

# Сучасні електронні системи бронювання та резервування в готельному бізнесі

Наталія ФЛІНТА<sup>1\*</sup>  <https://orcid.org/0000-0003-0920-9831>

УДК 640.41

ОГЛЯДОВА СТАТТЯ

<sup>1</sup>Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка

Листування – \*[geonataly1@gmail.com](mailto:geonataly1@gmail.com)

**Ключові слова:** готельне підприємство, бронювання, резервування, глобальні системи бронювання, Cloudbeds.

**Анотація:** В статті розглянуто особливості впровадження інформаційних технологій в готельному підприємстві. Встановлено, що використання сучасних інформаційних технологій стає засобом здійснення конкурентної боротьби у готельному бізнесі. Визначено, що електронні системи бронювання та резервування є найважливішими каналами збуту для готельного підприємства. Проведено загальний огляд електронних систем бронювання та резервування в готелях. Проаналізовано діючі системи автоматизації готелів та визначено найпопулярніші переваги систем бронювання.

## 1. ВСТУП

Туризм – одна з галузей світової економіки, яка дуже динамічно розвивається. Сьогодні ця індустрія набирає шалених обертів, активно сприяючи соціально-економічному зростанню багатьох країн світу. За оцінкою Всесвітньої туристичної організації, «середні темпи розвитку туризму в два-три рази перевищують середньорічні темпи зростання національної економіки у цілому» (Ольшанська та ін. 2018).

Світовий досвід показує, що нові технології здатні забезпечити підвищення конкурентоспроможності туристичних компаній, підвищити якість туристичних послуг і забезпечити високі темпи економічного зростання. Впровадження інновацій туристичним підприємствами є одним зі шляхів активізації розвитку вітчизняної туристичної індустрії та подолання негативних явищ (Денисенко та ін. 2019).

В умовах сучасного розвитку готельного бізнесу чітко простежуються тенденції, що для успішного його ведення необхідно реагувати на зміни, які відбуваються на ринку ІТ-технологій. Електронні системи бронювання і резервування – найважливіший канал збуту туристського продукту. За сучасних умов більша частина готельної квоти (60–70%) знаходиться під контролем компаній централізованої системи бронювання. З кожним роком збільшується кількість туристів, які віддають перевагу онлайн-каналам. За даними Skift, за останнє десятиліття онлайн-бронювання готелів зростало швидкими темпами, досягнувши 50% від загальної кількості бронювань у Північній Америці у 2019 році та до 80% в Австралії (What is a hotel reservation... 2022).

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 клієнтів. Проте більшість закладів розміщення немає достатнього рівня оснащення для обслуговування клієнтів за допомогою автоматизованих систем, власних мобільних додатків закладу розміщення та різноманітних модулів з ефектом часткового безконтактного та швидкого обслуговування.

Актуальність дослідження, поданого у даній статті полягає в аналізі електронних систем, призначених для вирішення функціональних завдань готелю, а також підвищення їх конкурентоспроможності. Під час дослідження вирішувалися наступні задачі:

- визначено особливості основних каналів збуту готельних підприємств;
- проведено загальний огляд електронних систем бронювання та резервування в готелях;
- проаналізовано діючі системи автоматизації готелів;
- визначено найпопулярніші переваги систем бронювання.

## 2. АНАЛІЗ ПОПЕРЕДНІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідженню теоретичних і практичних засад використання сучасних систем бронювання та резервування присвячені праці таких науковців як [Мальської, Пандяка \(2019\)](#) та [Онищука \(2019\)](#). У своїх наукових працях вони висвітлюють 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 [Байлик, Писаревський \(2015\)](#) розглядає процес організації системи бронювання, та взаємодію з персоналом готельних підприємств. [Парфіненко \(Ред.\) \(2013\)](#), [Сукач, Скопень \(Ред.\) \(2019\)](#) аналізують сутність та характеристику інформаційних систем і технологій, які використовуються в готельно-ресторанному бізнесі. Проблеми автоматизації діяльності підприємств готельного бізнесу та використання сучасних систем інтернет-бронювання висвітлено в роботах [Д'яконової та ін. \(2021\)](#) та [Роглева \(2005\)](#). [Шаповалова \(2013\)](#) звертає увагу на конкурентні переваги готельних підприємств, які використовують сучасні системи бронювання. [Домінська, Батьковець \(2017\)](#) наголошують на тому, що новітні інформаційні технології мають найбільший вплив на зростання продажів.

