Міністерство освіти і науки України
Львівський професійний коледж готельно-туристичного та ресторанного сервісу

ЗВІТ
ПРО ТЕХНОЛОГІЧНУ ПРАКТИКУ

Студента спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»
1 курсу, групи ГР-1.1
Період практики з 26.05.2025 р.
до 27.06.2025 р.
Місце практики: ГРК «Данське гора»
Юсуп В.О.

Керівник практики від підприємства:

Керівник практики від коледжу
Калініченко Ю.І.

Звіт захищено з оцінкою: 8 (вісім)

Львів - 2025

Міністерство освіти і науки України
Львівський професійний коледж готельно-туристичного та ресторанного сервісу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора
з навчально-методичної роботи
_____ М.Т.Скоробогата
"23" травня 2025р.

Індивідуальне Завдання
з технологічної практики «Технологія і організація туристської діяльності»
спеціальність 241«Готельно-туристична справа»

група : ГР-1.1

Структура завдання
1. Загальна характеристика підприємства
2. Місце розташування підприємства
3. Організаційна структура
4. Матеріально-технічна база
5. Джерела і канали отримання готелем запитів на бронювання номерів і місць
6. Технологія здійснення онлайн бронювання через систему Booking
7. Технологія здійснення онлайн бронювання через сайт готелю
Висновки та пропозиції
Список використаних джерел

ЗАКЛЮЧЕННЯ
Дата видачі "23" травня 2025 р. Дата здачі "27" червня 2025 р.

Керівник, майстер в/н Калініченко В.І..

Завдання отримав Кацук В.О.

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА.....	4
1.1. Місце розташування підприємства.....	4
1.2. Організаційна структура.....	5
1.3. Матеріально-технічна база.....	6
1.4. Основні та додаткові послуги готелю.....	14
РОЗДІЛ 2. ЗДІЙСНЕННЯ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ.....	16
2.1. Популярні інтернет-ресурси для бронювання готелів.....	16
2.2. Джерела і канали отримання готелем запитів на бронювання номерів і місць.....	19
2.3. Технологія здійснення онлайн бронювання через систему Booking	21
2.4. Технологія здійснення онлайн бронювання через сайт готелю.....	22
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	25
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	27

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку інформаційних технологій в туристичної галузі онлайн-бронювання стало важливим елементом діяльності туристичних компаній, готелів та інших підприємств сфери гостинності. Завдяки Інтернет-ресурсам, споживачі отримують можливість швидко та зручно бронювати послуги, порівнювати пропозиції, читати відгуки та ухвалювати обґрунтовані рішення.

Ефективне функціонування білизняного господарства впливає на санітарно-гігієнічний стан номерного фонду, формування іміджу готелю та рівень задоволеності гостей. Належна організація цієї служби дозволяє мінімізувати експлуатаційні витрати, подовжити термін служби текстильних виробів та оптимізувати робочі процеси.

Об'єктом дослідження виступає готельне підприємство «Панська гора», що знаходиться на кільцевій дорозі Львова.

Предмет дослідження — організація виробничих та сервісних процесів.

Завдання, які були поставлені при аналізі:

- Характеристика готельного підприємства.
- Структура управління готельного комплексу.
- Номерний фонд готелю.
- Основні та додаткові послуги готелю.
- Здійснення онлайн-бронювання через інтернет-ресурси.
- Технологія здійснення онлайн бронювання через сайт готелю.

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА

1.1. Місце розташування підприємства

За 2 кілометри від міста Львова, на одному з семи пагорбів, що в давнину називався "Панською Горою", розташований готельно-відпочинковий комплекс, який відтворює прадавню назву гори.

Збудований у 2006 році та реконструйований в 2012 році, готель відповідає найвищим стандартам гостинності. Вдале розташування готелю на кільцевій дорозі Львова, забезпечує вільний доїзд та заміську атмосферу відпочинку.

Готельний комплекс налічує 53 номери та 9 Котеджів, розташованих неподалік.

«Панська гора» ласкаво відчинить двері і для гурманів. Затишний ресторан, розкішні літні тераси та смачна європейсько-українська кухня, не залишать байдужими гостей.

До послуг клієнтів конференц-зал, кімната переговорів та безкоштовний wi-fi у всьому готелі, один із найбільших у Львові бенкетних залів, який вільно прийме бенкет на 250 персон та фуршет на 300 персон.

Сьогодні більше 100 працівників колективу працюють, створюючи затишок і з кожним днем удосконалюють наш сервіс.

