

Міністерство освіти і науки України
Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II
Кафедра географії та туризму

Реєстраційний № _____

Кваліфікаційна робота
ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТФОРМИ BOOKING.COM У ВІТЧИЗНЯНОМУ
ТУРИЗМІ (НА ПРИКЛАДІ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ
М. ВІНОГРАДІВ)

ФУДЕЛЛА КРІСТІНА ЙОСИПІВНА

Студентка IV-го курсу

Освітня програма: Туризм

Спеціальність: 242 Туризм

Рівень вищої освіти: бакалавр

Тема затверджена на засіданні кафедри

Протокол № _____ / 202_

Науковий керівник:

ЩУКА ГАЛИНА ПЕТРІВНА

(доктор педагогічних наук, професор)

Завідувач кафедри географії та туризму:

МОЛНАР ЙОСИП ЙОЖЕФОВИЧ

*(кандидат географічних наук, доцент,
завідувач кафедри географії та
туризму)*

Робота захищена на оцінку _____, «___» _____ 2024 року

Протокол № _____ / 2024

**Міністерство освіти і науки України
Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II**

Кафедра географії та туризму

Кваліфікаційна робота
ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТФОРМИ BOOKING.COM У ВІТЧИЗНЯНОМУ
ТУРИЗМІ (НА ПРИКЛАДІ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ
М. ВІНОГРАДІВ)

Рівень вищої освіти: бакалавр

Виконавець: студентка IV-го курсу
ФУДЕЛЛА КРІСТІНА ЙОСИПІВНА

Освітня програма: Туризм

Спеціальність: 242 Туризм

Науковий керівник: **ЩУКА ГАЛИНА ПЕТРІВНА**
(доктор педагогічних наук, професор)

Рецензент: **ТОВТ АТІЛЛА АТІЛЛОВИЧ**
(старший викладач)

Берегове
2024

ЗМІСТ

ВСТУП.	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТФОРМ ІНТЕРНЕТ-БРОНЮВАННЯ ЗАКЛАДАМИ РОЗМІЩЕННЯ	9
1.1 Поняття про заклад розміщення.....	9
1.2 Сучасні системи бронювання послуг розміщення... ..	13
1.3 Booking.com як популярна система інтернет-бронювання житла.	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОПОЗИЦІЇ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ М. ВІНОГРАДІВ.....	23
2.1 Загальна характеристика закладів розміщення м. Виноградів.....	23
2.2 Аналіз пропозиції закладів розміщення м. Виноградів... ..	38
2.3 Наявність пропозицій закладів розміщення м. Виноградів на платформі Booking. com.....	45
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ПОКРАЩЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ ІНТЕРНЕТ-БРОНЮВАННЯ ЖИТЛА BOOKING.COM ЗАКЛАДАМИ РОЗМІЩЕННЯ М. ВІНОГРАДІВ.	54
ВИСНОВКИ.....	60
ПІДСУМКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.	64
ДОДАТКИ.....	66
СПИСОК ІЛЮСТРАЦІЙ.....	78
СПИСОК ТАБЛИЦЬ.....	79
РЕЗЮМЕ НА УГОРСЬКІЙ МОВІ	80
ДЕКЛАРАЦІЯ.....	82

**Ukrajna Oktatási és Tudományügyi Minisztériuma
II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola**

Földrajz és Turizmus Tanszék

**A BOOKING.COM PLATFORM HASZNÁLATA BELFÖLDI
TURIZMUSBAN (NAGYSZŐLŐS SZÁLLÁSHELYEINEK
PÉLDÁJÁN)**

Szakdolgozat

Készítette: FUELLA KRISZTINA

IV. évfolyamos turizmus

szakos hallgató

Témavezető: HALINA SCSUKA

(pedagógiai tudományok doktora, professzor)

Recenzens: TÓTH ATILLA

(adjunktus)

Beregszász – 2024

TARTALOM

BEVEZETÉS.....	6
1.FEJEZET.AZ INTERNETES FOGLALÁSI PLATFORMOK SZÁLLÁSHELYI INTÉZMÉNYEK HASZNÁLATÁNAK ELMÉLETI ALAPJAI.....	9
1.1 A szálláshely fogalma.	9
1.2 A szálláshely-szolgáltatások korszerű helyfoglalási rendszerei.....	13
1.3 A Booking.com mint népszerű online szállásfoglalási rendszer.....	18
2. FEJEZET. NAGYSZÖLŐS SZÁLLÁSINTÉZETEI JAVASLATÁNAK ELEMZÉSE.....	23
2.1 Nagyszőlős szálláshelyeinek általános jellemzői	23
2.2 Nagyszőlős szálláskínálatának elemzése.	38
2.3 Nagyszőlős szállásajánlatok elérhetősége a Booking platformon.	45
3. FEJEZET. A BOOKING.COM INTERNETES SZÁLLÁSFOGLALÁSI RENDSZER HASZNÁLATÁNAK JAVÍTÁSÁNAK KITEKINTÉSE NAGYSZÖLŐS SZÁLLÁSINTÉZMÉNYEI ÁLTAL.....	54
ÖSSZEFOGLALÁS.....	60
KÖVETKEZTETÉSEK.	62
FELHASZNÁLT FORRÁSOK JEGYZÉKE.....	64
MELLÉKLETEK.....	66
ÁBRÁK JEGYZÉKE.....	78
TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE.....	79
RESUME... ..	80
NYILATKOZAT... ..	82

ВСТУП

Актуальність. Сучасний туризм є одним з ключових сегментів економіки, який відіграє значну роль у розвитку та просуванні регіонів. З появою Інтернету та онлайн-платформ для бронювання житла, таких як Booking.com, туристи мають унікальну можливість легко знаходити та бронювати розміщення в будь-якому куточку світу. У цьому контексті аналіз пропозицій готелів та інших закладів розміщення на таких платформах набуває особливої важливості для готельного бізнесу та розвитку туризму в регіоні.

Місто Виноградів розташоване в Закарпатській області України і відоме своєю багатою культурною спадщиною, природною красою та гостинністю місцевих жителів. Зростання туризму в цьому регіоні створює нові можливості для розвитку готельного бізнесу, але водночас поставляє перед ним нові виклики та завдання. Серед таких викликів – завантаженість закладів, яка залежить від якості просування готельних послуг.

Заклади розміщення обирають різні канали просування, і якщо раніше інформація про послуги поширювалася завдяки «сарафанному» радіо, туристичним фірмам, тематичним брошурам та каталогам, наразі інформування потенційного споживача здійснюється все частіше через Інтернет-мережу шляхом створення власних сайтів, сторінок у соціальних мережах, запуску таргетованої реклами, звертання до міжнародних онлайн-платформ з бронювання житла. Які канали просування є найбільш затребуваними власниками закладів та користуються найбільшим попитом споживачів сказати складно.

Аналіз досліджень науковців. Питання просування готельних послуг досліджувалися багатьма теоретиками та практиками. Серед них В. Байков, О. Варвиш, К. Вертайм, Ф. Вірін, В. Висоцька, Л. Вундерман, Р. Гавриш, Т. Данько, Д. Еймор, С. Ілляшенко, С. Кадулін, О. Китова, Р. Костяєв, М. Котін, І. Литовченко, О. Паньковецький, О. Петрик, В. Пилипчук, В.

Плескач, Ю. Попова, І. Успенський та інші. Науковці дослідили та розкрили сутність інтернет-маркетингу, визначили його основні інструменти та механізми застосування у готельному бізнесі.

Організацію діяльності Booking досліджували Я. Фенвік, Б. Халліган, В. Холмогоров, Дж. Шах, Ю.С. Шипуліна, А. Юрасов та інші.

Науковцями визначено важливість маркетингу в сфері туризму, особливості різних каналів просування готельних послуг, вплив маркетингової політики на конкурентоздатність підприємств індустрії туризму тощо. Проте, відсутні дослідження, які б стосувалися каналів просування послуг розміщення закладами м. Виноградів. Тому **мета дипломної роботи** полягає у проведенні аналізу використання онлайн-платформи Booking.com вітчизняними закладами розміщення. Робота виконана на прикладі закладів розміщення м. Виноградів Закарпатської обл..

Основні завдання дослідження включають:

1. Визначити сутність поняття «заклад розміщення»;
2. Охарактеризувати сучасні системи бронювання послуг розміщення;
3. Охарактеризувати заклади розміщення м. Виноградів;
4. Проаналізувати існуючі пропозиції закладів розміщення м. Виноградів в системі Booking.com;
5. Визначити перспективи використання платформи Booking.com закладами готельного господарства м. Виноградів.

Для реалізації даних завдань були використані такі **методи дослідження**: аналіз літературних джерел (для визначення теоретичних основ функціонування закладів розміщення та способів інтернет-бронювання), класифікації (для класифікації закладів розміщення Виноградівської ТГ); аналіз та синтез (для аналізу пропозиції послуг розміщення в системі Booking.com), систематизацію та узагальнення (для

визначення перспектив подальшого використання системи Booking.com та написання висновків).

Об'єкт дослідження: заклади розміщення м. Виноградів Закарпатської обл.

Предмет дослідження: онлайн-платформа Booking.com як канал просування послуг розміщення закладами готельного господарства м. Виноградів Закарпатської обл.

Дипломна робота має важливий **науковий та практичний потенціал** і спрямована на вирішення проблем просування послуг розміщення невеликими закладами готельного господарства. Результати цього дослідження покликані сприяти збільшенню якості обслуговування потенційних туристів. Крім того, ця робота може послужити основою для подальших досліджень у сфері туризму та готельного бізнесу в Україні.

Структура кваліфікаційної роботи: вступ, три розділи, висновки, підсумки, списку використаних джерел (25 найменувань), 4 ілюстрації, 3 таблиці. Загальний обсяг роботи – 82 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНТЕРНЕТ-БРОНЮВАННЯ

ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ

1.1 Поняття про заклад розміщення

Заклад розміщення є ключовим елементом гостинності та туризму, що відіграє важливу роль у забезпеченні комфортного та зручного перебування для подорожуючих. Термін "заклад розміщення" включає в себе широкий спектр варіантів, від простих гостьових будинків до розкішних готелів та курортів і в його визначенні серед науковців значної дискусії не виникає.

Так, М. Мальська розглядає заклад розміщення як будь-яке місце, яке надає тимчасове проживання та послуги для подорожуючих. Це може включати в себе готелі, мотелі, хостели, пансіонати, апартаменти, кемпінги та інші види проживання. Головною метою закладу розміщення є задоволення потреб подорожуючих у комфортному та безпечному середовищі (Мальська, 2016).

Г. Круль стверджує, що термін "заклад розміщення" охоплює широкий спектр об'єктів, які надають тимчасове проживання та різноманітні послуги для подорожуючих. Це ключовий компонент індустрії гостинності та туризму, який відіграє важливу роль у забезпеченні якісного та приємного відпочинку для подорожуючих у всьому світі (Круль, 2014).

Отже, важливою характеристикою закладу розміщення є його здатність надавати різноманітні послуги, такі як проживання, харчування, розваги та інші додаткові сервіси, які можуть забезпечити приємний та незабутній відпочинок для гостей. Заклад розміщення має відповідати вимогам та очікуванням своїх клієнтів, забезпечуючи їм високий рівень сервісу та забезпечуючи комфортні умови перебування.

З закладами розміщення пов'язані давні традиції гостинності, що відображають дух культури та економіки різних епох. Початок розвитку

закладів розміщення можна відслідкувати в давніх часах, коли подорожі та торгівля вимагали місць для тимчасового проживання.

У стародавніх цивілізаціях, таких як давньогрецька та римська, існували агори, де мандрівники могли знайти притулок та їжу. Також іншими формами розміщення були гостинні будинки, де подорожні знаходили притулок від негоди та ворогів.

У середньовіччі заклади розміщення розвивалися у вигляді монастирів, монастирських гостинних будинків та замків, де подорожні могли знайти притулок та їжу в обмін на молитву або плату. Однак, переважно ці заклади обслуговували лише вищий клас та духовенство.

У середині XVIII століття в Європі та Сполучених Штатах почали з'являтися перші сучасні готелі, які надавали різні рівні комфорту та послуг. З розвитком залізниць та збільшенням обсягів туризму в XIX столітті, готелі стали популярними серед подорожніх (Мариняк, 2014).

У XX столітті готельний бізнес став важливою галуззю економіки, з'явилися мережі готелів та масштабні готельні комплекси. Технологічні та культурні зміни, такі як розвиток транспорту, зростання рівня життя та зміни в підходах до відпочинку, вплинули на структуру та функції закладів розміщення.

Сьогодні готельний бізнес постійно змінюється та адаптується під вимоги сучасного світу. З'являються нові формати розміщення, такі як гостьові будинки, апарт-готелі та міні-готелі, що відповідають потребам сучасного туриста (Кучерук, 2019).

Заклади розміщення продовжують виконувати важливу роль у суспільстві, надаючи тимчасовий притулок та комфорт для подорожуючих у всьому світі. Історія їхнього розвитку свідчить про постійне зростання значення гостинності та туризму в сучасному світі.

Розмаїття типів закладів розміщення відображає потреби, вподобання та можливості різних категорій туристів. Від стародавніх гостьових

будинків до сучасних хостелів та літніх курортів, типи закладів розміщення відображають багатогранність готельної індустрії (Вишневська, 2014).

Першим типом закладу розміщення є готель. Готелі можуть варіюватися від розкішних п'ятизіркових готелів до простих готелів економ-класу. Вони зазвичай мають широкий спектр послуг, включаючи ресторани, фітнес-центри, конференц-зали та інші зручності.

Другий тип – мотелі – зазвичай розташовані біля доріг та автострад, і призначені для короткострокового проживання подорожніх, які подорожують на автотранспорті. Мотелі зазвичай мають паркінг, прості номери та базові зручності.

Третій тип – хостели – стають все популярнішими серед молоді та бюджетних мандрівників. Це дешеві заклади розміщення, де гості можуть забронювати ліжко у загальному спальному залі або приватний номер за доступною ціною. Хостелі часто мають спільні кухні, відкриті зони відпочинку та ігрові кімнати.

Четвертий тип – гостьові будинки та апартаменти – надають можливість подорожнім відчувати себе як вдома, надаючи повноцінні квартири або будинки з усіма зручностями для самостійного проживання. Цей тип розміщення особливо популярний серед сімей та тих, хто подорожує на тривалий термін.

