

СУЧАСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ СИСТЕМНИХ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

© 2019 ГОЛОВНЯ О. М.

УДК 338.2:640.4
JEL: M21

Головня О. М. Сучасні детермінанти системних соціально-економічних трансформацій готельного бізнесу

Досліджено сучасні детермінанти системних трансформацій готельного бізнесу, що мають посприяти перспективним напрямкам структурної перебудови національної економіки. Досліджено, що готельний бізнес – специфічна сфера діяльності, частина індустрії гостинності, яка залежить від вражень споживачів, якості надання послуг, місцезнаходження суб'єкта, політико-економічного стану цього регіону, країни, міста. Готельний бізнес доступний для великих базисних інвесторів з активами в престижних місцях, але інвестиції в цьому секторі стають все більш популярними серед приватних, більш дрібних інвесторів як спосіб отримання активних доходів і зростання капіталу від правильного розташування та ефективного менеджменту готелю. У сучасному світі готельна справа розвивається такими темпами, що першочерговим завданням по управлінню готелем стає високий рівень сервісу у готельному бізнесі: якісні готельні послуги й грамотний готельний менеджмент. Провідне місце в системі управління підприємствами готельного бізнесу належить комплексній автоматизації готелів, що включає в себе автоматизацію процесів бронювання, розрахунків з гостями, агентами, туроператорами.

Ключові слова: готель, туризм, індустрія гостинності, готельний бізнес, якість готельних послуг, комплексна автоматизація готелів.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2019-5-111-116>

Рис.: 1. **Табл.:** 3. **Бібл.:** 11.

Головня Олена Михайлівна – доктор економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, готельно-ресторанної справи та туризму, Вінницький національний аграрний університет (вул. Сонячна, 3, Вінниця, 21008, Україна)

E-mail: ellens@meta.ua

УДК 338.2:640.4
JEL: M21

UDC 338.2:640.4
JEL: M21

Головня Е. М. Современные детерминанты системных социально-экономических трансформаций гостиничного бизнеса

Исследованы современные детерминанты системных трансформаций гостиничного бизнеса, которые должны способствовать перспективным направлениям структурной перестройки национальной экономики. Доказано, что гостиничный бизнес – специфическая сфера деятельности, часть индустрии гостеприимства, которая зависит от впечатлений потребителей, качества предоставления услуг, местонахождения субъекта, политико-экономического состояния этого региона, страны, города. Гостиничный бизнес доступен для больших базисных инвесторов с активами в престижных местах, но инвестиции в данном секторе становятся все более популярными среди частных, более мелких инвесторов как способ получения активных доходов и роста капитала от правильного расположения и эффективного менеджмента отеля. В современном мире гостиничное дело развивается такими темпами, что первоочередной задачей по управлению отелем становится высокий уровень сервиса в гостиничном бизнесе: качественные гостиничные услуги и грамотный гостиничный менеджмент. Ведущее место в системе управления предприятиями гостиничного бизнеса принадлежит комплексной автоматизации гостиниц, включающий в себя автоматизацию процессов бронирования, расчетов с гостями, агентами, туроператорами.

Ключевые слова: гостиница, туризм, индустрия гостеприимства, гостиничный бизнес, качество гостиничных услуг, комплексная автоматизация гостиниц.

Рис.: 1. **Табл.:** 3. **Библ.:** 11.

Головня Елена Михайловна – доктор экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента внешнеэкономической деятельности, гостинично-ресторанного дела и туризма, Винницкий национальный аграрный университет (ул. Солнечная, 3, Винница, 21008, Украина)

E-mail: ellens@meta.ua

Holovnia O. M. Modern Determinants of the Systemic Socio-Economic Transformations in the Accommodation Sector

Modern determinants of the systemic transformations in the accommodation sector, which are intended to contribute to promising areas of the restructuring of the national economy, are investigated. It is proved that the accommodation sector is a specific field of activity, a part of the hospitality industry, which depends on consumer experience, quality of service, location of a subject, political and economic situation in a region, country, city. The accommodation sector is available for large institutional investors that have assets in prestigious locations, but investments in this sector are becoming increasingly popular among private, smaller investors as a way to generate active income and capital growth due to the right location and effective hotel management. In the modern world, the accommodation sector is developing at such a rate that a high level of service in the accommodation sector: high-quality hotel services and competent hotel management, is becoming a top priority in hotel management. The leading place in the system for managing enterprises working in the accommodation sector belongs to the complex automation of hotels, which includes the automation of the processes of booking; settlements with guests, agents, tour operators.