## 3. РЕЗУЛЬТАТИ ТА ОБГОВОРЕННЯ

Розвиток готельного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій, про що нагадує девіз Всесвітньої туристської організації: «Технологія і природа - два актуальних аспекти розвитку туризму на початку двадцять першого століття». Це стосується насамперед інформаційних технологій, ефективних і надійних систем захисту, без чого неможливо досягти високого рівня якості послуг. Послуги підприємства гостинності мають видозмінюватись відповідно до потреб і запитів гостей ([Шаповалова 2013](#)). Готельна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним підприємством до застосування глобальних комп'ютерних мереж. На сьогоднішній день у готельній індустрії використовується досить багато новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту та ін. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту ([Домінська, Батьковець 2017](#)) Сучасний готель – це складний комплекс функціональних ланок, від злагодженості роботи якого залежить успішність існування підприємства на ринку. Враховуючи сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу та посилення конкуренції, зростає потреба у забезпеченні ефективності та чіткості роботи персоналу та готельного комплексу в цілому. Ключем до прибуткового

готельного бізнесу є обслуговування якомога більшої кількості клієнтів. Вирішення цієї проблеми можливе лише шляхом впровадження готельних систем автоматизації.

Основні канали збуту, які використовуються готельними підприємствами та готельними ланцюгами:

- *прямі продажі через власний центр бронювання (call-center, відділ бронювання), що здійснюються відділом бронювання або віддаленим центром бронювання (офісом продажів). При мережевій структурі до цього каналу можна додати центральну систему бронювання ланцюга (CRS), часто інтегровану з системами управління готелями (PMS) для централізації продажів готелями ланцюга в режимі реального часу;*
- *GDS – глобальні системи дистрибуції (Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo), які об'єднують в собі тисячі готелів по всьому світу. Сюди ж потрібно віднести належні їм веб-сайти (Travelocity, Expedia та ін.). Це один з найстаріших і усталених каналів, спрямований на роботу з туристичними агентствами і індивідуальними клієнтами;*
- *IDS – системи поширення Інтернету (IDS – Internet Distribution Systems). В даний час існує достатня кількість готельних підприємств, що здійснюють продаж номерів через Інтернет;*
- *власний портал бронювання. Сайт готелю в сучасних умовах може мати не тільки інформаційну складову, а й бути виділеним прямим каналом продажів;*
- *класичні туристичні агентства, сайти і CRS туристичних агентств, які сприяють авантаженні готельних підприємств.*

Щоб залучити туристів до бронювання готелю, підприємство має надати винятковий сервіс та зрозуміти важливість системи бронювання готелів.

Глобальна пандемія змусила обмежити фізичний контакт, змусивши туристів приділяти більше уваги своєму здоров'ю та звичкам. Дуже важливо мати надійну систему бронювання готелів, яка може легко організувати та контролювати всі замовлення. Система бронювання готелів також може бути гарною стратегією для залучення туристів до готелю та отримання прямих бронювань.

Бронювання готелів – це простий програмний інструмент, який допомагає готелям бронювати номери через свій веб-сайт, соціальні мережі та інші маркетингові канали.

Основною метою системи бронювання готелів є те, що вона допомагає отримувати нові бронювання без сплати комісій стороннім каналам поширення. Користувачі можуть робити замовлення онлайн у будь-який час та з будь-якого місця.

Система бронювання готелів – це програмний додаток, який реалізується готелями, щоб дозволити гостям створювати безпечні онлайн-бронювання. Система бронювання готелів може бути синхронізована не тільки з поточним сайтом готелю, але і з Facebook. Це дозволяє гостям бронювати номери зручним для них способом через соціальні мережі. Окрім того, що ці системи бронювання дозволяють гостям бронювати безпосередньо онлайн, вони також можуть надавати готельним операторам додаткові ресурси ([How Do Hotel... 2022](#)).

