОТЕЛІ «ОПТИМА ВІННИЦЯ»

3.1. Розробка заходів щодо удосконалення технології прийому іноземних туристів у досліджуваному закладі

У попередньому розділі було проаналізовано низку технологій готелю «Оптіма Вінниця», які відзначаються своєю ефективністю та відповідністю міжнародним стандартам обслуговування. Ці інноваційні підходи в значній мірі сприяють створенню комфортного та зручного середовища для іноземних туристів. Однак навіть найбільш передові технології вимагають постійного удосконалення та адаптації до змінних вимог гостей.

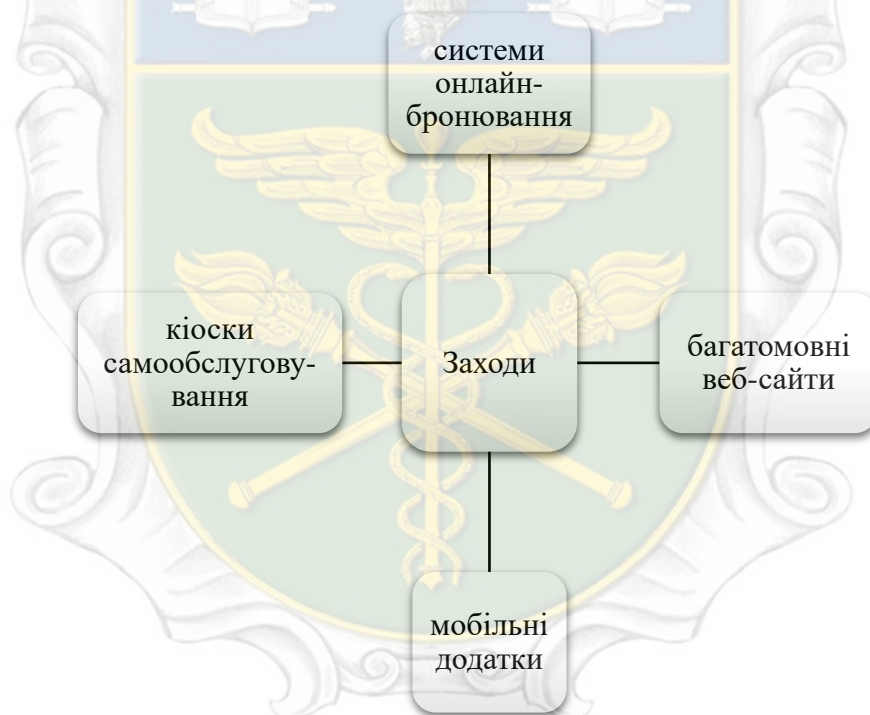


Рисунок 3.1 – Заходи щодо удосконалення технології прийому іноземних туристів у готелі

Задля подальшого покращення якості обслуговування та забезпечення задоволення потреб іноземних відвідувачів, було розроблено низку рекомендацій щодо удосконалення технології прийому в готелі «Оптіма Вінниця». Ці заходи націлені на оптимізацію процесів прийому, забезпечення більш ефективного взаємодії з клієнтами та підвищення загального рівня задоволеності гостей. Розділ спрямований на визначення оптимальних заходів щодо забезпечення удосконалення технологій, їхні потенційні переваги та можливі впровадження в практику роботи готелю. Перехід до нових стандартів технології прийому іноземних туристів не лише забезпечить підвищення конкурентоспроможності готелю, але й позитивно позначиться на загальному іміджі та репутації закладу серед світової аудиторії туристів [36].

Зазначені раніше заходи є лише початковим кроком у напрямку постійного вдосконалення технології прийому в готелі. По суті, це незрозумілий процес, оскільки готельна індустрія постійно еволюціонує, а вимоги гостей зростають. У наш час іноземні туристи вимагають більш індивідуалізованого та персоналізованого обслуговування, а також доступу до передових технологічних рішень, які полегшують їхнє перебування в готелі. Тому важливо постійно вивчати та впроваджувати нові інновації, які відповідають потребам та очікуванням гостей.

Використання складних систем бронювання, таких як Booking, Expedia чи Airbnb, безперечно сприяє зручності процесу бронювання. Вони надають усю необхідну інформацію клієнту прямо в його телефоні, дозволяючи з легкістю здійснювати бронювання номерів та відразу отримувати підтвердження. Однак, навіть за умови такої великої доступності інформації, існують аспекти, які можна покращити, щоб забезпечити ще більший комфорт для іноземних туристів.

У контексті готельного господарства, системи онлайн-бронювання можуть бути підвищені до нового рівня шляхом інтеграції з іншими аспектами обслуговування. Наприклад, розширення можливостей замовлення додаткових послуг через ці платформи, таких як трансфер з аеропорту, екскурсії або бронювання столиків у ресторани готелю.

На рисунку 3.2 подано приклад сайту для бронювання готелей.