Keywords: hotel, tourism, hospitality industry, accommodation sector, quality of hotel services, complex automation of hotels.

Fig.: 1. **Tabl.:** 3. **Bibl.:** 11.

Holovnia Olena M. – Doctor of Sciences (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management of Foreign Economic Activity, Hotel and Restaurant Business and Tourism, Vinnytsia National Agrarian University (3 Soniachna Str., Vinnytsya, 21008, Ukraine)

E-mail: ellens@meta.ua

Стабільний соціально-економічний розвиток – це не тільки кінцева мета зростання, але і ресурс, активний механізм національного добробуту. Цільовим пріоритетом економічної політики України має бути людина, життєві потреби та інтереси, які не можуть бути реалізовані без соціального чинника. Всі напрями соціального розвитку в кінцевому вимірі відображають забезпечення стабілізації економіки та економічного зростання [3].

Значною мірою соціальному розвитку сприяє індустрія готельного бізнесу, що стала невід’ємною частиною національних економік більшості країн світу. Очевидним є те, що потенціал готельного бізнесу потребує підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств цієї сфери. У цьому зв’язку першочерговими є питання визначення сучасних тенденцій розвитку індустрії готельного господарства, що є важливим з огляду на постановку нових соціальних завдань національної економіки.

Різним аспектам сфери готельного бізнесу присвячені численні праці вітчизняних науковців, серед

яких варто зазначити Казакову Н. А. [5], Лисюк Т. В. [7], Перепелицю А. С. [5], Сідорова М. В. [5] та ін. У виявленні сучасних детермінантів системних трансформацій готельного бізнесу на окрему увагу заслуговують процеси інноваційного розвитку. Цьому питанню приділили увагу Нагорняк Г. С. [8], Пожуєва Т. О. [9], Снігур Х. А. [10], Шматковська Т. О. [11].

На ринку готельного бізнесу постійно відбуваються зміни. Це пояснюється тим, що цей бізнес – дуже специфічна сфера діяльності, частина індустрії гостинності, яка залежить від вражень споживачів. При цьому враження залежать від якості надання послуг, від місцезнаходження суб’єкта, від політико-економічного стану країни, регіону, міста.

Незважаючи на те, що в Україні є чимала кількість різних засобів розміщення (табл. 1), необхідний подальший розвиток цієї сфери діяльності у зв’язку зі зростанням ринку туристичних послуг та підвищенням попиту на якісні туристичні послуги. Серед усіх засобів розміщення 68,8 % припадає на готелі.

Таблиця 1

Динаміка кількості готелів та аналогічних засобів розміщення в Україні у 2015–2017 рр., од.

Тип засобу розміщення	Роки			Відхилення, 2017 р. до 2015 р., +/-
	2015	2016	2017	
Готелі та аналогічні засоби розміщення, усього з них	2478	2534	2474	-4
готелі	1508	1703	1704	196
мотелі	123	139	137	14
хостели	29	40	36	7
кемпінги	6	14	12	6
гуртожитки для приїжджих	105	90	84	-21
туристичні бази, гірські притулки, студентські літні табори, інші місця для тимчасового розміщення	707	548	01	-206

Джерело: складено автором за [6].

Таблиця 2 демонструє підвищення кількості осіб, що перебували у готелях та аналогічних засобах розміщення в Україні протягом 2015–2017 рр. Причому це стосується всіх типів засобів розміщення.

Найбільша частка кількості осіб, що перебували у готелях та аналогічних засобах розміщення в Україні протягом 2015–2017 рр., перебували в готелях (4395846 осіб, або 85,6 %).

