

УДК 338. 48 : 379. 8

Пандяк Ігор Григорович,
кандидат географічних наук, доцент

Львівський національний університет
імені Івана Франка, м. Львів, Україна, e-
mail: pandyakig@ukr.net

СУЧАСНІ ОСОБЛИВОСТІ ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СВІТОВОЇ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

Мета. Метою статті є виявити основні сучасні риси та тенденції розвитку готельного господарства світу згідно соціально-економічних, політичних, техніко-технологічних передумов.

Методика. У дослідженні використано комплекс методів: літературний, статистичний, метод аналізу Інтернет-сайтів компаній-експертів ринку гостинності, а також методи синтезу та аналізу зібраного матеріалу.

Результати. Комплексно охарактеризовано основні особливості, сучасні риси та тенденції розвитку готельної індустрії у загальносвітовому та макрорегіональному аспектах.

Наукова новизна. Вперше розкрито комплекс властивих готельній індустрії світу сучасних особливостей розвитку, охарактеризовано загальносвітові та регіональні економічні показники розвитку цієї сфери господарства.

Практична значимість дослідження визначається його актуальністю для викладання дисциплін магістерського рівня з урахуванням професійної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи і туризму.

Ключові слова: гостинність, індустрія гостинності, індустрія туризму, готельне господарство, сфера послуг.

УДК 338. 48 : 379. 8

Пандяк Игорь Григорьевич,
кандидат географических наук, доцент

Львовский национальный университет
имени Ивана Франко, г. Львов, Украина, e-
mail: pandyakig@ukr.net

СОВРЕМЕННЫЕ ОСОБЕННОСТИ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ МИРОВОЙ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

Цель. Целью статьи является выявить основные современные черты и тенденции развития гостиничного хозяйства мира согласно социально-экономических, политических, технико-технологических предпосылок.

Методика. В исследовании использован комплекс методов: литературный, статистический, метод анализа Интернет-сайтов компаний-экспертов рынка гостеприимства, а также методы синтеза и анализа собранного материала.

Результаты. Комплексно охарактеризованы основные особенности, современные черты и тенденции развития гостиничной индустрии в общемировом и макрорегиональном аспектах.

Научная новизна. Впервые раскрыто комплекс присущих гостиничной индустрии мира современных особенностей развития, охарактеризованы общемировые и региональные экономические показатели развития этой сферы хозяйства.

Практическая значимость исследования определяется его актуальностью для преподавания дисциплин магистерского уровня с учетом профессиональной подготовки специалистов гостинично-ресторанного дела и туризма.

Ключевые слова: гостеприимство, индустрия гостеприимства, индустрия туризма, гостиничное хозяйство, сфера услуг.

UDC 338. 48 : 379. 8

Pandyak Igor Grigoryevich,
Candidate of Geographical Sciences,
Associate Professor

Ivan Franko National University of Lviv,
Lviv, Ukraine, e-mail: pandyakig@ukr.net

CURRENT FEATURES AND TRENDS OF DEVELOPMENT WORLD HOTEL INDUSTRY

Goal. The purpose of the article is to identify the main modern features and trends of the hotel industry in the world according to socio-economic, political, technical and technological preconditions.

Method. The study uses a set of methods: literary, statistical, method of analyzing the Internet sites of companies-experts in the hospitality market, as well as methods for synthesis and analysis of the collected material.

Results. The main features, modern features and trends of the hotel industry development in the global and macro-regional aspects are described in detail.

Scientific novelty. For the first time, the complex of the hotel industry characteristic of the world of contemporary peculiarities of development has been revealed, the global and regional economic indicators of the development of this sphere of economy are described.

The practical significance of the research is determined by its relevance for teaching the master's level disciplines, taking into account the professional training of specialists in hotel and restaurant business and tourism.

Key words: hospitality, hospitality industry, tourism industry, hotel industry, service sector.

