

ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ІНФОРМАТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ СВІТОВОГО ГОСПОДАРСТВА

© 2017 КАЗАКОВА Н. А., ПЕРЕПЕЛИЦЯ А. С., СІДОРОВ М. В.

УДК 334.726

Казакова Н. А., Перепелиця А. С., Сідоров М. В.

Інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу в умовах глобалізації світового господарства

Метою статті є дослідження виявлення особливостей регулювання міжнародного готельного бізнесу за допомогою інформаційних технологій. Розглянуто вплив інформаційних технологій на управління готелем, оскільки він прямо пов'язаний із підвищенням ефективності роботи як окремо взятого менеджера, так і готелю в цілому, а також вплив на конкурентоспроможність на сьогоднішньому ринку. Проаналізовано використання комп'ютерних мереж, Інтернету й інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю, які на сьогодні є не просто питанням лідерства та створення конкурентних переваг, але й виживання на ринку в найближчому майбутньому. Зроблено висновок про необхідність застосування інформаційних технологій як інструменту регулювання міжнародних бізнес-процесів готельного господарства.

Ключові слова: інформаційні технології, інформатизація, готельний бізнес, інтернет-бронювання, туристи, електронна комерція, туристичні послуги, світове господарство, інтернет-ресурси, автоматизація, комп'ютерні мережі, економічна ефективність, маркетинг.

Бібл.: 12.

Казакова Надія Артурівна – кандидат географічних наук, доцент, завідувач кафедри міжнародних економічних відносин, Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна (пл. Свободи, 4, Харків, 61022, Україна)

E-mail: kazakovan@meta.ua

Перепелиця Анна Сергіївна – здобувач, кафедра міжнародних економічних відносин, Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна (пл. Свободи, 4, Харків, 61022, Україна)

E-mail: anna.perepelytsia@karazin.ua

Сідоров Михайло Вадимович – аспірант, кафедра міжнародних економічних відносин, Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна (пл. Свободи, 4, Харків, 61022, Україна)

E-mail: m.sidorov@karazin.ua

УДК 334.726

UDC 334.726

Казакова Н. А., Перепелиця А. С., Сідоров М. В. Инновационное развитие информатизации гостиничного бизнеса в условиях глобализации мирового хозяйства

Целью статьи является исследование выявления особенностей регулирования международного гостиничного бизнеса с помощью информационных технологий. Рассмотрено влияние информационных технологий на управление отелем, поскольку оно напрямую связано с повышением эффективности работы как отдельно взятого менеджера, так и фирмы в целом, а также влияние на конкурентоспособность на сегодняшнем рынке. Проанализировано использование компьютерных сетей, Интернета и интернет-технологий, программных продуктов сквозной автоматизации всех бизнес-процессов гостиницы, которые на сегодня являются не просто вопросом лидерства и создания конкурентных преимуществ, но и выживания на рынке в ближайшем будущем. Сделан вывод о необходимости применения информационных технологий как инструмента регулирования международных бизнес-процессов гостиничного хозяйства.

Ключевые слова: информационные технологии, информатизация, гостиничный бизнес, интернет-бронирование, туристы, электронная коммерция, туристические услуги, мировое хозяйство, интернет-ресурсы, автоматизация, компьютерные сети, экономическая эффективность, маркетинг.

Библ.: 12.

Казакова Надежда Артуровна – кандидат географических наук, доцент, заведующий кафедрой международных экономических отношений, Харьковский национальный университет им. В. Н. Каразина (пл. Свободы, 4, Харьков, 61022, Украина)

E-mail: kazakovan@meta.ua

Перепелиця Анна Сергеевна – соискатель, кафедра международных экономических отношений, Харьковский национальный университет им. В. Н. Каразина (пл. Свободы, 4, Харьков, 61022, Украина)

Kazakova N. A., Perepelytsia A. S., Sidorov M. V. Innovative Development of the Informatization of the Hotel Business in the Context of Globalization of the World Economy

The aim of the article is to study the identification of features of the international hotel business regulation using information technologies. There considered the influence of information technologies on management of the hotel, since it is directly related to the increase in the work efficiency of both an individual manager and the company as a whole, as well as their influence on the company competitiveness in today's market. The use of computer networks, Internet and Internet technologies, software products of end-to-end automation of all hotel business processes, which today are not just a matter of leadership and creation of competitive advantages but also survival in the market in the near future, is analyzed. The conclusion is made on the need to use information technologies as a tool for regulating international business processes in the hotel sector.