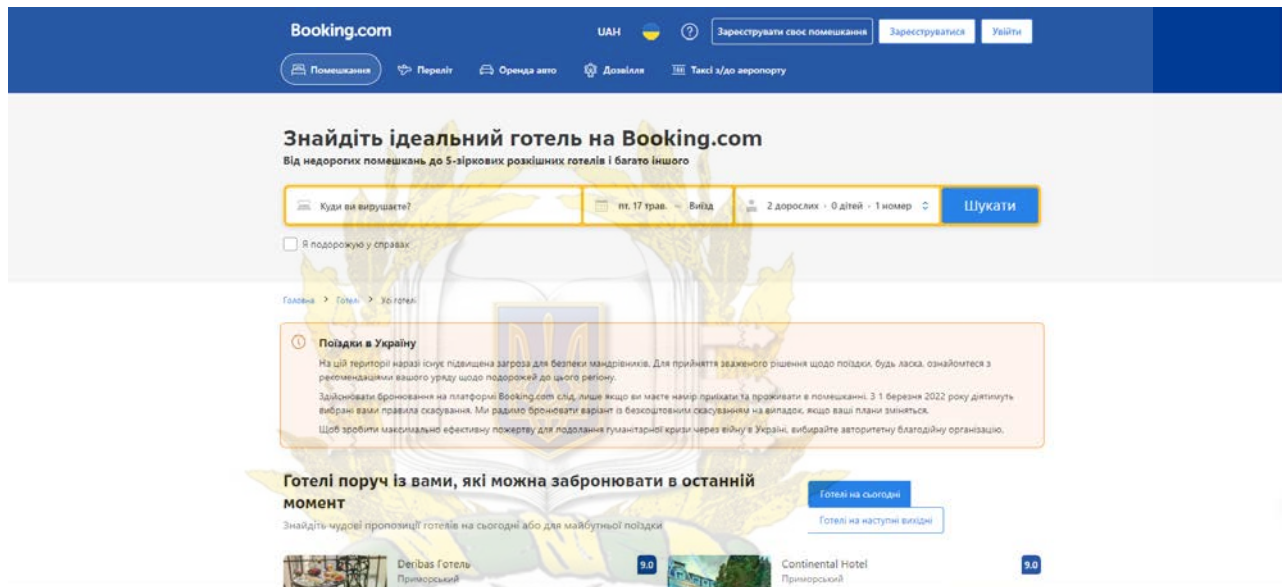


Рисунок 3.2 – Сайт для бронювання готелей Booking.com

Додатковою рекомендацією може бути вдосконалення системи відгуків та рейтингів на платформах бронювання. Активна взаємодія з гостями під час їхнього перебування та відповідальне ставлення до їхніх відгуків допоможе зберегти та збільшити репутацію готелю серед міжнародної аудиторії. Такі інноваційні підходи до використання систем онлайн-бронювання не лише сприятимуть полегшенню процесу бронювання для іноземних туристів, але й підвищать загальний рівень задоволеності гостей та конкурентоспроможність готелю на міжнародному ринку гостинності.

Паралельно з інтеграцією систем онлайн-бронювання з іншими аспектами обслуговування, варто розглянути можливість впровадження персоналізованих послуг для клієнтів, які користуються цими платформами. Наприклад, система може автоматично пропонувати додаткові послуги або рекомендації щодо місцевих екскурсій та розваг, враховуючи індивідуальні уподобання та історію перебування гостя в готелі. Зокрема, за допомогою аналізу даних та штучного інтелекту можна створити персоналізовані пропозиції, які відповідають інтересам та потребам конкретного гостя. Це може включати рекомендації щодо ресторанів, культурних

подій або місць відпочинку, що сприятимуть створенню незабутнього досвіду для іноземних туристів [37].

Завдяки такому інноваційному підходу до обслуговування, готель «Оптіма Вінниця» зможе не лише задовольняти очікування своїх клієнтів, але і перевершувати їхні очікування, що створить позитивний імідж та сприятиме залученню нових гостей. Такий підхід відповідає сучасним тенденціям у готельній індустрії та дозволить готелю зберігати конкурентну перевагу в глобальному туристичному ринку.

Отримуючи інформацію на різноманітних сайтах готелів рідною мовою, іноземні туристи відчують себе більш комфортно та зрозуміло, що позитивно впливає на їхнє враження від готелю та має безпосередній вплив на їхнє рішення щодо бронювання. Проте для подальшого удосконалення цієї технології, рекомендується не лише надавати інформацію на різних мовах, але й вдосконалити інтерфейс та функціонал веб-сайту з урахуванням специфіки міжнародної аудиторії.



Рисунок 3.3– Приклад вигляду багатомовного веб-сайту для іноземних туристів

Один із способів удосконалення полягає у впровадженні автоматичного перекладу веб-сайту з можливістю вибору мови користувачем. Це дозволить гостям з легкістю переглядати інформацію на різних мовах без необхідності переключення між різними версіями сайту. Додатково, можна розглянути використання технологій машинного навчання для автоматичного адаптування контенту під індивідуальні



вподобання та мову користувача на основі його попередніх дій на сайті. Наприклад, система може запропонувати додаткові послуги або пакети, які відповідають інтересам та попереднім виборам гостя, що сприятиме збільшенню обсягів продажів та задоволенню клієнтів. Крім того, важливо розглянути можливість інтеграції інтерактивних елементів на сайті, таких як онлайн-чат або відео-екскурсії, що допоможуть забезпечити більш ефективну комунікацію з потенційними гостями та забезпечити їм додаткові можливості ознайомитися з готелем та його сервісами.

Крім впровадження автоматичного перекладу та інтерактивних елементів на веб-сайті, важливо також звернути увагу на оптимізацію швидкості завантаження сторінок та адаптивний дизайн для різних пристроїв і розмірів екранів. Це дозволить гарантувати зручний доступ до інформації про готель навіть на мобільних пристроях та планшетах, що має велике значення в сучасному світі, де використання мобільних пристроїв для пошуку та бронювання готелів є все більш поширеним.

Загалом, удосконалення технології створення багатомовних веб-сайтів - це постійний процес, який вимагає уваги до деталей та відповідності сучасним тенденціям. Шлях до успіху полягає в постійному вдосконаленні і адаптації до потреб і очікувань користувачів, що допоможе готелю залучати нових клієнтів та забезпечувати високий рівень задоволеності від перебування. Такий підхід до удосконалення технології створення багатомовних веб-сайтів не лише підвищить зручність користування для іноземних туристів, але й сприятиме залученню більшої кількості клієнтів та підвищить їхню задоволеність від взаємодії з готелем.