Постановка проблеми. Сучасні соціально-економічні, політичні, інформаційно-технічні глобальні ритми прискорюють зміни насамперед у сервісноорієнтованих сферах суспільно-економічної системи, до яких належить індустрія гостинності. Значна концентрація, конкуренція у готельному бізнесі зумовлює необхідність швидких змін, набуття підприємствами нових, більш адаптивних рис розвитку. Саме сфера гостинності першою запроваджує новітні методи організації, технічні, інформаційні системи у сервісі, безпеці, загалом характеризується ідентичними особливостями розвитку, які становлять науково-практичний інтерес.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасні наукові дослідження індустрії гостинності в Україні передусім зорієнтовані на вивчення організаційно-економічних проблем, механізму функціонування та геопросторової організації готельного господарства, з яким ототожнюють цю сферу. Актуальною є проблема вдосконалення теоретико-методологічного апарату, визначення характерних рис, тенденцій, чинників впливу на організаційно-економічні особливості розвитку готельної індустрії. Дослідження теоретичних та практичних аспектів розвитку готельної індустрії аналізується в працях українських авторів – В.О. Лук'янової, Г.Б. Муніна [1], Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк [2], М.П. Мальської, І.Г. Пандяка [3], Г.О. Горіної [4], іноземних науковців [5;6;7] та ін.

Мета статті полягає у виявленні характерних рис, процесів сучасного розвитку світової готельної індустрії, проаналізувати

відмінності у просторовій організації цієї сфери, охарактеризувати впровадження новітніх технічних та інформаційних систем, технологій у сервіс, спрогнозувати тенденційність процесів у сфері гостинності.

Виклад основного матеріалу. Перетворення готельного бізнесу у соціально-економічне явище міжнародного масштабу зумовлене важливим соціальним і економічним значенням галузі у багатьох країнах. Сьогодні це важлива галузь економіки у формуванні доходів, створення нових робочих місць, інтеграції емігрантів у ринок праці. У 2016 р. світова готельна індустрія забезпечила прибуток у 550 млрд. дол. – 23,9 % доходів всієї туристичної індустрії, створила 109 млн. робочих місць [8]. Непрямий вплив на світову економіку зі стимулювання розвитку інших галузей становить близько 1,8 трлн. дол. і залучено 292 млн. нових працівників [9]. У 2016 р. туристична індустрія становила 10,2 % світового ВВП і залучила близько 10 % усіх робочих місць світової економіки [9].

Стрімкому розвитку туристичної індустрії, її основного інфраструктурного елемента – готельної сфери, сприяє процес глобалізації та зумовлених політичних, економічних, культурних, наукових зв'язків між країнами і народами. Економічний підйом у промисловості, зростання життєвого рівня населення, зумовлює мобільність туристів і подорожуючих з діловою метою, насамперед в економічно розвинених країнах. Збільшення мобільності зумовлює розвиток інфраструктури туризму, її поліфункціональної складової – готельної індустрії. Готельний сектор сьогодні поєднує сервіс більшості туристичних субгалузей – виступає своєрідним конгломератом послуг з проживання, харчування, розваг, оздоровлення та ін. Поліфункціональність готельних закладів посилює ринкові позиції, важливий чинник розвитку цієї сфери.

Серед головних особливостей сучасного розвитку готельної індустрії виділяються:

- Ідентифікація індустрії гостинності в структурі туристичної індустрії. Готельна індустрія набула глобального сектора світової економіки. У професійній літературі часто використовують термін «індустрія туризму і гостинності», у якому акцентовано на рівнозначності складових і певну автономність готельної індустрії в структурі туристичного господарства. Для назви сфери гостинності оператори ринку використовують акронім HoReCa, сформований від перших двох букв слів Hotel (готель), Restaurant (ресторан), Café/Catering (Кафе/кейтеринг).

Виявом виокремлення індустрії гостинності в окрему сферу діяльності є виникнення професійних формувань – асоціацій, союзів, федерацій та інших форм інституційного характеру: у 1946 р. – Міжнародної готельної асоціації, у 1982 р. – Конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів Європейського співтовариства (ХОТРЕК)) та ін.