Система бронювання готелів – це програмне забезпечення, яке використовується у готельному бізнесі для керування номерним фондом, тарифами та бронюванням. Її називають центральною системою бронювання Central reservation system (CRS), вона може бути розміщена в системі управління готелем Property Management System (PMS) або може бути окремим програмним забезпеченням, підключеним до PMS. CRS діє як центральний вузол екосистеми бронювання, яка може включати механізм бронювання на веб-сайті, менеджер каналів і систему управління доходами. При інтеграції ці компоненти працюють разом, допомагаючи готелям управляти наявністю номерів, розподілом, бронюванням та доходом ([What is a hotel reservation... 2022](#)).

Системи бронювання готелем працюють наступним чином: менеджер з доходів готелю завантажує коди тарифів, інвентар та обмеження у CRS. Потім інформація заноситься в PMS і за допомогою програмного забезпечення для керування каналами поширюється каналами бронювання готелю. Ці канали можуть включати систему бронювання на веб-сайті готелю, онлайніві туристичні агенції (OTA), глобальну систему розподілу (GDS), оптових торговців та сайти мегапошуку.

Коли турист бронює номер в одному з цих каналів, інформація передається назад в CRS і PMS, де вона зберігається для вилучення при реєстрації. У той же час, інформація про доступність оновлюється по всіх каналах поширення.

Цей процес залежить від двостороннього зв'язку між CRS та іншими компонентами. Якщо компоненти не інтегровані, менеджер з доходів повинен виконувати ці завдання вручну, що вимагає багато часу і може призвести до помилок.

Визначимо деякі переваги використання системи прямого бронювання готелів:

- виправдати очікування туристів. У сучасному інформаційному світі туристи хочуть забронювати номер, не надсилаючи електронного листа до готелю або не чекаючи на очікування. Завдяки бронюванню на веб-сайті клієнти можуть бронювати онлайн в будь-який час і в будь-якому місці, створюючи резервації без прямої участі працівника готелю;
- підвищити ефективність. Автоматизуючи такі завдання, як підбір тарифів, управління запасами та підтвердження електронною поштою, інтегрована система бронювання готелів знижує трудомісткі витрати, запобігає дорогим помилкам і вивільняє персонал для виконання складніших завдань;
- заощаджуються комісії OTA. Коли клієнти бронюють прямо на сайті готелю, підприємство не сплачує велику комісію посереднику. Саме тому пряме бронювання, зазвичай, є найбільш прибутковим каналом бронювання об'єкта розміщення;
- можна пропонувати кілька варіантів бронювання. На своєму веб-сайті або в соціальних мережах готель може рекламувати кілька типів номерів, рекламних акцій та пакетів, орієнтуючись на широкий діапазон бюджетів та уподобань туристів. Багато сторонніх сайтів не пропонують такої гнучкості;
- отримання більшого прибутку. Коли туристи бронюють номер на веб-сайті готелю, у підприємства є можливість продавати їм номери преміум-класу і продавати додаткові послуги на місці, такі як сніданок, харчування, спа-салон і відпочинок;
- вибудовуються стосунки з клієнтами до їхнього прибуття. Більшість OTA не повідомляють контактні дані клієнтів під час переадресації бронювання. Коли клієнти бронюють через сайт готелю, збирається ця інформація безпосередньо. Використовуючи програмне забезпечення для автоматизації електронної пошти, готельне підприємство може запросити їх почати планувати своє перебування, оновити номер або замовити зручності;
- довіра туристів. Згідно з звітом *Cloudbeds* про тенденції у сфері подорожей за 2022 рік, гнучкість зі зміною дати та скасуванням, як і раніше, залишається головним пріоритетом для туристів. Коли туристи бронюють через веб-сайт готельного підприємства, вони можуть вносити зміни або скасовувати бронювання безпосередньо на сайті готелю, що дає їм душевний спокій;
- керування тарифами та доступністю в режимі реального часу. За допомогою диспетчера каналів, інтегрованого з системою бронювання, готельне підприємство може оновлювати ціни та доступність по всіх каналах бронювання одночасно. Це допоможе збільшити заповнюваність, підтримувати паритет цін та запобігти помилкам ціноутворення, надмірному бронюванню та втраченому продажу;
- автоматизація обробки платежів за кредитною карткою. За допомогою платіжного шлюзу, підключеного до системи бронювання, кредитні картки перевіряються автоматично, а депозити обробляються швидко, що знижує кількість помилок під час введення, затримку платежів та повернення платежів ([What is a hotel reservation... 2022](#)).