П'ятий тип – курортні готелі та спа-центри – спеціалізовані заклади розміщення, які пропонують розкішне проживання та різноманітні медичні та відпочинкові процедури для своїх гостей. Вони розташовані в живописних місцях та мають унікальні природні та культурні ресурси (Мальська, Худо, Цибух, 2016).

Усі ці типи закладів розміщення відображають різноманіття та гнучкість готельної індустрії, яка може задовольнити потреби будь-якого подорожнього. Чи це пошук розкішного відпочинку чи бюджетної екскурсії,

різноманіття типів закладів розміщення відкриває безліч можливостей для подорожей та відпочинку.

Різноманіття особливостей закладів розміщення відображає їхню унікальність та пристосованість до потреб різних категорій гостей.

Перша особливість, яка привертає увагу, - це розташування. Заклади розміщення можуть бути розташовані в центрі міста, на березі моря, серед гір або в інших живописних місцях. Це відкриває безліч можливостей для подорожей та відпочинку, дозволяючи гостям насолоджуватися природною красою та культурними визначними місцями.

Друга особливість – це рівень комфорту та послуг. Від економ-готелів з базовими зручностями до розкішних готелів зі спа-центрами та власними ресторанами, кожен заклад розміщення пропонує свої унікальні можливості та сервіси. Це дозволяє гостям вибрати оптимальний варіант для своїх потреб та бюджету.

Третя особливість – це атмосфера та дизайн. Кожен заклад розміщення має свою власну атмосферу, що відображається в його дизайні, меблях та декораціях. Від класичного стилю до сучасного мінімалізму, кожен гість може знайти заклад, який відповідає його власним вподобанням та стилю.

Четверта особливість – це додаткові послуги та зручності. Багато закладів розміщення пропонують додаткові послуги, такі як безкоштовний Wi-Fi, сніданок у номер, фітнес-центр, басейн та інші. Ці послуги додають до загального враження від проживання та забезпечують комфорт та зручність для гостей (Горіна, 2016).

Особливості закладів розміщення створюють унікальність та індивідуальність кожного місця, що дозволяє гостям відчувати себе особливими та отримувати незабутні враження від подорожі. Вони відображають унікальний характер та стиль кожного закладу розміщення, що додає важливого елементу до загального досвіду подорожі.

Отже, заклад розміщення – це заклад, який надає послуги проживання подорожуючим. Заклади розміщення відрізняються за місткістю, місцем розташування, рівнем комфортності, асортиментом послуг та іншими характеристиками, що дозволяє задовольнити очікування різних категорій туристів.

1.2 Сучасні системи бронювання послуг розміщення

Тривалий час (до поширення Інтернет-технологій) заклади розміщення мали певні проблеми з просуванням своїх послуг. Але зараз сучасні системи бронювання стали невід'ємною частиною готельного бізнесу, революціонізуючи спосіб, яким шукається та бронюється помешкання. Огляд сучасних систем бронювання відкриває низку цікавих тенденцій та викликів, які впливають на готельний бізнес та споживачів.

Сучасний ринок систем бронювання заповнений різноманітними платформами, які пропонують різні можливості та сервіси для мандрівників. Огляд головних гравців на цьому ринку – Booking.com, Airbnb, Expedia та Hotels.com – допомагає зрозуміти їхні особливості та визначити найбільш підходящий варіант для різних потреб користувачів.

1. Booking.com є однією з найбільших та найпопулярніших платформ для бронювання готелів та інших видів помешкань. Основні особливості:

- широкий вибір помешкань у всьому світі, включаючи готелі, апартаменти, хостели та гостьові будинки;
- прозорий та зручний процес бронювання з можливістю скасування без штрафів у більшості випадків;
- великий обсяг відгуків та рейтингів, які допомагають користувачам зробити інформований вибір;
- акції та знижки для зареєстрованих користувачів та програма лояльності Genius (Агафонова 2015).

2. Airbnb – це платформа для пошуку та бронювання різноманітних видів помешкань, від квартир до будинків та гостьових кімнат, які пропонують місцеві мешканці. Основні особливості:

- унікальність та аутентичність досвіду проживання у місцевих жителів.
- широкий вибір альтернативних видів помешкань та можливість знаходження нестандартних варіантів проживання.
- можливість спілкування та взаємодії з господарями, що додає особистого характеру до подорожі (Агафонова, 2015).

3. Expedia – це комплексна платформа для бронювання готелів, авіаквитків, оренди автомобілів та інших туристичних послуг. Основні особливості:

- широкий вибір послуг та можливість пакетного бронювання (готель + авіаквиток, готель + автомобіль тощо).
- різноманітні пропозиції та акції для економії коштів при бронюванні.
- програма лояльності Expedia Rewards для отримання додаткових знижок та переваг (Агафонова, 2015).

4. Hotels.com – це популярна платформа для бронювання готелів у всьому світі. Основні особливості:

- великий вибір готелів та інших видів помешкань з можливістю фільтрації за різними параметрами.
- програма лояльності Hotels.com Rewards, яка надає можливість отримати безкоштовні ночі за кількість ночей, проведених на готелі (Агафонова 2015).

5. Nochi.com – українська онлайн-платформа для бронювання готелів, готельних номерів та інших видів розміщення. Nochi.com пропонує широкий вибір готелів по всій Україні, включаючи регіон Карпат. Готелі

можуть розміщувати свої послуги на цій платформі для привертання клієнтів з України та інших країн.

6. *Hotels-of-ukraine.com* – українська платформа, яка спеціалізується виключно на готелях України. Вона надає можливість готелям розміщувати інформацію про свої послуги, фотографії, ціни та умови проживання для залучення клієнтів з усієї країни та за її межами.

7. *CarpathianSUA.com* – платформа спеціалізується на пропозиціях для туристів в Карпатах, включаючи різноманітні види розміщення, такі як готелі, приватні господарства та котеджі. Готелі в регіоні Карпат можуть використовувати цей ресурс для привертання туристів, які шукають відпочинок в горах.

8. *Tripadvisor* – світовий лідер у сфері відгуків та порівняння туристичних послуг. На цій платформі користувачі можуть знаходити відгуки про готелі, ресторани, екскурсії та інші послуги. Готелі можуть реєструвати свої заклади на Tripadvisor та співпрацювати з платформою для отримання відгуків, просування своїх послуг та залучення нових клієнтів.

Подамо результати порівняння найбільш поширених платформ у вигляді таблиці (див. Таблиця 1.1)

Як бачимо, кожна система бронювання має свої переваги та недоліки і орієнтується на певну категорію клієнтів. Українські готелі та апартаменти, що прагнуть залучити більше гостей та збільшити свою видимість на міжнародному рівні, найчастіше обирають платформу Booking.com. Це вибір, що базується на ряді вагомих причин, які роблять Booking.com лідером серед конкурентів.

По-перше, великий вибір готелів та різноманітність варіантів розміщення на платформі Booking.com надає українським закладам значну перевагу. Завдяки широкій базі користувачів, яка охоплює мільйони мандрівників з усього світу, українські готелі отримують можливість значно підвищити свою видимість. Це особливо важливо для невеликих готелів та

апартаментів, які не мають великих маркетингових бюджетів, але прагнуть залучити туристів.

Таблиця 1.1 Порівняння систем бронювання

Сайт	Переваги	Недоліки
Booking.com	Великий вибір готелів, зручний інтерфейс, можливість скасування бронювання	Висока комісія, не завжди найкраща ціна
Hotels.com	Система бонусних ночей, гарні знижки, простий пошук	Висока комісія, не завжди великий вибір
Airbnb	Можливість оренди унікального житла, такого як будинки та квартири, контакт із місцевими жителями, гнучкі варіанти розміщення.	Не завжди підходить для бронювання стандартних готелів.
Expedia	Комплексні тури, багато пропозицій для мандрівників	Часто дорогі пакети, не завжди зручний пошук
Nochi.com	Широкий вибір готелів по всій Україні	Обмежена міжнародна впізнаваність
Hotels-of-ukraine.com	Детальна інформація про послуги, ціни та умови проживання.	Обмежена аудиторія користувачів поза межами України.
CarpathianSUA.com	Спеціалізація на пропозиціях для туристів в Карпатах	Обмежений вибір для тих, хто шукає розміщення поза Карпатами
Tripadvisor	Світовий лідер у сфері відгуків та порівняння туристичних послуг	Вартість послуг може бути високою для малих та середніх готелів

Джерело: Складено автором

По-друге, зручний інтерфейс Booking.com робить процес бронювання простим та інтуїтивно зрозумілим як для гостей, так і для власників закладів. Простота навігації та широкий спектр фільтрів дозволяють користувачам

швидко знаходити оптимальні варіанти розміщення, а менеджерам готелів – легко керувати бронюваннями та оновлювати інформацію. Це значно полегшує адміністративні процеси і сприяє підвищенню рівня обслуговування гостей.

Ще одним важливим фактором є можливість скасування бронювання. Сучасні мандрівники цінують гнучкість і непередбачуваність планів. Політика безкоштовного скасування бронювання на Booking.com надає гостям можливість змінювати свої плани без фінансових втрат, що робить заклади розміщення більш привабливими та доступними для потенційних гостей. Це підвищує довіру до закладу і сприяє зростанню кількості бронювань.

Розглядаючи альтернативні платформи, такі як Hotels.com, Airbnb та Expedia, можна відзначити їхні переваги, але вони не завжди переконують українські заклади розміщення. Hotels.com пропонує систему бонусних ночей і гарні знижки, але часто має високу комісію, що зменшує прибуток закладу. До того ж, не великий вибір закладів привертає увагу меншої кількості подорожуючих. Airbnb приваблює можливістю оренди унікального житла та контактами з місцевими жителями, але не завжди підходить для поціновувачів послуг стандартних готелів. Expedia відома своїми комплексними турами і багатством пропозицій для мандрівників, але часто має дорогі пакети і не завжди зручний пошук.

Незважаючи на вказані слабкі сторони, глобальні онлайн-платформи, такі як Booking.com, Expedia, Airbnb та інші відіграють велику роль у розвитку туризму загалом та просування послуг розміщення, зокрема. Ці платформи надають гостям широкий вибір готелів, апартаментів та інших помешкань по всьому світу, забезпечуючи зручний та прозорий процес бронювання. Вони також допомагають готелям залучати нових клієнтів та розширювати свій аудиторію.

Друга важлива тенденція – зростання популярності мобільних додатків для бронювання помешкань. Мобільні додатки дозволяють користувачам швидко та зручно знаходити та бронювати готелі прямо зі свого смартфона або планшета. Це робить процес планування подорожі більш доступним та ефективним для сучасних мандрівників.

Третя тенденція полягає в використанні штучного інтелекту та аналітики даних для персоналізованого обслуговування клієнтів. Завдяки алгоритмам машинного навчання та аналізу даних, готелі можуть надавати індивідуалізовані пропозиції та рекомендації для своїх гостей, що підвищує якість обслуговування та рівень задоволення клієнтів (Круль, 2014).

Необхідно також відзначити виклики, з якими стикається сучасний готельний бізнес у зв'язку з розвитком систем бронювання. До них відносяться збільшена конкуренція, необхідність постійного оновлення та адаптації технологій, питання безпеки та конфіденційності даних, а також підвищення кваліфікації персоналу, який працює з системами бронювання.

Отже, сучасні системи бронювання представлені кількома платформами, найбільш відомими з яких є Booking.com, Hotels.com, Airbnb та Expedia, які надають готельному бізнесу можливість інноваційного розвитку та підвищення рівня обслуговування, що сприяє зміцненню позицій на ринку та задоволенню потреб сучасних мандрівників. Українські заклади розміщення віддають перевагу системі бронювання Booking.com.

1.3 Booking.com як популярна система інтернет-бронювання житла

Booking.com – це приклад успішного стартапу, який перетворився на одного з найбільших гравців у сфері туризму та готельного бізнесу. Його історія розвитку вражає своєю швидкістю та успіхом, та є важливим етапом у виникненні та розвитку глобальної індустрії туризму.

Booking.com був заснований у Нідерландах у 1996 році маленькою групою підприємців, які вирішили зробити бронювання готелів більш доступним та зручним для мас. У той час це була проста веб-сторінка з обмеженим вибором готелів, але вона вже мала потенціал стати силою на ринку. Протягом перших десяти років існування Booking.com зосереджувався на розширенні своєї бази готелів та покращенні користувацького досвіду. Шляхом впровадження нових технологій та інноваційних підходів до бронювання, вони привернули увагу широкої аудиторії.

У 2005 році Booking.com було придбано корпорацією Priceline Group (тепер Booking Holdings), що дозволило йому отримати додаткові ресурси для розвитку та збільшення обсягів. Під керівництвом нових власників Booking.com став інтегруватися з іншими компаніями групи та розширювати свій глобальний вплив.

З роками Booking.com став глобальним лідером у сфері онлайн-бронювань. Він розширив свою присутність на різних ринках, включаючи Європу, Північну Америку, Азію та інші регіони. Зростання популярності та довіра споживачів дозволили йому стати найбільш впливовим гравцем у готельній індустрії.

Протягом останніх років Booking.com активно впроваджував нові технології та інноваційні рішення, такі як штучний інтелект, машинне навчання та аналітика даних. Це дозволило платформі покращити користувацький досвід, забезпечити персоналізовані рекомендації та оптимізувати процес бронювання (Корнева, 2017).

Майбутнє Booking.com обіцяє бути ще більш захоплюючим та інноваційним. Зростання популярності мобільних технологій, розвиток штучного інтелекту та постійне розширення глобального ринку туризму забезпечують платформі безліч можливостей для росту та розвитку.

Booking.com є однією з найпопулярніших та найвпливовіших платформ для онлайн-бронювання житла у всьому світі. Її успіх базується не лише на широкому виборі помешкань, а й на розумному та досконало розробленому функціоналі, який відповідає потребам як мандрівників, так і господарів.

Однією з ключових особливостей Booking.com є широкий вибір житла у різних куточках світу. Від невеликих гостьових будинків до розкішних готелів – платформа пропонує різноманітні варіанти, щоб задовольнити різні потреби та бюджети користувачів.

Booking.com надає користувачам детальну інформацію про кожне помешкання, включаючи фотографії, опис, зручності та відгуки клієнтів. Крім того, рейтинги та відгуки грають важливу роль у виборі житла, допомагаючи клієнтам зробити інформований вибір.