Keywords: information technologies, informatization, hotel business, online reservation, tourists, e-commerce, tourist services, world economy, Internet resources, automation, computer networks, economic efficiency, marketing.

Bibl.: 12.

Kazakova Nadezhda A. – Candidate of Sciences (Geography), Associate Professor, Head of the Department of International Economic Relations, V. N. Karazin Kharkiv National University (4 Svobody Square, Kharkiv, 61022, Ukraine)

E-mail: kazakovan@meta.ua

Perepelytsia Anna S. – Applicant, Department of International Economic Relations, V. N. Karazin Kharkiv National University (4 Svobody Square, Kharkiv, 61022, Ukraine)

E-mail: anna.perepelytsia@karazin.ua

E-mail: anna.perepelytsia@karazin.ua

Сидоров Михайл Вадимович – аспірант, кафедра міжнародних економічних відносин, Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна (пл. Свободи, 4, Харків, 61022, Україна)

E-mail: m.sidorov@karazin.ua

Sidorov Mykhailo V. – Postgraduate Student, Department of International Economic Relations, V. N. Karazin Kharkiv National University (4 Svobody Square, Kharkiv, 61022, Ukraine)

E-mail: m.sidorov@karazin.ua

Вступ. Цивілізаційне (глобальне) економічне знання почало формуватися на етапі становлення світового ринку (кінець XV–XVI ст.), у процесі розгортання першої промислової революції (XVIII ст.) і поглиблення міжнародного поділу праці, визрівання цілісної світогосподарської системи (кінець XIX ст.). На сьогодні головними системотворчими чинниками у світовій економічній системі, які цементують її цілісність і внутрішню єдність, є науково-технологічна революція і насамперед її інформаційно-інтелектуальна домінанта; інтернаціоналізація та глобалізація усієї господарської діяльності; ринкові детермінанти та важелі, особливо різноманітні фінансові інструменти. В цілому це зумовлює появу небаченої суперсистеми фінансово-інформаційних зв'язків у масштабах планети. Головна особливість сучасної економічної еволюції полягає у переході від енергетичної до інформаційної складової, що детермінує відповідні зміни у змісті та характері праці, в її поділі та кооперації в національному та глобальному масштабах. Основне парадигмальне зрушення міститься у площині інформаційно-інтелектуальних координат виробництва і праці та в їхній суспільно-економічній структурі.

Нині соціально-економічний розвиток країни, регіону та світу в цілому значною мірою залежить від технологічного прогресу. Впровадження новітніх досягнень наукової думки, вдосконалення технологічних і управлінських процесів, використання нових шляхів, методів, можливо-стей для вирішення конкретних економічних завдань давно вже є основним змістом господарської діяльності в розвинених, постіндустріальних країнах, які складають ядро сучасного світового господарства. Така інноваційна модель розвитку довела свою ефективність, але її імплементація вимагає специфічного світосприйняття, ґрунтованого на творчому підході до господарської діяльності, і передбачає постійний пошук нетрадиційних рішень, позбавлення від будь-яких догм і обмежень. Виховання такого творчого світосприйняття, формування його у професійних кругах є важливим практичним завданням, рішення якого пов'язане з підвищенням загального рівня технологічного розвитку, комп'ютеризації, інформаційної грамотності населення. Саме це і визначає актуальність досліджень у предметній області регулювання міжнародного туристичного ринку за допомогою інформаційних технологій [1, с. 265].

У сучасних умовах бурхливий розвиток індустрії туризму обумовлює високий рівень конкуренції у готельному бізнесі. Великі готельні мережі складають серйозну конкуренцію власникам невеликих незалежних готелів у завоюванні та збереженні споживачів, в укладанні контрактів із постачальниками, у вправному й ефективному вирішенні проблем управління персоналом, відповідним чином відгукуватися на нові виклики конкурентного середовища. Особливо це стосується технологічних інновацій, що стають складовою продукту [6, с. 49]. Застосування різноманітних і складних типів управління готельним господарством, поява сучасних технологій, вихід на готельний ринок Украї-

ни міжнародних готельних мереж, розвиток національних готельних комплексів, які є серйозними конкурентами незалежних готелів, зумовили необхідність дослідження процесу формування та розвитку закордонного готельного бізнесу. Тому дослідження світового досвіду розвитку готельного господарства з метою посилення позицій національного готельного бізнесу на ринку туристичних послуг стає ще більш актуальним [9, с. 79].