В цифрову еру важко уявити людину, яка не має власного комп'ютеру чи телефону. Розробка мобільних додатків готелю є важливим завданням, яке виконує «Оптіма Вінниця» з метою підвищення зручності та комфорту для своїх гостей. Мобільні додатки готелю можуть стати потужним інструментом для полегшення процесів бронювання, здійснення додаткових послуг та взаємодії з готелем. За допомогою мобільного додатку гості можуть здійснювати бронювання номерів, переглядати інформацію про послуги та зручності готелю, а також отримувати спеціальні пропозиції та знижки. Крім того, мобільний додаток може включати

функції нагадування про резервації, можливість замовлення послуг прямо з телефону та взаємодію з готельним персоналом через чат або онлайн-системи підтримки. [38]

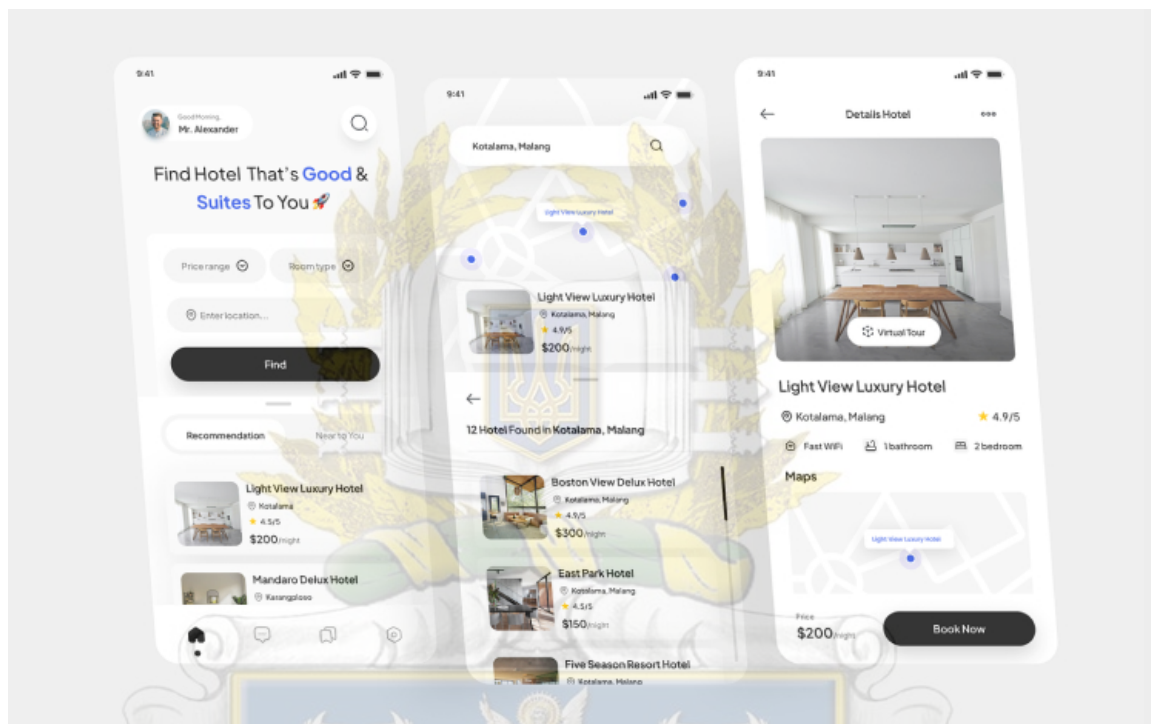


Рисунок 3.4 – Приклад вигляду застосунку для бронювання готелю

Для подальшого удосконалення мобільних додатків готелю рекомендується вдосконалити їхній функціонал та дизайн з урахуванням потреб і побажань користувачів. Наприклад, включити в додаток інтерактивні карти готелю та навколишньої території, віртуальні екскурсії по готелю або можливість спілкування з іншими гостями. Додатково, важливо забезпечити безпеку та конфіденційність даних користувачів, розробляючи мобільний додаток з урахуванням сучасних стандартів кібербезпеки та використовуючи надійні методи шифрування і аутентифікації.

Вдосконалення мобільного додатку готелю може здійснюватися шляхом впровадження інноваційних технологій, таких як розпізнавання обличчя для безконтактного поселення або використання розширеної реальності для навігації та ознайомлення з готельними сервісами. Ці технології можуть покращити процес перебування в готелі й створити незабутні враження для гостей, збільшуючи їхню лояльність до бренду. Важливо активно залучати гостей до використання мобільного додатку, пропонуючи спеціальні умови, бонуси та розіграші, доступні лише для

користувачів додатку. Цей підхід може стати стимулом для активного використання додатку та збільшити зацікавленість гостей у додаткових сервісах готелю. Також важливо постійно вдосконалювати мобільний додаток, збираючи й аналізуючи відгуки користувачів. Це дозволить своєчасно виявляти недоліки й побажання гостей для вчасного удосконалення користувацького досвіду.

Загалом, розвиток мобільних додатків готелю може стати ключовим чинником у покращенні взаємодії з гостями, забезпеченні їхнього комфорту та задоволення від перебування. Правильне використання технологій, вдосконалення функціоналу та активна взаємодія з користувачами дозволять створити ідеальне цифрове середовище для гостей та забезпечити високий рівень задоволення від перебування. Це важлива складова стратегії розвитку готелю «Оптіма Вінниця» в умовах сучасного цифрового світу [39].

Кіоски самообслуговування представляють собою передові технології майбутнього перед клієнтами, і в нашому готелі вони вже успішно працюють. Щодо рекомендацій з удосконалення цієї технології, перш за все, слід звернути увагу на аспекти їхньої ергономіки та інтуїтивності інтерфейсу. Забезпечення простоти та зрозумілості процесу взаємодії з кіоском є ключовим, оскільки це безпосередньо впливає на сприйняття клієнтом та його задоволення від використання цієї технології. Тому рекомендується провести аудит інтерфейсу кіосків для ідентифікації можливих поліпшень з погляду зрозумілості та ефективності. Варто врахувати можливості розширення функціональності кіосків, наприклад, включення можливості надання додаткових послуг, таких як бронювання екскурсій, ресторанів або замовлення інших послуг готелю. Це дозволить клієнтам зручно та швидко скористатися різноманітними послугами готелю, підвищуючи загальне задоволення від перебування. Крім того, важливо вдосконалити процес взаємодії кіосків з системами управління готелем, забезпечивши швидкість обробки замовлень та уникнення можливих помилок. Для цього можна розглянути можливості інтеграції кіосків з існуючими системами управління, а також впровадження систем автоматизації, які допоможуть оптимізувати процеси обробки замовлень та підвищити їхню ефективність.