Таблиця 2

Динаміка кількості осіб, що перебували у готелях та аналогічних засобах розміщення в Україні у 2015–2017 рр., осіб

Тип засобу розміщення	Роки			Відхилення, 2017 р. до 2015 р., +/-
	2015	2016	2017	
Готелі та аналогічні засоби розміщення, усього з них	4297190	5037075	5135164	837974
готелі	3682858	4332043	4395846	712988
мотелі	93830	101300	110699	16869
хостели	30328	52552	44498	14170
кемпінги	5140	8218	7814	2674
гуртожитки для приїжджих	121716	181178	192308	70592
туристичні бази, гірські притулки, студентські літні табори, інші місця для тимчасового розміщення	363318	361784	383999	20681

Джерело: складено автором за [6].

Серед номерного фонду готелів та аналогічних засобів розміщування в Україні у 2017 році на номери вищої категорії припадає 14002 одиниць, або 20,5 %; I

категорії – 35064 одиниць, або 51,4 %; II категорії – 6956 одиниць, або 10,2 %; III категорії – 6897 одиниць, або 10,1 % (табл. 3).

Таблиця 3

Місткість і номерний фонд готелів та аналогічних засобів розміщування в Україні у 2017 році, од.

Тип засобу розміщення	Кількість номерів	Вищої категорії (президентський апартамент, апартамент, люкс, дуплекс, напівлюкс (студію))	I категорії	II категорії	III категорії	Середня місткість
Готелі та аналогічні засоби розміщування, усього з них	68224	14002	35064	6956	6897	64
готелі	54384	12752	30820	5420	3409	70
мотелі	1834	234	895	256	283	32
хостели	429	16	44	53	179	33
кемпінги	179	8	81	10	20	29
гуртожитки для приїжджих	3024	109	505	162	967	62
туристичні бази, гірські притулки, студентські літні табори, інші місця для тимчасового розміщування	8374	883	2719	1055	2039	43

Джерело: складено автором за [6].

Фахівці індустрії гостинності зазначають, що найбільш перспективним сегментом для готельного ринку України залишаються якісні 2–3 зіркові готелі, з них третина знаходиться під правлінням потужних світових готельних операторів: Carlson Rezidor Hotel Group (Radisson Blu Hotels), IHG (Holiday Inn) та Design Hotels у стратегічному партнерстві з Marriott International.

Згідно з даними компанії CBRE Ukraine, у 2018 році на ринку зберігалась тенденція останніх двох років, а саме зростання привабливості Києва як туристичного міста на карті Європи. Протягом 2008–2018 рр. кількість готелів у м. Києві зросла з 60 до 109 одиниць (рис. 1). Завдяки покращенню економічного та геополітичного клімату країни динаміку зростання як внутрішніх, так і зовнішніх туристичних потоків можна прослідкувати з 2016 року, коли загальна кіль-

кість туристів збільшилась на 72 % з подальшим зростанням у 35 % у 2017 р.

Одним із факторів, що впливає на розвиток туризму та готельного бізнесу, є якісне авіаційне обслуговування. Важливим трендом 2018 року стало збільшення групового туризму до 49,5 % у структурі зовнішнього туристичного потоку, що пояснюється промоцією Києва серед туристичних операторів і введенням нових low cost авіаліній, а також вихід нових рейсів компаній, таких як *Air Malta, Buda Airways, Brussels Airlines, Ernest Airlines, Ryanair, SkyUp та SWISS*. Проведення Фіналу Ліги Чемпіонів УЄФА 2018 та інших культурних і спортивних подій меншого масштабу стало каталізатором приросту зовнішнього туризму, який склав 850 000 іноземних туристів, що на 25 % перевищує показник 2017 року.