КОНТАКТИ:

с.Сокільники, Кільцева дорога,

Пустомитівський р-н.,

Львівська обл., 81130

Рецепція: +38 (032) 227-82-10

Моб.: +38 (068) 035-07-07

Ресторан: +38 (032) 227-82-09 (ДОДАТОК Ж)

Моб.: +38 (068) 055 -12-12

Схема 1.1. Місце розташування готельного комплексу «Панська гора»

Відстань від готелю «Панська гора» до:

- головного залізничного вокзалу – 8,3 км.
- Міжнародного аеропорту імені Данила Галицького – 7 км.
- Автовокзалу – 5 км.
- центру міста – 10 км.

1.2. Організаційна структура

Готель «Панська гора» має лінійно-функціональну структуру управління. Вона охоплює всі служби готельного комплексу, які надають як основні, так і додаткові послуги проживаючим і відпочиваючим гостям.

Керівництво готельним підприємством здійснює директор, а в його підпорядкуванні працюють менеджери готелю та ресторану. В обов'язки

менеджера готелю покладається також і робота з послугами дозвілля, які надаються на території відпочинкового комплексу.

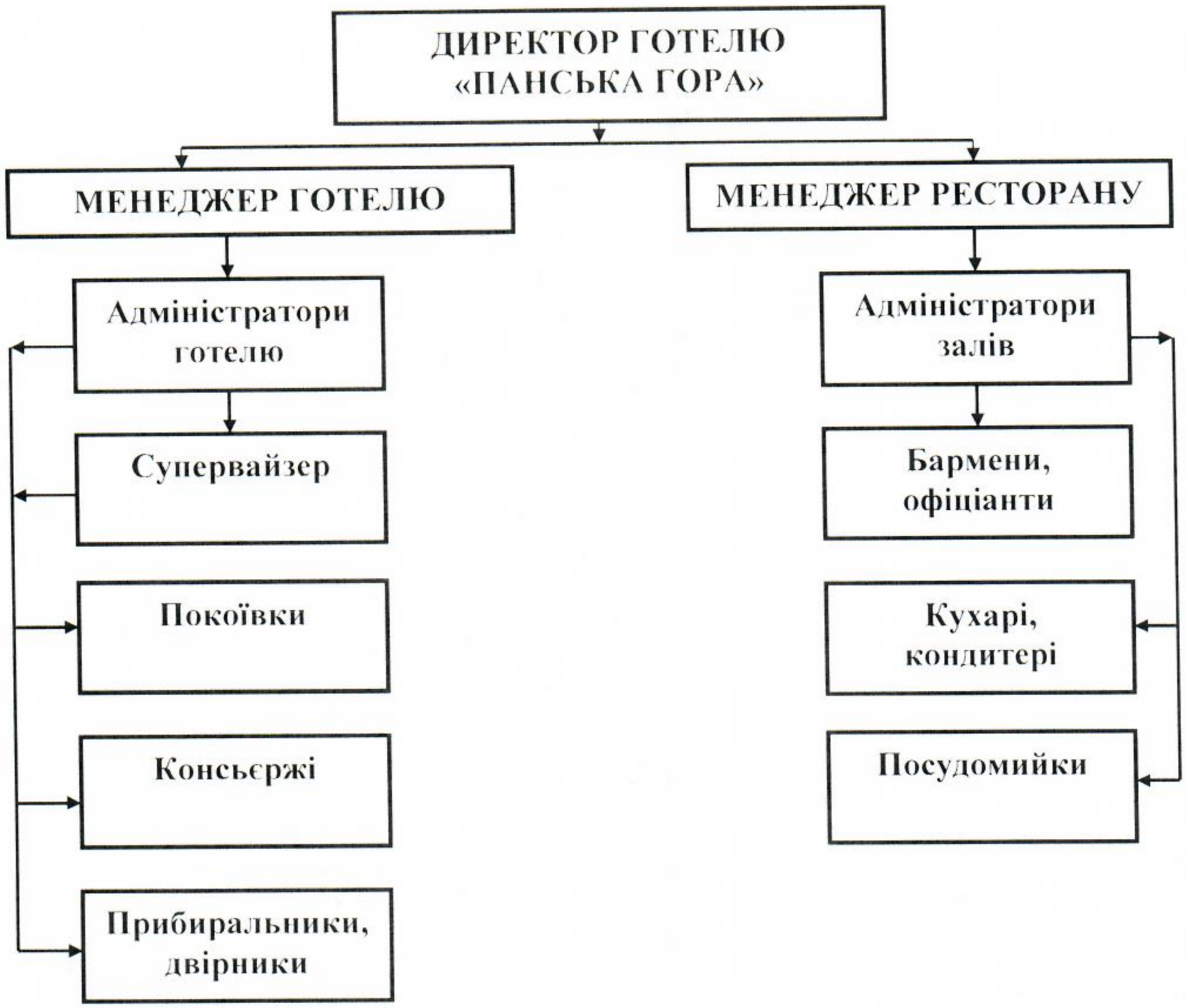


Схема 1.2. Структура управління готельного комплексу

1.3. Матеріально-технічна база

У готельному комплексі «Панська гора» є такі типи номерів:

- Одномісний стандарт «Сингл»
- Двомісний стандарт «Класік»
- Двомісний стандарт «Покращений»
- Стандарт «Сімейний»
- Півлюкс

- Люкс
- Котеджі

ХАРАКТЕРИСТИКА НОМЕРІВ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ

(Ціни станом на 01.02.2025 р.)