Варіантів вибору системи бронювання готелів дуже багато. Щоб знайти найкраще рішення для готельного підприємства, необхідно звертати увагу на такі ключові характеристики:

- відкрита хмарна платформа, яку легко впровадити та підтримувати, доступна з будь-якого пристрою з підключенням до Інтернету та може масштабуватися з роботою підприємства;
- інтеграція з PMS готелю для автоматичного оновлення інформації про гостей. Це дає можливість не передавати дані вручну з однієї платформи на іншу;
- двосторонній зв'язок з менеджером каналів та програмним забезпеченням для управління доходами для оптимізації розподілу, ціноутворення та запасів;
- простий, зручний та безкоштовний механізм бронювання, який можна налаштувати відповідно до дизайну веб-сайту готельного підприємства;
- вбудований віджет порівняння цін надає відвідувачам впевненість у тому, що бронювання безпосередньо є найкращим варіантом;
- мобільний досвід бронювання. За даними Skift, у 2019 році на мобільні бронювання припадало 43% онлайн-бронювань у США, 41% у Великій Британії та 79% у Китаї, і ці цифри тільки зростають ([What is a hotel reservation... 2022](#));
- вбудовані звіти та аналітика з потужним аналізом даних, які допоможуть зрозуміти купівельну поведінку та переваги;
- функціональність мови та валюти, що дозволяє іноземним гостям завершити бронювання мовою та у валюті, яку вони віддають перевагу, щоб спростити процес бронювання;
- безпечна система, яка відповідає правилам конфіденційності та гарантує, що інформація про гостей та платіжні реквізити обробляються та зберігаються безпечним чином.

Визначено 8 найкращих систем бронювання готелів у 2022 році, які отримали високі оцінки готельєрів:

### **1. Платформи з механізмом бронювання, менеджером каналів та системою управління нерухомістю**

- Хмари. *Cloudbeds* надає хмарну повністю інтегровану платформу управління готельним бізнесом з усіма інструментами, необхідними для забезпечення безперебійного процесу бронювання;
- Хмара PMS. *RMS Cloud* включає інтегровану PMS, механізм бронювання, менеджер каналів і систему управління доходами, придатну для всіх типів операторів житла;
- Стійка реєстрації будь-де. *Frontdesk Anywhere* – це хмарне програмне забезпечення для керування готелями з вбудованою PMS, менеджером каналів, механізмом бронювання та системою керування доходами, створене для незалежних готелів та керуючих груп.

### **2. Платформи з PMS + механізм бронювання**

- М'юз. *Mews*, що базується в Празі, є хмарною системою PMS, яка пропонує інтегровані операції, платежі, гостьові поїздки, BI, Marketplace та API-рішення;
- Протел. Компанія *Protel*, що базується в Німеччині, є застарілим постачальником PMS, який також пропонує механізм бронювання на веб-сайті, мобільний додаток і програмне забезпечення для проведення заходів;
- Ресексус. *Resnexus*, що базується в Сполучених Штатах, являє собою хмарну PMS, популярну серед готелів типу «ліжко та сніданок» та готелів, які пропонують веб-сайт та механізм бронювання, а також управління гостями, обробку кредитних карток та автоматичне управління доходами.