Booking.com пропонує гнучкі умови бронювання, зазвичай безкоштовне скасування до певного терміну перед заїздом. Це дозволяє мандрівникам забезпечити собі гнучкість у плануванні та зменшити ризики.

Для постійних користувачів Booking.com доступна програма лояльності Genius, яка надає різноманітні переваги, такі як додаткові знижки, спеціальні пропозиції та пріоритетне обслуговування.

Завдяки використанню алгоритмів машинного навчання та штучного інтелекту, Booking.com може надавати персоналізовані рекомендації користувачам, враховуючи їхні уподобання та історію бронювань (Непорожній, Корнєєва, 2017).

Мобільні додатки Booking.com роблять процес бронювання ще більш зручним та доступним. Вони дозволяють швидко та легко знаходити та бронювати житло, навіть під час подорожі.

Booking.com відіграє ключову роль у готельній індустрії, змінюючи спосіб, яким гості бронюють житло та як готелі працюють. Його вплив на готельний бізнес відчутний на різних рівнях, від стратегічного планування

до щоденного обслуговування, і змінює традиційні підходи до управління готелями.

Однією з головних переваг для готелів, які користуються Booking.com, є збільшення обсягу продажів. Платформа забезпечує готелям доступ до великої аудиторії клієнтів, які активно шукають помешкання, що дозволяє готелям залучати нових клієнтів та збільшувати свою заповненість.

Участь у Booking.com допомагає готелям бути більш конкурентоспроможними на ринку, адже платформа дозволяє їм вигравати в боротьбі з конкурентами та привертати увагу клієнтів за допомогою рейтингів, відгуків та спеціальних пропозицій.

Booking.com дозволяє готелям динамічно налаштовувати ціни в залежності від попиту та сезонних факторів. Це допомагає оптимізувати доходи готелю та максимізувати прибуток (Круль, 2014).

Платформа надає готелям доступ до потужних інструментів маркетингу та аналітики, які допомагають залучати нових клієнтів, аналізувати їхні уподобання та збільшувати конверсію бронювань.

Проте, співпраця з Booking.com може також ставити перед готелями певні виклики та обмеження, такі як високі комісійні витрати, залежність від рейтингів та відгуків клієнтів, а також збільшення конкуренції на ринку.

Booking.com впливає на готельний бізнес, забезпечуючи готелям доступ до широкого кола клієнтів та інструментів для оптимізації їхньої роботи. Проте, успішна співпраця з платформою вимагає уважного аналізу, стратегічного планування та управління, щоб максимізувати її переваги та зменшити ризики (<http://www.booking.com>, 2024).

Відгуки користувачів на Booking.com відіграють важливу роль у визначенні якості та репутації готелів, а також у виборі житла для мандрівників. Аналіз цих відгуків надає важливу інформацію про те, як

гості сприймають свій досвід перебування та як готелі можуть покращити свої послуги.

Відгуки користувачів є одним з ключових критеріїв, за якими клієнти оцінюють готелі. Позитивні відгуки можуть збільшити впевненість у виборі готелю та підвищити його популярність, тоді як негативні відгуки можуть вплинути на репутацію та зменшити кількість бронювань.

Інформація, отримана з відгуків, дозволяє проводити аналіз тенденцій та виявляти патерни у сприйнятті готелів клієнтами. Наприклад, велика кількість відгуків про певну послугу або зручність може свідчити про її важливість для гостей та потребу в її покращенні (Круль, 2014).

Позитивні відгуки можуть стати потужним інструментом маркетингу для готелів, які можуть використовувати їх у своїх рекламних матеріалах та просуванні, щоб привернути увагу нових клієнтів та збільшити свою популярність.

Завдяки своєму довгому та успішному існуванню, Booking.com завоював довіру користувачів та став надійним джерелом для онлайн-бронювань житла у всьому світі.

Функціонал та особливості Booking.com демонструють високий рівень сервісу та інновацій, які забезпечують зручність, надійність та задоволення користувачів, роблячи процес онлайн-бронювань житла приємним та ефективним.

Отже, використання системи бронювання Booking.com дозволяє закладам розміщення підвищити свою конкурентоздатність, а споживачам – обрати оптимальний варіант розміщення на основі тих відгуків, які залишили інші туристи.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПРОПОЗИЦІЇ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ М. ВИНОГРАДІВ

2.1 Заклади розміщення м.Виноградів: класифікація та характеристика

Місто Виноградів розташоване в самому західному куточку України, в Закарпатській області. Завдяки своєму унікальному розташуванню та культурному спадку, воно привертає увагу туристів з усього світу. Знаходиться воно в западині між гірськими хребтами Карпат, що створює його унікальний мікроклімат. Відстань до найближчого великого міста Ужгорода становить близько 70 кілометрів.

Місто Виноградів має довгу історію, яка віддзеркалюється у своїх архітектурних пам'ятках та культурних традиціях. Серед найвідоміших історичних пам'яток можна виділити Виноградівський замок та костел святого Миколая. Виноградів є важливим центром торгівлі та транспортного сполучення в Закарпатті. Значна частина економіки міста пов'язана з аграрним сектором, виноробством та туризмом.

Виноградів славиться своєю привабливістю для туристів, які цінують неповторну культурну спадщину та прекрасні природні ландшафти. Закарпаття в цілому, а також місто Виноградів зокрема, привертає любителів екотуризму, виноробства та зимових видів спорту. Місто Виноградів славиться своїми багатими культурними традиціями, серед яких варто виділити народні фестивалі, ярмарки та мистецькі заходи, які привертають увагу як місцевих жителів, так і туристів.

Місто Виноградів вражає своєю красою, культурою та гостинністю своїх мешканців. Його унікальність полягає в комбінації багатої історії, прекрасної природи та розвиненої інфраструктури, що робить його привабливим для туристів з усього світу (Мариняк, 2014).

Однак, одним із ключових елементів успішного туристичного розвитку міста є наявність якісного та різноманітного житла для відпочиваючих.

Отже, проаналізуємо, які заклади розміщення є у місті Виноградів (див. рис. 2.1).

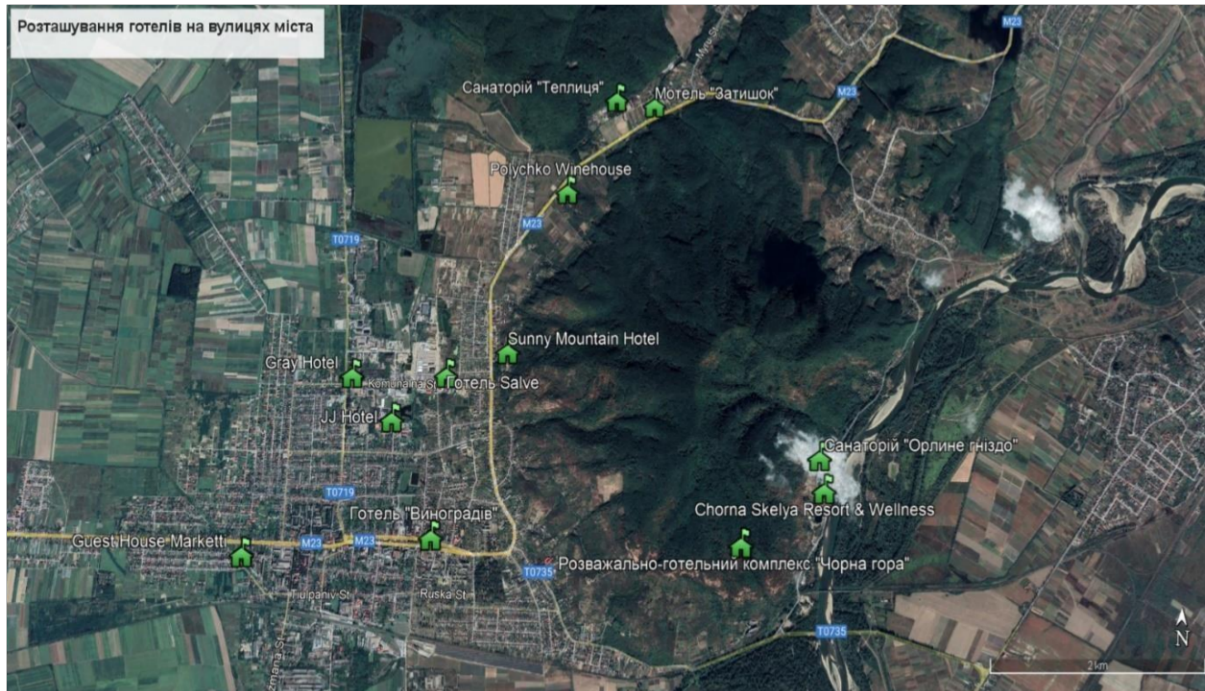


Рис.2.1. Розташування закладів розміщення у м. Виноградів

Джерело: карта зроблена автором

За статистичними даними, наданими міською радою міста Виноградів, на даний момент в місті функціонує 13 закладів розміщення. З цієї загальної кількості 12 закладів забезпечують прийом гостей. Однак готель Н & К Imperial Plus тимчасово припинив прийом гостей через проведення реконструкції та будівельні роботи. Розглянемо більш детально пропозицію закладів розміщення міста

Готель **Chorna Skelya Resort & Wellness** (див. Додаток А) є одним з визначних туристичних об'єктів міста Виноградів, відомий своєю унікальною архітектурою та затишною атмосферою. Це затишний 2-зірковий готель, який розташований на відстані 3.6 км від Рибника, 4 км від Виноградова і 105 км від аеропорту Міжнародний "Ужгород". І хоча наразі

аеропорт не функціонує, на перспективу, це важе бути однією з конкурентних переваг закладу. Неподалік знаходиться єврейський цвинтар та Свято-Троїцький кафедральний собор (1,9 км) та Виноградівський замок (3 км). До послуг гостей – 24 комфортабельних номери.

Пропонується широкий вибір номерів різних категорій, що відповідають різним бюджетам та потребам гостей. Від економ-варіантів до розкішних люксів з гірським краєвидом (що створює особливу атмосферу для відпочинку та насолоди красою природи), кожен номер оформлений зі смаком та увагою до деталей. Номери обладнані усіма необхідними зручностями для комфортного перебування, включаючи кондиціонери та телевізори.

Готель пропонує континентальний сніданок для гостей. На території готелю розташований ресторан у саду, де можна смакувати різноманітні страви. Також є бар у саду, де можна провести час весело та приємно.

Chorna Skelya Resort & Wellness пропонує гостям гідромасажну ванну для релаксації та відновлення сил. Також на території є ігровий майданчик і сад, де гості можуть відпочити та насолодитися атмосферою природи. Загалом, це чудовий варіант для тих, хто шукає відпочинок в природному оточенні та зручне розташування неподалік від основних визначних місць міста (<https://chorna-skelya.com/> 2024).

Готель "Виноградів" (див. Додаток Б) є одним з найбільш відомих та популярних готелів у місті Виноградів. Розташований в центральній частині міста, він пропонує зручне розташування поруч із головними туристичними та історичними визначними місцями. Готель відомий своєю гостинністю та високим рівнем обслуговування. Він пропонує широкий вибір номерів різних категорій, що відповідають різним бюджетам та потребам гостей. Від стандартних одномісних і двомісних номерів до розкішних люксів, кожен номер оформлений з увагою до деталей та обладнаний усіма необхідними зручностями. Заклад має свій власний ресторан, де гості можуть

насолоджуватися різноманітними стравами української та європейської кухні. Шеф-кухарі готелю готують страви із найсвіжіших місцевих продуктів, що надає їм особливого смаку та аромату.

Крім того, готель "Виноградів" може організувати проведення конференцій, банкетів та інших заходів у своїх конференц-залах та Banquet Hall. Зручне розташування та професійний підхід до організації подій роблять цей готель популярним вибором серед бізнес-туристів та організаторів подій (<https://hotel-vinogradiv.com.ua/> 2024).

Готель "JJ Hotel" (див. Додаток В) розташований приблизно 1 км від центру міста та за 1.4 км від Manor Baron Pereni та в 30 хвилинах їзди від м. Мукачево, що дозволяє гостям легко дістатися до головних туристичних атракцій, а також до Виноградівського замку, що знаходиться за декілька хвилин ходьби. Усі номери готелю "JJ Hotel" оснащені особистим сейфом, персональним сейфом і багатоканальним телебаченням. Крім того, кожен номер має власну ванну кімнату, щоб забезпечити комфортне перебування гостей.

На території готелю є нічний клуб і бар, де гості можуть насолодитися вечорами з розвагами та напоями. Також доступні різноманітні види спорту, такі як піші прогулянки і більярд, для активного відпочинку, є сауна, безкоштовна приватна парковка та тенісний корт.

Отже, готель "JJ Hotel" створений для того, щоб забезпечити своїм гостям приємне та комфортне перебування у Виноградіві (<https://hotelmix.com.ua/> 2024).

Готель Salve (див. Додаток Г) – це затишне та комфортабельне місце розташування, що складається з 6 кімнат. У нього вдале місце розташування: поряд з Єврейським цвинтарем, 20-хвилин ходи від Палацу Перені, недалеко від центру Виноградова (1 км), за 1.6 км від Виноградівського замку (1,6 км) та м. Мукачево (41 км), що робить його ідеальним вибором для туристів, бажаючих відвідати історичні місця.

У готелі *Salve* гостям пропонуються затишні номери, обладнані системою клімат-контролю, багатоканальним телебаченням та диваном для більшого комфорту. Це ідеальне місце для тих, хто шукає зручне та затишне проживання під час своєї подорожі. Його зручне розташування поруч з історичними визначними місцями робить його привабливим вибором для туристів (<https://hotelmix.com.ua/> 2024).

Sunny Mountain Hotel (див. Додаток Д) розташований неподалік Виноградівського замку, Палацу Перені (1,8 км) та Свято-Троїцького кафедрального собору (2,1 км), створений для того, щоб надати своїм гостям незабутній відпочинок у затишному та комфортному середовищі. Близькість до залізничного вокзалу робить організацію трансферу для гостей ще більш зручною. Бажаючі можуть відвідати курорт Шаян, до якого 20 хвилин їзди.

Заміський готель пропонує 10 класичних номерів з усіма необхідними зручностями для приємного перебування. У кожному номері готелю гостям доступне платне телебачення, зона відпочинку та DVD-програвач. Усі номери мають власні ванні кімнати з усіма необхідними гігієнічними приналежностями.