Двомісний стандарт «Покращений»

- 2 односпальні ліжка
- Кондиціонер
- Звукоізоляція
- Ванна кімната в номері
- Балкон
- Безкоштовний Wi-Fi
- Телефон
- Телевізор з плоским екраном
- Супутникові канали
- Сейф
- Опалення
- Гардеробна
- Доступні суміжні номери
- Шафа або гардероб
- Засоби для чищення
- Сушарка для одягу
- Розетка поблизу з ліжком
- Фен
- Халат
- Туалетно-косметичні засоби
- Капці
- Ванна або душ
- Туалетний папір
- Міні-бар

- Послуга дзвінок-"будильник"
- Рушники
- Білизна
- На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
- Стілець для душу

ВАРТІСТЬ НОМЕРА: 3000 грн./доба

Двомісний стандарт «Класік»

- 1 широке двоспальне ліжко
- Кондиціонер
- Звукоізоляція
- Ванна кімната в номері
- Балкон Безкоштовний Wi-Fi
- Телефон
- Телевізор з плоским екраном
- Супутникові канали
- Сейф
- Опалення
- Гардеробна
- Шафа або гардероб
- Засоби для чищення
- Сушарка для одягу
- Розетка поблизу з ліжком
- Фен
- Халат
- Туалетно-косметичні засоби
- Ванна або душ
- Туалетний папір
- Міні-бар
- Послуга дзвінок-"будильник"

- Рушники
- Білизна
- На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
- Стілець для душу

ВАРТІСТЬ НОМЕРА: 2900 грн./доба

Стандарт «Сімейний»

- 2 односпальні ліжка і 1 диван-ліжко
- Сімейний номер
- Кондиціонер
- Звукоізоляція
- Ванна кімната в номері
- Балкон
- Безкоштовний Wi-Fi
- Телевізор з плоским екраном
- Телефон
- Сейф
- Опалення
- Гардеробна
- Диван
- Шафа або гардероб
- Засоби для чищення
- Сушарка для одягу
- Диван-ліжко
- Розетка поблизу з ліжком
- Фен
- Халат
- Туалетно-косметичні засоби
- Ванна або душ
- Туалетний папір

- Міні-бар
- Послуга дзвінок-"будильник"
- Рушники
- Білизна
- На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
- Стілець для душу

ВАРТІСТЬ НОМЕРА: 3100 грн./доба

Півлюкс

- 1 диван-ліжко і 1 широке двоспальне ліжко
- Кондиціонер
- Ванна кімната в номері
- Звукоізоляція
- Безкоштовний Wi-Fi
- Міні-бар
- Сейф
- Телевізор з плоским екраном
- Телефон
- Фен
- Халат
- Вітальня/м'який куток
- Туалетно-косметичні засоби
- Опалення
- Гардеробна
- Капці
- Ванна або душ
- Диван
- Послуга дзвінок-"будильник"
- Шафа або гардероб
- Засоби для чищення

- Рушники
- Білизна
- На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
- Сушарка для одягу
- Туалетний папір
- Диван-ліжко
- Розетка поблизу з ліжком
- Стілець для душу

ВАРТІСТЬ НОМЕРА: 3200 грн./доба

Люкс

- 1 диван - ліжко і 1 широке двоспальне ліжко
- Площа - 28 м²
- Кондиціонер
- Ванна кімната в номері
- Звукоізоляція
- Безкоштовний Wi-Fi
- Міні-бар
- Сейф
- Телевізор з плоским екраном
- Телефон
- Фен
- Халат
- Вітальня/м'який куток
- Туалетно-косметичні засоби
- Опалення
- Гардеробна
- Капці
- Супутникові канали
- Ванна або душ

- Диван
- Послуга дзвінок-"будильник"
- Шафа або гардероб
- Засоби для чищення
- Рушники
- Білизна
- На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
- Сушарка для одягу
- Туалетний папір
- Диван-ліжко
- Розетка поблизу з ліжком
- Стілець для душу