### **3. Централізовані системи бронювання + система бронювання**

- Сендін. Завдяки нещодавньому злиттю з *Pegasus Sendyn* тепер пропонує гнучку, масштабовану систему бронювання з інтелектуальними інструментами управління тарифами та запасами;



- *Вертикальне бронювання. Компанія Vertical Booking, що входить до складу італійської групи Zucchetti, пропонує централізовану систему бронювання із вбудованим механізмом бронювання, менеджером каналів та центральним офісом бронювання (CRO);*
- *ШП. Windsurfer CRS від SHR користується популярністю серед готельних груп, пропонуючи програмне забезпечення для управління доходами, систему управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) та послуги кол-центру;*
- *Гостьовий центр. Система Guestcentric CRS, розроблена виключно для великих незалежних готелів і невеликих груп, включає інтегрований механізм бронювання та партнерський майданчик для інтеграції.*

Визначено переваги системи бронювання готелів Cloudbeds, а саме:

Cloudbeds пропонує хмарну інтегровану систему бронювання готелів, розроблену спеціально для незалежних готелів із такими ключовими функціями:

- *зручна PMS із вбудованими функціями бронювання, календарем із перетягуванням, потужними звітами та аналітикою, а також автоматизацією електронної пошти;*
- *менеджер каналів, що забезпечує доступ до більш ніж 300 каналів бронювання, включаючи Booking.com, Expedia, Airbnb та Vrbo, без додаткових комісій;*
- *система бронювання без комісії, яка допоможе вам залучити більше відвідувачів веб-сайту та збільшити кількість прямих бронювань у середньому до 20%;*
- *механізм ціноутворення з менеджером ставок, ціновим покупцем, а також автоматичними правилами та оповіщеннями для підтримки динамічної стратегії ціноутворення та максимізації доходу;*
- *інтегроване рішення для обробки платежів у готелях з вбудованим платіжним шлюзом для швидкого, простого та безпечного онлайн-бронювання та платежів.*

Мобільний додаток – це нова інноваційна ідея для готелів, що сприяє вдосконаленню процесу бронювання номерів у закладах розміщення. Додаток дозволяє клієнту вибрати зручну мову для нього, що значно спростить процес. Існує безліч безкоштовних мобільних додатків, які також відрізняються високою якістю в сучасних автоматизованих системах бронювання. Мобільні сервіси на Android та IOS дасть закладам розміщення кілька серйозних переваг перед конкурентами, а клієнтам швидкий пошук по них особистих замовлень [Д'яконова та ін. \(2021\)](#).

Booking (App Store, Google Play) – найпопулярніша пошукова програма і бронювання житла. Його особливістю є безкоштовне бронювання та можливість оплати проживання безпосередньо при поселенні.

HotelsCombined (App Store, Google Play) – додаток із розширеною інформацією про ціни на хостели та готелі вищих категорій на різних сервісах для бронювання.

Hostelworld (App Store, Google Play) – зручний сервіс для бронювання житла (готелі, кімнати, квартири).

Airbnb (App Store, Google Play) – сервер для винайму окремої квартири або апартаментів.

HotelsGuy – цей додаток системи бронювання підходить для туристів, які хочуть заощадити на проживанні; користується популярністю серед молоді в багатьох країнах світу.

Також додаток дозволяє клієнту використати багато функцій:

- *замовлення будь-якої готельної послуги;*
- *швидка комунікація з персоналом;*
- *інформація про найближчі об'єкти: пляжі, музеї, ресторани, пам'ятки історії, культури та ін.;*
- *взаємодія з соціальними мережами, що дозволяє клієнту поділитися думкою про готель з друзями онлайн;*
- *накопичення та використання накопичених балів лояльності.*

Крім того, деякі програми містять опитування, які допомагають готелю аналізувати потреби та бажання клієнтів.

Мережа готелів Hilton запустила власний мобільний додаток, який має унікальну функцію «Запит по прибуттю». Клієнт робить замовлення на обслуговування в номері, визначає час свого прибуття і отримує обслуговування відразу після прибуття в готель. Це дуже зручно, як для клієнта, який не витрачає час на очікування підготовки замовлення, наприклад, обслуговування номерів, так і для готелю - вже відомо про побажання клієнта.

Готельна мережа Marriott також користується власним мобільним додатком, який дозволяє задовільнити всі необхідні потреби клієнта для більш комфортного проживання. Крім того, в мобільному додатку є кілька інших пропозицій:

- цілодобовий чат, який дозволяє клієнту повідомити свої побажання персоналу в будь-який час, також цілодобовий чат дозволяє клієнту безпосередньо зв'язуватися з партнерами;
- мобільний ключ відкриває номер за допомогою пристрою.