На сьогодні майже 98 % загальних пасажиропотоків сконцентровані в 7 аеропортах країни – Бориспіль,

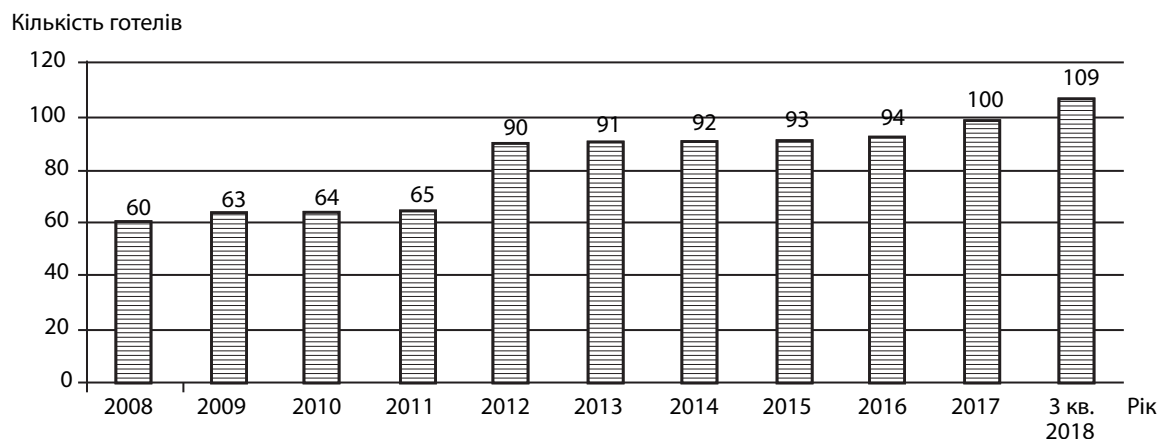


Рис. 1. Динаміка кількості готелів у м. Києві

Джерело: складено автором за [1].

Київ (Жуляни), Львів, Одеса, Харків, Запоріжжя та Дніпропетровськ. За статистичними даними, за підсумками 2018 року мало місце суттєве зростання кількості обслугованих пасажирів в усіх основних аеропортах: Київ (Жуляни) (на 51,9 %), Львів (на 47,9 %), Бориспіль (на 19,4 %), Харків (на 19,3 %), Одеса (на 17,8 %), Запоріжжя (на 14,9 %) та Дніпропетровськ (на 8,1 %). Також значний приріст пасажиропотоків було зафіксовано в аеропортах міст Чернівці (на 53 %) та Херсон (на 41,8 %).

Починаючи з 2016 року ринок пасажирських авіаперевезень розвивався досить динамічно. Так, кількість пасажирів, що скористались послугами українських авіакомпаній, зростала щороку в середньому на чверть. Поступово за три роки обсяги пасажирських перевезень збільшилися майже вдвічі порівняно з показником 2015 року та водночас понад 1,5 разу перевищили рівень «докризового» 2013 року.

Перевезення пасажирів здійснювала 21 вітчизняна авіакомпанія, серед яких лідируюче положення займали авіакомпанії «Міжнародні Авіалінії України», «Роза вітрів», «Азур Ейр Україна», «ЯнЕйр» та «Браво». За підсумками 2018 року, п'ятьма найбільшими пасажирськими авіакомпаніями перевезено 11620,6 тис. осіб, що на 20,2 % більше, ніж за 2017 рік, та складає майже 93 % від загальних обсягів пасажирських перевезень українських авіакомпаній. Більше половини (54,2 %) всіх пасажирських перевезень вітчизняних авіакомпаній складають міжнародні регулярні перевезення.

У 2018 році відповідно до затвердженого розкладу руху регулярні міжнародні польоти здійснювали 10 вітчизняних авіакомпаній до 46 країн світу, кількість пасажирів, що скористались послугами українських авіаперевізників, зросла на 16,4 відсотка та становила 6796,2 тис. осіб. Одночасно зі збільшенням інтенсивності польотів на багатьох опанованих напрямках розвивалась мережа маршрутів вітчизняних авіакомпаній. Так, упродовж року українськими авіаперевізниками відкрито 17 нових регулярних маршрутів. При цьому середній коефіцієнт зайнятості пасажирських крісел на міжнародних регулярних рейсах українських авіакомпаній зріс з 77,7 % за 2017 рік до 78,8 % за 2018 рік.

