

УДК 65.01

**Скриньковський Руслан Миколайович**

*кандидат економічних наук, професор, професор кафедри  
Львівський університет бізнесу та права*

**Скрынковский Руслан Николаевич**

*кандидат экономических наук, профессор, профессор кафедры  
Львовский университет бизнеса и права*

**Skrynkovskyu Ruslan**

*PhD in Economics, Professor, Professor of the Department*

*Lviv University of Business and Law*

*ORCID: 0000-0002-2180-8055*

**Хмиз Мар'яна Василівна**

*доктор філософії, викладач кафедри  
Львівський університет бізнесу та права*

**Хмыз Марьяна Васильевна**

*доктор философии, преподаватель кафедры  
Львовский университет бизнеса и права*

**Khmyz Mariana**

*PhD, Lecturer of the Department*

*Lviv University of Business and Law*

*ORCID: 0000-0003-3553-8022*

**Тиркало Юрій Євгенійович**

*керівник*

*Громадська організація «Всеукраїнський антикорупційний центр»*

**Тыркало Юрий Евгениевич**

*руководитель*

*Общественная организация «Всеукраинский антикоррупционный центр»*

**Tyrkalo Yuriy**

*Head*

*Non-Governmental Organization «Pan-Ukrainian Anti-Corruption Center»*

*ORCID: 0000-0003-2535-4238*

**Кайдрович Христина Іванівна**

*кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри*

*Львівський університет бізнесу та права*

**Кайдрович Христина Ивановна**

*кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры*

*Львовский университет бизнеса и права*

**Kaydrovych Khrystyna**

*PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department*

*Lviv University of Business and Law*

*ORCID: 0000-0002-0362-7779*

**Гарасим Людмила Степанівна**

*кандидат економічних наук, доцент кафедри*

*Національний лісотехнічний університет України*

**Гарасим Людмила Степановна**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры*

*Национальный лесотехнический университет Украины*

**Narasym Lyudmyla**

*PhD in Economics, Associate Professor of the Department*

*National Forestry University of Ukraine*

*ORCID: 0000-0002-6570-9649*

**ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ БІЗНЕС-  
ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ГОТЕЛЬНО-  
РЕСТОРАННИХ ТА ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

**ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫХ И ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**  
**INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESSES OF ENTERPRISES IN THE SPHERE OF HOTEL-RESTAURANT AND TOURISM SERVICES**

*Анотація.* У статті розкрито особливості використання інноваційних технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери готельно-ресторанних та туристичних послуг. Встановлено, що в умовах сьогодення особливе значення має інноваційний розвиток підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаних із цією діяльністю. З'ясовано, що таку тенденцію доцільно пояснити тим, що власники такого виду бізнесу хочуть оволодіти різними інноваційними технологіями управлінської діяльності, що дозволить їм у перспективі модернізувати і суттєво підвищити рівень ефективності діяльності таких підприємств. З'ясовано, що інноваційний розвиток бізнес-процесів підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаних із цією діяльністю, виступає наслідком цілісного комплексу нових та водночас високоефективних підходів до процесу управління, внаслідок чого забезпечується високий рівень конкурентоспроможності таких підприємств у ході перспективного функціонування. Доведено, що основною метою застосування інноваційних технологій у діяльності підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг,

зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, виступає підвищення їх частки на ринку таких послуг, підвищення рівня якості надання послуг, удосконалення послуг на основі проведення диверсифікаційних заходів. Визначено, що практичне значення результатів, що отримані, засвідчує особливу цінність моделі управління бізнес-процесами на підприємствах сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаних з цією діяльністю, в контексті застосування інноваційних технологій. Зазначено, що перспективами подальших досліджень у цьому напрямі є удосконалення організаційно-правового механізму впровадження і регулювання інноваційних технологій в управління бізнес-процесами підприємств сфери послуг.

**Ключові слова:** підприємство, бізнес-процес, інноваційні технології, готельно-ресторанний бізнес, туристичні послуги.

**Аннотація.** В статье раскрыты особенности использования инновационных технологий в управлении бизнес-процессами предприятий сферы гостинично-ресторанных и туристических услуг. Установлено, что в современных условиях особое значение имеет инновационное развитие предприятий сферы временного размещения и организации питания, туристических агентств, туристических операторов, предприятий по предоставлению других услуг, в частности по бронированию и связанных с этой деятельностью. Выяснено, что такую тенденцию целесообразно объяснить тем, что владельцы такого вида бизнеса хотят овладеть различными инновационными технологиями управленческой деятельности, что позволит им в перспективе модернизировать и существенно повысить уровень эффективности деятельности таких предприятий. Выяснено, что инновационное