За допомогою програми клієнт має можливість керувати всіма бронюваннями на одному екрані та додавати їх до Google календаря, змінювати дати, ціни, номери та способи оплати. Також у клієнта є можливість зберігати готелі певної мережі, які найбільше сподобалися, та свої переваги, щоб у подальшому процес бронювання відбувався простіше. Забронювавши певний готель, клієнт отримує інформацію про об'єкти, які можна відвідати неподалік нього (Д'яконова та ін. 2021).

Готельні послуги за допомогою смартфонів стрімко вдосконалювалися порівняно з попередніми роками: почали масово практикуватися мобільні додатки для бронювання номерів у закладах розміщення та використання власних смартфонів, щоб відкрити власний номер. Водночас ця технологія вже замінює магнітні картки-ключі, з якими інколи виникали проблеми при відкритті номера.

У готелі RubyHotel у Відні цифрові технології перенесли до номерів. Гостей вітає планшет і завантажує в цифровому вигляді газети, а також інформацію про готель, дає доступ до інтернету, завантажує додаток для виїзду з номера, відгуки гостей, а також пропонує кнопку для бронювання номера в RubyHotel на майбутнє. Гості можуть зареєструватися особисто, їм не обов'язково робити це через планшет. Запропонувавши вибір, готель зміг усунути черги в приймальній і вивільнила у персоналу більше часу для якісного обслуговування постояльців (Довгаль 2019).

Такі заклади розміщення, як: Starwood Hotels та Resorts Worldwide, мережа готелів Hilton, в готелях під брендами Aloft, Element і W у всьому світі вже пропонують цю можливість клієнтам через додаток SPG Keyless-first – перша мобільна система в історії готельного господарства. Лише за єдиний прорив QR-коду, за допомогою якого здійснюється підключення до Wi-Fi мережі і можлива авторизація відкриття власного заброньованого номеру, можна стверджувати, що готелі набагато підняли рівень послуги бронювання для гостей, якість виконання обов'язків працівників готельного підприємства, які змогли втілювати нові технології та можливості.

Також, протягом останніх років, значної популярності отримали безконтактні платежі, які є прикладом готельної технології, що набула популярності на тлі пандемії коронавірусу. Окрім переваг для здоров'я та безпеки, безконтактні платежі є зручними та дозволяють клієнтам здійснювати платежі набагато швидше.

Нині, чат-боти є ще однією з головних тенденцій готельної індустрії, що визначає їхню цілодобову доступність. Використання даної технології дозволяє збільшити кількості прямих бронювань, надавати автоматизовану підтримку під час бронювання та взаємодіють із клієнтами різними мовами (Сушко 2020).

Світ значно змінився і все відбувається в мережі Інтернет. Це не готелі вивели ОТА в тренди, це туристи вважають, що ОТА є насправді привабливим ресурсом. Таким чином, і ОТА, і пряме бронювання є однаково важливими для готелів. Готелям необхідно розробити правильну стратегію своїх продажів ([Хто переможе... 2022](#)).

#### 4. ВИСНОВКИ

Для ефективної роботи закладу розміщення необхідно забезпечити безперерйне 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.

Кожен готель має власні стандарти роботи служби бронювання, але мета одна - максимізувати завантаження номерного фонду. Сучасні комп'ютерні технології дозволяють здійснювати бронювання дуже швидко і автоматично дають можливість співробітникові, що здійснює бронювання, отримати своєчасну і вичерпну інформацію про гостя, його смаки, звички, переваги що підтверджується і [Байликом, Писаревським \(2015\)](#).