Особливістю готелю є його відкритий плавальний басейн, де гості можуть насолоджуватися водними розвагами та заняттями спортом у теплі дні. *Sunny Mountain Hotel* - це ідеальне місце для відпочинку у Виноградіві, де кожен гість знайде все необхідне для приємного та незабутнього перебування (<https://nochi.com/> 2024).

Gray Hotel (див. Додаток Е) – це затишний готель, що пропонує комфортабельні варіанти розміщення для своїх гостей. У готелі *Gray Hotel* гості можуть забронювати різноманітні номери, які обладнані для максимального затишку. Кожен номер має окрему ванну кімнату з душем, туалетно-косметичними засобами та феном. Також у номерах є кондиціонери та телевізори з плоским екраном.

Для зручності гостей у готелі є обслуговування номерів та цілодобова стійка реєстрації. Це дозволяє гостям звертатися за допомогою або отримувати необхідну інформацію у будь-який зручний для них час.

Готель Gray розташований у зручному місці, і найближчий аеропорт - Міжнародний аеропорт Сату-Маре, знаходиться за 69 км від готелю. Це забезпечує легкий доступ до готелю для мандрівників.

Місце розташування готелю особливо популярне серед пар, які оцінили його на 8,7 балів для поїздки удвох. Це свідчить про те, що готель задовольняє потреби пар, шукаючих романтичний відпочинок чи просто спокійний та затишний відпочинок.

Крім того, у місті Виноградів присутні три гостьові будинки. Це зручний варіант для тих, хто шукає домашній затишок під час подорожі. Гостьові будинки зазвичай мають обмежену кількість номерів та надають можливість взаємодії з місцевими мешканцями, що додає особливого колориту подорожі (<https://hotelmix.com.ua/> 2024).

Мотель "Затишок" (див. Додаток Ж) – це триповерхова будівля, збудована у карпатському стилі, розташована на околиці міста Виноградів, неподалік від санаторію "Теплиця". Він пропонує комфортні умови для проживання та відпочинку, включаючи сауну та стоянку для автомобілів.

Мотель "Затишок" налічує 6 номерів двох категорій - "стандарт" та "люкс":

- Номер Стандарт передбачає наявність двоспального або два односпальних ліжка, телевізора, холодильника, шафа для одягу, кондиціонера; санвузол з душовою кабіною. Деякі номери «стандарт» розташовані у мансардному приміщенні.

- Номери типу «Люкс» передбачають наявність двоспального ліжка, розкладного дивану, телевізора, холодильника, шафи для одягу, кондиціонера; санвузол з душовою кабіною. У деяких номерах є балкон.

- Харчування не передбачено в готелі, але є можливість за окрему плату харчуватися в кафе поруч із готелем (300 м). У готелі доступні електричні чайники для користування. На території мотелю є дитячий майданчик.

- Також заклад пропонує додаткові послуги: прання речей, відвідування сауни, де є парна, гідромасаж, басейн з підігрівом, кімната відпочинку; альтанки з мангалами, та організовують трансфер з Мукачєвого. Є можливість організувати рафтинг та сплави на байдарках.

Готель надає знижки на розміщення додаткових місць для постійних клієнтів, організованих груп, а також при тривалому проживанні.

Мотель "Затишок" пропонує своїм гостям комфортні умови проживання в затишній карпатській атмосфері. Вдале розташування на околиці Виноградова поруч із санаторієм "Теплиця" робить його привабливим для туристів, які шукають спокій та зручність. Номерний фонд готелю задовольняє різні потреби гостей, а додаткові послуги, такі як сауна та трансфер, забезпечують комфорт і зручність під час перебування. Програми лояльності та знижки роблять готель "Затишок" привабливим варіантом для постійних клієнтів та організованих груп (<https://snap.com.ua/rests/zatishok-vinogradiv> 2024).

Розважально-готельний комплекс "Чорна гора" (див. Додаток 3) – це сучасний комплекс, популярне місце для сімейного відпочинку завдяки своєму широкому спектру розваг і послуг. Комплекс розташований між скелястими горами біля підніжжя Чорної гори на правому березі річки Тиса, що додає йому унікальної природної краси.

На території комплексу є озеро, басейн, альтанки, ресторан, банкетний зал, сауна, канатна дорога, волейбольний майданчик, дитячий басейн, дитяча гірка і батут.

- Додаткові послуги: автостоянка, царська лазня, екскурсії, міні-зоопарк, альтанки та мангали.

- До уваги гостей закладу номери типу Стандарт (3/4/5-місні) та 2/3/5/6-місні напівлюкси. Номери типу «Стандарт» укомплектовані одинарними ліжками, єтелевізор, кондиціонер, шафа-купе, анвузол (душова кабінка, умивальник, туалет).

Номери типу «Напівлюкс» мають додатково дивани, окремі з них – вихід до озера та лежаки.

2. 5/6-місні номери, як Стандарти, так і Напівлюкси є дворівневими: кімната відпочинку (гостьова) знаходиться на першому поверсі, спальні кімнати - на другому; напівлюкси також обладнані ваннами.

Гості можуть насолоджуватися різноманітними стравами європейської та національної кухні у ресторані комплексу, де також є караоке для любителів співу. Меню включає холодні та гарячі закуски, а також гострі та пряні угорські страви.

В готельному комплексі надається ряд додаткових послуг:

- Безкоштовні послуги: автостоянка, користування альтанками та мангалами, волейбольний майданчик, дитячий басейн, дитяча гірка і батут.
- Платні послуги: царська лазня, сауна, трансфер, екскурсії.

До послуг гостей є також канатна дорога та міні-зоопарк.

Розважально-готельний комплекс "Чорна гора" пропонує відвідувачам широкий спектр зручностей і розваг, що робить його ідеальним місцем для сімейного відпочинку. Гостям доступні різні типи номерів, від стандартів до люксів, з усіма необхідними зручностями для комфортного проживання. Багатий вибір розваг і додаткових послуг, таких як сауна, екскурсії та караоке, забезпечує незабутній відпочинок для всієї родини (<https://chornagora.com/> 2024).

Guest House Marketti (див. Додаток II) – це затишний гостьовий будинок, розташований в 20 хвилинах ходьби від центру Виноградова, з

прекрасним видом на сад. Готель пропонує своїм гостям місце для пікніка та відпочинку, а також сезонний басейн просто неба.

Зручне розташування дозволяє гостям швидко дістатися до головних визначних місць міста. До Сваляви можна легко дістатися на машині за 35 хвилин. Щоранку у ресторані подається смачний континентальний сніданок також є можливість замовити повний сніданок (за додаткову плату в розмірі УАН 100 за людину за добу), а також гості мають можливість відпочити та смакувати страви у лаунж-ресторані готелю. У номерах готелю гості можуть скористатися мікрохвильовою піччю і тостером для приготування їжі, що забезпечує комфортне перебування. Готель також пропонує гостям камеру схову багажу і банкомат для зручності.

Guest House Marketti – ідеальне місце для тих, хто шукає комфортний відпочинок у затишній атмосфері та зручному розташуванні у Виноградіві(<https://guest-house-marketti.hotels-of-ukraine.com/ru/> 2024).

Polychko Winehouse (див. Додаток К) – це чудове місце для проживання, розташоване в затишному районі, всього за 3 кілометри від Свято-Троїцького собору та на відстані 25 хвилин ходьби від Чорної гори, 30 хв. від центру міста. В радіусі 3 км від готелю знаходиться Дворець Перені, а також менше ніж за 3 км – Виноградівський замок. Готель також зручно розташований поруч з автобусною зупинкою "Санаторій Теплиця", що робить його цікавим для гостей, які приїхали з метою оздоровлення. Також готель пропонує парковку на своїй території. За додаткову плату гості можуть скористатися верандою для засмаги та місцем для пікніка.

Зручне розташування, доступність головних визначних місць, а також комфортні умови проживання роблять готель Polychko Winehouse ідеальним вибором для тих, хто шукає спокійного і приємного відпочинку в мальовничому місті Виноградів.

Виноградів, розташований в живописному куточку Закарпаття, славиться також і своїми санаторіями, які пропонують широкий спектр

послуг для відновлення здоров'я та відпочинку (<https://hotelmix.com.ua/> 2024).

Санаторій "Теплиця" (див. Додаток Л) – це відоме місце для відпочинку та лікування, яке розташоване поблизу лікувальних джерел мінеральних вод та природних багатств регіону, і пропонує послуги проживання та різноманітні медичні й відпочинкові програми для гостей будь-якого віку.

Санаторій "Теплиця" розташований на 5 гектарах доглянутої паркової території з дизайном ландшафтів та фонтанами,

Санаторій "Теплиця" пропонує комфортабельні триповерхові житлові корпуси, які були повністю реконструйовані в 2005 році. Крім того, на території розташовані 9 котеджів з верандами, в яких доступні номери економ-категорії. Усі номери обладнані необхідним для комфортного відпочинку обладнанням, таким як холодильник, кабельне телебачення, кондиціонер та цілодобове водопостачання.

На території санаторію доступні різноманітні розваги та зручності, включаючи медкорпус, бювет з цілющою водою, критий басейн, сауну, хамам, SPA, салон краси, фітнес-зал, ігрову кімнату, автопарковку та багато іншого. Для активного відпочинку пропонуються різноманітні види спорту, такі як пінг-понг, теніс, бадмінтон, волейбол, а також можливості для прогулянок у парку та на спортивних майданчиках.

Санаторій "Теплиця" пропонує різноманітне 4-разове харчування, включаючи закарпатську кухню за системою "шведський стіл". Крім того, на території санаторію є кафе з автентичними стравами та напоями, а в теплий сезон працює відкритий майданчик.

Санаторій "Теплиця" славиться своєю високоякісною медичною базою, яка включає в себе сучасні обладнання та висококваліфікований персонал. Гостям пропонуються різноманітні лікувальні процедури,

включаючи мінеральні ванни, грязелікування, фізіотерапію, масажі та інші методи відновлення здоров'я (Щука, 2024).

У санаторії "Теплиця" акцентується не лише на медичних процедурах, але й на загальному відновленні та зміцненні організму (Щука, 2023). Гостям пропонуються програми фітнесу, йоги, а також екскурсії до найцікавіших місць Закарпаття.

Навколо санаторію "Теплиця" розташовано багато архітектурних пам'яток, що приваблюють туристів. Є можливість відвідати старовинні вулички міста Виноградова, насолодитися екскурсією до річки Тиса чи здійснити відвідини Чорної гори (<https://sanatorii-ukrainy.com/ua/sanatoriyy-teplitsa> 2024).

Санаторій "Орлине гніздо" (див. Додаток М) має привабливе розташування біля підніжжя Чорної гори висотою 565 метрів, що дозволяє насолоджуватися красою природи Карпатського біосферного заповідника та річки Тиса. Цей унікальний санаторій є популярним місцем для відпочинку протягом усього року, завдяки різноманітним можливостям, які він надає.

Санаторій має 20 двомісних і 7 тримісних номерів з усіма зручностями, такими як ванна кімната, кондиціонер, міні-бар і телевізор. На території комплексу розташовані:

- Бювет з цілющою мінеральною водою.
- Сауна для відпочинку та оздоровлення.
- Спортивні майданчики для гри в футбол, волейбол і теніс.
- Ресторан і бар, де гостей обслуговують стравами української кухні.
- Конференц-зал для проведення різноманітних заходів.

У санаторії пропонується широкий спектр оздоровчих процедур, таких як гідротерапія, грязелікування, масажі, фізіотерапія та інші, які спрямовані на поліпшення стану здоров'я.

Гостям пропонуються різноманітні розважальні та активні заняття в будь-який сезон року. Це можуть бути купання, сплави по річці Тиса,

рафтинг, велосипедні та пішохідні прогулянки, а також заняття лижним спортом та скелелазіння.

Гостям надається можливість харчуватися 3 рази на день в ресторані, де подають страви української кухні за системою "шведський стіл". Вечорами можна насолоджуватися живою музикою у барі.

Санаторій спеціалізується на лікуванні хвороб травного тракту, серцево-судинної системи, а також зниження або підвищення тиску, надаючи фахову медичну допомогу та підтримку пацієнтам.

Санаторій "Орлине гніздо" є ідеальним місцем для відпочинку, оздоровлення та занять активними видами відпочинку в природному середовищі Карпат (<https://vsesanatorii.com/ua/sanatorii-eagle-zakarpattya/> 2024).

Не можна також забувати про апартаменти та квартири для оренди. Цей тип розміщення особливо популярний серед сімей та груп друзів, які прагнуть мати більше простору та приватності під час відпочинку.

Апартаменти та квартири зазвичай мають більше простору порівняно з готельними номерами. Це дозволяє гостям відчувати себе більш комфортно, особливо якщо вони подорожують великою групою.

Багато апартаментів оснащені всіма необхідними зручностями, такими як кухня з плитою, холодильником та мікрохвильовою піччю, що дозволяє гостям готувати свої страви та відчувати себе як вдома. Деякі апартаменти також можуть мати доступ до пральних машин та інших зручностей, які полегшують перебування.

Оренда апартаментів може бути економічнішою альтернативою готельному проживанню, особливо для тривалого перебування або для великих груп. Гості можуть ділити витрати на проживання та готувати власні страви, що дозволяє заощадити на витратах на їжу.

Ми систематизували заклади розміщення за їхнім типом та класом. Визначили різноманітні категорії, включаючи економ-клас, середній рівень та вищий клас.

Класифікація готелів в даному контексті була здійснена на основі власного аналізу інформації про заклад, включаючи рівень наданих послуг, розташування, цінову політику та загальний комфорт проживання. Ці критерії базуються на загальноприйнятих стандартах в індустрії гостинності і допомагають об'єктивно оцінити позиціонування готелю на ринку.

Отже, результати нашого дослідження:

1. Серед готелів ми виділяємо 2 заклади («Chorna Skelya Resort & Wellness» та «Sunny Mountain Hotel»), які належать до вищого класу; 3 заклади («Виноградів», «Gray Hotel» та «Salve»), які належать до середнього класу, та 1 – Готель «JJ Hotel», який входить до економ-класу:

- Chorna Skelya Resort & Wellness – розкішний курортний готель із широким спектром розкішних номерів, спа-процедур та вишуканих ресторанів. Пропонується високий рівень обслуговування та розваг.