*развитие бизнес-процессов предприятий сферы временного размещения и организации питания, туристических агентств, туристических операторов, предприятий по предоставлению других услуг, в частности по бронированию и связанных с этим деятельностью, выступает следствием целостного комплекса новых и одновременно высокоэффективных подходов к процессу управления, в результате чего обеспечивается высокий уровень конкурентоспособности таких предприятий в ходе перспективного функционирования. Доказано, что основной целью применения инновационных технологий в деятельности предприятий сферы временного размещения и организации питания, туристических агентств, туристических операторов, предприятий по предоставлению других услуг, в частности по бронированию и связанных с этим деятельностью, выступает повышение их доли на рынке таких услуг, повышение уровня качества предоставления услуг, совершенствование услуг на основе проведения диверсификационных мероприятий. Определено, что практическое значение полученных результатов свидетельствует особую ценность модели управления бизнес-процессами на предприятиях сферы временного размещения и организации питания, туристических агентств, туристических операторов, предприятий по предоставлению других услуг, в частности по бронированию и связанных с этим деятельностью, в контексте применения инновационных технологий. Отмечено, что перспективами дальнейших исследований в этом направлении является совершенствование организационно-правового механизма внедрения и регулирования инновационных технологий в управление бизнес-процессами предприятий сферы услуг.*

**Ключевые слова:** *предприятие, бизнес-процесс, инновационные технологии, гостинично-ресторанный бизнес, туристические услуги.*

**Summary.** *The article reveals the features of the use of innovative technologies in the management of business processes of enterprises in the sphere of hotel and restaurant, and tourist services. It has been established that in today's conditions, the innovative development of enterprises in the field of temporary accommodation and catering, travel agencies, tourist operators, enterprises providing other services, in particular for booking and related to this activity, is of particular importance. It was found that it is advisable to explain this trend by the fact that the owners of this type of business want to master various innovative technologies of management activities, which will allow them in the future to modernize and significantly increase the level of efficiency of such enterprises. It was found that the innovative development of business processes of enterprises in the field of temporary accommodation and catering, travel agencies, travel operators, enterprises providing other services, in particular, booking and related to this activity, is the result of an integral set of new and at the same time highly effective approaches to the management process, as a result of which a high level of competitiveness of such enterprises is ensured in the course of prospective functioning. It has been proved that the main purpose of the use of innovative technologies in the activities of enterprises in the field of temporary accommodation and catering, travel agencies, travel operators, enterprises providing other services, in particular for booking and related activities, is to increase their share in the market for such services, increase the level of quality of service provision, improvement of services based on the implementation of diversification measures. It was determined that the practical significance of the results obtained indicates the special value of the business process management model at enterprises in the field of temporary accommodation and catering, travel agencies, tourist operators, enterprises for the provision of other services, in particular for booking and related activities, in the context of the application of innovative technologies. It is noted that the prospects for further research in this direction are the improvement of the*



*organizational and legal mechanism for the introduction and regulation of innovative technologies in the management of business processes of enterprises in the service sector.*

**Key words:** *enterprise, business process, innovative technologies, hotel and restaurant business, tourist services.*

**Постановка проблеми.** В сучасних умовах розвитку ринкових відносин ефективний розвиток будь-якого суб'єкта господарювання, а підприємства зокрема, не можливий без впровадження у діяльність інноваційних технологій. Зважаючи на непередбачуваність та невизначеність середовища функціонування, а також на ризики, що виникають на усіх етапах здійснення діяльності, потрібно у контексті формування цілісної системи управління діяльністю підприємства звернути особливу увагу на бізнес-процеси. При цьому доцільно керуватись принципом, що бізнес-процеси повинні бути пристосовані під умови, які диктує не лише зовнішнє середовище, але і внутрішнє. Також потрібно постійно удосконалювати бізнес-процеси у контексті впровадження у діяльність підприємств ряду інноваційних технологій.

Дослідження показують, що сфера послуг особливо відчутно реагує на зміни і виклики, що представляє зовнішнє та внутрішнє середовище. До прикладу, це динамічність та урізноманітненість послуг, які диктує ринок, високий рівень конкуренції, неможливість урівноважено та обґрунтовано ухвалити управлінське рішення. Проте, як показує практика, рівень ефективності діяльності підприємств сфери послуг насамперед залежить від бізнес-процесів, тобто від результативності їх здійснення. Своєю чергою, для того, щоб забезпечити ефективну реалізацію бізнес-процесів, слід насамперед сформулювати та реалізовувати ефективні підходи до управління такими бізнес-процесами, а це можливо лише із застосуванням сучасних інноваційних технологій.