Отже, бронювання номерів досить часто має вирішальне значення для вибору того чи іншого готелю. З огляду на це, в процесі бронювання важливі всі етапи.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. [Байлик, С.І., Писаревський, І.М. \(2015\). Організація готельного господарства : підручник. Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова. \[Bailyk, S.I., Pysarevskiy, I.M. \(2015\). Orhanizatsiia hotelnoho hospodarstva : pidruchnyk. Kharkivskiy natsionalnyi universytet miskoho hospodarstva im. O.M. Beketova. Kharkiv : KhNUMH im. O.M. Beketova.\]](#)
2. [Денисенко, М.П., Шацька, З.Я., Захарченко, О.О. \(2019\). Заходи активізації інноваційного розвитку вітчизняних туристичних підприємств \(на прикладі ТОВ «Агентство «Ran Ukraine»\). Причорноморські економічні студії, 46, 61-96. \[Denysenko, M.P., Shatska, Z.Ia., Zakharchenko, O.O. \(2019\). Zakhody aktyvizatsii innovatsiinoho rozvytku vitchyznianskykh turystychnykh pidpriemstv \(na prykladі TOV «Ahentstvo «Ran Ukraine»\). Prychornomorski ekonomichni studii, 46, 61-96.\]](#)
3. [Довгаль, Г.В. \(2019\). Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія : Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм, 9, 190-196. \[Dovhal, H.V. \(2019\). Suchasni tendentsii rozvytku svitovoho hotelnoho biznesu. Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu imeni V.N. Karazina. Serii : Mizhnarodni vidnosyny. Ekonomika. Krainoznavstvo. Turyzm, 9, 190-196.\]](#)
4. [Домінська, О.Я., Батьковець, Н.О. \(2017\) Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки, 52, 39-41. \[Dominska, O.Ia., Batkovets, N.O. \(2017\) Suchasnyi stan ta innovatsiini protsesy rozvytku hotelno-restorannoho biznesu v Ukraini. Visnyk Lvivskoho torhovelno-ekonomichnoho universytetu. Ekonomichni nauky, 52, 39-41.\]](#)
5. [Д'яконова, А.К., Тітомир, Л.А., Жовтяк, К.О. \(2021\). Сучасні тенденції організації та контроль якості систем бронювання в готельному господарстві. Економіка та суспільство, 33. \[Diakonova, A.K., Titomyr, L.A., Zhovtiak, K.O. \(2021\). Suchasni tendentsii orhanizatsii ta kontrol yakosti system broniuвання v hotelnomu hospodarstvi. Ekonomika ta suspilstvo, 33.\]](#)
6. [Мальська, М.П., Пандяк, І.Г. \(2019\). Готельний бізнес: теорія і практика : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури. \[Malska, M.P., Pandiak, I.H. \(2019\). Hotelnyi biznes: teoriia i praktyka : navchalnyi posibnyk. Kyiv : Tsentр navchalnoi literatury.\]](#)
7. [Ольшанська, О.В., Мельник, А.О., Воронкова, Т.Є. \(Ред.\) \(2018\). Сучасні проблеми економічного розвитку України : монографія. Київ : ДКС центр. \[Olshanska, O.V., Melnyk, A.O., Voronkova, T.Ie. \(Red.\) \(2018\). Suchasni problemy ekonomichnoho rozvytku Ukrainy : monohrafiia. Kyiv : DKS tseentr.\]](#)
8. [Онищук, Н.В. \(2019\) Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі. Східна Європа: економіка, бізнес та управління, 4\(21\), 297-303. \[Onyshchuk, N.V. \(2019\) Rozvytok industrii hostynnosti v Ukraini ta sviti. Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia, 4\(21\), 297-303.\]](#)
9. [Парфіненко, А. \(Ред.\) \(2013\) Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія. Харків : ХНУ імені В. Каразіна.](#)