- Персоніфікація і зосередженість на попиті клієнтів. Сьогодні у готелях широко використовується карта клієнта, насамперед для постійних гостей, у якій фіксується інформація про смаки, замовлені додаткові

послуги, звички, темперамент, надання переваг обслуговуючому персоналу. Ведення карти гостя орієнтує підрозділи готелю в обслуговуванні, дає можливість випереджати бажання клієнта. У готелях високого рівня комфорту, мережених закладах створено окремі підрозділи, до гостей прикріплюється персонал, впроваджуються програми навчання персоналу для бездоганного обслуговування клієнтів;

- Розширення впливу готельного бізнесу, впровадження послуг та виробництво товарів раніше властивих для підприємств інших сфер діяльності. Готельні заклади сьогодні організують послуги харчування, дозвілля, ділові зустрічі та ін. Поєднання в одній організаційній структурі різних послуг підсилює ринкові позиції закладів розміщення і спеціалізованих структурних підрозділів, оптимізувало споживання послуг і товарів. У локальних центрах санаторно-курортної спеціалізації і недостатньо розвиненою соціальною інфраструктурою готельні заклади виконують функції важливої системоформуючої ланки у структурі розселення;

- Соціалізація готельної індустрії. Ця риса характеризується збільшенням доступності готельних послуг для масового клієнта, зниженням розшарування готелів «люкс» і «економ» класу, а також у наявній майже у кожному закладі розміщення системи лояльності;

- Впровадження у практичній діяльності концепції «сталого розвитку». Готельний бізнес серед інших видів економічної діяльності найбільш «толерантний» у системі зв'язків «виробництво – навколишнє середовище». В індустрії гостинності популярна концепція екологізації, використання нових матеріалів і технологій у будівництві та обслуговуванні, які зменшують негативний вплив на навколишнє середовище і економлять ресурси. У багатьох готелях популяризується екологічна свідомість серед клієнтів, застосовується замкнутий цикл використання водних ресурсів, побутових відходів, використовуються нетрадиційні джерела виробництва електроенергії та ін.;

- Поглиблення спеціалізації та диверсифікації готельного продукту. В кінці ХХ ст. у структурі готельних підприємств поряд з типовими повносервісними готелями активно розвиваються спеціалізовані заклади розміщення зорієнтовані на обслуговування певного сегменту ринку споживачів згідно соціальних, професійних, демографічних ознак. Спеціалізовані підприємства формують вузький перелік послуг, наприклад, зорієнтований на клієнтів, які приймають участь у конференціях, конгресах, проводять активний відпочинок, оздоровляються та ін. Головне завдання спеціалізованих підприємств полягає у створенні максимального задоволення і комфорту під час відпочинку.

Важливим напрямком оптимізації технологічного процесу у готельному бізнесі є диверсифікація виробництва, що пов'язується з розширенням виробничих можливостей готельного підприємства за рахунок раціонального використання ресурсів. Сьогодні готельні підприємства диверсифікують як окремі послуги – пропонують клієнтові

згідно попиту та ціни найбільш прийнятний її варіант, водночас інформують клієнтів про нові форми діяльності у цьому виді сервісу. Структурна диверсифікація готелів відбулась згідно спеціалізації (бізнес-готелі, SPA-готелі, butik-готелі та ін.), ціни (вищий (люкс), середній (економічний), нижчий (бюджетний)), розташування (на прибережній смузі – перша-третья лінії розташування, у містах – центр-окраїна). Сьогодні типова для більшості підприємств, корпорацій внутрішня диверсифікація, з виокремленням спеціалізованих підрозділів для надання додаткових послуг, спеціалізованих просторових зон («зелених» поверхів, поверхів, номерів для жінок, мусульман та ін.);

- Утворення значних за розмірами корпоративних форм – готельних мереж. Глобалізація і концентрація готельного бізнесу виявилась у появі великих корпорацій. Готельні підприємства концентруються створенням союзів, асоціацій, не порушуючи юридичну та господарську діяльність окремих підприємств, підсилюючи усіх проведенням спільних маркетингових програм, дослідницької діяльності, формуванням єдиної системи підготовки кадрів, спільного вирішення проблем поліпшення бізнесу.