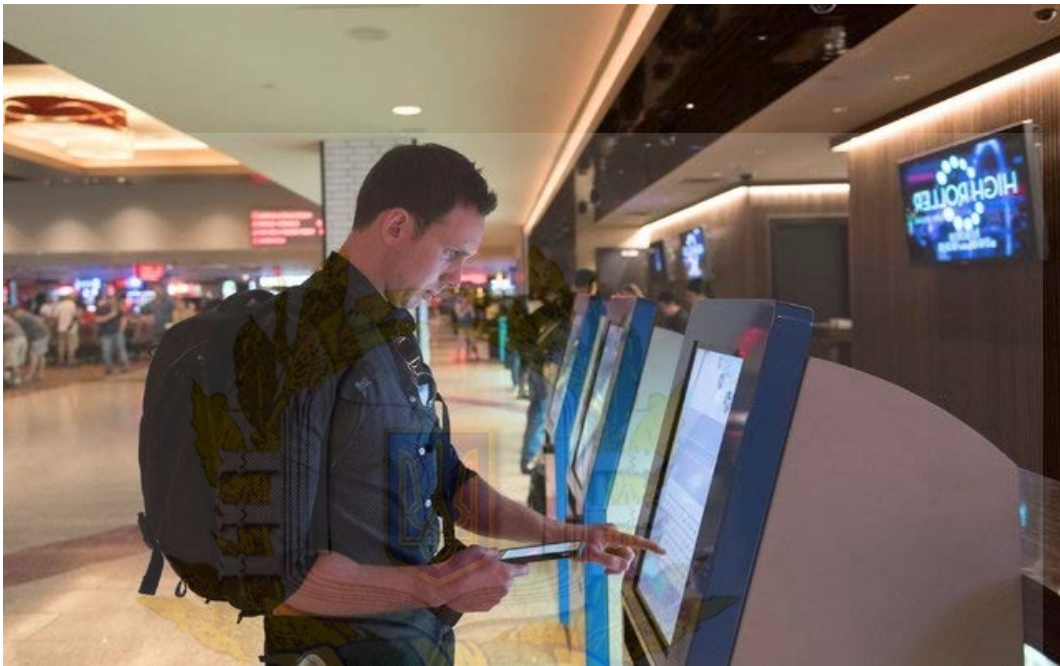


Рисунок 3.5 – Приклад кіосків самообслуговування в готелі

Далі слід розглянути можливості впровадження нових технологій для поліпшення функціональності кіосків. Наприклад, застосування систем розпізнавання обличчя для ідентифікації клієнтів та персоналізації їхнього досвіду, або використання мобільних додатків для забезпечення більшого комфорту та безпеки під час користування кіосками. Рекомендується розглянути можливості вдосконалення візуального дизайну інтерфейсу кіосків. Чітко структуровані та естетичні екрани сприятимуть легкому сприйняттю інформації клієнтами. Також варто врахувати можливість персоналізації інтерфейсу з урахуванням індивідуальних потреб різних категорій клієнтів, що додатково підвищить зручність користування кіосками.

Удосконалення безпеки є ще однією ключовою сферою для розвитку кіосків самообслуговування. Важливо розглянути заходи забезпечення конфіденційності даних клієнтів, такі як шифрування особистої інформації та використання безпечних методів аутентифікації. Додатково, можливість використання альтернативних методів ідентифікації, таких як введення PIN-коду або використання біометричних даних, може підвищити рівень захисту від несанкціонованого доступу до особистої інформації клієнтів. Необхідно також акцентувати увагу на підтримці інтеграції

кіосків з іншими системами готелю, такими як системи управління бронюванням номерів, системи обліку послуг та платіжні шлюзи. Це дозволить забезпечити безперервність процесу обслуговування клієнтів та оптимізувати роботу персоналу готелю.

Нарешті, важливо провести постійний моніторинг ефективності та задоволення клієнтів від використання кіосків самообслуговування. Це дозволить оперативно виявляти можливі проблеми та вчасно вносити необхідні корективи для покращення функціонування технології. Такий підхід допоможе забезпечити стабільну та надійну роботу кіосків, що позитивно позначиться на загальному досвіді клієнтів та конкурентоспроможності готелю «Оптіма Вінниця».

### 3.2. Впровадження та ефективність запропонованих заходів у діяльність готелю

Після розроблення рекомендацій щодо удосконалення технологій прийому, варто розглянути методи впровадження цих рекомендацій та їхню ефективність на короткостроковому та довгострокових термінах. Для кращого розуміння механізму впровадження та його впливу на діяльність готелю, розглянуто кожну з рекомендацій окремо, описуючи процес їхнього впровадження, витрати та ресурси, необхідні для цього, а також плани моніторингу та оцінки їхньої ефективності [40].

Перехід від традиційних методів прийому туристів до використання передових технологій може вимагати значних зусиль та інвестицій з боку готелю. Проте, відповідно спроектований та ефективно впроваджений технологічний стек може призвести до підвищення якості обслуговування та задоволеності клієнтів, оптимізації бізнес-процесів та збільшення конкурентоспроможності готелю в цілому.

Інтеграція передових технологій в діяльність готелю може мати значний вплив на його успішність та конкурентоспроможність. Сучасні системи онлайн-бронювання дозволяють автоматизувати процес прийому та обробки бронювань, забезпечуючи швидкий та зручний доступ до інформації для клієнтів та персоналу готелю.

Створення багатомовних веб-сайтів сприяє залученню широкого кола аудиторії з різних країн, підвищуючи міжнародну привабливість готелю.

Розробка мобільних додатків готелю дозволяє гостям здійснювати швидко та зручне управління своїм перебуванням, включаючи бронювання номерів, замовлення послуг та отримання інформації про місцеві пам'ятки. Кіоски самообслуговування можуть покращити ефективність обслуговування гостей та зменшити черги на рецепції, забезпечуючи швидкий та зручний доступ до інформації та послуг.