У працях як вітчизняних, так і закордонних фахівців приділяється багато уваги вивченню питань регулювання туристичної галузі. Вагомий внесок у дослідження проблем функціонування, управління та проблем розвитку готельного господарства зробили такі вчені, як С. Байлик, І. Балабанов, Ю. Волков, В. Герасименко, В. Гуляєв, А. Дурович, І. Зорін, К. Каспар, Ф. Котлер, А. Кох, Й. Кріпендорф, М. Мальска, Г. Мунін, Л. Нечаюк, Г. Папірян, П. Пуцентайло, Х. Роглев, Н. Телеш, В. Фреер, В. Цибух, С. Цьохла, О. Шаблій, І. Школа, Л. Шматко та ін. Але все ще існує велика кількість невирішених питань, не досить ретельно розглянуто можливості використання зарубіжного досвіду розвитку підприємств готельного бізнесу для України, незважаючи на всебічне та постійне вивчення проблем розвитку підприємств гостинності.

Готельне господарство є матеріально-технічною базою туристичної галузі, отже, великою мірою визначає якість, вид та особливості туристичного продукту, а також впливає на формування туристичної інфраструктури та рівень туристичного сервісу [3, с. 23]. Ефективне функціонування готельного господарства певною мірою залежить від позитивних або негативних змін в економіці країни. Своєю чергою, від нього залежить розвиток сфер бізнесу, відпочинку та культури [4, с. 82].

На практиці доведено, що основними факторами гальмування подальшого розвитку сфери туристичного бізнесу є політична й економічна нестабільність у країні; відсутність належної легітимної стратегії та нормативно-правової бази розвитку галузі; неперспективні процедури землевідведення під будівництво об'єктів; нестача інвестиційних ресурсів; недосконалість реклами українських готелів і туристичних центрів за кордоном; довготривалість і складність процедур узгодження проектів (в Україні цей процес може тривати від півтора до двох років, а у країнах Європи – не більше двох місяців) та ін. [2, с. 30]. Згідно з даними Всесвітньої організації туризму у світі зареєстровано більше, ніж 308 тис. підприємств готельного бізнесу. В Європі зосереджена основна їх кількість – 171 тис. готелів, причому найбільше – в Італії, у Сполучених Штатах Америки – 88 тис. Кількість готельних місць на одну тисячу жителів країни є показником забезпеченості готелями. Так, у Австрії цей показник складає 86, у Швейцарії – 42, а в Україні – лише 2,3 [10]. Коефіцієнт завантаженості готелю є показником якості та рівня готелів країни. На теперішній час у країнах Європи його середній показник досягає 66 – 75%, тоді як в Україні – 32 % [12]. Щоб забезпечити

достатньо високу рентабельність готелів і галузі туризму в цілому, цей показник оптимально повинен бути на рівні 60–80 %. Завантаженість готелю на 40 % вважається межею виживання готелю [8, с. 287].

Важливим фактором, який значно впливає на розвиток туристичної індустрії, є ефективність готельних мереж і наявність висококласних готелів, що мають гостинний і високопрофесійний обслуговуючий персонал, системи безпеки, сучасну інфраструктуру та ін. На сучасному етапі в Україні функціонує 1731 готель, однак із них лише 16 – п'ятизіркових. Це «Опера», «Хаятт Рідженсі», «Прем'єр Палац», «Флотель Фараон», «Інтерконтиненталь» у Києві; «Палас Дель Мар», «Отрада», «Марістелла Клуб», «Аркадія Плаза» в Одесі; «Нобіліс», «Леополіс» у Львові; «Ріксос-Прикарпаття» у Трускавці; «Україна» у Дніпрі [10]. Але з 79833 номерів у цих готелях відповідають міжнародним стандартам лише близько 5 % [10]. Щодо рівня обслуговування, то він переважно нижчий, а вартість послуг є значно вищою за європейську.