Утворення готельних ланцюгів відіграє важливу роль у розробці і просуванні на світовий ринок високих стандартів обслуговування клієнтів, організації та управління. Сьогодні готельні ланцюги охоплюють 30 % готельного ринку світу, понад 200 корпорацій, з яких 25 – найбільші і контролюють 25 % світового профільного ринку.

Найчастіше масштаб готельної групи визначається кількістю готельних номерів. Згідно з цим критерієм на світовому ринку сьогодні домінують американські компанії. Вісім із десяти найбільших компаній розташовані в США, тут також знаходиться більше половини з п'ятидесяти найбільших готельних ланцюгів. Крім США, найбільшими готельними ланцюгами володіє Великобританія, тут зосереджено сім великих компаній, Іспанія і Японія – по чотири компанії та ще п'ять держав. Згідно участі торгових марок, сім з десяти належать компаніям США, а також Великобританії та Франції, зокрема відома корпорація «Accor». Сьогодні найбільшими конкурентами американських компаній у Європі були «Bass», «Accor» і «Sol Melia».

Аналіз статистичних даних розвитку світової готельної індустрії свідчить, лідером останніх років є американська компанія «Marriott International», що займає перше місце за кількістю готельних підприємств – понад 6 тис. та більше 1,2 млн. номерів, понад 30 брендів розташованих у 122 країнах [10]. Водночас, проводити чіткий порівняльний аналіз на основі фактичних даних згідно єдиних критеріїв досить важко. Наприклад, за критерієм присутності на світовому ринку найвищий рейтинг має американська компанія «Marriott International», а французька корпорація «Accor Hotels» відома широким спектром охоплення ринку у різних категоріях готелів – від однозіркових «Etar» до п'ятизіркових «Sofitel».

У сучасній готельній сфері посилились тенденції інтеграції – купівля, об'єднання, партнерські угоди, швидке зростання кількості номерів в окремих корпораціях. Вплив великих корпорацій у готельній сфері зумовлений постійним посиленням якості послуг і популярністю торгових марок, особливо значне збільшення у сегменті ділового туризму. Про посилення концентрації ринку готельних послуг свідчать статистичні дані: у 2017 р. десять найбільших готельних мереж володіли 38,32 тис. готелів та 5,94 млн. номерів від 16,5 млн. у світі. Якщо у 1998 р. десять найбільших готельних корпорацій охоплювали 18,4 % світового готельного ринку, тоді як у 2017 р. їх частка збільшилась до 36 %. Про подальшу концентрацію готельного бізнесу свідчить купівля у 2017 р. компанією «Marriott International» іншої міжнародної готельної корпорації «Starwood Hotels and Resorts Worldwide». Поряд з глобальними корпораціями у готельній сфері розвиваються національні готельні мережі, наприклад «Dorint», «Maritim» – у Німеччині, «Jolly» в Італії, «Fujita Kanko» в Японії, «Southern Sun Hotels» в Південній Африці, «Scandic Hotels» у Швеції, «Reikartz Hotel Group» в Україні та ін. Отже, поряд із тенденціями до консолідації, сучасна готельна сфера охоплює головню незалежні підприємства або невеликі компанії;

- Широке використання в готельній індустрії інформаційних систем управління, технологічного забезпечення, маркетингу. У сучасній готельній індустрії широко застосовують інформаційні електронні системи управління та резервування місць. Спеціальні системи, розроблені для готельного сервісу, забезпечують виконання систем управління і контролю номерним фондом, використання технічних засобів, ведення розрахунків, бази клієнтів, безпеки тощо. Завдяки технічним засобам в автоматизації й інформаційному забезпеченні готельної сфери підвищилась ефективність технологічних процесів, використання кваліфікованої праці, серед персоналу збільшилась кількість операторів з інформаційного управління, програмістів, порт'є-операторів.