ВАРТІСТЬ НОМЕРА:3300 грн./доба

Котеджі

- 1 широке двоспальне ліжко
- Площа - 40 м²
- Вид на озеро
- Тераса
- Кондиціонер
- Звукоізоляція
- Ванна кімната в номері
- Безкоштовний Wi-Fi
- Телевізор з плоским екраном
- Супутникові канали
- Телефон
- Сейф
- Вітальня/м'який куток
- Опалення
- Гардеробна

- Окремий вхід
- Диван
- Шафа або гардероб
- Засоби для чищення
- Сушарка для одягу
- Диван-ліжко
- Розетка поблизу з ліжком
- Фен
- Халат
- Туалетно-косметичні засоби
- Капці
- Ванна або душ
- Туалетний папір
- Міні-бар
- Вуличні меблі
- Обідня зона на відкритому повітрі
- Послуга дзвінок-"будильник"
- Рушники
- Білизна
- На вищі поверхи можна піднятися на ліфті
- Приміщення придатне для гостей в інвалідних візках
- Стілець для душа

ВАРТІСТЬ КОТЕДЖУ: 4000 грн./доба

1.4. Основні та додаткові послуги готелю

Зручності та послуги, що надаються та забезпечуються персоналом готельного підприємства «Панська гора» наведені в таблиці.

Таблиця 1.1. Зручності готельного підприємства

Зручності у готелі Панська Гора

Переглянути наявність місць

Найпопулярніші зручності

- номери для некурців
- Трансфер з/до аеропорту
- Ресторан
- Обслуговування номерів
- Безкоштовна парковка
- номери/зручності для осіб з обмеженими фізичними можливостями
- Безкоштовний Wi-Fi
- Сімейні номери
- Бар
- Дуже добрий сніданок

Ванна кімната

- Туалетний папір
- Рушники
- Рушники/постільна білизна за додаткову плату
- Ванна або душ
- капці
- Власна ванна кімната
- Туалет
- Туалетно-косметичні засоби
- Халат
- Душ
- Ванна

Спальня

- Білизна
- Плата за прання
- Шафа або гардероб
- Гардеробне

На відкритому повітрі

- Тераса

Кухня

- Засоби для приготування

Зручності в номері

- Розетка поблизу ліжка
- Сушарка для одягу
- Вішалка для одягу

Спорт і відпочинок

- Спортивні заняття Оплачується окремо
- Підігрів
- Дитячий майданчик
- Тенісний корт Оплачується окремо

Вітальня

- Робочий стіл

Медіа та технології

- Телевізор з плоским екраном
- Кабельні канали
- Телефон
- Телевізор

Їжа й напої

- Дитяче меню Оплачується окремо
- Спеціальне дієтичне меню (за запитом)
- Бар
- Ресторан

Інтернет

Парковка

- Платна приватна парковка

Стійка реєстрації

- Цілодобова стійка реєстрації
- Експрес-реєстрація заїзду/виїзду
- Камера зберігання багажу
- Експрес-реєстрація заїзду/виїзду
- Цілодобова стійка реєстрації (стійка)

Розваги та сімейні послуги

Послуги прибирання

- Щоденне прибирання
- Прасування одягу Оплачується окремо
- Пральня Оплачується окремо

Послуги бізнес-центра

- Факс/ксерокопіювання
- Бізнес-центр Оплачується окремо
- Конференц-зал Оплачується окремо

Безпека

- Вогнегасники
- Відеоспостереження всередині будівлі
- Відеоспостереження в зонах загального користування
- Датчики диму
- Охоронна сигналізація
- Вхід з електронною карткою
- Цілодобова охорона
- Сейф

Загальні

- Трансфер Оплачується окремо
- Місця для куріння
- Кондиціонер
- Послуга денної будильник

- Опалення
- Звукоізоляція
- Запаковані сани
- Килимове покриття
- Ліфт
- Сімейні номери
- Паркування (платно)
- номери/зручності для осіб з обмеженими фізичними можливостями
- Трансфер з/до аеропорту Оплачується окремо
- номери для некурців
- Обслуговування номерів

Безбар'єрність

- Ліжко з низькою поверхнею
- Туалет з поручнями
- Пристосовано для гостей на інвалідному візку
- На верхні поверхи можна піднятися тільки сходами
- На вищі поверхи можна підняться на ліфті

Мова спілкування

- англійська
- польська
- українська

Реєстрація заїзду З 14:00

Реєстрація виїзду До 12:00

Скасування/ передплата Правила передоплати й скасування бронювання можуть змінюватися залежно від типу розміщення. Перевірте, які саме [illegible] можуть застосовуватися до кожного варіанта. Гарячі [illegible] остаточні

Діти та ліжка

Правила розміщення дітей

Дозволене проживання для дітей будь-якого віку.

