# Додаток 1

Форма відомостей про авторів матеріалу та описова інформація для видань ТНТУ

Авторська довідка

*(кваліфікаційної роботи бакалавра)*

**Назва дипломної роботи магістра:** *Організація системи управління взаємовідносинами з клієнтами готельного підприємства (на прикладі готелю Тернопіль)*

**Назва (англ**.): Organization of a customer relationship management system for a hotel enterprise (using the example of the Ternopil hotel).

*переклад англійською*

**Освітній ступінь :**  *бакалавр*

**Шифр та назва спеціальності:** *241 «Готельно-ресторанна справа»*

# Екзаменаційна комісія: *№ 50*

**Установа захисту:**  *Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*

**Дата захисту:**  18.06. 2025 **Місто:**  *Тернопіль*

# Сторінки:

Кількість сторінок дипломної роботи: 77 Кількість сторінок реферату: -

# УДК:

**Автор дипломної роботи**

Прізвище, ім’я, по батькові (укр.): *Сторож Тетяна Володимирівна*

Прізвище, ім’я, (англ) *Storozh Tetiana*

Місце навчання (установа, факультет, місто, країна): *Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, факультет економіки та менеджменту*

# Керівник:

Прізвище, ім’я, по батькові (укр.):  *Малюта Людмила Ярославівна*

Прізвище, ім’я (англ.): *Maliuta Liudmyla*

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): *Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг*

Вчене звання, науковий ступінь, посада*: д.е.н., професор*

# Рецензент:

Прізвище, ім’я, по батькові (укр.):  *Мосій Ольга Бориславівна*

Прізвище, ім’я (англ.): *Mosiy Olha*

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): *Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, кафедра менеджменту та адміністрування*

Вчене звання, науковий ступінь, посада*: к.е.н., доцент кафедри*

# Ключові слова

**українською:** індустрія гостинності, ефективність, система управління взаємовідносинами з клієнтами, стратегія, CRM- системи.

**англійською**: hospitality industry, efficiency, customer relationship management system, strategy, CRM systems. **Анотація**

**українською:** Кваліфікаційна робота бакалавра: 77 сторінок, 4 рисунків, 20 таблиць, 81 літературних джерел. Предмет дослідження – процеси організації та вдосконалення системи управління взаємовідносинами з клієнтами готельного підприємства Об'єкт дослідження – система управління взаємовідносинами з клієнтами готелю Тернопіль. Метою роботи є аналіз системи управління взаємовідносинами з клієнтами на прикладі ПрАТ

«Тернопіль-готель» та визначення шляхів підвищення її ефективності Методи дослідження − монографічний, спостереження, порівняння, групування, системний аналіз, графічний, розрахунково-конструктивний. У роботі розглянуто теоретичні основи організації системи управління взаємовідносинами клієнтами

в готельному бізнесі, визначено ключові компоненти CRM-систем та їх роль у підвищенні ефективності готелів; проаналізовано існуючу систему управління взаємовідносинами з клієнтами ПрАТ «Тернопіль- готель» та оцінено основні техніко-економічні та фінансові показники діяльності підприємства; запропоновано пропозиції щодо вдосконалення CRM-системи та підвищення ефективності взаємовідносин з клієнтами та розроблено проєкт впровадження стратегії автоматизації CRM- системи для ПрАТ «Тернопіль-готель».

Результати дослідження в діяльність досліджуваного підприємства – ПрАТ «Тернопіль-готель»..

**англійською**: Bachelor's thesis: 77 pages, 4 figures, 20 tables, 81 literary sources.. Subject of research: The processes of organizing and improving the customer relationship management system of a hotel enterprise. Object of research The customer relationship management system of the Ternopil Hotel. The purpose of the paper: To analyze the customer relationship management system using the example of PJSC "Ternopil-Hotel" and to identify ways to increase its effectiveness. Research methods: Monographic, observation, comparison, grouping, systemic analysis, graphic, calculation- and-construction. The theoretical foundations of organizing customer relationship management systems in the hotel business, defines the key components of CRM systems and their role in increasing hotel efficiency; analyzes the existing customer relationship management system of PJSC "Ternopil-Hotel" and evaluates the main technical, economic, and financial performance indicators of the enterprise; proposes suggestions for improving the CRM system and enhancing customer relationships, and develops a project for implementing a CRM system automation strategy for PJSC "Ternopil-Hotel". Results of the research: Introduced into the activities of the researched enterprise – PJSC "Ternopil-Hotel".