

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-63>

УДК 640.412:658.74-021.465:005.584.1

## СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ СИСТЕМ БРОНЮВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

## CURRENT TRENDS IN THE ORGANIZATION AND QUALITY CONTROL OF BOOKING SYSTEMS IN THE HOTEL INDUSTRY

**Д'яконова Анджела Костянтинівна**

доктор технічних наук, професор,  
Одеський національний технологічний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6895-0780>

**Тітомир Людмила Анатоліївна**

кандидат технічних наук, доцент,  
Одеський національний технологічний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3701-2972>

**Жовтяк Каріна Олександрівна**

асистент,  
Одеський національний технологічний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7665-2396>

**Dyakonova Andzhela, Titomir Lyudmila, Zhovtyak Karina**  
Odessa National Technological University

Робота присвячена дослідженню впровадження в готелях різної місткості сучасних систем комп'ютерних технологій, за допомогою яких здійснюється бронювання номерів відповідно до вимог і побажань споживачів готельних послуг. Готельний бізнес на сьогодні є важливою високоприбутковою складовою індустрією гостинності в Україні. Тому все більшої актуальності і практичного значення набувають системи бронювання в будь-якому закладі розміщення. Швидко зростає використання комп'ютерних технологій в готельному бізнесі, поширюється підключення нових агентств до глобальних комп'ютерних мереж бронювання, таких як Amadeus, Galileo, Sabre, Worlspan, Fidelio, тощо. За допомогою якої здійснюється якісний та швидкісний процес розміщення і обслуговування гостей в готельних підприємствах. Проведені опитування та анкетування гостей в закладах розміщення засвідчили, що споживачі готельних послуг не бажають витратити значний час на процес оформлення, тому питання швидкого і якісного обслуговування під час бронювання і поселення є дуже важливим. Сучасні сервісні технології на сьогоднішній час здатні змінити та поліпшити різні системи бронювання, навіть зробити частково бронювання у готелях безконтактним. Саме від обраної системи бронювання у роботі служби Спір, буде відбуватися ефективний процес обслуговування гостей і розміщення у номерах. Використання різних систем автоматизації працівниками Спір дозволяє значно спростити систему бронювання і поселення майбутніх туристів, використовуючи безконтактний спосіб, який базується на бронюванні готелю за допомогою заздалегідь висланих електронною поштою паспортних даних. Під час заселення гість тільки пред'являє свій паспорт, данні якого звіряються з надісланими електронною поштою, що значно скорочує процедуру самого бронювання. У зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби, заклади розміщення дозволяють онлайн заповнювати електронні картки гостя і їх підписувати цифровим власним підписом. Враховуючи такі послаблення в процесі бронювання і поселення, особливо гостро стоїть питання контролю якості наданих послуг з використанням сучасних методів дослідження якості бронювання в закладах розміщення. В роботі досліджено за допомогою інтернет ресурсів, літератури, онлайн-опитувань роботу закладів готельного господарства України: практичний досвід використання різних систем бронювання із застосуванням новітніх технологій з метою пошуку сучасних ідей для подальшого впровадження у різні системи бронювання, включаючи службу Спір, для удосконалення загальної якості функціонування закладів розміщення, зважаючи на нові обставини та обмеження у обслуговуванні гостей.

**Ключові слова:** готельний бізнес, системи бронювання, конкурентоспроможність, інноваційні технології, сервіс, діяльність закладів розміщення, контроль якості.

Робота посвящена дослідженню впровадження в готелях різної ємкості сучасних систем комп'ютерних технологій, з допомогою яких здійснюється бронювання номерів відповідно до вимог та побажань споживачів готельних послуг. Готельний бізнес сьогодні є важливою високодоходною складовою індустрії гостеприимства в Україні. Тому всі більшу актуальність і практичне значення набувають системи бронювання в будь-якому закладі розміщення. Швидко росте використання комп'ютерних технологій в готельному бізнесі, розширюється підключення нових агентств до глобальних комп'ютерних мереж бронювання, таких як Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio і т.д. З допомогою яких здійснюється якісний і швидкий процес бронювання та обслуговування гостей в готельних підприємствах. Проведені опитування та анкетування гостей в закладах розміщення показали, що споживачі готельних послуг не хочуть витрачати багато часу на процес оформлення, тому питання швидкого та якісного обслуговування в період бронювання та заселення дуже важливе. Сучасні сервісні технології на сьогоднішній день здатні змінити та покращити різні системи бронювання, навіть зробити частково бронювання в готелях безконтактним. Саме з вибраної системи бронювання в службі Спир буде відбуватися ефективний процес обслуговування гостей та розміщення в номерах. Використання різних систем автоматизації працівниками Спир дозволяє значно спростити систему бронювання та заселення майбутніх туристів, використовуючи безконтактний спосіб, базуючись на бронюванні готеля з допомогою надісланих по електронній пошті паспортних даних. В період заселення гость лише представляє свій паспорт, дані якого сверяються з надісланими по електронній пошті, що значно скорочує процедуру самого бронювання. В зв'язі з поширенням коронавірусної хвороби, заклади розміщення дозволяють онлайн заповнювати електронні картки гостя та їх підписувати цифровою підписом. Враховуючи такі послаблення в процесі бронювання та заселення, особливо гостро стоїть питання контролю якості наданих послуг з використанням сучасних методів дослідження якості бронювання в закладах розміщення. В роботі досліджено з допомогою інтернет-ресурсів, літератури, онлайн-опитувань роботу закладів готельного господарства України: практичний досвід використання різних систем бронювання з використанням найновіших технологій з метою пошуку сучасних ідей для подальшого впровадження в різні системи бронювання, включаючи службу Спир, для покращення загальної якості функціонування закладів розміщення, з огляду на нові обставини та обмеження в обслуговуванні гостей.