Однак успіх впровадження нових технологій також залежить від виваженості та якості їхньої імплементації. Недостатня підготовка персоналу та недостатня підтримка з боку керівництва можуть ускладнити процес впровадження та зменшити ефективність нових технологій. Тому важливо ретельно планувати та здійснювати процес впровадження, забезпечуючи необхідну підтримку та навчання персоналу, а також виявляючи та вирішуючи можливі проблеми та перешкоди на шляху досягнення успіху.

В цілому слід поглиблено розглянути вплив впровадження передових технологій на різні аспекти діяльності готелю, від процесу бронювання номерів до взаємодії з гостями під час перебування. Окрім того, було проведено всебічний аналіз результатів та визначено ряд переваг, які очікуються від реалізації запропонованих заходів.

Першим кроком у впровадженні рекомендації буде проведення аналізу існуючої системи бронювання, щоб виявити її переваги, недоліки та можливості для покращення. Цей аналіз допоможе визначити конкретні зміни та функціонал, які необхідно впровадити. Далі буде розроблено план впровадження, який включатиме в себе кроки з модифікації чи розробки нових функцій програмного забезпечення, інтеграції з іншими системами готелю, навчання персоналу та тестування нових можливостей. Особлива увага буде приділена навчанню персоналу, оскільки ефективне використання нових функцій системи бронювання буде залежати від їхньої підготовленості та розуміння принципів роботи програмного забезпечення.

Під час впровадження рекомендацій щодо удосконалення системи онлайн-бронювання в готелі «Оптіма Вінниця» витрата ресурсів матиме значний обсяг у зв'язку з деякими специфічними факторами, які потребують уваги та зусиль.

Почнемо з фінансових ресурсів, які гратимуть важливу роль у цьому процесі. Розробка або модифікація програмного забезпечення потребує великих інвестицій через високу складність робіт та необхідність спеціалізованого обладнання. Окрім того, оплата послуг розробників та технічних спеціалістів також буде потребувати значних витрат. Час та зусилля персоналу також будуть значною мірою залучені. Виконання детального аналізу існуючої системи, розробка та налаштування нового програмного забезпечення, навчання персоналу використанню нових функцій - це лише деякі з завдань, які потребують уваги та часу. Технічні ресурси будуть інтенсивно використовуватися для тестування та впровадження нових функцій. Це означає, що потрібне спеціалізоване обладнання та програмне забезпечення для забезпечення безперебійної роботи системи. Маркетингові ресурси також матимуть велике значення. Привернення уваги іноземних туристів до нових можливостей бронювання вимагатиме ефективної рекламної кампанії та просування серед цільової аудиторії.

Впровадження рекомендацій щодо удосконалення системи онлайн-бронювання у готелі «Оптіма Вінниця» має потенціал принести значні переваги для бізнесу та задоволення потреб іноземних туристів.

По-перше, покращена система бронювання спростить процес бронювання для іноземних туристів, забезпечуючи їм зручний та ефективний доступ до інформації про готель та доступні послуги. Це може призвести до збільшення кількості бронювань та залучення нових клієнтів.

По-друге, інтеграція системи бронювання з іншими аспектами обслуговування, такими як замовлення додаткових послуг чи взаємодія з гостями під час їхнього перебування, дозволить готелю створити повний та злагоджений досвід для гостей. Це підвищить рівень задоволення клієнтів та збереже їхню лояльність до готелю.

По-третє, використання персоналізованих послуг на базі даних та аналізу уподобань гостей може створити унікальний досвід для кожного клієнта. Це не лише

підвищить рівень задоволення, але й сприятиме позитивному відгуку та рекомендаціям, що має велике значення для приваблення нових клієнтів.

Нарешті, покращення репутації готелю серед міжнародної аудиторії за рахунок активної взаємодії з гостями та відповідального ставлення до їхніх відгуків може привести до збільшення кількості повторних відвідувачів та позитивного впливу на бренд готелю.

Для впровадження рекомендацій щодо удосконалення технології створення багатомовних веб-сайтів, необхідно врахувати кілька ключових аспектів. Розпочати слід над реалізування автоматичного перекладу веб-сайту з можливістю вибору мови користувачем. Це можна здійснити за допомогою інтеграції інструментів перекладу, таких як Google Translate API, які забезпечать можливість переглядати контент на різних мовах без переключення між версіями сайту. Варто замислитися над використанням технологій машинного навчання для автоматичного адаптування контенту під індивідуальні вподобання та мову користувача на основі їхніх попередніх дій на сайті. Наприклад, система може пропонувати персоналізовані пропозиції та послуги, що відповідають інтересам гостя. Паралельно з цим, важливо розглянути інтеграцію інтерактивних елементів на сайті, таких як онлайн-чат або відео-екскурсії, що сприятимуть більш ефективній комунікації з користувачами та допоможуть їм краще ознайомитися з готелем та його сервісами. Варта уваги оптимізація швидкості завантаження сторінок та адаптивний дизайн для різних пристроїв і розмірів екранів. Це дозволить забезпечити зручний доступ до інформації про готель навіть на мобільних пристроях та планшетах.

Впровадження рекомендацій для удосконалення технології створення багатомовних веб-сайтів може вимагати значних ресурсів. Наприклад, для автоматичного перекладу веб-сайту та інтеграції інтерактивних елементів може знадобитися розробка спеціалізованих програмних модулів або використання сторонніх сервісів з підтримкою API. Це може потребувати часу програмістів для розробки та налаштування, а також фінансових вкладень на ліцензії чи підписки на сторонні сервіси.