- [Parfinenko, A. (Red.) (2013) *Osoblyvosti formuvannia ta realizatsii turystychnoi polityky derzhavy: mizhnarodnyi, natsionalnyi, rehionalnyi dosvid : monohrafiia*. Kharkiv : KhNU imeni V. Karazina.]
10. Роглев, Х.Й. (2005). *Основи готельного менеджменту : навчальний посібник*. Київ : Кондор. [Rohliev, Kh.I. (2005). *Osnovy hotelnoho menedzhmentu : navchalnyi posibnyk*. Kyiv : Kondor.]
11. Сукач, М.К., Скопень, М.М. (Ред.) (2019). *Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник для студентів ВНЗ*. Київ : Ліра-К. [Sukach, M.K., Skopen, M.M. (Red.) (2019). *Informatsiini systemy i tekhnolohii v hotelno-restorannomu ta turystychnomu biznesi : pidruchnyk dlia studentiv VNZ*. Kyiv : Lira-K.]
12. Сушко, Н.В. (2020). Сучасні тенденції розвитку гостинної індустрії: проектний підхід. *Економіка та суспільство*, 40. [Sushko, N.V. (2020). *Suchasni tendentsii rozvytku hostynnoi industrii: proektnyi pidkhid*. *Ekonomika ta suspilstvo*, 40.]
13. Шаповалова, О.М. (2013) Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*, 16, 224-228. [Shapovalova, O.M. (2013) *Innovatsiina diialnist, yak osnova pidvyshchennia konkurentospromozhnosti hotelnoho hospodarstva*. *Visnyk Shkhydnoukrainskoho natsionalnoho universytetu imeni Volodymyra Dalia*, 16, 224-228.]

## ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРИ

14. *Хто переможе у двобої між ОТА та Прямими бронюванням?* (2022). [Khto peremozhe u dvoboi mizh OTA ta Priamymu broniuvanniam? (2022).] [Джерело](#)
15. *How Do Hotel Reservation Systems Work?* (2022). [Джерело](#)
16. *What is a hotel reservation system and why is it important?* (2022). [Джерело](#)

N. Flinta

### Modern electronic booking and reservation systems in the hotel business

**Keywords:** hotel enterprise, reservation, booking, global reservation systems, Cloudbeds.

**Abstract:** The article examines the peculiarities of the implementation of information technologies in the hotel enterprise. It was established that the use of modern information technologies becomes a means of competitive struggle in the hotel business. The guest service process begins with his contact with the reservation service, which forms the first impression of the hotel. Therefore, the quality of the provided hotel services plays a major role in increasing the rating among accommodation establishments and in attracting new customers. However, the majority of accommodation facilities do not have a sufficient level of equipment for customer service using automated systems, the accommodation facility's own mobile applications and various modules with the effect of partial contactless and quick service. The terms «hotel reservation system» and «reservation system» are often used interchangeably in the hospitality industry, but they are actually different things. A hotel reservation system, or CRS, is the central hub where booking information is stored from all booking channels, whether by phone, OTA, GDS, sales force or online booking system. A website booking engine, called an Internet Booking Engine (IBE), is software that allows guests to make reservations directly from the hotel's website.

Today, most hotels have switched to a digital reservation system, while a significant number of small hotels, hostels, hotels, guesthouses, and rental companies still use manual processes. This puts them at a disadvantage compared to their more technologically advanced competitors. It was determined that electronic reservation and reservation systems are the most important sales channels for the hotel enterprise.

A general review of electronic booking and reservation systems in hotels was conducted. A mobile application is a new innovative idea for hotels, which helps to improve the process of booking rooms in accommodation facilities. The application allows the client to choose a language convenient for him, which will greatly simplify the process. There are many free mobile applications that also excel in modern automated booking systems. Mobile services on Android and IOS will give accommodation establishments several serious advantages over competitors, and customers will quickly search for personal orders on them.

Booking (App Store, Google Play) is the most popular search program and accommodation reservation. Its feature is free booking and the possibility to pay for accommodation directly upon check-in.

HotelsCombined (App Store, Google Play) – an application with extensive information on prices for hostels and hotels of higher categories on various booking services.

Hostelworld (App Store, Google Play) is a convenient service for booking accommodation (hotels, rooms, apartments).

Airbnb (App Store, Google Play) is a server for renting a separate apartment or apartment.

HotelsGuy – this reservation system application is suitable for tourists who want to save on accommodation; is popular among young people in many countries of the world.

Current hotel automation systems were analyzed and the most popular advantages of reservation systems were determined. Each hotel has its own standards of operation of the reservation service, but the goal is the same - to maximize the loading of the room fund. Modern computer technologies make it possible to make reservations very quickly and automatically enable the employee making the reservation to receive timely and comprehensive information about the guest, his tastes, habits, and preferences. Room reservation is quite often of decisive importance for choosing a particular hotel. With this in mind, all stages are important in the booking process.

Стаття надійшла до редакції 13.12.2022