Якісний готельний ринок Києва продовжує поступово відновлюватися. Аеропорт «Бориспіль» повідомляє про збільшення пасажиропотоку в 2017 році на 17 % порівняно з попереднім роком: понад 10 млн осіб скористалися послугами аеропорту в 2017 році, з них 3,2 млн – транзитні пасажирів. На цей момент стратегія найбільшого повітряного хаба України спрямована на розширення сегмента бюджетних авіаперевезень і залучення лоукостерів.

Активно ведуться переговори між представниками аеропорту та Ryanair, WizzAir, присутність яких на українському ринку сприятиме подальшому зростанню пасажиропотоку. Український бюджетний перевізник SkyUp почав здійснювати свої перші рейси в 2018 році. Пріоритетними напрямками для авіакомпанії стали популярні місця відпочинку в Європі, однак деякі рейси були запущені і всередині країни.

У 2017 році вперше за довгий час на готельний ринок української столиці вийшли брендovanі готелі: «Park Inn by Radisson Київ Троїцька» (196 номерів), «Mercure Київ Конгрес» (160 номерів). Іншим сигналом про відновлення ринку для міжнародного бізнесспівтовариства є плани IKEA і H&M з відкриття перших магазинів у Києві в 2018 році. Подібне рішення великих міжнародних ритейлерів, характеризуючи країну як надійний і перспективний напрям для інвестицій, дозволить повернути інтерес до України.

Незважаючи на стрімке зростання попиту, у зв'язку із коливаннями у національній валюті з початку 2018 року було зафіксовано незначне збільшення показників ADR (середня ціна номеру) та RevPAR (середня дохідність номеру) у USD порівняно з відповідним періодом минулого року. Таким чином, середній показник ADR якісного номерного фонду Києва досягнув \$106 з початку року, а показник RevPAR склав \$55,5 з початку року [4].

Переважаюча складова попиту на послуги готельної сфери формується за рахунок представників бізнессегмента, тобто такого напрямку спеціалізації підприємств, в якому вони отримують і нарощують свої конкурентні переваги (близько 80 % подорожуючих приїжджають з-за кордону, інші 20 % – з регіонів України).

Завдяки активізації зовнішньої діяльності та просуванню українського готельного ринку поняття «готельний ринок Києва» фігурує на багатьох туристичних конференціях, таких як World Travel Market London, New York Travel Show, Balttour, IMTM, ITB, UITT та COTTM. Через це міжнародні готельні мережі починають розглядати готельний ринок Києва як потенційну платформу для виходу. Водночас національна мережа готелів Reikartz Hotel Group продовжує освоювати український ринок та у 2018 році відкрила 3 готелі в Одесі, Кременчуку та Яремчі.

У сучасному світі готельна справа розвивається такими темпами, що першочерговим завданням по управлінню готелем стає високий рівень сервісу у готельному бізнесі: якісні готельні послуги й грамотний готельний менеджмент. Готельний бізнес висуває усе більше вимог до управління готелем. Комплексна автоматизація готелів, що включає в себе автоматизацію процесів бронювання, розрахунків з гостями, агентами, туроператорами й господарської діяльності, стає все більш актуальною для підприємств готельної індустрії. Сучасні системи автоматизації готелів (PMS – Property Management System, HMS – Hotel Management System) включають у себе безліч функцій. Основні з них: автоматизація барів і ресторанів; автоматизація систем управління готелем HMS; системи онлайн-бронювання готелів; система безпеки готелю; системи контролю доступу для готелів; система управління персоналом готелю.

За очевидної необхідності використання рішень у сфері автоматизації готелів і ресторанів на ринку існує лише кілька рішень, які здатні задовольнити всі вимоги замовника. Ідеальна програма для готелів (АСУ) повинна враховувати особливості управління го-

телем, включаючи в себе не тільки управління взаємовідносинами із клієнтами, але й особливості управління персоналом готелю, а також управління готельним господарством.

Прикладом інноваційних рішень у сфері автоматизації готелів і ресторанів є автоматизована система керування готелем SERVIO Hotel, яка забезпечує взаємозалежну роботу всіх служб готелю для організації комплексного обслуговування й обліку побажань кожного клієнта, а також чітко розмежовує функції співробітників за допомогою строго індивідуального доступу до системи.