Таким чином, враховуючи зазначене, тематика цієї статті націлена на представлення особливостей управління бізнес-процесами підприємств сфери послуг, зокрема сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності в контексті використання інноваційних технологій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблематику управління бізнес-процесами підприємств сфери готельно-ресторанних та туристичних послуг досліджували та досі досліджують такі науковці, як С. Барановська [1], В. Вікторова [2], А. Глебова [3], Г. Гузенко [4], А. Клімова [2], М. Крамар [5], Н. Кривошеєва [4], А. Лемаська-Майдзюк [6], Н. Мартинова [2], Ю. Михайлович [1], М. Округліка [6], С. Плотніченко [2], Я. Радченко [4], І. Рижик [3], А. Ружицький [1], В. Синягівська [3], І. Струтинська [7], В. Щербак [5] та інші.

За результатами аналізу джерел [1–7] з'ясовано, що проблематика використання інноваційних технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери готельно-ресторанних та туристичних послуг залишається не до кінця розкритою.

**Мета статті.** Метою статті є виявити і дослідити особливості використання інноваційних технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери готельно-ресторанних та туристичних послуг.

Методологічною основою дослідження є вивчення здатності підприємств сфери готельно-ресторанних та туристичних послуг, зокрема підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, до ефективного функціонування в умовах невизначеності та непередбаченості ринку, і, при цьому, до удосконалення особистих конкурентних переваг через використання сучасних інноваційних технологій у ході управління



бізнес-процесами.

В процесі дослідження використано статистичні та математичні методи, табличний метод, методи опису, порівняння та узагальнення.

*Об'єктом дослідження* є інноваційні технології, що використовуються в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності.

*Предмет дослідження* – діяльність підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності.

У науковій новизні передбачено розкрити особливості використання сучасних інноваційних технологій у контексті управління бізнес-процесами підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності з ціллю підвищення рівня ефективності їх діяльності та рівня конкурентних переваг на ринку.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Одним із ключових видів продукції, що неодмінно виступає особливою складовою життя населення, є послуги. Не звертаючи увагу на загальну тенденцію стагнації виробництва, яка прослідковується в світі, країнам із високим рівнем економічного розвитку вдається нарощувати обсяги наданих послуг. Сам процес надання послуг має окреме та водночас абстрактне значення, оскільки послуги не мають уречевленого змісту на відміну від інших видів продукції, зокрема товарів. З огляду на те, послуги як економічні категорії характеризуються неможливістю нагромаджуватись, невідчутністю, зміною рівня якості в часі, не відокремленістю від джерела [2].

Оборот капіталу у сфері послуг носить динамічний характер. Окрім того, сфера послуг є територіально зосереджена та характеризується значною диверсифікацією продукту у однакових підгалузях. Послуги можуть бути оригінальними та водночас нестандартними. Кінцевий результат послуг може бути невизначений, а також він залежить від кон'юнктури на ринку та асиметричності маркетингової інформації [1].

Акцентуючи увагу на основних тенденціях розвитку світового господарства, слід відмітити, що сфера послуг займає чільне місце серед інших сфер та є перспективною. До прикладу, у багатьох країнах світу частка сфери послуг у ВВП з кожним роком зростає.

З огляду на те, доцільно зауважити, що сфера послуг впливає на підвищення рівня ефективності функціонування економіки країни загалом. Що стосується України, то тут сфера послуг все ще перебуває на етапі становлення, оскільки спостерігається часте недооцінювання вагомості цього виду діяльності у розвитку національної економіки.

Так, протягом першого півріччя 2020 року питома вага сфери послуг у ВВП України дорівнювала тільки 60,6 %. У більш розвинених країнах світу питома вага сфери послуг у ВВП була значно вищою, до прикладу, в межах 70 % у таких країнах, як Нідерланди, Сполучені Штати Америки та Франція [8].

У видовій структурі послуг, що надаються суб'єктами господарювання в Україні, найбільшу частку займають транспортні послуги, послуги складського господарства та доставки, питома вага яких за перше півріччя 2020 року становила 43,6 %, а також інформаційні та телекомунікаційні послуги із часткою 21 %. Акцентуючи увагу на послугах, наданих населенню, то у найбільшій мірі вони спрямовувались на соціально-культурний напрямок, зокрема на освіту (понад 91 % від загального обсягу виду таких послуг), охорону здоров'я та соціальну допомогу (74,7 %), мистецтво, відпочинок, спорт (понад 50 %), тимчасове

розміщення і організацію харчування (72 %) [9].