**Ключові слова:** готельний бізнес, системи бронювання, конкурентоспроможність, інноваційні технології, сервіс, діяльність закладів, контроль якості.

The work is devoted to the study of the introduction in hotels of different capacities of modern computer technology systems, which are used to book rooms in accordance with the requirements and wishes of consumers of hotel services. Today, the hotel business is an important highly profitable component of the hospitality industry in Ukraine. Therefore, booking systems in any accommodation institution are becoming more and more relevant and practical. The use of computer technology in the hotel business is growing rapidly, and new agencies are expanding to connect to global computer reservation networks such as Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio, and more. With the help of which a high-quality and fast process of accommodation and service of guests in hotel enterprises is carried out. Surveys and questionnaires of guests in accommodation facilities showed that consumers of hotel services do not want to spend a lot of time on the process of registration, so the issue of fast and quality service during booking and check-in is very important. Modern service technologies today are able to change and improve various reservation systems, even make partial hotel reservations contactless. It is from the chosen booking system in the work of the service, there will be an effective process of guest service and accommodation in rooms. The use of various automation systems by employees of the Dispute can greatly simplify the system of booking and accommodation of future tourists, using a contactless method, which is based on hotel reservations using pre-sent passport data by e-mail. Upon check-in, the guest only presents his / her passport, the data of which is compared with those sent by e-mail, which significantly shortens the booking process. Due to the spread of coronavirus disease, accommodation facilities allow you to fill out electronic guest cards online and sign them digitally with your own signature. Given such weakenings in the process of booking and accommodation, the issue of quality control of services provided using modern methods of researching the quality of booking in accommodation facilities is particularly acute. The work of the hotel industry of Ukraine is studied with the help of Internet resources, literature, online surveys: practical experience of using different booking systems using the latest technologies to find modern ideas for further implementation in various booking systems, including the service, improve overall quality operation of accommodation facilities, due to new circumstances and restrictions on guest service.

**Keywords:** hotel business, reservation systems, competitiveness, innovative technologies, service, activity of accommodation establishments, quality control.

**Постановка проблеми.** На сьогодні якість продукції і послуг відноситься до найважливіших характеристик діяльності будь-якого готельного закладу, що дозволяє приваблювати нових споживачів готельних послуг і

ефективно конкурувати з іншими готелями за інвестиції, покращення іміджу і посилення привабливості. Сучасний ринок готельних послуг висуває досить жорсткі вимоги до організації якості роботи готельних підприємств. До пер-

шочергових завдань роботи готельного бізнесу відноситься не тільки отримання прибутку, але й задоволення потреб гостей закладів розміщення. Процес обслуговування гостей починається з його контакту з службою бронювання, що формує перші враження відносно готелю. Тому якість наданих готельних послуг відіграє велику роль у підвищенні рейтингу серед закладів розміщення і у залученні нових гостей.

Служба бронювання є невід'ємною частиною в будь-якому закладі розміщення, яка використовує сучасні інформаційні технології і тому процес удосконалення цієї служби стоїть на першому плані у готельєрів. Служба бронювання (резервування) виконує функції безпосереднього збуту готельного продукту, тому ефективність організації управління процесом бронювання відображається на якості обслуговування і рентабельності готелю.