Великі готельні корпорації з розгалуженою мережею готельних підприємств використовують єдину систему бронювання місць інтегрованих у глобальну систему Інтернет. Серед найбільш відомих систем виділяється «Amadeus», «Worldspan», «Galileo International», «Sabre», «Fedelio Hotel Bank». «Amadeus» найбільш популярна система бронювання, що пропонує скореговану, чітку інформацію про розміщення у близько 85,7 тис. готелів та інших засобах розміщення у всьому світі. Ця система надає інформацію про розташування готелю, його номерний фонд, послуги, тарифи, окрему інформацію щодо поселення у якому розташоване готельне підприємство;

- Інтеграція капіталу готельних підприємств з капіталом фінансових, страхових, будівельних, транспортних та інших сфер економіки. Однією із основних тенденцій у готельній індустрії останніх десятиліть, насамперед великих готельних корпорацій у США і Канаді, є участь у їхній діяльності великих інвестиційних фондів нерухомості. У

поєднанні з іншими формами фінансування інвестиційні фонди докорінно змінили структуру організації готельного бізнесу, відокремивши право власності та управління готелями. Внаслідок впровадження цього виду фінансування виник новий тип власників готелів, які лише володіють нерухомістю, що приносить доходи, і адміністраторів, які забезпечують ефективне управління в умовах жорсткої конкуренції. Відповідно до форми управління сформувались два типи спеціалізації у готельній сфері: перший – зорієнтований на максимальне задоволення споживачів у довготривалій перспективі, другий – зорієнтований на фінансові інтереси інвесторів, що найчастіше має короткотерміновий характер.

Новації у законодавстві щодо пільгового оподаткування зумовили широке інвестування готельної сфери та зміни у стратегії розвитку підприємництва. Наприклад, відома готельна корпорація «Starwood» складається з «Starwood Hotels & Resorts», американського інвестиційного фонду «REIT» і «Starwood Hotels & Resorts Worldwide» – управляючої компанії, яку цей фонд найняв для управління мережею готельних підприємств.

Популярність пільгового інвестування з поверненням для компаній швидких та значних доходів, що дозволяють диверсифікувати види діяльності, зумовлює його поширення у Північній Америці та інших регіонах світу. У період економічної кризи у Азіатсько-Тихоокеанському регіоні уряди окремих країн розглядали пільгове інвестування у нерухомість як один із способів повернення боргових зобов'язань. Проте, недостатній обсяг інвестувань та відсутність на ринку належних об'єктів для інвестування призводить до невдачі;

- Широке використання різних форм, зокрема наукового менеджменту, в управлінні готельним бізнесом. Для сучасної готельної індустрії характерні різноманітні та складні типи управління, представлені одноосібним управлінням, менеджментом, франшизою, орендою, консорціумами, а також різноманітним їх поєднанням. Значна кількість компаній, що володіє готелями, організовує управління професіоналами-менеджерами на підставі договору про управління. Типова сьогодні форма управління, коли окремі компанії управляють не тільки власними готелями, але й готельним бізнесом, що належить іншим власникам. Частина власності готельного господарства представлена в акціонерній формі – власники володіють контрольним пакетом акцій або представляють лише незначну його частку, можуть продавати права франшизи, а також володіти часткою власності, що входить в консорціум. Інші учасники ринку займаються лише менеджментом або франчайзингом. Наприклад, готель «Marriot Chateau Champlain» в Монреалі (Канада) входить у власність декількох компаній – «Ocean Properties», «Thibault», «Messier», «Savard and Associates», знаходиться в управлінні компанії «Atlantic Group» та окремим підрозділом «Ocean Properties»; має статус франшизи «Marriot», представленого канадською групою «Marriot Hotels of Canada», яка є підрозділом «Marriot International Inc». Кожна із зазначених

організаційних форм готельного бізнесу має певні переваги і недоліки, проте у конкретній ситуації найбільш вдало позиціонує на ринку готельних послуг.

На кінець 2017 р. внесок індустрії туризму і гостинності у ВВП світової економіки оцінюється у 3,5 %. Зміцнення готельного господарства на глобальному рівні спричинене сприятливими загальносвітовими показниками економічного розвитку – показником ВВП, створенням нових робочих місць, інвестиціями, особливо, як наслідок, мобільністю людей.