За інформацією, поданою Державною службою статистики України, понад 33 % підприємств, що задіяні у сфері послуг, в контексті діяльності зіштовхуються із низкою проблем. Зокрема, це насамперед проблеми низького попиту на послуги, які у певній мірі спричинені фінансовими проблемами споживачів таких послуг. За результатами проведеного Державною службою статистики України опитування встановлено, що 10% опитаних респондентів зазначили, що важливою проблемою сфери послуг виступає нестача кваліфікованих кадрів, зокрема у такому виді, як готельно-ресторанна та туристична індустрія [10].

Аналіз табл. 1 дозволяє відмітити, що динаміка основних індикаторів, що характеризують діяльність підприємств у сфері тимчасового розміщування й організації харчування та діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств з надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, є доволі нестабільною. Проте, у 2019 році проти 2015 року, незважаючи на нестабільний тренд, зросла кількість суб'єктів господарювання, що здійснюють діяльність у сфері тимчасового розміщування й організації харчування на 19,3 % та діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств з надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності – на 42,0 %.

Загалом можна зазначити, що послуги, що надають підприємства у сфері тимчасового розміщування й організації харчування, туристичні агентства, туристичні оператори, підприємства у сфері бронювання та пов'язаної з цим діяльності, є особливо актуальними та мають значний попит серед населення. Проте в умовах сьогодення проблемою, що перешкоджає успішному функціонуванню таких підприємств, виступає розповсюдження пандемії COVID-19. Так, у першій половині 2020 року внаслідок запровадження карантину відбулося зниження рівня ділової

активності таких підприємств внаслідок їх закриття на час карантину.

Таблиця 1

**Динаміка основних індикаторів, які характеризують діяльність підприємств у сфері тимчасового розміщування й організації харчування та діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств з надання інших послуг зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності**

Сфера діяльності/ Індикатори	2015		2016		2017		2018		2019	
	абсол. значення	у % до попер. року	абсол. значення	у % до попер. року	абсол. значення	у % до попер. року	абсол. значення	у % до попер. року	абсол. значення	у % до попер. року
<b>Тимчасове розміщування й організація харчування</b>										
Кількість суб'єктів господарювання, од.	58436	101,5	57696	98,7	57578	99,8	61761	107,3	69689	112,8
З них фізичні особи-підприємці, од.	50736	102,2	51152	100,8	50293	98,3	54226	107,8	61804	114,0
Кількість зайнятих працівників, осіб	195194	91,6	207863	106,5	224220	107,9	269741	120,3	281789	104,5
Обсяг реалізованої продукції, тис. грн.	29069307,7	128,1	37613398,9	129,4	48965162,1	130,2	63591476,0	129,9	77863123,9	122,4
Фінансовий результат до оподаткування, тис. грн.	-7094415,7	107,8	1947576,9	-27,5	1976789,4	101,5	2886485,8	146,0	4648055,0	161,0
Частка збиткових підприємств, %	28,1	69,4	28,3	100,7	30,5	107,8	28,6	93,8	29,1	101,7
<b>Діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств з надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності</b>										
Кількість суб'єктів господарювання, од.	5705	87,2	7088	124,2	6869	96,9	7193	104,7	8096	112,6
З них фізичні особи-підприємці, од.	9392	91,5	9936	105,8	10093	101,6	10520	104,2	11576	110,0
Кількість зайнятих працівників, осіб	19733	87,8	20793	105,4	21612	103,9	20575	95,2	25004	121,5
Обсяг реалізованої продукції, тис. грн.	5519827,2	122,4	7006810,8	126,9	8434461,5	120,4	11873896,8	140,8	15925038,1	134,1
Фінансовий результат до оподаткування, тис. грн.	-217554,0	77,1	254540,7	-117,0	14166,8	5,6	34249,4	241,8	166373,4	485,8
Частка збиткових підприємств, %	25,3	72,1	26,6	105,1	28,5	107,1	25,1	88,1	26,0	103,6

Джерело: сформовано за даними Державної служби статистики України [9]

Практика свідчить, що відновлення діяльності підприємств у сфері тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств у сфері бронювання та пов'язаної з цим діяльності мало початок тільки з першого півріччя 2020 року. З огляду на те, на кінець 2020 року у порівнянні із 2019 роком обсяг послуг, що надають туристичні агентства, туристичні оператори, підприємства у сфері бронювання та пов'язаної з цим діяльності, скоротився на понад 40 % [11]. Акцентуючи увагу на таких проблемах, як вирішення, запропоновано впроваджувати у практику інноваційні напрями для управління бізнес-процесами таких підприємств.