Процес бронювання – це налагодження співпраці між уповноваженими працівниками закладу розміщення й гостями, процес замовлення місць і номерів у закладі розміщення, та саме з бронювання починається замкнений готельний цикл обслуговування туристів. Цей процес може здійснюватись різними технічними засобами – по телефону, інтернету, поштою, факсом, проте саме від ефективної його організації залежить враження гостя про заклад розміщення. Менеджер з бронювання обов'язково повинен мати професійну підготовку, телемаркетингові навички спілкування як показник високого рівня гостинності. У процесі пошуку готелю турист знайомиться з декількома пропозиціями і, тому, задача менеджера з бронювання вплинути на його вибір: забронювати номер саме на цьому підприємстві, наголосити на перевагах в обслуговуванні саме цього закладу розміщення серед конкурентів [1]. Із ефективним закінченням процесу прийому заявок від майбутніх туристів справляється електронна система бронювання, яку використовує заклад розміщення. Ця система здатна забронювати номер, сформувавати заявку, перевірити звітність та безліч іншого для виконання цілісної технології бронювання та якісної роботи даної служби. В управлінні готельними комплексами, особливо готелями, що входять до складу крупних міжнародних мереж, є можливість широкого використання всього спектру сучасних інформаційних технологій – від системи автоматизованого управління до програми бронювання номерів у мережі інтернет. Наявність таких систем дозволяє готелю підтримувати швидку взаємодію з туроператорами, а також втілюватись

у системи глобального бронювання через спеціалізовані портали [2]. Оскільки, заклади розміщення низької категорії, місткості та ті, що не входять до складу готельних ланцюгів не зможуть встановити якісну потужну систему бронювання, а великі корпорації – навпаки витрачають на обслуговування сучасних інформаційних технологій великі кошти щомісяця, тому зрозумілим питанням є те, що кожен власник готелю обирає самостійно ту чи іншу систему бронювання за своїми фінансовими можливостями, системою управління, конкурентоспроможністю.

Однак, більшістю закладам розміщення не вистачає спрощення у обслуговуванні гостей автоматизованою системою, власного мобільного додатку закладу розміщення, і різних модулів з дією часткового безконтактного обслуговування, яке так важливо мати у нинішній ситуації – у період епідемії.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Розгляд даної теми дослідження систем бронювання на сьогоднішній час є досить актуальним питанням. Оскільки ситуація із епідемією коронавірусної інфекції негативно вплинула на розвиток в організації праці, структури управління та обслуговування гостей у більшості закладів розміщення. Вона змінила напрям руху в обслуговуванні і в сервісі, тобто змусила всі підприємства дбати про своїх гостей, і ставитися до дрібниць ретельніше і відповідально. А також вносити нові ідеї та пропозиції, які покращать сервіс, обслуговування та працю самого підприємства. Питанню автоматизованим системам бронювання у готельному господарстві присвячені роботи значної кількості авторів: Мальська М.П. і Пандяк І.Г., освітлюють питання, щодо використання комп'ютерних систем бронювання водночас зумовлюють необхідну періодичну перевірку систем, особливо у період їх інтенсивного використання. Навіть у системах що раціонально запрограмовані і в них виникають неполадки [3]. Байлик А.В. розглянуто процес організації системи бронювання, та взаємодію з персоналом готельних підприємств [4]. Кузьмін А.М. розглянуто сім основних інструментів контролю якості на підприємстві [5].

**Формування цілей статті (постановка завдання).** Метою даної публікації є обґрунтування сучасних систем бронювання, які використовують заклади розміщення України в період епідемії коронавірусної хвороби; пошук новітніх комп'ютерних систем, сервісних технологій, методів контролю якості для подальшого впровадження їх в готельну індустрію.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Розширеною популярністю у всьому світі набуває бронювання номерів у готелях за допомогою мережі інтернет. Цей вид бронювання дозволяє не тільки заощадити час, сили і кошти, але й гарантує отримання комфортного місця проживання на весь час відпустки, відрядження або ділової поїздки.

Бронювання – це попереднє резервування місця в закладі розміщення гостем. Це важливий етап, так як заклад розміщення дізнається про всі переваги гостя, його побажання. Зараз безліч гостей бронюють номери не на пряму через сайт закладу або через дзвінок до відділу бронювання, а через системи бронювання, такі як Booking.com, Ostrovok, TripAdvisor, Expedia, 101 Готель. Для готельних підприємств така ситуація не вигідна тим, що готелі виплачують великі комісії цим системам. Наприклад, системі Booking.com готель виплачує 15-18% з бронювання, а Expedia – 23%. Це не єдиний мінус.

Таку послугу надають практично всі готелі і саме з неї починається обслуговування гостей готельного підприємства. Прийманням заявок займається спеціально створений відділ бронювання або служба приймання гостей, основним завданням яких є реалізація найбільшої кількості номерів за максимально високою ціною. З ростом забезпеченості населення туристичний бізнес розвивається і підіймається на якісно новий рівень сервісу. Значну роль в цьому відіграє автоматизація діяльності закладів готельного бізнесу, яка дозволяє більш ефективно надавати послуги бронювання, підвищити надійність і достовірність наданої інформації, швидко обробляти велику кількість замовлень. Робота служби бронювання безпосередньо впливає на завантаженість готелю, що визначає рентабельність закладу. Тому служба бронювання займає важливе місце в структурі готелю і впливає на ефективність роботи інших служб закладу.