При інтеграції з іншими системами, наприклад, системою управління рестораном або бухгалтерською програмою, інформаційна система готелю SERVIO Hotel виступає центральним елементом, акумулюючи всі потоки даних і координуючи всі процеси.

Переваги автоматизованої системи керування готелем SERVIO Hotel: завдяки оптимальному розподілу завантаження виключається нерівномірний знос номерного фонду; ефективність системи управління готельним підприємством за рахунок дистанційного доступу; система управління взаємовідносинами із клієнтами: детальна карта гостя й розширений пошук для зручності управління клієнтською базою; система підказок полегшує використання системи й зменшує кількість можливих помилок; захист від критично небезпечних дій виключає «людський фактор»; програма управління готелем працює безупинно при проведенні нічного аудиту; запис усіх подій у системі для кращого контролю персоналу; можливість швидкої зміни тарифів завдяки гнучкій установці сезонів; інтеграція з іншими системами забезпечує комплексність автоматизації, єдину систему розрахунків і звітів [2].

Ще одним прикладом інноваційних рішень у сфері автоматизації готелів є «Едельвейс» – це система управління готелем (Property Management System, або PMS), яка не тільки дозволяє проводити своєчасне бронювання номера, максимально спростити процедуру оформлення гостя, з урахуванням його переваг, але і планувати завантаження готелю, вести статистику, надавати дані для формування бухгалтерської та управлінської звітності тощо. Тобто «Едельвейс» – це система автоматизації роботи служби прийому та розміщення гостей, та джерело отримання актуальної інформації.

Водночас перешкодами для розвитку готельного господарства України є такі системні проблеми: низька якість послуг підприємств, що працюють у сфері вітчизняного готельного господарства на тлі їх необґрунтовано високої ціни; низький рівень внутрішнього платоспроможного попиту на послуги готельного господарства внаслідок низьких реальних доходів громадян і високих темпів інфляції; висока частка на ринку готельних послуг тіншового сектора; відсутність диференційованого підходу до задоволення потреб різних категорій споживачів готельних послуг; невідповідність якості послуг міжнародним нормам та стандартам.

ВИСНОВКИ

Динамічні трансформації, що відбуваються в культурному й економічному житті українського суспільства, вимагають нових поглядів на ведення підприємницької діяльності в індустрії гостинності, що особливо характерно для готельно-ресторанного господарства. Дослідження показало, що ситуація на ринку готельно-ресторанних послуг є суперечливою. Підприємства згаданого сегмента працюють в умовах високого конкурентного середовища з особливим інвестиційним кліматом, тому вимушені запропонувати вимогливому споживачеві комплексну високоякісну послугу.

Перспективність індустрії гостинності можлива за умови впровадження інноваційних методів обслуговування та наближення готельно-ресторанної послуги до кожного споживача. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. CBRE Ukraine. Огляд ринку готельної нерухомості Києва. URL: <https://cbre-expandia.com/>
2. SERVIO Hotel Management System. URL: www.intellect.co.ua/avtomatizatsiya/-gotelyu
3. Головня О. М. Державна політика соціального розвитку України в контексті забезпечення стабілізації економіки: (теорія, методологія, перспективи) : монографія. Запоріжжя : Гельветика, 2017. 492 с.
4. Готельний ринок Києва продовжує розвиватись та стає вихідною платформою для нових готельних брендів. URL: <https://cbre-expandia.com/>
5. Казакова Н. А., Перепелиця А. С., Сідоров М. В. Інноваційний розвиток інформатизації готельного бізнесу в умовах глобалізації світового господарства. *Проблеми економіки*. 2017. № 1. С. 21–25.
6. Колективні засоби розміщування в Україні в 2017 році : стат. зб. Київ : Державна служба статистики України, 2018. 142 с.
7. Лисюк Т. В., Терещук О. С. Анімаційна служба готельних підприємств як перспективний напрям інноваційної діяльності в Україні. *Вісник Одеського національного університету. Серія : Економіка*. Т. 22. Вип. 1. 2017. С. 85–88.
8. Нагорняк Г. С., Малюта Л. Я., Мельник Л. Я., Шерстюк Р. П. Організаційно-економічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельно-ресторанної сфери в туристичному контексті. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2017. Вип. 1. С. 148–158.
9. Пожуєва Т. О. Роль інновацій та інноваційного мислення у підготовці майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2017. № 4. С. 182–185.
10. Снігур Х. А. Впровадження інноваційних технологій в систему управління персоналом готельного закладу. *Бізнес Інформ*. 2014. № 10. С. 143–147.
11. Шматковська Т. О. Автоматизація обліково-аналітичної роботи в системі інноваційних методів управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. *Молодий вчений*. 2015. № 2 (6). С. 1465–1468.