За проживання дітей віком понад 13 років у цьому помешканні буде стягуватися та сама ціна, як за дорослих.

Щоб побачити точні ціни й інформацію про наявність ліжок, додайте кількість дітей, вибравши [illegible]

Правила про додаткові ліжка й дитячі ліжечка

0 - 3 роки

Додаткове ліжко (за запитом) UAH 225 за дитину, за ніч

Дитяче ліжечко (за запитом) [illegible]

4 - 11 років

Додаткове ліжко (за запитом) UAH 225 за дитину, за ніч

12+ років

Додаткове ліжко (за запитом) UAH 450 за особу, за ніч

Ціни за вказані дитячі ліжечка і додаткові ліжка не враховані в загальну ціну і можуть оплачуватися окремо під час перебування.

Допустима кількість додаткових ліжок і дитячих ліжечок залежить від вибраного варіанта. Перевірте умови, щоб дізнатися більше.

Усі дитячі ліжечка та додаткові ліжка надаються за наявності.

Без вікових обмежень Немає вікових обмежень для перебування за віду

Домашні тварини Розміщення з котами та собаками заборонено

Можливі варіанти оплати VISA

РОЗДІЛ 2. ЗДІЙСНЕННЯ ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

2.1. Популярні інтернет-ресурси для бронювання готелів

1.Booking – це всесвітньо визнана платформа, що пропонує широкий вибір готелів, апартаментів та вілл по всьому світу. Вона може похвалитися зручним інтерфейсом, конкурентоспроможними цінами та надійною системою відгуків. Однак деякі користувачі повідомляють про випадкові розбіжності між переліченими зручностями та реальними можливостями готелю.

2. Expedia– це всеосяжний туристичний сайт, який пропонує бронювання готелів, авіаквитків, оренду автомобілів та туристичні пакети. Він пропонує широкий вибір варіантів розміщення, привабливі пропозиції та програму лояльності. Однак іноді буває важко зв'язатися зі службою підтримки клієнтів.

3. Hotels.com - вирізняється великою кількістю готелів, ексклюзивними знижками та щедрою програмою винагород. Сайт також пропонує гарантію відповідності ціни. Однак, політика скасування бронювання може відрізнятися в залежності від готелю.

4. Agoda - спеціалізується на Азійсько-Тихоокеанському регіоні, пропонуючи різноманітний вибір готелів. Він часто пропонує чудові пропозиції та нараховує бали для майбутніх бронювань. Однак за межами Азії його асортимент може бути не таким широким, як на інших платформах.

5. TripAdvisor - відомий своїми надійними відгуками користувачів і повними списками готелів. Він також пропонує порівняння цін і простий у використанні інтерфейс. Однак деякі користувачі вважають процес бронювання на TripAdvisor складним.

6. Airbnb - здійснив революцію в туристичній індустрії, пропонуючи унікальне житло, таке як квартири, будинки та вілли. Це забезпечує

персоналізований досвід і дозволяє зв'язатися з місцевими господарями. Проте, в деяких напрямках доступність житла може бути обмеженою.

7. Kayak – це система, яка агрегує списки готелів з різних джерел. Вона пропонує комплексний пошук, включаючи порівняння цін і фільтри. Однак, бронювання через Kayak перенаправляє користувачів на зовнішні веб-сайти, що призводить до потенційних невідповідностей.

8. Priceline - пропонує унікальну функцію "Назви свою ціну", що дозволяє користувачам пропонувати ціни на готелі. Вона часто надає значні знижки, особливо при бронюванні в останню хвилину. Проте, непрозорий характер цієї функції означає, що гість не дізнається назву готелю до моменту бронювання.

9. HotelsCombined – це система, яка сканує кілька сайтів для пошуку найкращих пропозицій. Вона пропонує зручний інтерфейс і зручні фільтри пошуку. Однак бронювання безпосередньо через сайт неможливе; користувачі перенаправляються на сайти-партнери.

10. Trivago – популярна система, яка порівнює ціни на готелі з численних сайтів, пропонує чистий інтерфейс і корисні фільтри. З усім тим, деякі користувачі вважають, що ціни, які відображаються на Trivago, відрізняються від фактичних цін на сайтах бронювання.

11. Travelocity - надає широкий спектр туристичних послуг, включаючи бронювання готелів, авіаквитків, оренди автомобілів та туристичних путівок. Він пропонує конкурентоспроможні ціни, привабливі пропозиції та програму лояльності. Однак підтримка клієнтів не завжди відповідає очікуванням.