Важливо також прийняти до уваги, що завантаження готелів усіх категорій дорівнює приблизно 60 %, а у чотирьох та п'ятизіркових готелях може сягнути 72 % [7, с. 87]. Пошук нових сегментів ринку, загострення конкуренції між готелями, поширення та урізноманітнення туристичного попиту, зростання кількості всесвітніх подорожей та туристів різного рівня, з одного боку, бурхливий розвиток нових технологій будівництва, поява нових оздобувальних і будівельних матеріалів, застосування новітніх комп'ютерних технологій та електроніки – з другого, обумовлюють появу нових сучасних тенденцій розвитку всесвітнього готельного господарства, з-поміж яких:

- поширення інтересів готельного бізнесу на послуги та продукти, які раніше надавалися підприємствами інших галузей;
- екологізація готельних послуг;
- посилення спеціалізації готельного бізнесу, що дозволяє чіткіше орієнтуватися на певні сегменти споживачів із урахуванням різних обставин;
- глобалізація та концентрація готельного бізнесу;
- повна концентрація на потребах і запитах клієнтів із подальшою персоналізацією обслуговування;
- системна та глибока економічна діагностика з допомогою впровадження новітніх інформаційних технологій і засобів комунікації;
- концептуалізація діяльності;
- широке використання мережі Інтернет з метою просування на ринок готельних продуктів і послуг, упровадження нових технологій у ділову стратегію підприємств готельного бізнесу [5, с. 124].

Українська готельна індустрія сьогодні знаходиться на етапі масштабного переходу з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих ІТ управління готелем, хоча донедавна знаходилася в ізоляції від світових тенденцій розвитку. Вкрай важливим і вже реальним фактом для успішного розвитку бізнесу для 60 % готелів України стало впровадження автоматизованих інформаційних технологій (АІТ). Дуже важливим для отримання лідерства та створення конкурентних переваг, а також існування та виживання на ринку готельних послуг, є використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, застосування наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю [11].

Інноваційна інформатизація готельного бізнесу – це цілеспрямований процес системної інтеграції комунікаційних та інформаційних технологій, комп'ютерних засобів у глобальному інформаційному просторі з метою отримання нових загальносистемних властивостей, що дозволяють ефективно організувати виробництво готельних послуг, формування, реалізацію та споживання готельних послуг із максимальним ступенем його індивідуалізації в просторі та часі.

Після проведення аналізу потреб споживачів і суб'єктів готельного бізнесу можна зробити висновки щодо вимог, які висуваються до інформаційних технологій:

- бути достатньо простими та доступними для користування. Це є дуже важливим для користувачів, які не належать до професіоналів у галузі інформаційно-комп'ютерних технологій;
- достатньо швидко та високо окупатися;
- вимагати мінімальних затрат коштів і праці для ефективного функціонування;
- мати широкий діапазон можливостей і гнучкість для вдосконалення, розвитку та доповнення;
- мати здатність пропонувати альтернативні варіанти запропонованих готельних послуг;
- мати високу інформативність;
- бути здатними самостійно поширювати відкриту інформацію з метою залучення нових клієнтів або бізнес-партнерів.

Такий комплекс пропозицій забезпечить ефективне функціонування готельного підприємства та його прибутковості як цільову функцію. Також він дозволить задовольнити переважну більшість потреб споживачів готельних послуг, як в основних, так і в додаткових послугах, пов'язаних або не пов'язаних з безпосередньою діяльністю готелю.

Інформаційні системи менеджменту, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, електронні платіжні системи, сучасні інформаційно-комп'ютерні системи резервування та бронювання у теперішній час широко застосовуються та використовуються в готельному бізнесі. Тобто на сайті готелів повинні бути спеціальні опції для туристичних агенцій або споживачів готельних послуг, щоб скористатися наданими можливостями, призначеними для цього програмними ресурсами.

Засоби просування продукту готельного бізнесу та реклама також мають бути присутніми в online-просторі та є продуктом інноваційного розвитку інформаційних технологій. В сучасних умовах функціонування і розвитку готельного бізнесу необхідність наявності веб-сайту готельного підприємства вже не викликає сумнівів і є життєво необхідною.