Сучасні тенденції у розвитку систем бронювання здійснюються за участю комп'ютерних технологічних систем, оскільки, саме вони диктують порядок і послідовність використання методів, засобів, нові запроваджені можливості і вказують на результативність у бронюванні більшості засобів розміщення. Звичайно, на готельному ринку працюють різні автоматизовані системи бронювання, які набагато пришвидшують процес бронювання місць у закладах розміщення, допомагають гостям заселитися без довгих бюрократичних процедур, а також надають можливість

забронювати номер наперед із будь-якої точки світу. Таким чином, на підприємствах створюється швидкісний автоматизований та контролюючий процес в управлінні систем бронювання які використовує заклад розміщення. Ці системи з кожним роком стають якіснішими, надійнішими та спростованими. Мінімум складнощів при подальшому обслуговуванні відбувається при використанні різних систем бронювання, гнучкість умов та легкість оплати послуг.

На світовому готельному ринку використовують автоматизовані системи бронювання як міжнародні так і вітчизняні. Вони мають суттєву відмінність, оскільки у закладах розміщення, які використовують міжнародні автоматизовані системи спостерігається значно вищий технічний рівень, ніж у вітчизняних. Вони набагато мобільніші, функціональніші, надійніші та простіші в управлінні, а також інтегровані в глобальні мережі інтернет. До таких автоматизованих систем входить: «Amadeus», «Galileo», «Gabriel», «Sabre», «Fidelio», «Worldspan». За пошуком найпопулярніших і найпоширеніших систем бронювання, які використовуються у вітчизняних готельних закладах України, ми опитали готелі різних категорій області міста Одеси, у яких системи бронювання функціонують на сьогоднішній час.

Готелі «Atlantik», «M1», «NEMO Hotel Resort & SPA», «Hotel de Paris» на своїх підприємствах використовують автоматизовану систему бронювання «Fidelio». Автоматизована система «Fidelio» здійснює бронювання номерів та їх продаж, надає фінансову і управлінську звітність, допомагає із організацією різних конференцій, вчасності бронює конференц зали, які готельне підприємство має у своєму володінні. Однією з особливостей системи є можливість взаємодії з іншими системами: системою автоматичних міні-барів, управління ресторанами, системами платного ТБ, електронних замків.

Система Fidelio – це одна з таких глобальних систем бронювання, як: Galileo; Amadeus; Sabre; Worldspan, якими користуються більшість готелів України.

Готелі «Premier Hotel Odesa» та «Gagarin», використовують автоматизовану систему «Opera PMS». Система автоматизації готелів Опера складається з декількох модулів, які можна додати і налаштувати за бажанням замовника: автоматизація відділу продажів і маркетингу, служба прийому і розміщення гостей, система оптимізації прибутку, система управління якістю обслуговування, система



централізованого бронювання, система управління заходами, модуль бронювання через Інтернет, інформаційна система по гостям.

Центральною ланкою рішення OPERA Enterprise Solution є система автоматизації служби прийому і розміщення. Переваги системи управління OPERA PMS дозволяє значно підвищити рівень продуктивності і рентабельності готельного підприємства. Система легко налаштовується з урахуванням індивідуальних вимог і побажань керівника, дуже легка і проста у використанні, і дозволить керуючій ланці готелю завжди мати найточнішу і останню інформацію як по окремому готелі або готельній мережі, так і по всіх підприємствах. При цьому управління всіма підприємствами здійснюватиметься за допомогою єдиної бази даних Oracle.

Із переліку опитаних готелів був також готель «Промінада» та готель «Женева», які використовують у своїх закладах систему «Servio HMS».

Основним завданням Servio Hotel Management System є спрощення ведення готельного бізнесу для керівника та повна автоматизація роботи підлеглих для максимального контролю та оцінки їх діяльності. За участю цієї автоматизованої системи здійснюється чітке управління персоналом, управління номерним фондом, вчасності контролювання персоналу покоївок та здійснення контролю нічного аудиту, ведення статистики і звітності. Servio HMS забезпечує взаємопов'язану роботу всіх служб готелю для організації комплексного обслуговування гостей та обліку побажань кожного гостя, а також чітко розмежовує функції співробітників, за допомогою строго індивідуального доступу до системи. Автоматизація всіх технологічних процесів місця розміщення: бронювання, реєстрація гостей, проведення розрахунків із гостями та ведення обліку іноземних громадян. Servio HMS інтегрується з системою телефонної тарифікації, системою контролю доступу, системою автоматизації ресторану, інтерактивним телебаченням.

Надана система у готелях спростовує роботу працівників Спір, таким чином кращим варіантом є і для гостей. Гості не витрачають зайвого свого часу на бронювання і оформлення броні, оскільки за роботою в такій системі помічається ефективність, та швидкість а також спростованість у роботі.

Готель «Горизонт» і готель «Айвазовський» працюють із автоматизованою системою «PMS Cloud».