Використання технологій машинного навчання для персоналізації контенту може потребувати великої кількості даних для навчання моделей та фахівців у галузі аналітики даних та інженерії машинного навчання. Інфраструктура та обслуговування також можуть вимагати фінансових вкладень, оскільки зростаюча кількість користувачів може потребувати розширення хостингу, обслуговування серверів та забезпечення безпеки. Після впровадження нових функцій веб-сайту необхідно провести тестування та оптимізацію для забезпечення його стабільної роботи та ефективності. Це може вимагати часу та ресурсів для виявлення та виправлення можливих проблем.

Впровадження цих рекомендацій може мати значні переваги для готелю та його інтернаціональної аудиторії. Перш за все, надання інформації на різних мовах сприятиме комфорту та зрозумінню для іноземних туристів, що може позитивно вплинути на їхні враження від готелю та сприяти рішенню щодо бронювання. Завдяки автоматичному перекладу та персоналізованому контенту користувачі зможуть легко отримати доступ до інформації, що відповідає їхнім індивідуальним вподобанням та мовним потребам.

Інтеграція інтерактивних елементів, таких як онлайн-чат або відео-екскурсії, сприятиме покращенню комунікації з потенційними гостями та наданню їм додаткових можливостей ознайомлення з готелем та його сервісами. Це може підвищити рівень задоволеності клієнтів та сприяти збільшенню обсягів продажів.

Оптимізація швидкості завантаження сторінок та адаптивний дизайн для різних пристроїв забезпечать зручний доступ до інформації про готель навіть на мобільних пристроях, що стає все більш важливим у сучасному світі. Це може привести до збільшення кількості клієнтів та підвищення їхньої задоволеності від взаємодії з готелем.

Створення мобільного додатку для готелю – це не лише важлива стратегічна ініціатива, але й шанс підвищити задоволення гостей і оптимізувати операційні процеси. Перш за все, для успішної імплементації рекомендацій необхідно провести глибокий аналіз потреб та побажань користувачів. Це можна зробити шляхом

проведення опитувань серед потенційних та поточних гостей, а також аналізувати дані з попередніх бронювань та взаємодії з готелем.

Після збору відомостей про користувачів, можна перейти до розробки функціоналу та дизайну додатку. Зокрема, рекомендується додати інтерактивні карти готелю та навколишньої території, які допоможуть гостям легко орієнтуватися, а також впровадити віртуальні екскурсії та можливість спілкування з іншими гостями, що збільшить залучення до додатку.

З огляду на важливість конфіденційності даних, слід надавати особливу увагу заходам забезпечення безпеки. Для цього варто використовувати сучасні методи шифрування та аутентифікації, а також регулярно оновлювати захист додатку. Щоб зробити перебування в готелі максимально зручним, рекомендується впровадити інноваційні технології, такі як розпізнавання обличчя для безконтактного заселення та використання розширеної реальності для навігації та ознайомлення з сервісами готелю.

Активна взаємодія з користувачами є ключовим елементом успіху. Для цього слід пропонувати спеціальні пропозиції, бонуси та розіграші, доступні лише через додаток, що стимулюватиме їх активне використання. Також важливо регулярно збирати та аналізувати фідбек від користувачів для вчасного виявлення недоліків та побажань.

Впровадження рекомендацій для покращення мобільного додатку готелю може мати значну кількість потенційних переваг. Зокрема, це може підвищити задоволення гостей від перебування в готелі, надаючи їм більше можливостей для зручного та ефективного використання готельних послуг. За допомогою розширеного функціоналу мобільного додатку, гості можуть легко здійснювати бронювання, отримувати інформацію про готельні послуги та події, замовляти додаткові послуги безпосередньо зі свого смартфона, що додає їхньому комфорту та зручності. Крім того, впровадження інноваційних технологій у мобільний додаток може стати ключовим фактором у залученні та утриманні клієнтів. Використання таких технологій, як розпізнавання обличчя або розширена реальність, може створити

незабутні враження для гостей та відображати готель у сучасному та інноваційному світлі.

Для успішного впровадження рекомендацій з удосконалення технології кіосків самообслуговування в готелі «Оптіма Вінниця», перш за все, потрібно провести аналіз та аудит існуючих кіосків з метою виявлення можливостей для покращення їхнього інтерфейсу та функціональності. Цей аналіз має включати оцінку ергономіки та інтуїтивності інтерфейсу, а також виявлення потреб клієнтів у додаткових послугах. Після аналізу рекомендується розробити план вдосконалення кіосків, який включатиме кілька ключових кроків. Перш за все, потрібно вдосконалити інтерфейс кіосків, забезпечивши його простоту, зрозумілість та ефективність. Це можна зробити шляхом перегляду та оптимізації існуючих екранів та меню, враховуючи рекомендації щодо візуального дизайну та структури інформації.

Варті розгляду можливості розширення функціональності кіосків, зокрема включення в них можливості здійснення додаткових послуг, таких як бронювання екскурсій, ресторанів або замовлення інших послуг готелю. Це дозволить покращити досвід користувачів та забезпечити їм зручний доступ до всіх необхідних сервісів готелю. Для оптимізації процесу взаємодії кіосків з системами управління готелю, рекомендується розглянути можливості їхньої інтеграції з існуючими системами та впровадити автоматизовані процеси обробки замовлень. Це допоможе уникнути помилок та забезпечити швидку обробку запитів клієнтів.

Для подальшого покращення функціональності кіосків рекомендується розглянути використання нових технологій, таких як системи розпізнавання обличчя або мобільні додатки. Це дозволить забезпечити більшу персоналізацію та комфорт користувачів. Надійність та безпека кіосків є також важливим аспектом їхньої роботи. Тому рекомендується забезпечити шифрування особистої інформації клієнтів, використання безпечних методів аутентифікації та інші заходи безпеки, такі як використання PIN-кодів або біометричних даних.

Не менш важливим є постійний моніторинг ефективності та задоволення клієнтів від використання кіосків. Це дозволить вчасно виявляти проблеми та вносити корективи для покращення роботи технології.