Нещодавно в Інтернеті з'явився новий вид бізнесу, якому слід приділити особливу увагу. Це сайти-агрегатори, які можуть бути спеціалізованими й універсальними. Спеціалізовані сайти містять вузько спрямовану інформацію про готелі з описом послуг і контактами. Універсальні сайти містять узагальнену інформацію з різних секторів економіки (allbiz.info, prom.ua, biznes.net тощо) з окремим розділом про готелі. Отже, розміщувати інформацію про готельне підприємство на такому сайті-агрегаторі дуже вигідно, тому що вони мають найбільшу кількість відвідувачів. Відповідно до оцінок фахівців велика частка успіху в діяльності готельного підприємства залежить від використання можливостей, наданих новітніми інформаційними технологіями та мережею Інтернет.

Таким чином, інноваційний процес в готельному бізнесі – це не лише пропозиція нових послуг і використання новітніх інформаційних технологій, але й комплексне запровадження нових методів у сфері управління готелем. Наявність стандартного набору технологічних операцій фінансово-облікової діяльності з управління готелем або обслуговування гостей у сучасних умовах не забезпечує готелю конкурентних переваг. Зараз цей процес неможливий без запровадження та використання інноваційних інформаційних технологій та автоматизованих систем управління, які спрощують роботу персоналу з одночасним підвищенням її ефективності.

Автоматизована інформаційна технологія (АІТ) – це системно організована для розв'язання задач управління сукупність методів і засобів реалізації операцій збору, реєстрації, передачі, нагромадження, пошуку, оброблення і захисту інформації на основі застосування програмного забезпечення, засобів зв'язку й обчислювальної техніки, а також засобів пропонування інформації до клієнтів.

Впровадження і використання автоматизованої інформаційної системи сприяє значному зниженню витрат. Вона дозволяє скоротити витрати на поточний ремонт, технічне обслуговування, електроенергію, значно зменшити поточні витрати завдяки оптимізації використання готельного номерного фонду та підвищенню ефективності обслуговування клієнтів.

Послуги, надані через мережу Інтернет, також приносять економічний ефект. За допомогою інформаційної системи можна також проаналізувати кількість і якість наданих послуг. В найкоротші строки можна виключити з переліку послуги, що реалізуються мало і погано, замінивши їх новими, а також отримати економічний ефект і прибуток більш точного визначення того, як змінюються уподобання гостей, які категорії гостей отримують послуги і які саме та ін. Завдяки впровадженню і застосуванню автоматизованої інформаційної системи можна підвищити продуктивність праці та знизити потребу в робочій силі, при цьому скоротивши витрати на неї приблизно на 30 %. На сьогодні у світовій практиці найчастіше використовуються такі автоматизовані готельні системи:

- Система управління готелем (PMS – Property Management System);
- Система управління рестораном (Point Of Sales);
- Система телефонного сервісу (Telephone Management System);
- Система електронних ключів ((Key System);
- Система електронних мінібарів ((Minibar System);
- Система інтерактивного телебачення (Video Services System);
- Система енергозбереження (Energy Management System);
- Система обробки кредитних карт (Credit Card Authorization System);
- Система складського обліку та калькуляції (Food & Beverage);
- Система фінансово-бухгалтерського обліку (Accounting System);
- Система центрального бронювання (Central Reservation System);
- Система інтернет-бронювання (Web Reservation System);

- Система кадрового обліку (Human Resource System);
- Система безпеки (Security System).

Автоматизація бізнес-процесів у готелі стосується як зовнішніх бізнес-процесів (фронт-офіс), так і внутрішніх бізнес-процесів (бек-офіс). Служби прийому та розміщення, маркетингу, бронювання та продажів, обслуговування та супроводу – всі структурні підрозділи і співробітники, задачею яких є безпосередня взаємодія з гостями, – і називаються фронт-офісом готелю. Впровадження останніх досягнень у галузі інформаційних технологій обумовлюють появу конкурентної переваги у підприємств готельної індустрії.

Тому для підприємств індустрії гостинності все більш актуальними стають питання комплексної автоматизації процесів діяльності готелю, тобто процесів бронювання місць, розрахунків із клієнтами, турагентами та туроператорами, процеси управління та господарської діяльності, безпеки об'єктів, збереження ресурсів та ін.