PMS Cloud – це хмарна система автоматизації готелів, хостелів, апартаментів. Вона дозволить не просто спростити управління готелем і номерами, але і швидше вносити дані про гостя, виставляти рахунки, налаштовувати параметри заїзду-виїзду, враховувати оплати – всі дії фіксуються в єдиному інтерфейсі. TMS Cloud вміє працювати з усіма популярними системами бронювання, а також створювати власний варіант онлайн-броні на офіційному сайті закладу розміщення. Особливість такої автоматизованої системи в тому, що вона самостійно обробляє всю інформацію про гостей готелю, при цьому заносить нових в єдину базу, знає всі параметри готелю, здійснює швидкісний пошук броні номеру, в тому числі і бронює номер, виставляє рахунки для гостя, слідкує за даними сезонності, контролює та фіксує знижки на продаж номерів. За допомогою цієї системи можна переглянути які номери знаходяться в ремонті, а які вже готові до заселення. Тобто, здійснюється повністю контроль номерів, та все відбувається синхронізовано з системами бронювання, включаючи Booking.com, Expedia.com і Agoda.com. Ця система здатна бути гнучкою і адаптуватися до будь-якого закладу розміщення. Всі системи набули широкого використання серед високо класифікаційних готельних підприємств і мереж тому, що мають потужні сервера та модулі, які здатні обробляти досить велику кількість інформативності під час бронювання, статистичних звітів, ведення обліку, тощо. Для гостей переваги за участю цих систем є швидкість в обробці їх заявок, спростовані вкладки для зручного та швидкісного пошуку необхідного номеру та цін на них, або іншої послуги, що є на офіційному сайті закладу розміщення. Для працівників служби СПІР ці системи-інструмент якісного давання послуг.

Мобільний додаток нова інноваційна ідея для готелів, які сприяють покращенню в процесі бронювання номерів в закладах розміщення. Додаток дозволяє гостю вибрати рідну для нього мову, що значно спростить процес бронювання. Існують безліч мобільних безкоштовних додатків, які також охоплює якісна та сучасна автоматизована система бронювання. Мобільні сервіси на Android і iOS дадуть закладам розміщення кілька серйозних переваг перед конкурентами, а для гостей швидкісний пошук по відношенню до їх особливих замовлень.

Booking (App Store, Google Play). Один з найпопулярніших додатків для пошуку та

бронювання житла. Його особливість в безкоштовному бронюванні, а житло можна оплатити безпосередньо під час заселення.

HotelsCombined (App Store, Google Play) – додаток з розширеною інформацією цін на хостели та готелі високих категорій на різних сервісах для бронювання.

Hostelworld (App Store, Google Play). Ще один зручний сервіс для бронювання житла (готелі, приватні кімнати, апартаменти).

Airbnb (App Store, Google Play) – сервер для оренди окремих квартир та апартаментів.

HotelsGuy: цей додаток системи бронювання підійде для туристів, які бажають заощадити на проживання; користується популярністю серед молоді у безліч країнах світу.

Також додаток дозволить виконувати безліч функцій:

- замовлення будь-якої послуги готелю;
- швидкий зв'язок із персоналом;
- інформація про найближчі туристичні об'єкти: пляжі, музеї, ресторани, пам'ятки;
- взаємозв'язок із соціальними мережами, що дозволяє гостю поділитися думкою про готель із друзями в мережі.
- контроль балансу учасника програми лояльності;
- пошук ближнього готелю мережі за допомогою обробки геоданих;
- накопичення та використання накопичених балів лояльності.

Також деякі додатки включають опитування, які допомагають готелю проаналізувати потреби та побажання гостей.

Мережа готелів Hilton запустила свій мобільний додаток. Який має унікальну функцію «Запит по прибуттю». Гість робить замовлення на обслуговування в номері, встановлює час свого прибуття та отримує послугу відразу після прибуття до готелю. Це дуже зручно, як для гостя, тим, що не треба витрачати час на очікування приготування замовлення, наприклад Room-service, так і для готелю, тим, що вже відомо про побажання гостя.

Додаток готелів Marriott також виконують усі функції, які потрібні гостю для більш комфортного проживання. Плюс є ще кілька позицій в мобільному додатку:

- цілодобовий чат, що дозволяє гостю у будь-який час повідомити про свої побажання персоналу, також цілодобовий чат дає можливість гостю безпосередньо зв'язуватися з партнерами;
- мобільний ключ дозволяє відкрити номер за допомогою пристрою.

Що ж до бронювання, гість за допомогою програми має можливість керувати всіма бронюваннями на одному екрані та додавати їх до Google календаря, змінювати дати, ціни, номери та способи оплати. Також у гостя є можливість зберігати готелі певної мережі, які найбільше сподобалися, та свої переваги, щоб у подальшому процес бронювання відбувався простіше. Забронювавши певний готель, гість отримує ідеї, що можна відвідати неподалік нього [5].