- Sunny Mountain Hotel – розкішний готель вищого класу, розташований у природному середовищі з чудовими видами. Пропонує високий рівень обслуговування та широкий спектр розваг для гостей.

- Готель "Виноградів" (Середній клас) – готель середнього класу, який пропонує зручне розташування та базові послуги для комфортного проживання. Відповідає потребам більш широкого кола клієнтів за помірну ціну.

- Gray Hotel – готель із зручним розташуванням та базовими зручностями. Відповідає потребам туристів, які шукають комфортне та доступне проживання.

- Готель Salve – пропонує комфортабельні номери та середній рівень сервісу за помірну ціну. Відповідає потребам туристів, які шукають середній рівень комфорту та зручностей.

- Готель "JJ Hotel" – економ-класовий готель, що надає доступні номери та базові зручності для тих, хто має обмежений бюджет. Зазвичай привабливий для подорожуючих, які шукають просте та економне проживання.

2. Обидва гостьові будинки належать до економ-класу:

- Guest House Marketti – пропонує доступне проживання та домашню атмосферу для подорожуючих з обмеженим бюджетом.

- Polychko Winehouse гостьовий будинок, який надає проживання в затишній атмосфері та можливість смакування місцевих вин. Це економ-класовий варіант для тих, хто шукає просте та зручне місце для переночування.

3. Санаторії можна зарахувати до вищого класу («Теплиця») та середнього («Орлине гніздо»):

- Санаторій "Теплиця" – курортний заклад з високим рівнем сервісу та широким спектром оздоровчих процедур для гостей.

- Санаторій "Орлине гніздо" – заклад середнього рівня, який пропонує програми з оздоровлення та відпочинку в затишному середовищі.

4. Єдиний мотель на території міста належить до середнього класу:

- Мотель "Затишок" – це заклад розміщення середнього класу, який пропонує комфортні умови проживання в затишному оточенні природи. На території мотелю доступні різноманітні послуги, спрямовані на забезпечення відпочинку та релаксації гостей. Він відомий своєю привітною атмосферою та доступністю, що робить його привабливим вибором для тих, хто шукає комфорт за помірну ціну.

5. Єдиний розважально-готельний комплекс міста належить до вищого класу. Розважально-готельний комплекс "Чорна гора" розташований в мальовничому місці, він пропонує розкішне середовище для відпочинку та розваг. З численними послугами та зручностями, такими як басейн, канатна дорога, міні-зоопарк та ресторани, цей комплекс

привертає клієнтів, які шукають вишуканий відпочинок. Відгуки відвідувачів переважно позитивні, підкреслюючи якість обслуговування та різноманіття розважальних можливостей.

Отже, можна сказати, що заклади розміщення досліджуваної території представлені в основному готелями, значно менша кількість мотелів (1), санаторіїв (2) та гостьових будинків (2). Вищий, середній та економ рівні представлені приблизно в однаковій мірі (див. рис. 2.2), що дозволяє задовольнити споживачів з різним рівнем платоспроможності.



Рис. 2.2. Заклади розміщення м. Виноградів за класом

Джерело: розроблено автором

2.2 Аналіз пропозиції закладів розміщення м.Виноградів та рівня задоволення споживачів

В рамках нашого дослідження ми ретельно дослідили інформацію про всі заклади розміщення в місті Виноградів. Використовуючи Інтернет-платформи для бронювання та оглядів, а також консультуючись з місцевими туристичними агентствами, ми зібрали комплексні дані про різноманітні готелі, мотелі, гостьові будинки та інші варіанти розміщення.

Аналіз рейтингів та відгуків користувачів про кожен заклад розміщення було проведено на основі відгуків, залишених користувачами за останні 12 місяців. Цей період дозволяє охопити значну кількість відгуків та забезпечити актуальність даних, враховуючи сезонні коливання у відвідуваності та задоволеності гостей; зрозуміти популярність та задоволеність клієнтів кожним видом розміщення. Після проведеного порівняльного аналізу (див. рис. 2.3) можемо зробити певні висновки.

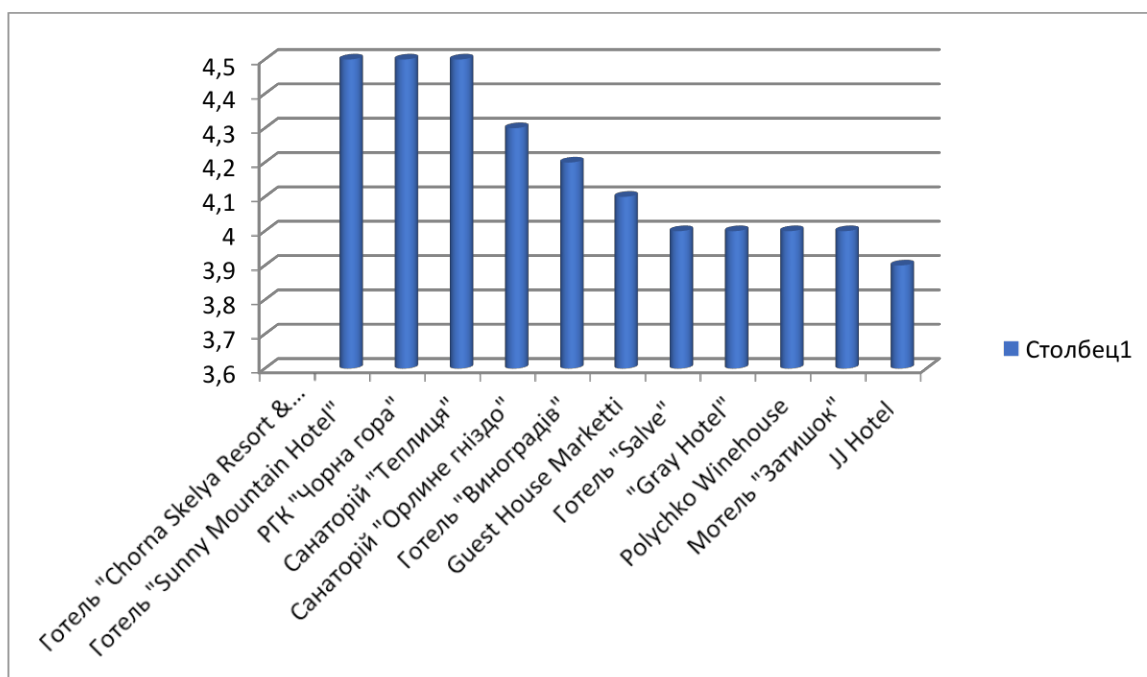


Рис. 2.3 Рейтинг закладів розміщення м. Виноградів за відгуками відвідувачів

Джерело: складено автором

Chorna Skelya Resort & Wellness – цей заклад розміщення отримав високий рейтинг 4.8 з 5, що свідчить про високу оцінку гостей. Відгуки в основному позитивні, з відзначенням розкішного середовища, високого рівня обслуговування та розваг. Гості особливо високо оцінили спа-процедури та ресторани.

Sunny Mountain Hotel має також високий рейтинг: 4.5 з 5. Відгуки переважно позитивні, з відзначенням чудових видів та комфортних номерів.

Гості високо оцінюють обслуговування та рівень затишку готелю. Серед названих недоліків – віддаленість від міста або обмежена кількість місць у ресторані готелю.

Розважально-готельний комплекс "Чорна гора" отримав також достатньо високий рейтинг (4.5 з 5), порівняно з іншими, що свідчить про високу оцінку з боку відвідувачів. Гості відзначають прекрасне розташування комплексу, велику кількість розваг для всієї родини та якісний сервіс. Особливо виділяють наявність басейну, канатної дороги та міні-зоопарку, які додають унікальності відпочинку.

Однак, деякі відвідувачі вказують на можливі покращення, такі як оновлення інтер'єрів у номерах та підвищення рівня обслуговування в ресторані. Незважаючи на ці зауваження, загальна думка про комплекс залишається дуже позитивною, що робить його привабливим місцем для відпочинку в Закарпатті.

Санаторій "Теплиця" отримав 4.5 балів з 5. Позитивні відгуки про оздоровчі процедури та рівень сервісу. Негативні відгуки стосуються нестачу певних зручностей або обмеженість у програмах.

Санаторій "Орлине гніздо" має 4.3 балів з 5. Позитивні відгуки про сервіс та програми оздоровлення. Негативні відгуки з'явилися через недостатність гігієни.

Готель "Виноградів" отримав 4.2 бали з 5, що також є досить хорошим результатом. Відгуки розділені: деякі гості висловлюють задоволення від комфортних номерів та привітного персоналу, тоді як інші зауважують про застарілі умови проживання. Очевидно, що це були представники різних цільових аудиторій.

Guest House Marketti отримав оцінку 4.1 з 5. Позитивні відгуки стосувалися домашньої атмосфери та зручності номерів. Можливість негативних відгуків – недоліків у зручностях та рівні обслуговування.

Gomel' Salve має 4.0 бали з 5, що вказує на загальну задоволеність гостей. Відгуки гостей переважно позитивні, з високою оцінкою зручностей та персоналу.

Gray Hotel – цей готель отримав оцінку 4.0 з 5. Загалом позитивні відгуки про комфорт та затишок готелю. Можливість недоліків пов'язана з інтер'єром та обмеженістю послуг. Проте, він програє тим закладам, які було названо вище.

На такому ж рівні *мотель "Затишок"*, який отримав 4.0 бали з 5, що є досить хорошим показником. Відгуки гостей дещо різняться: багато з них відзначають комфортні умови проживання, затишну атмосферу та привітний персонал. Гостям подобається розташування мотелю неподалік від санаторію "Теплиця" та можливість скористатися саунами і альтанками на території. Втім, деякі відвідувачі зауважують на необхідність оновлення деяких номерів та покращення якості обслуговування.

Polychko Winehouse отримав 4.0 бали з 5. Позитивні відгуки про атмосферу та можливість смакування місцевих вин. Негативні відгуки пов'язані з відсутністю звукоізоляції та загального дискомфорту.

Готель "JJ Hotel" , заклад економ класу, отримав найнижчий бал серед усіх, лише 3.9 з 5. Відгуки гостей також суперечливі: деякі відзначають низьку ціну та базові умови, тоді як інші критикують шум та відсутність чистоти.

Отже, як бачимо, переважна більшість готелів та гостьових будинків отримали позитивні відгуки, що свідчить про високий рівень комфорту та задоволення потреб клієнтів. Найбільш високі оцінки отримали заклади, які пропонують високий рівень послуг та інфраструктури, такі як Chorna Skelya Resort & Wellness та Sunny Mountain Hotel, що підкреслює значення високої якості та розмаїття відпочинку для гостей.

Проте, важливо відзначити, що деякі заклади мають різноманітні відгуки, включаючи як позитивні, так і негативні аспекти. Наприклад,

готель «Виноградів» та Готель «Salve» мають середні рейтинги, зазначаючи, що деякі гості можуть бути не повністю задоволені умовами проживання. Готель «JJ Hotel» отримав найнижчий рейтинг, що вказує на необхідність покращення якості обслуговування та умов проживання. У цілому, аналіз відгуків дає можливість зрозуміти, які заклади розміщення відповідають потребам гостей найкраще, а також вказує на можливі напрямки покращень для інших.

З аналізу відгуків можна зробити висновок, що найбільш високі оцінки отримують заклади, які пропонують додаткові послуги та мають добре розвинену інфраструктуру. Наприклад, Chorna Skelya Resort & Wellness і Sunny Mountain Hotel отримали високу оцінку за якість обслуговування, різноманітність розваг і комфорт. Такі як готель "JJ Hotel" та Guest House Marketti мають потребу в покращенні чистота та зручності для проживаючих, зменшенні шуму.

Більшість негативних відгуків стосується застарілих умов проживання, необхідності оновлення інтер'єрів та покращення якості обслуговування. Заклади, що отримують середні оцінки, повинні зосередитися на цих аспектах для підвищення рівня задоволеності гостей.

У цілому, аналіз відгуків показує, що гості високо цінують комфорт, сучасні умови, різноманітність розваг та якісний сервіс. Також було проведено порівняльний аналіз цін на проживання в різних закладах розміщення. Враховуючи вартість та якість послуг, ми визначили доступні для різних бюджетів пропозиції (див. Таблиця 2.1).

Таблиця 2.1 Цінова політика закладів розміщення м. Виноградів

Аналіз цінових політик для кожного закладу розміщення на основі наданих даних:

Назва закладу	Найнижча ціна	Найвища ціна
---------------	---------------	--------------

Chorna Skelya Resort & Wellness	3800грн. / доба	5700 грн./доба
Guest House Marketti	784 грн. / доба	1021 грн. / доба
РГК «Чорна гора»	1200 грн. / доба	2000 грн. / доба
Готель «Виноградів»	1000 грн. / доба	3800 грн. / доба
Polychko Winehouse	990 грн. / доба	1090 грн. / доба
JJ Hotel	950 грн. / доба	1500 грн. / доба
Sunny Mountain Hotel	800 грн. / доба	1000 грн. / доба
Мотель «Затишок»	700 грн. / доба	1200 грн. / доба
Санаторій «Орлине гніздо»	575 грн. / доба	750 грн. / доба
Санаторій «Теплиця»	990 грн./ доба	1650 грн. / доба
Gray Hotel	850 грн. / доба	110 грн. / доба
Готель «Salve»	900 грн. / доба	1400 грн. / доба

Джерело: складено автором

Отже, найбільш доступними є Санаторій "Орлине гніздо", мотель «Затишок» та Sunny Mountain Hotel, тоді як найбільш дорогими є номери в Chorna Skelya Resort & Wellness та Suite River View у готелі "Виноградів". Більшість готелів мають певний діапазон цін, що дозволяє клієнтам знаходити варіанти, що відповідають їхнім потребам і бюджету.