Висновок. При дослідженні сучасного стану розвитку індустрії гостинності у світі треба визнати незаперечний факт, що в переважній більшості країн світу цей сектор економіки досить давно сформувався і стабільно розвивається, маючи велику матеріальну базу та забезпечуючи роботою мільйони працездатних людей, що, своєю чергою, робить позитивний вплив на економіку країни. Перетворення готельного господарства в галузь економіки, яка розвивається на індустріальній основі і сприяє поширенню іноземного туризму, економіка країни отримує значні валютні надходження. Таким чином, після проведеного дослідження, визначаємо такі пріоритетні напрями розвитку готельного бізнесу:

- поглиблення концептуалізації та спеціалізації об'єктів готельного бізнесу;
- створення консорціумів і міжнародних готельних ланцюгів внаслідок глобалізації світового господарства;
- цілкова концентрація на потребах і запитах клієнтів, персоніфікація обслуговування;
- диверсифікація послуг;
- впровадження новітніх інформаційних комп'ютерних технологій на підприємствах готельного бізнесу.

Таким чином, для ефективного вирішення невідкладних завдань готельного бізнесу необхідно впроваджувати автоматизовані інформаційні системи управління. Це відкриє нові можливості в реалізації програм ресурсозбереження та енергозбереження, знизивши споживання електроенергії та води шляхом уникнення пікових навантажень.

Глобалізація стала одним із основних факторів структурних змін у міжнародному туризмі, які супроводжуються концентрацією частини ринку, а отже, і впливу у великих компаніях. Для процесів глобалізації на туристичному ринку характерні зміна технологій, модернізація транспортної інфраструктури, інтернаціоналізація ділової активності, створення механізму регулювання міжнародного туризму.

Країни з розвиненими ринками й економікою мають кращі можливості для вдосконалення, а також генерування та імплементації інноваційних технологій і рішень. А країни із трансформаційною економікою чи бідні держави не можуть використовувати усі новітні засоби для модернізації своїх ринків або ж роблять це дуже повільно. Це стосується

і ринків інформаційних технологій і туристичного бізнесу. У деяких країнах можемо спостерігати стрімкий розвиток обох цих ринків, інші ж держави мають низький рівень розвитку цих сфер чи однієї з них.

Глобальна інформатизація туристичного бізнесу обумовлює зміну інституціональних основ управління та регулювання міжнародного туризму, є передумовою структурних змін на ринку туристичних послуг. Інформатизація – це не стільки технологічний, скільки соціальний і навіть культурологічний процес, пов'язаний зі значними змінами в способі життя населення. Такі процеси потребують докладання серйозних зусиль не тільки в туристичній сфері, але і всього співтовариства користувачів інформаційно-комунікаційних технологій на багатьох напрямках, включаючи ліквідацію комп'ютерної неграмотності, формування культури застосування нових інформаційних технологій та ін. Основною метою розвитку має стати пошук нових шляхів, які забезпечували б прогрес людства не тільки в окремих регіонах і на короткостроковий період, а у глобальному просторі на тривалу перспективу.

Сьогодні можна спостерігати процес монополізації інформаційного простору шляхом створення глобальних розподільчих систем, які концентрують міжнародні грошові потоки від надання туристичних послуг і формують фінансову політику здійснення трансакцій у сфері туристичного бізнесу. Крім того, розвиток міжнародного туристичного бізнесу сьогодні залежить не лише від застосування інформаційних технологій, але й має ознаки дифузії та інтеграції різних видів послуг і виробництв, які безпосередньо чи опосередковано формують глобальні ресурси туристичних послуг. Виявлені тенденції в інформатизації туристичного бізнесу вивчені недостатньо та потребують подальшого дослідження.

Упровадження системи безпосередньо в роботу готелю дозволить підвищити кваліфікацію обслуговуючого персоналу та продуктивність його праці, покращити якість виконуваних робіт і послуг, скоротити час надавання послуг, підвищити якість обслуговування гостей. Інноваційні процеси є визначальними для розвитку міжнародного туризму. Виходячи з цього, особливо актуальним є дослідження шляхів і засобів подолання технологічної відсталості порівняно з прискореним інноваційним розвитком країн-лідерів міжнародного туристичного ринку. Туристичним підприємствам необхідно впроваджувати передові технології надання послуг, нові методи управління, організації, мотивації і контролю згідно з вимогами зовнішнього конкурентного середовища, що постійно змінюються. Розвиток інноваційних процесів у туристичній галузі на сучасному етапі визначається широким впровадженням інформаційних технологій. Необхідно проаналізувати та реструктурувати сам бізнес-процес, врахувати можливі зміни у структурі організації, в схемі підтримки інформаційних систем, методів управління і стратегії ведення бізнесу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Вишнеvsька О. О., Парфіненко А. Ю., Сідоров В. І. Туристичне країнознавство: підручник. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2011. 594 с.
2. Гладунок Ю. В. Державне регулювання розвитку готельного господарства: проблеми та перспективи. *Науковий ві-*

сник Національного університету державної податкової служби України. Серія: Економіка, право. 2009. № 3. С. 29–36.