За допомогою смартфонів готельні послуги стрімко удосконалюються порівняно із минулими роками: почали масово практикувати мобільні додатки для броні номерів у закладах розміщення та використовувати свій смартфон для відкриття власного номеру. При цьому така технологія вже замінює магнітні ключі-картки з якими відбуваються постійні неполадки під час відкриття номеру. Заклади розміщення, як: Starwood Hotels and Resorts Worldwide, готельна мережа Hilton, в готелях під брендом Aloft, Element і W по всьому світу, вже надають гостям таку можливість через додаток SPG Keyless-першої мобільної системи в історії готельної індустрії. Лише за єдиний прорив QR-кода, за допомогою якого здійснюється підключення до Wi-Fi мережі і можлива авторизація відкриття власного заброньованого номеру, можна стверджувати, що готелі набагато підняли рівень послуг бронювання для гостей, якість виконання обов'язків працівників готельного господарства, які спромоглися втілювати нові технології та можливості. Для ефективної роботи закладу розміщення необхідно забезпечити безперебійне переміщення інформації між наступними підрозділами: службою бронювання; службою експлуатації номерного фонду; службою харчування; допоміжними службами – сектором транспортування, сектором відпочинку і розваг, сектором організації конференцій бізнес-туристів.

Взаємодія служби бронювання з службою експлуатації номерного фонду відбувається шляхом передачі інформації про заброньовані номери, їх кількість і строках бронювання, що дозволяє підтримувати необхідний рівень комфорту і санітарно-гігієнічний стан номерів при заселенні гостя. Відділ бронювання постійно працює з службою приймання і розміщення, яка при необхідності надає інформацію про завантаження номерів на даний час; з службою харчування, надаючи їм заявки на організацію бенкетів і замовлені раціони харчування гостей; з сектором тран-

спорту, надаючи можливість гостям закладу користуватися трансфером, бронювати і придбати квитки на всі види транспорту; з сектором розваг, відпочинку і спорту, забезпечуючи організацію відпочинку і розваги за бажанням кожного гостя; з сектором організації конференцій за заявками бізнес-туристів на проведення семінарів і з'їздів, що є джерелом високого і стабільного доходу; з службою маркетингу, досліджуючи динаміку попиту на готельні послуги, аналізуючи заповнення номерів і динаміку запланованих заходів у регіоні, таких як спортивні змагання, конференції, фестивалі тощо. При виконанні своїх основних функцій служба бронювання готелю по заявкам на бронювання повинна контролювати і складати перспективний план завантаження готелю на певний період часу (рік, місяць, тиждень), а також план завантаження номерного фонду на поточний день.

Враховуючи зв'язок служби бронювання майже з усіма службами готелю, від діяльності яких залежить злагодженість роботи закладу розміщення, необхідно проводити постійний контроль роботи служби бронювання з використанням сучасних методів контролю якості діяльності служби бронювання. Для визначення оцінки задоволення споживачів наданими послугами в готелях проводиться опитування гостей шляхом анкетування, на основі аналізу якого визначають незадоволення споживачів окремими видами робіт з надання готельних послуг. Система забезпечення якості надання готельних послуг охоплює сукупність завдань, які вирішуються на різних етапах виробництва за допомогою певних інструментів або методів їх реалізації. Навіть при суворому дотриманні інструкцій з надання готельних послуг, на виробничий

процес впливає безліч випадкових факторів, які не дозволяють отримати бажаний показник якості. Це свідчить про необхідність аналізу процесу виробництва продукції і послуг в закладах готельного бізнесу і впровадження коригуючих дій для забезпечення показників якості у відповідності до вимог міжнародних стандартів і очікування споживачів підприємств готельного господарства [6; 7]. Слід відзначити, що фактори впливу на якість послуг, не завжди можна оцінити числовими значеннями. Японськими вченими розроблено набір нових інструментів, які отримали назву «семи нових інструментів контролю якості». Ці сім сучасних інструментів оперативного управління і планування якості доцільно використовувати для удосконалення якості послуг готельного бізнесу [8]. До їх складу входить наступні інструменти оцінки якості:

1. Діаграма спорідненості (affinity diagram).
2. Діаграма взаємозв'язків (interrelationship diagram).
3. Деревовидна діаграма (tree diagram).
4. Матрична діаграма (matrix diagram).
5. Стрілочна діаграма (arrow diagram).
6. Матриця пріоритетів (matrix data analysis).
7. Діаграма процесу виконання програми (Process Decision Program Chart – PDPC).

Ці «Сім нових інструментів контролю якості» відносяться до методів обробки головним чином словесних (описових) даних. Застосування цих інструментів особливо ефективно, коли їх використовують як методи найбільш повної реалізації планів на основі системного підходу в умовах співпраці всього колективу підприємства. Взаємозв'язок між різними новими інструментами можна представити у вигляді графіку (рис. 1).