Значні ресурси будуть витрачені для проведення аналізу та аудиту існуючих кіосків, потрібні будуть фахівці з інформаційних технологій та дизайнери інтерфейсів. Їхня робота включатиме оцінку ергономіки та інтуїтивності інтерфейсу, а також розробку пропозицій щодо вдосконалення дизайну та функціональності кіосків. Для реалізації плану вдосконалення інтерфейсу та функціональності кіосків також потрібні будуть програмісти та інженери з інформаційних технологій, які будуть займатися модифікацією програмного забезпечення та інтеграцією з існуючими системами управління готелю. Вони також будуть відповідальні за впровадження нових технологій, таких як системи розпізнавання обличчя або мобільні додатки.

Фінансові ресурси будуть спрямовані на придбання нового обладнання (якщо потрібно), розробку та впровадження нового програмного забезпечення, інтеграцію з існуючими системами, а також на навчання персоналу з використання оновлених кіосків. Удосконалення безпеки кіосків вимагатиме інвестицій у заходи забезпечення конфіденційності даних клієнтів, таких як шифрування і безпечні методи аутентифікації. Також буде потрібно фінансування для впровадження альтернативних методів ідентифікації та для забезпечення інтеграції з іншими системами готелю.

З потенційних переваг, що можуть бути виділені - це покращення ергономіки та інтуїтивності інтерфейсу кіосків сприятиме зручності та ефективності їхнього використання клієнтами. Це може підвищити загальне задоволення клієнтів від обслуговування та сприяти позитивному сприйняттю готелю. Розширення функціональності кіосків, зокрема додавання можливостей замовлення додаткових послуг, таких як екскурсії або ресторани, може підвищити рівень сервісу та задоволення клієнтів. Це дозволить гостям зручно та швидко користуватися різноманітними сервісами готелю, підвищуючи загальний рівень комфорту.

Оптимізація процесу взаємодії кіосків з системами управління готелю сприятиме швидкості обробки замовлень та уникненню помилок. Це може призвести до підвищення ефективності роботи персоналу та покращення загального досвіду клієнтів. Впровадження нових технологій, таких як системи розпізнавання обличчя чи мобільні додатки, може забезпечити більшу персоналізацію та комфорт

користувачів, що також може позитивно вплинути на їхнє задоволення від перебування в готелі.

Підвищення рівня безпеки кіосків та забезпечення конфіденційності даних клієнтів може збільшити віру в готельну систему серед клієнтів та сприяти побудові довгострокових відносин з ними. Нарешті, постійний моніторинг ефективності та задоволення клієнтів від використання кіосків дозволить оперативно виявляти проблеми та вчасно вносити корективи, що може підтримувати стабільну та надійну роботу технології та підвищити загальний рівень задоволення клієнтів.



## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Дослідження щодо удосконалення технологій прийому іноземних туристів у готельному господарстві на прикладі готелю «Оптіма Вінниця» виявило низку суттєвих висновків. По-перше, сучасний ринок готельних послуг утверджує постійне впровадження інновацій та покращення сервісу для забезпечення високого рівня задоволеності клієнтів. Аналіз діяльності готелю «Оптіма Вінниця» показав, що заклад вже має низку добре налагоджених процесів та використовує сучасні технології, такі як онлайн бронювання та автоматизовані системи управління. Однак існують аспекти, які потребують додаткової уваги та удосконалення.

По-друге, результати дослідження свідчать, що якість обслуговування іноземних туристів у готелі «Оптіма Вінниця» значно залежить від рівня підготовки персоналу та їх вміння ефективно комунікувати з клієнтами. Важливою умовою є володіння іноземними мовами та культурою обслуговування, що відповідає міжнародним стандартам.

По-третє, аналізуючи зворотний зв'язок від гостей готелю, можна зробити висновок, що найбільшого значення для туристів набувають чистота номерів, якість харчування, а також доступність додаткових послуг, таких як екскурсії та трансфер.

На підставі проведеного нами дослідження, ми пропонуємо впровадити наступні заходи з метою поліпшення прийому іноземних туристів у готелі «Оптіма Вінниця». Перше, що слід зробити, полягає в удосконаленні системи навчання та підвищення кваліфікації персоналу. Регулярні тренінги, з фокусом на вивчення іноземних мов та міжнародних стандартів обслуговування, сприятимуть покращенню якості сервісу. Додатково, рекомендується впровадити систему стимулювання працівників, що буде мотивувати їх до постійного професійного розвитку.

Потрібно розширити спектр додаткових послуг для іноземних туристів. Це можуть бути екскурсійні програми, послуги гіда, трансфер з аеропорту чи залізничного вокзалу. Важливо, щоб ці послуги були доступні різними мовами, оскільки це полегшить їх використання іноземцями.

Необхідним є удосконалення системи онлайн бронювання, включаючи можливість вибору додаткових послуг при бронюванні номерів, дозволить туристам заздалегідь планувати свій відпочинок і користуватись послугами готелю максимально зручно. Це саме те, про що наголошувалося раніше у третьому розділі. Інтеграція з популярними міжнародними платформами бронювання також сприятиме збільшенню кількості іноземних гостей. Четверте, варто звернути увагу на покращення матеріально-технічної бази готелю. Інвестиції у модернізацію номерного фонду, закупівлю сучасного обладнання для кухні та ресторану, а також оновлення інтер'єрів дозволять підвищити рівень комфорту й задоволення туристів.

Додатковий акцент слід зробити на маркетингову стратегію готелю. Проведення рекламних кампаній на міжнародному рівні, участь у туристичних виставках та співпраця з туристичними агентствами дозволять привернути більше іноземних туристів.