Найбільш позитивні показники економічного розвитку та імпорту послуг гостинності, зростанням на 12 %, характерні для Китаю, Індії – 8,6 %, регіону Північної Америки, Карибського басейну та Середземномор'я – на 5,4 %. Уповільнення показників економічного розвитку, соціально-політичні проблеми у Європі зумовлені міграційною кризою, процедурою Brexit у Великобританії, відобразилось на уповільненні споживчих витрат на послуги гостинності з 8 % до 4,2 %.

Згідно з результатами аналізу компанії «Tophotelprojects» у підсумку 2017 р. у світі заплановано відкриття понад дві тисячі нових готелів. Лідером серед країн є США – 632 готелі, Німеччина – 235, Китай – 231 готель. Серед регіонів, найбільше готелів заплановано відкрити в Азії – 899, де окрім Китаю лідирує Індія – 103 готелі, серед макрорегіонів Азії лідером також є Близький Схід – 262 готелі. У Північній Америці і Карибському басейні кількість засобів розміщення складе 733 одиниці. У Європі, окрім Німеччини, найбільше засобів розміщення відкриє Італія, Нідерланди та Великобританія, загалом по континенту – 730 нових готелів. Найменше нових готелів до кінця року відкриється в Африці – 144 одиниці [10].

Висновки. Сьогодні готельна індустрія – важлива сфера світової економіки, основна складова туристичної індустрії. У 2016 р. готельний бізнес забезпечив 550 млрд. дол. прибутку, створив 109 млн. додаткових робочих місць. Сучасний розвиток сфери гостинності характеризується значною динамічністю, зумовленою економічними, політичними, соціальними процесами, розвитком науково-технічного прогресу. Серед головних особливостей розвитку галузі – ідентичність у туристичній індустрії, персоніфікація і зосередженість на попиті клієнтів, соціалізація, поглиблення спеціалізації та диверсифікації готельного продукту та ін.

Список використаних джерел:

1. Лук'янов В.О. Організація готельно-ресторанного обслуговування: навч. пос. / В.О. Лук'янов, Г.Б. Мунін – К.: Кондор, 2012. – 346 с.
2. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. пос. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. пос. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
4. Горіна Г.О. Особливості сучасного розвитку готельної індустрії України [Електронний ресурс]
http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/VSU_Ekon/2010_2/10ggogiu.pdf.

5. Yin, Chu. A review of studies on luxury hotels over the past two decades. [Електронний ресурс] // <http://lib.dr.iastate.edu/etd/13913>.
6. Anil Bilgihan, Mohammad Nejad, (2015) Innovation in hospitality and tourism industries, Journal of Hospitality and Tourism Technology, Vol. 6 Issue: 3, [Електронний ресурс] // <https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2015-0033>.
7. Carlborg, P., Kindström, D. and Kowalkowski, C. The evolution of service innovation research: a critical review and synthesis. The Service Industries Journal, Vol. 34 No. 5, pp. 373-398. [Електронний ресурс] // <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:638008/FULLTEXT01.pdf>
8. An Overview of The Hotel industry. Global hospitality portal. [Електронний ресурс] // <https://www.soegjobs.com/2017/07/06/overview-hotel-industry-sectors-segments-aspects/>
9. Travel & Tourism global economic impact & Issues 2017. [Електронний ресурс] // <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/2017-documents/global-economic-impact-and-issues-2017.pdf>
10. World's Biggest Hotels 2017: Marriott Leads The Pack, Hilton Falls [Електронний ресурс] // <https://www.forbes.com/sites/halahtouryalai/2017/05/24/worlds-biggest-hotels-2017-marriott-leads-the-pack-hilton-falls/#6c7d5c687f29>.