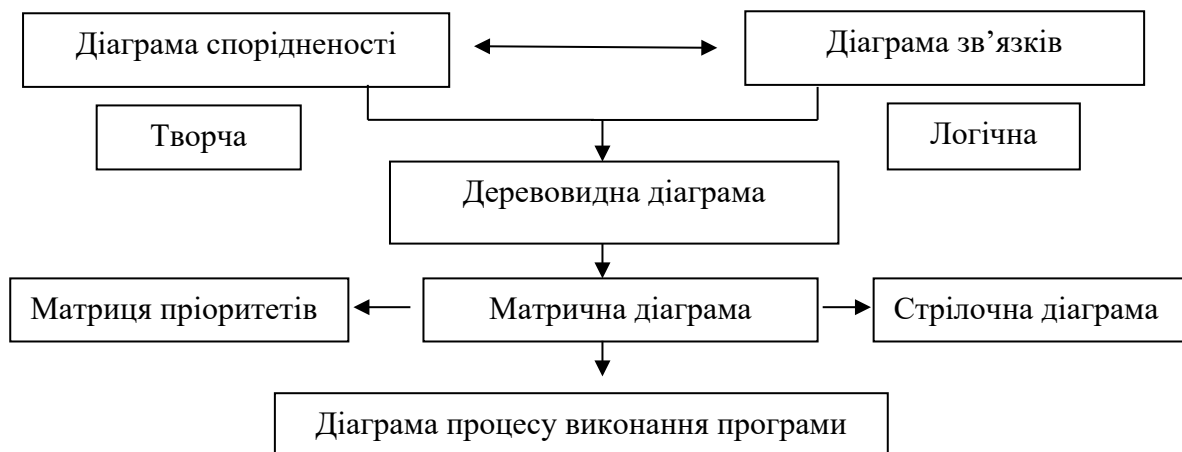


Рис. 1. Сім нових інструментів управління якістю

**Діаграма спорідненості** будується на основі результатів опитування або анкетування, визначаються основні порушення процесу надання послуг шляхом об'єднання однорідних даних за отриманими результатами, створюється група фахівців, яка за встановленими недоліками класифікує і формує напрямки діяльності. Для того, щоб визначити причини проблеми, робоча група методом «мозкового штурму» виявляє можливі причини, які збираються у вигляді розрізаних даних. Виявлені недоліки в обслуговуванні розміщуються на карточках і розподіляються по певних напрямках. Отриманим напрямкам дається назва і остаточно формується діаграма спорідненості. Цей метод вважається творчим засобом обробки великої кількості усних даних, таких як встановлені недоліки або побажання споживачів, що згруповані на основі природних взаємозв'язків між кожним недоліком або побажанням.

**Діаграма зв'язків** – дозволяє виявити логічні або послідовні зв'язки між проблемами обслуговування або побажаннями споживачів. Вона призначена для ранжування споріднених факторів (причин, показників, умов тощо) за силою зв'язків між ними. Діаграма зв'язків використовується як інструмент виявлення в кожній групі показників найбільш важливих пріоритетних факторів. Отримані висновки групуються на основі експертних оцінок в процесі «мозкового штурму». Метод дозволяє групі співробітників виявити, проаналізувати і класифікувати причини та результати тих взаємодій, які існують між основними проблемами, і визначити більш ефективний шлях їх вирішення. Цей метод відноситься до логічних.

**Деревовидна діаграма** – використовується для визначення шляхів і завдань, пов'язаних з досягненням поставленої мети виключення недоліків в обслуговуванні і задоволення потреб гостей готелю. Діаграма показує зв'язки між проблемою і складовими елементами недоліків або побажань. Після визначення за допомогою діаграми зав'язків найбільш важливих проблем, використовуючи деревовидну діаграму, шукають методи вирішення цих проблем для забезпечення необхідної якісної послуг. Взаємозв'язок між проблемою і причинами її виникнення відображають у вигляді багатоступеневої деревовидної структури. Її використовують, коли необхідно встановити послідовність вирішення завдань для досягнення поставленої мети вирішення проблеми недоліків якості

обслуговування, а побажання споживачів необхідно втілити в роботу готелю.

**Матрична діаграма** – дозволяє наочно представити логічний зв'язок між різними факторами впливу на проблему і ступінь тісноти їх зв'язку. Аналізу піддають проблеми в області якості, причини їх виникнення і способи усунення, характеристики ефективності роботи готельного підприємства, елементи системи менеджменту якості наданих послуг тощо. Це дозволяє ідентифікувати цілі і встановити пріоритетні напрямки у підготовці планів, які приведуть до поліпшення якості обслуговування і підвищення конкурентоспроможності на ринку послуг.