Проаналізуємо канали просування, які використовують заклади розміщення міста Виноградів (див. Таблиця 2.3)

Таблиця 2.2 Порівняльний аналіз маркетингової політики закладів розміщення м. Виноградів

	Канали просування
--	-------------------

Назва закладу	Власний вебсайт	Реклама на тур. сайтах	Соціальні мережі	TripAdvisor	Expedia	Google Ads	Booking.com
Санаторій "Орлине гніздо"	+	+	Facebook, Instagram	-	-	-	-
Sunny Mountain Hotel	+	-	Facebook	+	-	-	-
JJ Hotel	+	-	Facebook, Instagram, LinkedIn	-	+	+	-
Готель "Виноградів "	+	-	Facebook, Instagram	+	-	+	-
Guest House Marketti	+	-	Facebook	-	-	-	+
Polychko Winehouse	+	-	-	+	-	-	+
Мотель "Затишок"	+	-	Facebook, Instagram	-	-	-	-
РГК "Чорна гора"	+	+	Facebook, Instagram	+	-	-	-

Джерело: складено автором

68% закладів розміщення у м. Виноградів використовують кілька каналів просування (в основному 2-4), що допомагає їм охопити широку аудиторію і збільшити кількість бронювань. Зокрема, усі досліджені заклади мають власні вебсайти та використовують Booking.com для залучення гостей. 32% додатково рекламуються на TripAdvisor та Expedia, а також активно ведуть сторінки у соціальних мережах, таких як Facebook та Instagram.

Заклади, що використовують багато каналів (наприклад, JJ Hotel, Готель "Виноградів", Розважально-готельний комплекс "Чорна гора"), мають перевагу в охопленні більшої аудиторії та залученні різноманітних категорій гостей.

Водночас, деякі заклади, такі як Guest House Marketti та Polychko Winehouse, використовують обмежену кількість каналів, що може обмежувати їх потенційний ринок. Жоден із досліджених закладів не обмежується лише одним каналом просування, що свідчить про розуміння важливості багатоканальної стратегії в сучасному готельному бізнесі.

Аналізуючи наявність та якість додаткових послуг у готелях міста Виноградів, можна зробити висновок про те, що кожен заклад розглядає потреби своїх гостей і намагається забезпечити їм максимальний комфорт та задоволення під час перебування.

Ми проаналізували розташування кожного закладу розміщення в місті та його зручність для доступу до основних туристичних атракцій та транспортних вузлів. Оцінка місцезнаходження готелів у місті Виноградів є ключовим фактором при виборі проживання для подорожуючих. Місцеположення може вплинути на зручність переміщення до основних туристичних визначних місць, ресторанів, магазинів та інших об'єктів, а також на загальний враження від відпочинку.

Деякі готелі розташовані у центральних районах міста, таких як готель "Готель Виноградів", що може зручно для подорожуючих, бажаючих дослідити історичні пам'ятки та культурні атракції міста. Інші готелі розташовані в спокійних та мальовничих районах, з великими зеленими зонами або з видом на гори, як Sunny Mountain Hotel, що може бути привабливим для тих, хто шукає відпочинок від міської суєти.

Для подорожуючих, які користуються громадським транспортом або орендованими автомобілями, важливо мати зручний доступ до транспортних магістралей. Готелі зі зручним доступом до автостанцій та

залізничних станцій можуть бути перевагою для окремої категорії споживачів.

2.3 Пропозиції закладів розміщення м.Виноградів у Booking.com

На платформі Booking.com у місті Виноградів лише 27% закладів розміщення представлені на Букінгу, а саме: Chorna Skelya Resort & Wellness, Guest House Marketti та Polychko Winehouse. Chorna Skelya Resort & Wellness є висококласним курортом із wellness-послугами, що пропонує широкий спектр послуг і розташований у мальовничому місці. Guest House Marketti – це гостьовий будинок середнього класу з базовими зручностями та помірною ціною політикою. Polychko Winehouse – гостьовий будинок з виноробнею, що надає спеціалізовані послуги, такі як дегустації вина, і має помірні ціни.

Як бачимо, більшість закладів розміщення м. Виноградів не мають угоди або контракту з Booking.com. Це може бути пов'язано з різними факторами, такими як стратегія маркетингу, умови контракту або навіть відсутність достатньої інформації про те, як використовувати платформу Booking.com. Також готелі можуть розвивати стратегії прямого бронювання, щоб зменшити залежність від посередників та збільшити власну прибутковість.

Можливо, їм достатньо для просування своїх послуг інших каналів (в основному це соціальні мережі). І це не означає автоматичне зниження їхньої прибутковості чи втрату конкурентоспроможності. Відсутність статистичних даних щодо рівня їхньої завантаженості не дає можливості дати об'єктивну відповідь на це запитання.

З іншого боку, відсутність на популярній платформі бронювання, такій як Booking.com, здебільшого сприймається споживачами негативно, навіть якщо заклади активно користуються іншими онлайн-ресурсами для просування своїх послуг. В основному це пов'язано з тим фактом, що

більшість туристів орієнтується на відгуки, які залишають відвідувачі закладу на цій платформі. З іншого боку, це може обмежувати географію гостей даного закладу.

Адже бронювання через Booking.com є зручним і популярним вибором для багатьох мандрівників. Велика частина туристичної аудиторії звикла до цієї платформи і шукає на ній різноманітні варіанти розміщення. Тому бути присутнім на Booking.com може допомогти готелям залучати нових клієнтів, які активно користуються цією платформою для пошуку та бронювання готелів.

Крім того, відсутність на Booking.com може означати втрату можливості конкурувати на ринку бронювання з іншими готелями, які присутні на цій платформі. Це значно зменшує видимість готелю серед платоспроможної аудиторії, і може призвести до втрати певного обсягу бронювань.

Проаналізуємо ті заклади, які обрали для просування своїх послуг Booking.com. Насамперед звернемо увагу на цінові діапазони. Цей аналіз допоможе нам краще зрозуміти діапазон цін, які пропонуються на ринку розміщення, а також визначити фактори, які впливають на конкурентоспроможність кожного закладу. Розглянемо різницю між цінами на номери, акційні пропозиції та можливості для розробки стратегій ціноутворення, спрямованих на залучення та утримання клієнтів. Цей аспект аналізу стане важливим етапом для розуміння конкурентного середовища та визначення наших можливостей у вигляді конкуренції на ринку розміщення у місті Виноградів.

Аналіз цінових політик для кожного закладу розміщення на основі наданих на Booking.com даних:

1. ***Chorna Skelya Resort & Wellness.***

- Великий двомісний номер з 2 окремими ліжками: 3800 грн
- Покращений двомісний номер: 4750 грн

- Номер з ліжком розміру "king-size" та видом на басейн: 4750 грн
- Покращений тримісний номер: 5000 грн
- Тримісний номер "Комфорт": 5225 грн
- Люкс з видом на річку: 5700 грн
- Сімейний напівлюкс: 5700 грн
- Скасування бронювання за 2 тижні без штрафу.

2. *Polychko Winehouse.*

- Стандартний двомісний номер: 990 грн
- Напівлюкс: 990 грн
- Стандартний люкс: 1090 грн
- Скасування бронювання за день без штрафу.

3. *Guest House Marketti.*

- Тримісний номер: 784 грн
- Тримісний номер з балконом: 1021 грн
- Скасування бронювання за 5 днів без штрафу

(<http://www.booking.com> 2024)

За цими даними видно, що Chorna Skelya Resort & Wellness пропонує різноманітність номерів з широким діапазоном цін, включаючи преміум варіанти. Політика скасування є досить жорсткою, що свідчить про те, що в більшості випадків ці номери бронюються заздалегідь і їх складно продати в останній день. Основну причину ми вбачаємо в вартості послуг і незначній кількості елітних туристів, які відвідують Виноградів.

Polychko Winehouse має менш різноманітну пропозицію, але більш доступні ціни на номери, тому їхня політика скасування дуже гнучка. Це вказує на те, що заклад швидко може знайти нового клієнта. Можливо, за рахунок інших каналів просування.

Guest House Marketti пропонує через платформу Booking.com обмежений варіант номерів – лише тримісні, хоча і за доступними цінами.

Їхню політику скасування, з огляду на політичну ситуацію в країні, важко назвати гнучкою.

У рамках нашого аналізу пропозицій закладів розміщення на платформі Booking.com у місті Виноградів, ми звернемо увагу на ще один важливий аспект – рейтинг та відгуки клієнтів. Цей етап дослідження спрямований на аналіз середніх рейтингів та відгуків, що залишають клієнти для кожного закладу розміщення. Мета полягає у виявленні тенденцій задоволеності клієнтів та визначенні слабких місць у роботі кожного закладу. Наприклад, якість обслуговування, чистота, комфортність та інші аспекти, на які звертають увагу гості під час перебування у готелі чи гостьовому будинку. Це дозволить нам зрозуміти, що саме цінують та очікують клієнти від закладів розміщення у місті Виноградів, а також ідентифікувати можливість для поліпшення якості обслуговування та конкурентних переваг.

Проаналізуємо рейтинги та відгуки клієнтів для кожного закладу розміщення:

1. ***Chorna Skelya Resort & Wellness.***

- Загальна оцінка: 8,9 з 10 (Блискуче). Треба відзначити, що оцінка закладу у відгуках на Google значно вища: 9,6 з 10. Заклад може більше впливати на оцінку Google, залишаючи позитивні відгуки, тоді як на платформі Booking.com це зробити складніше.

- Позитивні аспекти, які відзначають гості готелю: просторі номери, чистота, привітний персонал, хороші умови для проживання, зручне розташування.

- Негативні аспекти: відсутність приліжкових тумбочок, нестача меблів на балконі.

2. ***Polychko Winehouse.***

- Загальна оцінка: 8,9 (Блискуче), тоді як на Google отримана оцінка значно нижча – 8,0. Ця ситуація може пояснюватися тим фактом, що на платформі Booking.com заклад пропонує кращі свої номери.

- Позитивні аспекти: гостинність господарів, чудове вино, прекрасний вид, затишні номери.

- Негативні аспекти: потреба у покращенні звукоізоляції, віддаленість від центру міста.

3. ***Guest House Marketti.***

- Загальна оцінка: 9,2 (Чудово), тоді як на Google отримана оцінка – 8,2.

- Позитивні аспекти: тихе та спокійне місце, привітний персонал, просторі кімнати, велика територія, відчуття затишку.

- Негативні аспекти: трохи віддалене розташування від центру міста. (<http://www.booking.com> 2024)

Враховуючи відгуки клієнтів залишені на платформі Booking.com, можна зробити такі висновки:

- Заклад не завжди продає через цю платформу всі свої номери, інколи вона використовується лише для позиціонування, з бажанням привернути увагу туристів;

- Оцінки відвідувачів, залишені на різних платформах, не співпадають. Причини можуть бути різні: відмінність у категоріях споживачів, які користуються тим чи іншим каналом; штучне збільшення позитивних відгуків; формування більш привабливої пропозиції на Booking.com тощо.

- Позитивні відгуки пов'язані з привітністю персоналу, гостинністю, затишком.

- Серед негативних відгуків є такі, які можна усунути – меблювання балконів та додавання приліжкових тумбочок у номер (Chorna Skelya Resort & Wellness); покращення звукоізоляції (Polychko Winehouse).

- Очевидно, що віддаленість закладу від центру міста. на що звертають увагу туристи, можна вирішити лише за рахунок надання трансферних послуг.

Загалом, всі три заклади мають досить гарні відгуки і можуть, не докладаючи значних зусиль, вирішити проблеми, на які звернули увагу туристи.

Наступним важливим аспектом для аналізу є типи номерів та зручності, які пропонуються клієнтам. Ми будемо вивчати різноманітність та якість пропонованих типів номерів, а також додаткові послуги та зручності, які можуть бути доступні для гостей.

Проаналізуємо зручності та правила розміщення для кожного зазначеного закладу розміщення:

1. *Chorna Skelya Resort & Wellness.*

- Зручності: відкритий басейн, номери для некурців, оздоровчий спа-центр, безкоштовний Wi-Fi, ресторан, безкоштовна парковка, сімейні номери, чайо-/кавоварка у всіх номерах, бар.

- Правила розміщення: дозволене проживання для дітей будь-якого віку, розміщення з хатніми тваринами дозволено, немає вікових обмежень для реєстрації заїзду, правила про додаткові ліжка й дитячі ліжечка встановлені, залежно від вибраного варіанта.

2. *Polychko Winehouse.*

- Зручності: номери для некурців, безкоштовний Wi-Fi, безкоштовна парковка, сімейні номери, розміщення з хатніми тваринами, приймаються тільки готівка. Працівники стійки реєстрації володіють такими мовами – угорська та російська – і нададуть гостям практичні інструкції про околиці помешкання.

- Правила розміщення: дозволене проживання для дітей будь-якого віку, немає вікових обмежень для реєстрації заїзду, відсутні правила про додаткові ліжка й дитячі ліжечка.

3. *Guest House Marketti.*

- Зручності: відкритий басейн (тимчасово зачинено), номери для некурців, трансфер з/до аеропорту, обслуговування номерів, безкоштовний Wi-Fi, ресторан, безкоштовна парковка, чайо-/кавоварка у всіх номерах, бар. Працівники стійки реєстрації говорять такими мовами – англійська, італійська, російська та словацька – і нададуть гостям необхідні інструкції про околиці помешкання.

- Правила розміщення: дозволене проживання для дітей будь-якого віку, розміщення з хатніми тваринами, мінімальний вік для реєстрації заїзду: 18, правила про додаткові ліжка й дитячі ліжечка встановлені, залежно від вибраного варіанта (<http://www.booking.com> 2024).

Загалом, у всіх трьох закладах розміщення є деякі спільні зручності, такі як безкоштовний Wi-Fi, номери для некурців, дозвіл на перебування хатніх тварин. Однак, правила розміщення та доступність додаткових відрізняються від одного закладу до іншого. З огляду на високу оцінку закладів споживачами (про що йшлося вище), вони правильно враховують потреби своєї цільової аудиторії, що проявляється і в мовах спілкування працівників рецепції.

У нашому аналізі пропозицій закладів розміщення на платформі Booking.com у місті Виноградів, ми також звернули увагу на географічне розташування кожного закладу та його вплив на привабливість для туристів. Цей аспект дослідження дозволить нам краще зрозуміти, як розташування впливає на вибір гостей та їхню задоволеність перебуванням.

1. *Chorna Skelya Resort & Wellness:*

- Найближчий аеропорт: Міжнародний аеропорт Сату-Маре (65 км).

- Оцінка розташування: 9,0.
- Це місце розташування особливо підходить для пар, що свідчить про те, що заклад може пропонувати романтичну атмосферу та послуги, які привертають пар.