При цьому, слід наголосити, що на сьогодні відбуваються наступні тенденції на ринку послуг, які надаються підприємствами у сфері тимчасового розміщування й організації харчування, туристичними агентствами, туристичними операторами, підприємствами у сфері бронювання та пов'язаної з цим діяльності, як [12]:

1) значний інтерес до місцевих культур та традицій, який забезпечується через доступ до потрібної та бажаної інформації завдяки сучасним інформаційним технологіям;

2) подорожі, що пропонуються туристичними агентствами та туристичними операторами, носять індивідуальний характер;

3) спостерігається розвиток трансформативних подорожей, тобто ділові подорожі комбінуються із розвагами, до прикладу, такі як культурний обмін, волонтерство, заходи, пов'язані із командоутворенням;

4) подорожі, основна мета яких націлена на відвідування конкретних подій, до прикладу, музичні концерти, змагання, фестивалі, гастрономічні тури;

5) у діяльність сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, сфери бронювання та пов'язаної з цим діяльності активно впроваджується

технологічний процес.

З огляду на проблематику діяльності підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, доцільно шукати шляхи їх усунення. При цьому, варто відмітити, що підприємства сфери послуг є взаємопов'язаними із іншими підприємствами, що здійснюють діяльність на ринку товарів та робіт. Особливості діяльності кожного із таких підприємств націлені на підвищення не лише рівня її ефективності, але і на зростання рівня соціального значення такої діяльності. Обсяги бізнес-процесів, що проходять на підприємствах, повторюються в контексті послідовності дій та прийняття управлінських рішень, натомість особливості реалізації таких бізнес-процесів визначаються [3]:

- 1) рівнем невизначеності ринку послуг;
- 2) складністю провести оцінку того, чи пропонована послуга у повному обсязі задовольняє потреби споживача;
- 3) нездатністю споживача провести порівняльну оцінку альтернативних послуг, які представлені на ринку, тому як результат, він може порівняти послуги, якими користується, із особистими очікуваннями від таких послуг;
- 4) як правило, повторним зверненням споживачем за послугами, якими він вже користувався, при цьому вони мають викликати у нього особливий інтерес;
- 5) швидким реагуванням на зміни, що відбуваються на ринку послуг, оскільки послуги не потрібно ані транспортувати, ані зберігати;
- б) особистою взаємодією між продавцем послуги та її споживачем, тому продавець послуги, враховуючи таку особливість, повинен виявляти високі професійні якості та дотримуватись високого рівня культури у контексті взаємодії із споживачем.



Доцільно зауважити і те, що у контексті розроблення бізнес-процесів підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, слід насамперед звернути увагу на особливості функціональної діяльності. З огляду на те, бізнес-процеси потрібно вивчати, виходячи із тематики їх виникнення. Так, бізнес-процеси можуть бути функціональними, стратегічними, операційними тощо. Такий розподіл бізнес-процесів дозволить більш комплексно підійти до розкриття рівнів управління такою діяльністю, а також до встановлення точних індикаторів оцінювання рівня ефективності здійснюваної діяльності [3].

Практика показує, що систему комплексного управління бізнес-процесами підприємств у сфері тимчасового розміщування й організації харчування та туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств з надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, визначають такі бізнес-процеси, як [3; 5; 12]:

1) бізнес-процес встановлення попиту на послугу, зокрема аналіз ресурсів клієнтів, встановлення цілей бізнес-процесів, узгодження цілей підприємств як по вертикальних, так і по горизонтальних рівнях;

2) бізнес-процес планування діяльності, зокрема аналіз ресурсів підприємств, що здійснюють діяльність у сфері послуг, формування кошторису проведення бізнес-процесів;

3) бізнес-процес реалізації, зокрема бізнес-процеси управління діяльністю та бізнес-процеси контролю та аудиту за діяльністю;

4) бізнес-процеси результатів, зокрема встановлення вартості проведення бізнес-процесів та визначення рівня ефективності бізнес-процесів;

5) бізнес-процеси удосконалення діяльності, зокрема пошук шляхів удосконалення управлінської структури підприємства та модифікація

технологій, в контексті яких надаються послуги.