Загалом, впровадження запропонованих заходів не лише підвищить рівень обслуговування іноземних гостей у готелі «Оптіма Вінниця», але й сприятиме зміцненню його позиції на ринку готельних послуг, зробить його кращим конкурентом та позитивно позначиться на загальному рейтингу серед інших готелів. Це також сприятиме розвитку туристичної індустрії в Україні.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлік С. І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. Харків. ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 329 с.
2. Бугайчук О.Г. Сучасний стан та перспективи розвитку готельного господарства України. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського*. Серія: Економіка. 2019. 5-12 с.
3. Гостьовий цикл обслуговування. Операційний процес обслуговування. URL: <https://studfile.net/preview/8623974/page:2/> (дата звернення: 13.03.2024).
4. Державне агенство розвитку туризму в Україні. URL: <https://www.tourism.gov.ua/> (дата звернення: 04.03.2024).
5. Державний комітет України по туризму. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0178-94#Text> (дата звернення: 30.04.2024).
6. Зозульов, О. В. Сегментація ринку як основа маркетингової стратегії підприємства. *Маркетинг в Україні*. 2020. № 4 (6) (спецвипуск). С. 37-38.
7. Климчук, А. О. Аналіз демотивуючих факторів впливу на трудову діяльність персоналу. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. № 1. 2019. 56-61 с.
8. Ковешніков, В. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. Київ: Видавництво Кондор. 2020. 752 с.
9. Мальська, М. П., Гамкало М.З., Романів П.В. Активний туризм: теорія та практика : підручник. Київ: Видавець ФОП Піча Ю.В., 2022. 252 с.
10. Мобільні додатки для готелів: етапи, розробки, функціонал та переваги. URL:<https://wezom.com.ua/ua/blog/mobilnye-prilozheniya-v-gostinichnom-biznese> (дата звернення: 04.05.2024).
11. Мосійчук Ю. Технологія прийому іноземних туристів у закладах готельного господарства. *Вісник студентського наукового товариства*



«ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ. Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ, 2024.

12. Мунін Г. Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є. В., Гаца О.О. Управління сучасним готельним комплексом: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2019. 520 с.

13. Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам. *Все про туризм: туристична бібліотека*. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/vt3-5-4.htm](https://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm) (дата звернення: 24.05.2024).

14. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб.: для закладів вищої освіти. За заг. ред. д.е.н., проф. Брича В. Я. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 484 с.

15. Організація надання послуг розміщення туристів. Особливості розміщення туристів. URL: [https://vuzlit.com/348742/osoblivosti\\_rozmischennya\\_turistiv](https://vuzlit.com/348742/osoblivosti_rozmischennya_turistiv) (дата звернення: 20.03.2024).

16. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/balacka.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/balacka.htm) (дата звернення: 15.04.2024).

17. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання шосте за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2020. 332 с.

18. Процес отримання туристичної ліцензії в Україні. URL: <https://pravdop.com/ua/publications/kommentariizakonodatelstva/kak-poluchit-turisticheskuyu-licenziyu-v-ukraine-04-2021-124/> (дата звернення: 20.04.2024).

19. Ресторанний і готельний бізнес. URL: [http://creapro.ua/public/downloads/files/hrb4\\_2010](http://creapro.ua/public/downloads/files/hrb4_2010) (дата звернення: 08.05.2024).

20. Стаднюк, Ю. М. Удосконалення технології прийому іноземних туристів у готелі: кваліфікаційна робота (проект) Стаднюк Ю.М.; наук. кер. Супруненко С.А.; Мін-во фінансів України, Держ. податковий ун-т, Ф-т

соціально-гуманітарних технологій та менеджменту, Каф. соціальної філософії та управління. Ірпінь, 2023. 60 с.

21. Статистичний щорічник України за 2020 рік. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 05.04.2024).
22. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення. URL: <https://studfile.net/preview/9904121/page:25/> (дата звернення: 23.04.2024).
23. Buhalis, D., & Amaranggana, A. Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2019. 1-14 p.
24. Front Office Technology: Latest Tech for the Reception Department. URL: <https://www.revfine.com/front-office-technology/> (дата звернення: 30.04.2024).
25. Hospitality Technology. Smarter Hotels & Restaurants. URL: <https://hospitalitytech.com/> (дата звернення: 01.05.2024).
26. Hotel & Management. URL: <https://www.hotelmanagement.net/> (дата звернення: 28.04.2024).
27. Hotel Tech Report. URL: <https://www.hoteltechreport.com/> (дата звернення: 6.05.2024).
28. HOTEL. URL: <http://hotelrest.com.ua/> (дата звернення: 05.05.2024).
29. How to Write a Financial Analysis Report for Your Business. URL: <https://www.fylehq.com/blog/how-to-write-a-financial-analysis-report> (дата звернення: 05.03.2024).
30. Information and Communication Technologies in Tourism. International eTourism Conference, Izmir, Türkiye, 17–19 p.
31. International Tourism Highlights, 2019 Edition. URL: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152> (дата звернення: 02.05.2024).
32. Ivanov I., Dr. Stanislav. Tourism and Hotel Technologies. URL: [https://www.researchgate.net/publication/368569554\\_TOURISM\\_AND\\_HOTEL\\_TECHNOLOGIES](https://www.researchgate.net/publication/368569554_TOURISM_AND_HOTEL_TECHNOLOGIES) (дата звернення: 03.05.2024).

33. Longing Magazine about Hospitality. URL: <https://lodgingmagazine.com/> (дата звернення: 14.04.2024).
34. McClure B. How to Analyse a Company's Financial Position. URL: <https://www.investopedia.com/articles/fundamental/04/063004.asp> (дата звернення: 16.04.2024).
35. Sigala M. Tourism and digital transformation: Empowering technology-enabled services. *Journal of Business Research*, 2020. 1-9 p.
36. Smith A. The impact of technology on the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 2019. 1-10 p.
37. Strategy & Business. URL: <https://www.pwc.com/gx/en.html> (дата звернення: 01.05.2024).
38. Technology in Hospitality: 20 Trends Shaping the Industry in 2024. URL: <https://hoteltechreport.com/news/tech-in-hospitality> (дата звернення: 01.05.2024).
39. Technology in Smart Tourism: Concepts and Application. URL: [https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-981-16-2210-6\\_21](https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-981-16-2210-6_21) (дата звернення: 30.04.2024).
40. World Travel & Tourism Council (WTTC). URL: <http://www.wttc.org/research/economic-impact-research/country-reports/> (дата звернення: 19.03.2024).

## **ДОДАТКИ**