3. Козлова Т. «Лицо» сетевых отелей. *Новости турбизнеса*. 2005. № 22. С. 23.
4. Мунін Г. Б., Зміюв А. О., Зінов'єв Г. О., Самарцев Є. В., Гаца О. О. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посіб. Київ: Ліра, 2005. 156 с.
5. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2009. 344 с.
6. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2007. 344 с.
7. Рентч М. С. Преимущества брендирования отелей. *Гостиничный и ресторанный бизнес*. 2008. № 3. С. 48–50.
8. Цьохла С. Ю. Економічні основи курортної індустрії й перспективи розвитку. *Учёные записки ТНУ им. В. И. Вернадского*. Серія: Экономика. 2008 Т. 21 (60). № 1. С. 286–294.
9. Юр'єв А. П., Єрмілова К. В. Формування ціни та цінової політики на підприємствах туристичного бізнесу: монографія. Донецьк: Донецький ін-т туристичного бізнесу, 2004. 200 с.
10. UNWTO Tourism Highlights, 2016 Edition. URL: <http://www2.unwto.org/en>
11. Державна служба туризму і курортів України. URL: <http://www.tourism.gov.ua/>
12. Державна служба статистики України: офіц. сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

REFERENCES

- Derzhavna sluzhba turizmu i kurortiv Ukrainy. <http://www.tourism.gov.ua/>
- Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy: ofits. sait. <http://www.ukrstat.gov.ua/>
- Hladuniak, Yu. V. "Derzhavne rehulivannia rozvytku hotelnoho hospodarstva: problemy ta perspektyvy" [State regulation of development of the hotel industry: problems and prospects]. *Naukovyi visnyk Natsionalnoho universytetu derzhavnoi podatkovoi sluzhby Ukrainy*. Seriya: Ekonomika, pravo, no. 3 (2009): 29-36.
- Kozlova, T. "«Litso» setevykh oteley" [The «face» of chain hotels]. *Novosti turbiznesa*, no. 22 (2005): 23-.
- Munin, H. B. *Upravlinnia suchasnym hotelnym kompleksom* [Management of modern complex]. Kyiv: Lira, 2005.
- Nechaiuk, L. I., and Nechaiuk, N. O. *Hotello-restorannyi biznes: menedzhment* [Hospitality management]. Kyiv: TsUL, 2009.
- Putsenteylo, P. R. *Ekonomika i orhanizatsiia turystychno-hotelloho pidpriemnytstva* [Economics and organization of tourist and hotel enterprise]. Kyiv: TsUL, 2007.
- Rentch, M. S. "Preimushchestva brendirovaniya oteley" [The advantages of branding hotels]. *Gostinichnyy i restorannyy biznes*, no. 3 (2008): 48-50.
- Tsyokhla, S. Yu. "Ekonomichni osnovy kurortnoi industrii i perspektyvy rozvytku" [Economic foundations of the resort industry and prospects of development]. *Uchenyye zapiski TNU im. V. I. Vernadskogo*. Seriya: Ekonomika vol. 21 (60), no. 1 (2008): 286-294.
- "UNWTO Tourism Highlights, 2016 Edition" <http://www2.unwto.org/en>
- Vyshnevskaya, O. O., Parfinenko, A. Yu., and Sidorov, V. I. *Turystychnye krainoznavstvo* [Tourism geography]. Kharkiv: KhNU im. V. N. Karazina, 2011.
- Yuriev, A. P., and Yermilova, K. V. *Formuvannia tsiny ta tsinovoї polityky na pidpriemstvakh turystychnoho biznesu* [Price formation and price policy in the travel industry]. Donetsk: Donetskyy in-t turystychnoho biznesu, 2004.