12. Orbitz – це комплексна туристична платформа, що пропонує бронювання готелів, авіаквитків, оренди автомобілів та путівок на відпочинок. Вона пропонує зручний інтерфейс і привабливі винагороди. Проте результати пошуку на сайті іноді можуть бути надто великими.

13. HRS - є популярним вибором для бізнес-мандрівників, пропонуючи широкий вибір готелів з акцентом на Європу. Сайт пропонує ексклюзивні

корпоративні тарифи, гнучкі варіанти бронювання та детальні описи готелів. Втім, цей сайт не є найкращим вибором для ділових мандрівників.

14. Hostelworld - обслуговує бюджетних мандрівників, які шукають хостели по всьому світу. Він пропонує широку мережу хостелів з детальними описами, відгуками та можливістю бронювання ліжко-місць або окремих кімнат. Однак, оскільки сайт в першу чергу фокусується на хостелах, вибір готелів може бути обмеженим.

15. Google Готелі — це зручна платформа, яка агрегує інформацію про готелі з різних джерел. Вона надає простий інтерфейс пошуку, вичерпну інформацію про готелі та порівняння цін. Користувачі також можуть переглядати відгуки про готелі та бронювати безпосередньо на сайті. Однак доступний перелік готелів може бути не таким широким, як на спеціалізованих платформах для бронювання.

ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ САЙТІВ ДЛЯ БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛІВ:

Порівняння цін: Багато сайтів бронювання пропонують порівняння цін, що дозволяє користувачам знайти найкращі пропозиції. Однак ціни на різних сайтах можуть відрізнятися, і іноді трапляються розбіжності.

Широкий асортимент: Такі платформи, як Booking.com, Expedia та Hotels.com, пропонують широкий вибір житла по всьому світу. Спеціалізовані сайти, такі як Agoda, зосереджуються на конкретних регіонах, пропонуючи більш детальний вибір. Однак деякі сайти можуть мати обмежену кількість житла в певних напрямках.

Відгуки користувачів: TripAdvisor та Airbnb вирізняються тим, що надають правдиві відгуки користувачів. Вони дають уявлення про досвід попередніх гостей, допомагаючи користувачам приймати обґрунтовані рішення. З усім тим, відгуки можуть бути суб'єктивними та не відображати індивідуальні уподобання.

Програми лояльності: Декілька сайтів для бронювання пропонують програми лояльності, винагороджуючи частих мандрівників ексклюзивними знижками, привілеями та балами. Однак ці програми можуть мати специфічні умови та положення.

Унікальне житло: Airbnb та Hostelworld виділяються своїми пропозиціями унікального житла, такого як квартири, будинки та хостели. Це дозволяє мандрівникам отримати більш персоналізований досвід. Однак у певних напрямках кількість таких помешкань може бути обмеженою.

Метапошукові системи: Такі платформи, як Kayak, HotelsCombined і Trivago, об'єднують списки з різних джерел, забезпечуючи комплексний пошук. Вони пропонують порівняння цін і зручні фільтри. Однак бронювання через ці сайти може перенаправляти користувачів на зовнішні сайти, що призводить до потенційних невідповідностей.

Вибір правильного сайту для бронювання готелів відіграє вирішальну роль у плануванні успішної подорожі. Кожна з вищезгаданих платформ має свої переваги та недоліки. Важливо враховувати такі фактори, як ціни, наявність місць, відгуки користувачів, програми лояльності та унікальність помешкань, щоб знайти найкращий сайт, який відповідає вашим уподобанням і потребам. Незалежно від того, чи гість є бюджетним мандрівником, діловим професіоналом або шукає унікальний досвід, ці сайти бронювання готелів допоможуть знайти ідеальне житло для відпочинку чи ділової мети.

2.2. Джерела і канали отримання готелем запитів на бронювання номерів і місць

Існує багато джерел, з яких готель «Панська гора» отримує запити на бронювання місць і номерів. Джерела можуть бути як постійними, так і разовими.

Постійні джерела заявок на бронювання - це туристичні компанії, фірми, що займаються організацією виставок, семінарів тощо, промислові та інші

компанії, що мають в тому місці, де знаходиться готель, свій бізнес, і які потребують розміщенні своїх співробітників або партнерів по бізнесу.

Разові джерела заявок на бронювання - це, як правило, фізичні особи або компанії, у яких виникла необхідність в разовому розміщенні в готелі.

Каналами отримання заявок на бронювання номерів в готелі «Панська гора» є:

- телефон,
- факс,
- інтернет-бронювання.

При телефонному запиті на бронювання від компанії адміністратор обов'язково просить підтвердити запит факсом від компанії. Підтвердження бронювання висилається тільки після отримання факсу.

При запиті по телефону номери пропонуються тільки за базовим тарифом. Адміністратор, що приймає бронь, завжди інформує клієнтів про умови анулляції і про політику гарантованого і негарантованого бронювання.

