

РОЗРОБКА КОМПОНЕНТІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ГОТЕЛЮ

Малець А. В., Мірошніченко Н. С.

e-mail: anna.malets@nure.ua, nelia.miroshnychenko@nure.ua.

Науковий керівник – ас. Мірошніченко Н.С.

Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. КМІТ
м. Харків, Україна

The paper considers a comprehensive approach to the development of the main components of a hotel information system. It considers the main aspects of hotel service management, problems associated with booking processes, and the growing demand for digital solutions in the hospitality industry. The structure and functional purpose of the system are analyzed, key modules and their interaction within a single software environment are identified. The relevance of the topic is due to the need to digitize hotel enterprise management processes, increasing requirements for the quality of customer service, and the need to automate internal business processes.

Розробка компонентів інформаційної системи готелю спрямована на створення інтегрованого програмного продукту, що забезпечує підтримку основних напрямів діяльності: управління номерним фондом, облік клієнтів, бронювання, фінансові операції, формування звітності та аналітики. Система повинна об'єднувати всі структурні підрозділи готелю в єдину інформаційну інфраструктуру, що дозволяє підвищити ефективність управління та зменшити ризик помилок.

Ключовими технічними аспектами системи є здатність працювати з великими обсягами даних, забезпечувати швидку обробку запитів користувачів і стабільність функціонування в умовах пікових навантажень, особливо під час сезонного збільшення попиту. Важливою складовою є інтеграція з платіжними системами для здійснення онлайн-оплати, а також з глобальними системами бронювання та туристичними платформами. Це дозволяє розширити канали продажу номерів і підвищити рівень заповнюваності готелю [1].

Основним завданням системи є забезпечення безперебійної роботи та актуальності інформації про доступність номерів у реальному часі. Для цього необхідно розробити ефективні алгоритми синхронізації даних, які запобігатимуть подвійним бронюванням і забезпечуватимуть коректне відображення статусу кожного номера. Важливо також впровадити механізми моніторингу та аналітики, які дозволяють адміністрації готелю відстежувати рівень завантаженості, аналізувати попит, прогнозувати доходи та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Зовнішні фактори, такі як розвиток електронної комерції, поширення мобільних технологій та зміни споживчої поведінки, суттєво впливають

на вимоги до функціональності системи. Сучасні клієнти очікують можливості швидкого бронювання через веб-сайти або мобільні додатки, доступу до повної інформації про номерний фонд, ціни, додаткові послуги та умови проживання.

Проектування інтерфейсу системи повинно бути орієнтоване як на клієнтів, так і на персонал готелю. Інтерфейс має бути інтуїтивно зрозумілим, зручним і адаптивним для різних пристроїв. Користувачі повинні мати можливість легко обирати дати проживання, тип номера, додаткові послуги та здійснювати оплату. Для працівників готелю система має забезпечувати швидкий доступ до інформації про бронювання, історію клієнтів та фінансові операції [2].

Додатково система повинна підтримувати персоналізацію обслуговування. На основі зібраних даних про вподобання клієнтів можна формувати індивідуальні пропозиції, надавати спеціальні знижки постійним гостям та покращувати загальний клієнтський досвід. Це сприятиме підвищенню лояльності клієнтів і конкурентоспроможності готелю на ринку.

Важливою складовою є забезпечення захисту персональних даних та фінансової інформації користувачів. Система повинна відповідати сучасним вимогам інформаційної безпеки, використовувати механізми шифрування даних, автентифікації та авторизації користувачів. Надійність і безпека є ключовими чинниками довіри клієнтів до цифрових сервісів [3].

Підсумовуючи, можна сказати, що розробка компонентів інформаційної системи готелю є важливим напрямом удосконалення управління готельним підприємством. Така система дозволяє оптимізувати внутрішні процеси, підвищити якість обслуговування, забезпечити точний облік номерного фонду та збільшити прибутковість бізнесу. Впровадження сучасних технологій, інтеграція з зовнішніми платформами та використання інструментів аналітики створюють умови для подальшого розвитку системи та її адаптації до змін ринку. У результаті це сприятиме підвищенню ефективності діяльності готелю та розвитку інновацій у сфері гостинності.

Список використаних джерел:

1. Андрейчук Ю. М., Мальська М. П., Дмитрук Р. І. Інформаційні технології в туризмі, рекреації та готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. Київ : Каравела, 2025. 284 с.
2. Балюк М.М., Орлов В.М. Інформаційні системи в готельному та туристичному бізнесі : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2020. – 312 с.
3. Крижановський Є. М., Яцолт А. Р. Моделювання бізнес-процесів та управління ІТ-проектами : електр. навч. посіб. Вінниця : ВНТУ, 2022. 129 с.