Список использованных источников:

1. Лукьянов В.А. Организация гостинично-ресторанного обслуживания: учеб. пос. / В.А. Лукьянов, Б. Мунин - М.: Кондор, 2012. - 346 с.
2. Нечаюк Л.И. Гостинично-ресторанный бизнес: менеджмент: учеб. пос. / Л.И. Нечаюк, Н.А. Нечаюк - М.: Центр учебной литературы, 2006. - 348 с.
3. Мальская М.П. Гостиничный бизнес: теория и практика: учеб. пос. / М.П. Мальская, И.Г. Пандяк - М.: Центр учебной литературы, 2009. - 472 с.
4. Горина Г.А. Особенности современного развития гостиничной индустрии Украины [Електронний ресурс] http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/VSU_Ekon/2010_2/10ggogiu.pdf.
5. Yin, Chu. A review of studies on luxury hotels over the past two decades. [Електронний ресурс] // <http://lib.dr.iastate.edu/etd/13913>.
6. Anil Bilgihan, Mohammad Nejad, (2015) Innovation in hospitality and tourism industries, Journal of Hospitality and Tourism Technology, Vol. 6 Issue: 3, [Електронний ресурс] // <https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2015-0033>.
7. Carlborg, P., Kindström, D. and Kowalkowski, C. The evolution of service innovation research: a critical review and synthesis. The Service Industries Journal, Vol. 34 No. 5, pp. 373-398. [Електронний ресурс] // <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:638008/FULLTEXT01.pdf>
8. An Overview of The Hotel industry. Global hospitality portal. [Електронний ресурс] // <https://www.soegjobs.com/2017/07/06/overview-hotel-industry-sectors-segments-aspects/>
9. Travel & Tourism global economic impact & Issues 2017. [Електронний ресурс] // <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/2017-documents/global-economic-impact-and-issues-2017.pdf>
10. World's Biggest Hotels 2017: Marriott Leads The Pack, Hilton Falls [Електронний ресурс] // <https://www.forbes.com/sites/halahtouryalai/2017/05/24/worlds-biggest-hotels-2017-marriott-leads-the-pack-hilton-falls/#6c7d5c687f29>.

References:

1. Lukyanov V.O. Organization of hotel and restaurant service: educational manual / V.O. Lukyanov, G.B. Munin - K.: Condor, 2012. - 346 p.
2. Nechayuk L.I. Hotel and restaurant business: management: educational manual / L.I. Nechayuk, N.O. Nechyuk - K.: Center for Educational Literature, 2006. - 348 p.

3. Malskaya M.P. Hospitality Business: Theory and Practice: educational manual / M.P. Malskaya, I.G. Pandyak - K. : Center for Educational Literature, 2009. - 472 p.
4. Gorina G.O. Features of the modern development of the hotel industry in Ukraine [Electronic resource] http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/VSU_Econ/2010_2/10ggogiu.pdf.
5. Yin, Chu. A review of studies on luxury hotels over the past two decades. [Електронний ресурс] // <http://lib.dr.iastate.edu/etd/13913>.
6. Anil Bilgihan, Mohammad Nejad, (2015) Innovation in hospitality and tourism industries, Journal of Hospitality and Tourism Technology, Vol. 6 Issue: 3, [Електронний ресурс] // <https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2015-0033>.
7. Carlborg, P., Kindström, D. and Kowalkowski, C. The evolution of service innovation research: a critical review and synthesis. The Service Industries Journal, Vol. 34 No. 5, pp. 373-398. [Електронний ресурс] // <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:638008/FULLTEXT01.pdf>
8. An Overview of The Hotel industry. Global hospitality portal. [Електронний ресурс] // <https://www.soegjobs.com/2017/07/06/overview-hotel-industry-sectors-segments-aspects/>
9. Travel & Tourism global economic impact & Issues 2017. [Електронний ресурс] // <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/2017-documents/global-economic-impact-and-issues-2017.pdf>
10. World's Biggest Hotels 2017: Marriott Leads The Pack, Hilton Falls [Електронний ресурс] // <https://www.forbes.com/sites/halahtouryalai/2017/05/24/worlds-biggest-hotels-2017-marriott-leads-the-pack-hilton-falls/#6c7d5c687f29>.