Заявки на бронювання номерів по телефону приходять переважно від фізичних осіб і невеликих компаній.

Таблиця 2.1. Етапи опрацювання інформації

№з/п	ЕТАПИ ОБРОБКИ ІНФОРМАЦІЇ
1.	Адміністратор заповнює бланк-заявку на бронювання, де вказується П.І.Б. гостя, країна, терміни проживання, кількість номерів, категорія номерів, контактний телефон / факс, дата прийому заявки, ставиться підпис співробітника, який прийняв замовлення
2.	Дані вводяться в електронну систему бронювання готелю, де замовленню присвоюється номер броні, також замовнику називається прізвище співробітника, який прийняв замовлення.

Бронювання готельних номерів проводиться готелем на підставі письмових заявок або гарантійних листів. Листи-заявки, які надходять по факсу і містять запити про бронювання місць і номерів у готелі «Панська гора», приходять від компаній, організацій, фірм або туристичних агентств, які співпрацюють з готелем. Листи-заявки надсилаються на фірмових бланках, в яких має бути зазначено реквізити компанії, номери контактних телефонів та факсу, обов'язкова печатка організації і підпис відповідальної особи, що направляє дану заявку в готель. У листі-заявці, крім прохання забронювати номер або місце для зазначеного гостя або групи людей, повинна бути інформація про терміни розміщення, категорії номерів, форму оплати за проживання, особливі побажання щодо розміщення, харчування чи додаткових послуг.

2.3. Технологія здійснення онлайн бронювання через систему Booking

Основний спосіб бронювання готельних номерів «Панська гора» – це бронювання на сайті www.booking.com. Переваги цієї системи, в порівнянні з офіційним сайтом готелю чи іншими сайтами бронювання номерів:

- можна з будь-якого місця де є доступ до інтернету переглянути пропозиції та зробити бронювання;
- букінг.ком не завжди бере комісію за бронювання та гарантує найнижчу ціну;
- сайт перекладено на українську мову, що дозволяє легко зрозуміти та обрати саме той варіант, який є найбільш оптимальним;
- найбільший вибір номерів;
- на сайті існує система відгуків та рекомендацій людей, котрі вже встигли побувати в «Панська гора», що дозволяє реально оцінити

Обираючи вид номеру, кількість таких номерів, слід обрати меню «забронювати зараз».

Вводяться дані гостя:

- прізвище та ім'я; e-mail;
- кількість гостей, особливі побажання – наприклад, вид на місто, парк.

Дані кредитної картки:

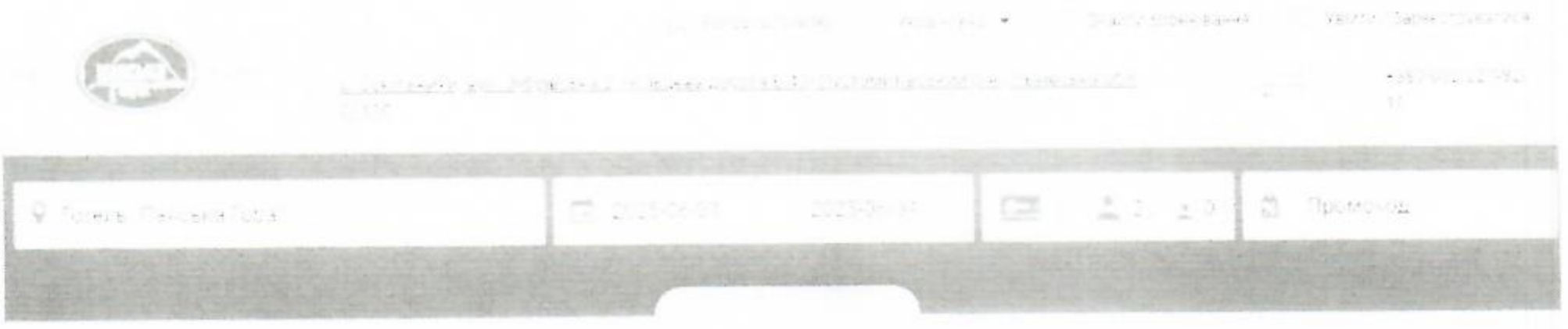
- номер кредитної картки; ім'я власника картки; термін.