2. *Polychko Winehouse:*

- Найближчий аеропорт: Міжнародний аеропорт Сату-Маре (70 км).
- Оцінка розташування: 8,5.
- Хоча це місце також цінується парами, оцінка трохи нижча, що може вказувати на меншу привабливість для пар порівняно з іншими варіантами.

3. *Guest House Marketti:*

- Найближчий аеропорт: Міжнародний аеропорт Сату-Маре (73 км).
- Оцінка розташування: 8,8.
- Подібно до перших двох, це місце також є привабливим для пар, але з оцінкою трохи нижче, порівняно з Chorna Skelya Resort & Wellness (<http://www.booking.com> 2024).

Як бачимо, заклади орієнтуються переважно на іноземців, в окремих випадках (3. Guest House Marketti) пропонуючи трансфер з Міжнародного аеропорту Сату-Маре. За відгуком гостей найбільш привабливими вони є для пар, особливо Chorna Skelya Resort & Wellness. Отже, ми можемо говорити про низький рівень використання платформи Booking.com закладами розміщення, які знаходяться в м. Виноградів. Лише 3 заклади з 11 працюючих використовують цю систему для просування своїх послуг, і то більшою пропонують обмежену кількість номерів, паралельно застосовуючи інші канали продажів.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ ПОКРАЩЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ ІНТЕРНЕТ-БРОНЮВАННЯ ЖИТЛА BOOKING.COM ЗАКЛАДАМИ РОЗМІЩЕННЯ М. ВИНОГРАДІВ

Очевидно, що заклади розміщення м. Виноградів у певній мірі віддзеркалюють ту ситуацію, яка склалася на вітчизняному туристичному ринку. Українське готельне господарство до посилення російської агресії перебувало на етапі активного розвитку, але близько 35% готелів не відповідали основним європейським стандартам, не мали відповідних сертифікатів. Очевидно, що це стримувало більшість закладів від позиціонування своїх послуг на міжнародній платформі.

Подальша робота з врахуванням міжнародних вимог до засобів розміщення передбачає створення відповідної законодавчої бази. Готельне господарство в Україні є не лише складовою туристичної індустрії, але й важливою матеріальною базою для неї. Воно характеризується концентрацією різноманітних обслуговуючих сервісів, що надаються готелями. Це включає не лише розміщення туристів, а й послуги гастрономії, розваг, торгівлі товарами та сувенірами, а також інші додаткові сервіси. Цю діяльність також потрібно враховувати і позиціонувати.

У місті Виноградів лише близько 27% закладів розміщення представлені на платформі Booking.com, це: Chorna Skelya Resort & Wellness, Guest House Marketti та Polychko Winehouse. Решта закладів використовують інші канали просування. Серед причин, чому деякі заклади не користуються платформою Booking.com, ми, з огляду на наявну інформацію від цих закладів, можемо назвати.

1. Готель "Виноградів" – готель має стабільний потік клієнтів через власний вебсайт, постійних клієнтів та рекомендації. Вони не бачать необхідності в додаткових витратах на комісію Booking.com.

2. Готель "JJ Hotel" – заклад орієнтований на специфічну аудиторію, яку ефективніше залучати через інші канали, такі як корпоративні клієнти або організація заходів.

3. Готель Salve – готель присутній на багатьох платформах та віддає перевагу прямим бронюванням через власний сайт для уникнення додаткових витрат.

4. Sunny Mountain Hotel – готель має специфічну пропозицію, яка краще просувається через інші канали або соціальні мережі, де вони можуть краще взаємодіяти з потенційними гостями.

5. Мотель "Затишок" – мотель орієнтується на транзитних гостей, які зазвичай не користуються Booking.com для короткострокових або термінових бронювань.

6. Gray Hotel – готель має партнерські угоди з місцевими туристичними агентствами та використовує інші канали продажу, які приносять достатній потік клієнтів.

7. Санаторій "Теплиця" пропонує довготривалі програми оздоровлення, які краще просуваються через інші медичні або оздоровчі канали.

8. Санаторій "Орлине гніздо" має специфічний набір послуг, який краще продається через прямі канали, де можна детально пояснити всі процедури і послуги.

9. Розважально-готельний комплекс "Чорна гора" орієнтується на туристичні групи або корпоративних клієнтів, для яких вони мають інші ефективні канали залучення, такі як туроператори або прямі продажі.

Кожен з розглянутих закладів у м. Виноградів обирає маркетингову стратегію, яка найкраще відповідає їхнім потребам, цільовій аудиторії та бюджету. Багато з них віддають перевагу використанню кількох каналів просування, включаючи власні вебсайти, соціальні мережі, а також спеціалізовані платформи, що дозволяє ефективно залучати різноманітні

категорії гостей. Це свідчить про розуміння важливості багатоканальної стратегії в сучасному готельному бізнесі та про прагнення максимізувати охоплення та кількість бронювань без залежності від одного конкретного каналу, такого як Booking.com.

У попередньому аналізі було розглянуто причини, через які деякі заклади розміщення м. Виноградів не використовують платформу Booking.com. Зокрема, ці причини включають специфічні маркетингові стратегії, орієнтацію на певні категорії клієнтів та обмежені ресурси для управління багатоканальною присутністю.

Для максимізації вигоди від співпраці з платформою Booking.com, як для закладів, так і для самої платформи, необхідно враховувати ці особливості та розробити відповідні стратегії. Нижче наведені рекомендації для закладів розміщення та для платформи Booking.com, які допоможуть ефективно співпрацювати і досягати кращих результатів у залученні клієнтів та збільшенні кількості бронювань.

Для висококласних закладів, таких як Chorna Skelya Resort & Wellness:

1. персоналізовані пропозиції: Використовувати Booking.com для створення спеціальних пропозицій або пакетів послуг, що підкреслюють ексклюзивність закладу;
2. відгуки та рейтинги: Активно збирати відгуки гостей, щоб підвищити рейтинг на платформі і залучити нових клієнтів, які орієнтуються на рекомендації;
3. професійні фотографії: Інвестувати в професійні фотографії та відео, щоб ефективно презентувати унікальні послуги та мальовничі місця.

Для бюджетних та спеціалізованих закладів, таких як мотелі та санаторії:

1. спеціальні сегменти: Використовувати сегментування клієнтів на платформі для таргетування своєї специфічної аудиторії;

2. локальна привабливість: Відзначати унікальні місцеві особливості та туристичні принади, які можуть бути цікаві транзитним або місцевим гостям;

3. покращення видимості: Інвестувати в просування на платформі через спонсоровані позиції або інші рекламні інструменти від Booking.com.

Рекомендації для платформи Booking.com щодо співпраці з закладами розміщення м. Виноградів

Підвищення обізнаності та освіта:

1. освітні семінари: Організовувати семінари та вебінари для власників закладів щодо переваг і можливостей платформи, а також навчання з використання інструментів Booking.com;

2. персональні консультації: Надання персональних консультацій для закладів, що тільки починають співпрацю з платформою або мають низький рівень активності.

Спеціальні умови для нових партнерів:

1. знижки на комісію: Пропонувати знижки на комісію для нових закладів протягом перших шести місяців співпраці;

2. промо-пакети: Розробити спеціальні промо-пакети для нових закладів, що включають безкоштовні рекламні позиції та підвищення видимості на платформі.

Підтримка у створенні контенту:

1. фотографічні послуги: Надання безкоштовних або знижкових послуг професійних фотографів для створення якісного візуального контенту;

2. маркетингові матеріали: Допомога у створенні маркетингових матеріалів, таких як відеогляди або віртуальні тури, для покращення привабливості закладів.

Спеціалізовані інструменти для різних типів закладів:

1. сегментація ринку: Розробка інструментів, які допоможуть закладам таргетувати специфічні аудиторії, такі як корпоративні клієнти або туристичні групи;

2. локальні акції: Впровадження локальних акцій та спеціальних пропозицій, що враховують особливості регіону та привабливість місцевих туристичних маршрутів (Мариняк 2014).

Для успішної співпраці між закладами розміщення м. Виноградів та платформою Booking.com важливо враховувати специфіку кожного типу закладу та їхні потреби. Використання різноманітних інструментів та стратегій як з боку закладів, так і з боку платформи, сприятиме підвищенню видимості та збільшенню кількості бронювань, що вигідно для обох сторін.

Завдяки цим ініціативам, заклади розміщення у м. Виноградів можуть покращити якість обслуговування, залучити більше клієнтів та сприяти розвитку туристичної індустрії в регіоні.

Щодо покращення системи інтернет-бронювання житла на Booking.com може бути важливим кроком для поліпшення досвіду користувачів та ефективності бізнесу.

Додавання нових функцій, таких як можливість фільтрування за додатковими параметрами, інтерактивні карти розташування, відгуки про регіональні атракції та послуги, може поліпшити користувацький досвід та допомогти зробити вибір житла більш обдуманим. Зростання використання мобільних пристроїв для пошуку та бронювання житла вимагає підвищеної уваги до мобільної оптимізації. Поліпшення швидкості завантаження, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс та можливість одним натисканням здійснювати бронювання можуть зробити додаток Booking.com більш привабливим для користувачів.

Активна робота з готелями, гостьовими будинками та іншими типами помешкань для розширення асортименту житла може зробити Booking.com більш конкурентоспроможним та привабливим для різних категорій

користувачів. Посилення механізмів перевірки відгуків та рейтингів може забезпечити більшу достовірність та об'єктивність інформації для користувачів. Додаткові можливості для відповідей власників житла на відгуки також можуть покращити взаєморозуміння та довіру.

Запровадження додаткових заходів безпеки, таких як двофакторна аутентифікація та шифрування даних, може зробити систему бронювання більш надійною та захищеною для користувачів. Використання алгоритмів машинного навчання для аналізу даних про користувачів та їх уподобань може допомогти надавати персоналізовані рекомендації щодо вибору житла, що відповідає їхнім потребам та уподобанням (Мельниченко 2014).

Загалом, постійне вдосконалення системи інтернет-бронювання житла на Booking.com вимагає комплексного підходу, спрямованого на поліпшення користувацького досвіду, розширення асортименту, забезпечення безпеки та захисту даних, а також використання сучасних технологій для персоналізованих рекомендацій.

ВИСНОВКИ

Заклади розміщення м. Виноградів – це різні типи помешкань, такі як готелі, мотелі, гостьові будинки та санаторії, що відкриває широкі можливості для клієнтів, які розглядають варіанти відпочинку у місті. Аналіз пропозицій послуг розміщення даних закладів на платформі Booking.com дозволяє говорити про різноманітність, конкурентоспроможність та якість послуг, які їм пропонуються.

Встановлено, що заклад розміщення – це підприємство, яке надає послуги з тимчасового проживання людей за певну плату. До закладів розміщення належать готелі, мотелі, хостели, кемпінги, апарт-готелі, санаторії, туристичні бази та інші об'єкти, що забезпечують можливість тимчасового проживання.

Охарактеризовано популярні системи бронювання послуг розміщення: Booking.com, Hotels.com, Airbnb, Expedia, Nochi.com, Hotels-of-ukraine.com, CarpathianSUA.com, Tripadvisor, визначено їхні слабкі та сильні сторони.

Доведено, що платформа Booking.com є однією з найпопулярніших та найбільш впливових систем бронювання, забезпечуючи гостей широким вибором пропозицій і надійність у процесі бронювання.

Встановлено, що в м. Виноградів, за статистичними даними, наданими міською радою, на даний момент функціонує 13 закладів розміщення. З цієї загальної кількості 12 закладів забезпечують прийом гостей. Заклади розміщення досліджуваної території представлені в основному готелями (7), значно менша кількість мотелів (1), санаторіїв (2) та гостьових будинків (2).

Аналіз показав, що лише невелика частина (27%) закладів розміщення представлені на платформі Booking.com. Це вказує, з одного боку, на те, що інші заклади успішно використовують інші канали просування, з другого

боку, на потенційні можливості для них покращити свою присутність на цій платформі.

Перспективність використання платформи Booking.com закладами готельного господарства м. Виноградів визначається рядом об'єктивних (наявність відповідного нормативно-правового забезпечення, стабілізація економічної та політичної ситуації в країні) та суб'єктивних (небажання закладів виплачувати комісійні, сплачувати податок, навчати персонал) факторів.

В цілому, наш аналіз свідчить що вітчизняний ринок готельних послуг використовує різні канали просування, і Booking.com серед них не найголовніша. До тих пір, поки заклади будуть орієнтуватися на внутрішнього туриста, вони будуть менш зацікавлені в цій платформі.

ПІДСУМКИ

У конкурентному середовищі інтернет-бронювання важливо розвивати унікальні стратегії, які дозволять вирізнитися серед інших готелів та гостьових будинків. Це може включати створення власного бренду, надання додаткових послуг або створення привабливих пропозицій для постійних клієнтів.

На туристичному ринку активні кілька платформ, на яких відбувається просування послуг розміщення. Це такі, як: Booking.com, Hotels.com, Airbnb, Expedia, Nochi.com, Hotels-of-ukraine.com, CarpathianSUA.com, Tripadvisor.

Booking.com – це одна з найбільших онлайн-платформ для бронювання готелів, апартаментів, гостьових будинків, вілл і інших видів помешкань по всьому світу. Користувачі можуть знайти і забронювати житло в різних куточках планети за допомогою цієї платформи, порівнюючи ціни, переглядаючи відгуки та зручності, що надаються. Booking.com надає широкий вибір варіантів розміщення для подорожуючих різних потреб і бюджетів. Крім того, платформа дозволяє клієнтам заощадити час та зручно забронювати житло в будь-якому місці світу онлайн.

Місто Виноградів наразі має 12 закладів розміщення, серед яких 7 готелів, 1 мотель, 2 санаторії та 2 гостьових будинки.

Аналіз пропозиції закладів розміщення у місті Виноградів на платформі Booking.com вказує на обмеженість пропозиції – лише 27% закладів продають свої послуги за її допомогою. Це заклади різних цінових категорій, що відповідають різним бюджетам та потребам клієнтів.

Перспективність використання платформи Booking.com закладами готельного господарства м. Виноградів визначається рядом об'єктивних (наявність відповідного нормативно-правового забезпечення, стабілізація економічної та політичної ситуації в країні) та суб'єктивних (небажання

закладів виплачувати комісійні, сплачувати податок, навчати персонал) факторів.