**Стрілочна діаграма** – дозволяє спланувати оптимальні строки виконання всіх необхідних робіт для покращення роботи закладів розміщення. Вона використовується після того, як виявлені проблеми, що потребують вирішення, визначені необхідні заходи, строки та етапи їх вирішення. Стрілочна діаграма показує хід проведення робіт, порядок і строки проведення різних запланованих етапів роботи кожного дня. Цей інструмент використовується для забезпечення впевненості, що тривалість запланованих робіт на окремих етапах їх проведення є оптимальним. Цей інструмент широко використовується не тільки при плануванні робіт з покращення якості наданих послуг, але й для контролю поетапного виконання запланованих робіт.

**Матриця пріоритетів** – це інструмент, за допомогою якого можна проводити ранжування за ступенем важливості отриманих даних, результатів «мозкового штурму» або матричних діаграм. Її використання дозволяє виявити важливі дані, коли відсутні об'єктивні критерії для визначення їх значущості значущості, або коли фахівці, що приймають рішення, мають різну думку відносно пріоритетних даних. Основне призначення матриці пріоритетів – це розподілення різних наборів елементів у порядку значущості, а також встановлення відносної важливості між елементами за рахунок числових значень.

**Діаграма процесу виконання програми** – наочно демонструє перехід від формування проблеми до можливих шляхів її вирішення. Діаграма використовується для планування, оцінки строків виконання складних процесів в області наукових досліджень, розробці нових послуг, рішення завдань менеджменту з кількома невідомими, коли необхідно передбачити різні варіанти рішень і можливе корегування програми проведення робіт для усунення недоліків.



**Висновки.** Досліджено практичний досвід закладів розміщення використання ними різних систем бронювання. Обґрунтовано мобільні додатки, які взаємодіють із системами бронювання та за допомогою яких готельні підприємства підвищують свою конкурентоздатність серед інших готельних підприємств. Проаналізовано інші трендові можливості безконтактного способу бронювання, які власники готелів можуть впроваджувати у свої заклади,

при цьому і на далі дотримуватися всіх епідеміологічних та санітарних вимог. Зважаючи на нинішню ситуацію із епідемією коронавірусної інфекції, яка і досі є загрозою для готельних підприємств по всьому світі, проаналізована можливість використання «Сім нових інструментів контролю якості» в якості сучасного метода оперативного управління і планування якості для удосконалення ефективності послуг готельного господарства України.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Служба прийому і розміщення. URL: [https://studopedia.su/5\\_28389\\_sluzhba-priyomu-i-rozmishchennya.html](https://studopedia.su/5_28389_sluzhba-priyomu-i-rozmishchennya.html)
2. Брага В.В., Бубнова Н.Г. Автоматизированные информационные технологии. Москва : Компьютер: ЮНИТИ, 2012. 306 с.
3. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 472 с.
4. Байлик А.В. Готельне господарство : навч. посібник. 2010. 352 с.
5. Інновації у системі бронювання. URL: <https://www.evkoval.org/kursovye-raboty/innovatsii-v-organizatsii-bronirovaniya-v-gostinitse-holidej-inn-moskva-lesnaya>
6. Кандакова Е.Н. Статистические методы контроля и управления качеством: методические указания. СПб. : СПбГЛТУ, 2010. 72 с.
7. Кане М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества. СПб. : Питер, 2012. 573 с.
8. Кузьмін А.М. Метод сім основних інструментів контролю якості. URL: <http://www.inventech.ru/lib/glossary/7basmeth/>

#### REFERENCES:

1. Reception and accommodation service [Reception and accommodation service]. Retrieved from: [https://studopedia.su/5\\_28389\\_sluzhba-priyomu-i-rozmishchennya.html](https://studopedia.su/5_28389_sluzhba-priyomu-i-rozmishchennya.html) (in Ukrainian)
2. Braga V.V., and Bubnova N.G. (2012) Automated information technology [Automated information technology]. Moscow: Computer: UNITI. (in Russian)
3. Malskaya M.P., and Pandyak I.G. (2010) Hotel business: theory and practice [Organization and technology of guest service by the booking service / Hotel business: theory and practice]: textbook. Kyiv: Center for Educational Literature. (in Ukrainian)
4. Innovations in the booking system [Innovations in the booking system]. Retrieved from: <https://www.evkoval.org/kursovye-raboty/innovatsii-v-organizatsii-bronirovaniya-v-gostinitse-holidej-inn-moskva-lesnaya> (in Russian)
5. Kandakova E.N. (2010) Statistical methods of control and management quality [Criteria for special reasons]: methodical instructions. St. Petersburg: St. Petersburg State Pedagogical University. (in Russian)
6. Kane M.M. (2012) Quality management systems, methods and tools [Quality methods and tools]. St. Petersburg: Peter. (in Russian)
7. Kuzmin A.M. The method of seven basic tools of quality control [The method of seven basic tools of quality control]. Retrieved from: <http://www.inventech.ru/lib/glossary/7basmeth/> (in Ukrainian)