2.4. Технологія здійснення онлайн бронювання через сайт готелю

Для того, щоб здійснити бронювання номера в готелі «Панська гора» слід перейти за посиланням «ЗАБРОНЮВАТИ НОМЕР», яке знаходиться на офіційному сайті готелю https://panska-gora.rooms-wizard.com/

При цьому виконуються наступні дії:

Крок 1. Терміни для поселення в готель



Крок 2. Вибір типу номера в готелі

Крок 3. Умови бронювання готельного номера та ціна

Premier Booker Rate Bed & Breakfasts (B&B)

Тип харчування

Сніданок

UAH 2,900.00

Крок 4. Дані гостя

Ваші дані

Інформація для бронювання

Бронюю для себе

Бронюю для іншого гостя

Ім'я*

Пан HALYNA

Прізвище*

POLOMANA

E-mail*

halyag@gmail.com

Код країни і номер телефону*

+380 67569569

Номер #1

Стандартний час заселення 14:00
Стандартний час виселення 12:00

Ваше бронювання

Готель Панська Гора
Стандарт Класік

Ціна за номер	UAH 2,900.00
Без податків	UAH 2,710.28
Податки	UAH 189.72
Збори	UAH 80.00

ВСЬОГО **UAH 2,980.00**

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Аналіз ринку онлайн-бронювання показав, що сучасні туристичні підприємства активно використовують інтернет-ресурси для залучення клієнтів, що значно підвищує ефективність їх діяльності.

Основні переваги онлайн-бронювання включають зручність для користувачів, доступність у будь-який час, широкий вибір послуг та можливість швидкого порівняння цін.

Використання інтернет-ресурсів сприяє автоматизації процесів бронювання, зменшенню витрат на обслуговування клієнтів та підвищенню рівня довіри споживачів.

Основні проблеми впровадження онлайн-бронювання готелю «Панська гора» включають питання кібербезпеки, ризики шахрайства, технічні збої та необхідність високоякісної підтримки користувачів.

Білизняне господарство відіграє ключову роль у забезпеченні комфорту гостей, дотриманні санітарно-гігієнічних норм та формуванні позитивного іміджу готелю «Панська гора». Організація білизняного господарства включає контроль за постачанням, зберіганням, використанням і пранням білизни. Ефективне управління цими процесами впливає на якість обслуговування та оптимізацію витрат.

Використання сучасних миючих засобів, дотримання температурних режимів прання та своєчасна заміна білизни гарантують відповідність нормам санітарії та безпеки. Оптимізація витрат на білизняне господарство можлива шляхом використання довговічних матеріалів, впровадження сучасних технологій прання та обробки білизни.

Використання автоматизованих систем обліку білизни та сучасних пральних машин дозволяє підвищити ефективність роботи та зменшити втрати.

Пропозиції:

- ✓ Оптимізація веб-сайтів туристичних підприємств для підвищення зручності користування, адаптації до мобільних пристроїв та покращення швидкості завантаження сторінок.
- ✓ Впровадження сучасних технологій захисту даних, шифрування платежів та автоматизовані системи виявлення шахрайства.
- ✓ Розширення асортименту послуг онлайн-бронювання, включаючи не лише готель «Панська гора», а й екскурсії, оренду автомобілів, страхові послуги на сторінці готелю.
- ✓ Збільшення взаємодії з клієнтами через соціальні мережі, чат-боти та швидкі комунікаційні канали, що покращить якість обслуговування та зворотний зв'язок.
- ✓ Навчання персоналу підприємства «Панська гора» онлайн-бронюванню для підвищення їхньої ефективності у сфері готельного бізнесу.
- ✓ Впровадження системи контролю обліку білизни.
- ✓ Розробка стандартних операційних процедур для персоналу щодо правил використання постільної білизни, особливо під час прання і прасування.
- ✓ Закупівля сучасного обладнання для прання та прасування.
- ✓ Використання екологічних та економічних миючих засобів.
- ✓ Введення комбінованої системи (частина білизни обслуговується власною пральнею, частина – через підрядників).
- ✓ Проведення навчальних тренінгів щодо правильного догляду за білизною.
- ✓ Ознайомлення персоналу з новими технологіями та засобами догляду.
- ✓ Використання екологічно чистих пральних засобів.
- ✓ Запровадження програм зменшення споживання води та електроенергії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. №325/95-ВР.
2. Баєв В. В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. - К. : ДП "Вид. дім «Персонал», 2016. 156 с.
3. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства : навч.-практ. посібник. К. : ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
4. Корж Н. В., Левицька І. В., Оницук Н. В. Готельна справа : Навчальний посібник : Київ.нац.торг.-екон.ун-т. Вінниця, ПП «ТД «Едельвейс і К»», 2015. 580 с.
5. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.
6. Чепурда Л. М., Таньков К. М. Організація готельного господарства. Теорія і практика : Навчальний посібник / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Черкаси : ЧДТУ, 2015. 427 с.
7. https://www.booking.com/
8. http://panska-gora.com.ua/