REFERENCES

- “CBRE Ukraine. Ohliad rynku hotelnoi nerukhomosti Kyieva” [CBRE Ukraine. Overview of the hotel real estate market in Kiev]. <https://cbre-expandia.com/>

"Hotelnyi rynok Kyieva prodovzhuie rozvyvatys ta stae vykhidnoi platformoi dlia novykh hotelnykh brendiv" [The hotel market in Kiev continues to evolve and becomes the starting platform for new hotel brands]. <https://cbre-expandia.com/>

Holovnia, O. M. *Derzhavna polityka sotsialnoho rozvytku Ukrainy v konteksti zabezpechennia stabilizatsii ekonomiky: (teoriia, metodolohiia, perspektyvy)* [State policy of social development of Ukraine in the context of ensuring the stabilization of the economy: (theory, methodology, prospects)]. Zaporizhzhia: Helvetyka, 2017.

Kazakova, N. A., Perepelytsia, A. S., and Sidorov, M. V. "Innovatsiinyi rozvytok informatyzatsii hotelnoho biznesu v umovakh hlobalizatsii svitovoho hospodarstva" [Innovative development of informatization of hotel business in the conditions of globalization of world economy]. *Problemy ekonomiky*, no. 1 (2017): 21-25.

Kolektyvni zasoby rozmishchuvannia v Ukraini v 2017 rotsi : stat. zb. [Collective placement in Ukraine in 2017: statistical collection]. Kyiv: Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy, 2018.

Lysiuk, T. V., and Tereshchuk, O. S. "Animatsiina sluzhba hotelnykh pidpriemstv yak perspektyvnyi napriam innovatsiinoi diialnosti v Ukraini" [Animation service of hotel enterprises as a perspective direction of innovation activity in Ukraine]. *Visnyk Odeskoho natsionalnoho universytetu. Serii : Ekonomika*, vol. 22, no. 1 (2017): 85-88.

Nahorniak, H. S. et al. "Orhanizatsiino-ekonomichni zasady rozvytku innovatsiinoho protsesu vitchyzniannykh zakladiv hotel-

no-restoranoi sfery v turystychnomu konteksti" [Organizational and economic bases of development of innovation process of domestic establishments of hotel and restaurant sphere in the tourist context]. *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava*, no. 1 (2017): 148-158.

Pozhuieva, T. O. "Rol innovatsii ta innovatsiinoho myslennia u pidhotovtsi maibutnykh fakhivtsiv hotelno-restoranoi spravy" [The role of innovation and innovative thinking in the preparation of future specialists in hotel and restaurant business]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Ekonomichni nauky*, no. 4 (2017): 182-185.

"SERVIO Hotel Management System" <https://www.intellect.co.ua/avtomatyzatsiya/-gotelyu>

Shmatkovska, T. O. "Avtomatyzatsiia oblikovo-analitychnoi roboty v systemi innovatsiinykh metodiv upravlinnia pidpriemstvamy hotelno-restorannoho biznesu" [Automation of accounting and analytical work in the system of innovative methods of management of enterprises of hotel and restaurant business]. *Molodyi vchenyi*, no. 2 (6) (2015): 1465-1468.

Snihur, Kh. A. "Vprovadzhenia innovatsiinykh tekhnolohii v systemu upravlinnia personalom hotelnoho zakladu" [Implementation of innovative technologies in the personnel management system of a hotel establishment]. *Biznes Inform*, no. 10 (2014): 143-147.