В цілому, наш аналіз свідчить що вітчизняний ринок готельних послуг використовує різні канали просування, і Booking.com серед них не найголовніша. До тих пір, поки заклади будуть орієнтуватися на внутрішнього туриста, вони будуть менш зацікавлені в цій платформі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Booking.com. Оф. веб-сайт. Режим доступу: <http://www.booking.com> (переглянуто в квітні 2024).
2. Агафонова Л., Агафонова О. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів. Київський ун-т туризму, економіки і права. К.: Знання України, 2015. 351 с.
3. Вишневська, О. О. Феномен туризму у сучасному соціокультурному просторі: монографія. Х. : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2014. 296 с.
4. Горіна Г. О. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України. *Вісник Сумського державного університету*. 2016. № 2 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://archive.nbuv.gov>.
5. Корнева Д. А. Особливості розвитку туристичної інфраструктури в Україні. *Вісник ДІТБ*, 2017 № 15 с. 174-180
6. Круль Г. Основи готельної справи :навч. посібн. К. :Центрнавч. літ-ри, 2014. 368с.
7. Кучерук Г.Ю. Оцінка функціонування системи управління якістю на підприємстві . *Економіка & держава*. 2019. №8. с.25-28
8. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес:теорія та практика :навч. посібн. К. : ЦУЛ, 2015. 472с.
9. Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І.. Основи туристичного бізнесу :навч. посібн. К. : ЦУЛ, 2016. 369с.
10. Мариняк Я. О. Туризмознавство. Вступ до спеціальності : навчально-методичний посібник. Тернопіль : Вектор, 2014. – 168 с
11. Непорожній Ю. О., Корнєєва Р. В. Напрями розвитку туристичної галузі на регіональному та місцевому рівнях. *Економічний простір*. 2017. №11.с. 42-50.

12. Chorna Skelya Resort & Wellness. Оф. веб-сайт. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://chorna-skelya.com/>
13. Готель «Виноградів». Офіційний веб-сайт. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://hotel-vinogradiv.com.ua/>
14. JJ Hotel. HOTELMIX. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://hotelmix.com.ua/>
15. Готель Salve. HOTELMIX. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://hotelmix.com.ua/>
16. Sunny Mountain Hotel. NOCHI [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://nochi.com/>
17. HOTELMIX. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://hotelmix.com.ua/>
18. Мотель Затишок. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://snap.com.ua/rests/zatishok-vinogradiv> 2024
19. Розважально-готельний комплекс "Чорна гора". Офіційний веб-сайт [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://chornagora.com/>
20. Guest House Marketti. Офіційний веб-сайт. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://guest-house-marketti.hotels-of-ukraine.com/ru/>
21. Polychko Winehouse. HOTELMIX. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://hotelmix.com.ua/>
22. Санаторій "Теплиця" [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://sanatorii-ukrainy.com/ua/sanatoriy-teplitsa-zakarpacie/>
23. Санаторій "Орлине гніздо" [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://vsesanatorii.com/ua/sanatorii-eagle-zakarpattya/>
24. Щука Г.П. Пропозиція лікувально-оздоровчих послуг на туристичному ринку Закарпаття. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2023. № 3-4 (304 – 305). С. 112 – 119. DOI <https://doi.org/10.32680/2409-9260-2023-3-4-304-305-112-119>

25.Щука Г.П. Санаторно-курортні заклади Закарпаття: спроби інвентаризації. *Теоретичні і прикладні напрямки розвитку туризму та рекреації в регіонах України*: Мат-ли ІХ Міжн. наук.-практ. конф-ції. Збірник наукових праць / За заг. ред. д.геогр.н. О.В. Колотухи. Дніпро : Середняк Т.К., 2023. 400 с. С. 66–73

ДОДАТКИ

Додаток А

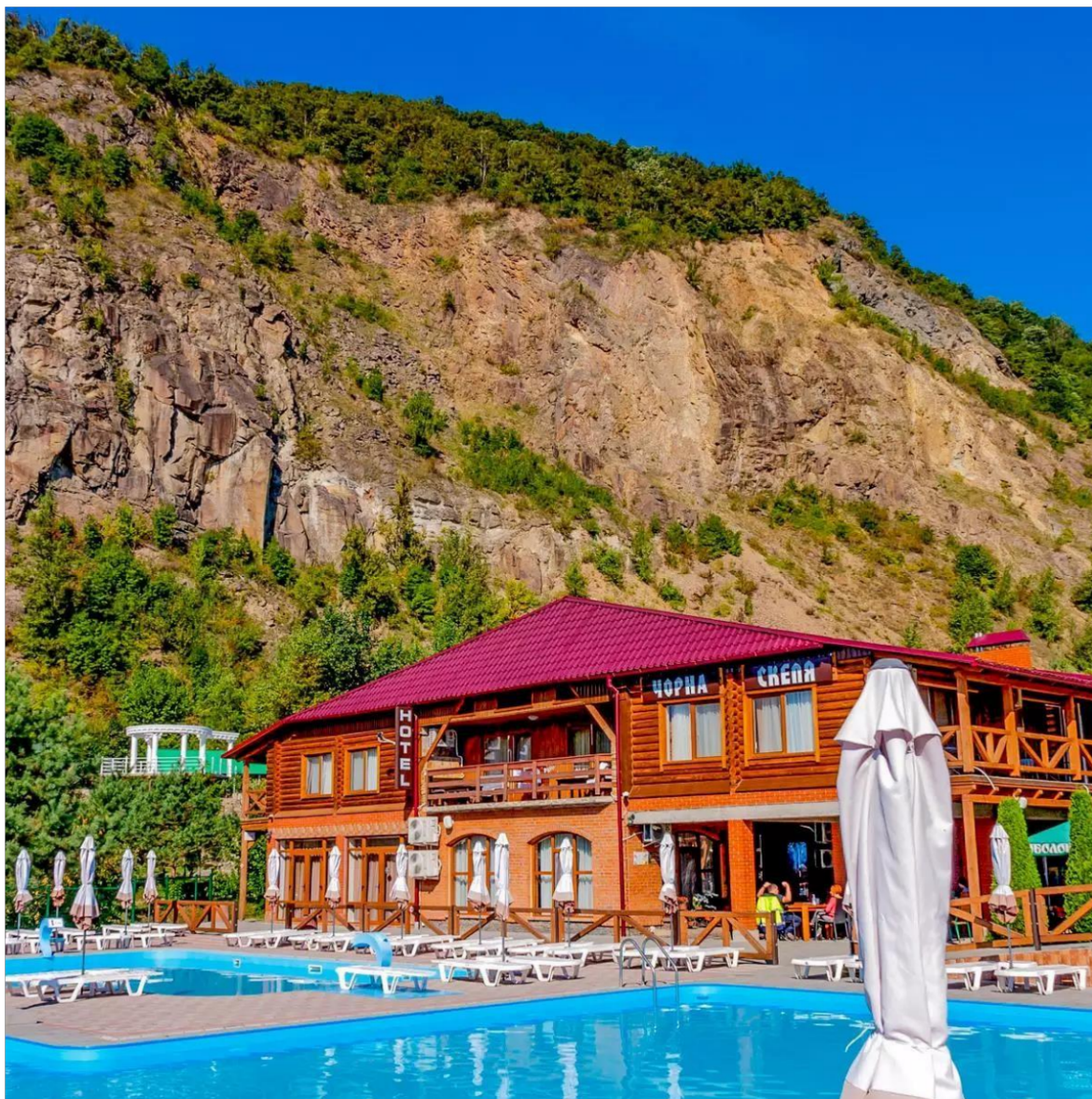


Рис. 1 Готель «Chorna Skelya Resort & Wellness»

Джерело: <https://go-to.rest/hotel/hotel-chorna-skelya/>



Рис. 2 Готель «Виноградів»

Джерело: <https://ru.foursquare.com/v/готель-виноградів>



Рис. 3 Готель "JJ Hotel"

Джерело: <https://jj-hotel-vynohradiv.hotelmix.com.ua>



Рис. 4 Готель «Salve»

Джерело: <https://hotel-salve-vynohradiv.hotelmix.com.ua>



Рис. 5 Готель «Sunny Mountain Hotel»

Джерело: <https://sunny-mountain-hotel-vynohradiv.nochi.com.ua>



Рис 6. Готель «Gray Hotel»

Джерело: <https://www.booking.com/hotel/ua/gray-vynohradiv.uk>



Рис. 7 Мотель «Затишок»

Джерело: <http://green.vsitury.com.ua/npravleniya/zakarpatska>



Рис. 8 Розважально-готельний комплекс «Чорна гора»

Джерело: <https://go-to.rest/hotel/rozvazhalno-gotelnyi-kompleks-chorna-gora>



Рис. 9 Гостьовий будинок «Guest House Marketti»

Джерело: <https://www.agoda.com/guest-house-marketti/hotel/vynohradiv-ua>



Рис. 10 Гостевой будинок «Polychko Winehouse»

Джерело: <https://www.booking.com/hotel/ua/polychka-winehouse.uk>



Рис. 11 Санаторій «Теплиця»

Джерело: <https://sanatorii-karpat.com/ua/sanatorii-teplyca-zakarpatye/>



Рис. 12 Санаторій «Орлине гніздо»

Джерело: <https://sanatorii-ukrainy.com/ua/sanatoriy-orlinoe-gnezdo/>

СПИСОК ІЛЮСТРАЦІЙ

1. рис. Розташування закладів розміщення у м. Виноградів.....	24
2. рис. Заклади розміщення м. Виноградів за класом.....	37
3. рис. Рейтинг закладів розміщення м. Виноградів за відгуками відвідувачів	38
4. рис. Оцінка розташування закладів розміщення представлених на Booking.com у місті Виноградів.....	53

СПИСОК ТАБЛИЦЬ

1. Таблиця 1.1: Порівняння систем бронювання.....	15
2. Таблиця 2.1: Цінова політика закладів розміщення м. Виноградів	42
3. Таблиця 2.2: Порівняльний аналіз маркетингової політики закладів розміщення м. Виноградів.	43

RESUME

A Nagyszőlősen található szálláshelyek ajánlatainak elemzése a Booking.com platformon fontos következtetéseket von le a számukra kínált szolgáltatások sokszínűségéről, versenyképességéről és minőségéről. Különféle szállástípusok állnak rendelkezésre, mint például szállodák, panziók és borházak, amelyek széles választékot nyitnak a városlátogatást kereső ügyfelek számára.

Az első fejezetben a foglalási rendszerek alkalmazásának elméleti vonatkozásait elemeztük, ismertetve a szálláshely fogalmát és figyelembe véve a korszerű foglalási rendszereket. Különös figyelmet fordítottak a népszerű Booking.com platform elemzésére.

Megvizsgáltuk a foglalási rendszerek szerepét a mai szállodaiparban, valamint hatásukat a fogyasztókra és a szálláshely-vállalkozásokra. A tanulmány kimutatta, hogy a Booking.com platform az egyik legnépszerűbb és legbefolyásosabb foglalási rendszer, amely az ajánlatok széles választékát és a foglalási folyamat megbízhatóságát biztosítja a vendégek számára.

A második részben Nagyszőlős szálláskínálatát elemeztük. Ismertettük ezen intézmények általános jellemzőit, főbb szolgáltatásaikat és árpolitikájukat. Ezen létesítmények jelenlétét a Booking.com platformon is ellenőriztük.

Az elemzés kimutatta, hogy a szálláshelyek csak kis része van jelen a Booking.com-on. Ez potenciális lehetőségeket jelez más létesítmények számára, hogy javítsák jelenlétüket ezen a platformon.

A harmadik részben megvizsgáltuk a Nagyszőlős szálláshelyei és a Booking.com platform közötti együttműködés optimalizálásának és javításának lehetséges módjait.

Arra a következtetésre jutottunk, hogy a Booking.com hatékonyabb használata érdekében a szálláshelyek személyre szabott ajánlatokat, promóciókat és kedvezményeket valósíthatnak meg az ügyfelek számára, aktívan gyűjthetnek visszajelzéseket és kiváló minőségű vizuális tartalmat fejleszthetnek.

A létesítményeknek különösen a platform minden lehetőségét ki kell használniuk láthatóságuk növelésére és új ügyfelek vonzására. Általánosságban elmondható, hogy elemzésünk a szálláshelyek és a foglalási rendszerek, különösen a Booking.com közötti együttműködés fontosságát mutatja. Az együttműködés optimalizálásának és javításának módjai hozzájárulhatnak az intézmények versenyképességének növeléséhez és az ügyfelek igényeinek kielégítéséhez.

ДЕКЛАРАЦІЯ

Я, Фуделла Крістіна Йосипівна студентка 4 курсу спеціальності 242 «Туризм» Закарпатського угорського інституту ім. Ференца Ракоці II підтверджую, що моя дипломна робота є самостійним дослідженням, що не містить академічного плагіату. Зокрема в моїй роботі немає запозичення текстів, ідей чи розробок, результатів досліджень інших авторів без посилань на них, у тому числі буквального перекладу з іноземних мов чи перефразування, що видаються за свій текст, вирваних із контексту тверджень, «розлапкованих» цитат, фабрикації (вигаданих) даних, чи фальсифікації (вигаданих і модифікованих на догоду бажаному висновку) результатів досліджень. Список використаних джерел дійсно відображає опрацьований мною матеріал, посилання на джерела є коректними.

Дана кваліфікаційна робота не захищалася в іншому закладі вищої освіти.

Я даю згоду на розміщення моєї кваліфікаційної роботи у вільному доступі в бібліотеці та репозитарії Закарпатського угорського інституту ім.Ф.Ракоці II.

Звіт про перевірку схожості тексту Oxsico

Назва документа:

ФУДЕЛЛА КРИСТИНА ЙОСИПІВНА.pdf

Ким подано:

Стефан Молнар Д.

Дата перевірки:

2024-05-29 09:10:57

Дата звіту:

2024-05-29 09:31:51

Ким перевірено:

I + U + DB + P + DOI

Кількість сторінок:

82

Кількість слів:

13028

Схожість 4%

Збіг: 24 джерела

Вилучено: 0 джерела

Інтернет: 21 джерела

DOI: 0 джерела

База даних: 0 джерела

Перефразовування 1%

Кількість: 9 джерела

Перефразовано: 111 слова

Цитування 7%

Цитування: 45

Всього використано слів:

1027

Включення 0%

Кількість: 0 включення

Всього використано слів: 0

Питання 0%

Замінені символи: 0

Інший сценарій: 8 слова