Дослідження показують, що на сьогодні ринок перенасичений інформаційними продуктами. Тому, для підвищення рівня ефективності діяльності підприємств, що здійснюють діяльність, пов'язану із послугами, слід застосовувати сучасні інформаційні технології та сучасні інструменти управління бізнес-процесами. Застосування інформаційних технологій у бізнес-процесах підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, дозволить зайняти їм більшу нішу на ринку послуг, підвищити рівень якості надання послуг та загалом диверсифікувати послуги у відповідності до нових потреб споживачів.

В контексті дослідження складових системи управління бізнес-процесами підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, слід звернути увагу на позицію І. Струтинської [7]. Так, вчена зауважує, що на сьогодні функціонування підприємств проходить через три віхи, при чому ними має бути передбачено підвищення рівня конкурентоспроможності таких підприємств. Так, функціонування повинно проходити у контексті формування взаємовідносин із постачальниками та споживачами, що дозволить підвищити обсяг реалізації послуг, у контексті підвищення рівня ефективності операційної діяльності підприємства та у контексті підвищення рівня якості і конкурентоздатності наданих послуг.

Таким чином, удосконалення бізнес-процесів підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, слід проводити із

активним впровадженням інноваційних технологій у такі бізнес-процеси. При цьому, основними інноваційними інструментами згідно [4; 7] повинні стати:

- а) системи Supply Chain Management для формування взаємовідносин із постачальниками;
- б) системи Customer Relationships Management для формування взаємовідносин із споживачами послуг;
- в) системи Enterprise Resources Planning для управління ресурсами;
- г) системи Product Lifecycle Management і Product Data Management для підвищення рівня якості і конкурентоспроможності послуг, що надаються підприємствами сфери послуг;
- д) технології SEO та SMM, Е-туризму для підвищення іміджу підприємств сфери послуг.

З огляду на вищезазначене, слід відмітити, що управління бізнес-процесами підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності повинно бути насамперед націлене на досягнення автоматизації діяльності таких підприємств, оскільки на таких засадах у перспективі можна підвищити рівень ефективності діяльності бізнес-середовища загалом.

Варто зауважити що система автоматизації до управління бізнес-процесами являє собою інструмент для забезпечення оперативного отримання інформації про кадри, бізнес-операції, маркетингові заходи, фінанси та управління діяльністю в цілому.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** За результатами опрацювання джерел [1–12] розкрито особливості використання інноваційних технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери готельно-ресторанних та туристичних послуг.

Встановлено, що в умовах сьогодення особливе значення має інноваційний розвиток підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності. Насамперед така тенденція пояснюється тим, що власники такого виду бізнесу хочуть оволодіти різними інноваційними технологіями управлінської діяльності, що дозволить їм у перспективі модернізувати і суттєво підвищити рівень ефективності діяльності таких підприємств.

З'ясовано, що інноваційний розвиток бізнес-процесів підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, виступає наслідком цілісного комплексу нових та водночас високоефективних підходів до процесу управління, внаслідок чого забезпечується високий рівень конкурентоспроможності таких підприємств у ході перспективного функціонування.

Доведено, що основною метою застосування інноваційних технологій у діяльності підприємств сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, виступає підвищення їх частки на ринку таких послуг, підвищення рівня якості надання послуг, удосконалення послуг на основі проведення диверсифікаційних заходів.

Практичне значення результатів, що отримані у статті, свідчить, про особливу цінність моделі управління бізнес-процесами на підприємствах сфери тимчасового розміщування й організації харчування, туристичних агентств, туристичних операторів, підприємств із надання інших послуг, зокрема із бронювання та пов'язаної з цим діяльності, в контексті

застосування інноваційних технологій.

Перспективами подальших досліджень у цьому напрямі є удосконалення організаційно-правового механізму впровадження і регулювання інноваційних технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери послуг.

### **Література**

1. Барановська С. В., Ружицький А. А., Михайлович Ю. В. Роль сфери послуг в економіці України // Актуальні задачі сучасних технологій: Збірник тез доповідей VIII Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів (м. Тернопіль, 27–28 листопада 2019 р.). Тернопіль: ТНТУ, 2019. Том 3. С. 103–104. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/31069> (дата звертання: 01.06.2021 р.).
2. Плотніченко С. Р., Клімова А. С., Вікторова В. С., Мартинова Н. О. Управління процесом організації сфери послуг в Україні // Science without borders – 2020: Materials of the XVI International scientific and practical Conference (March 30 – April 7, 2020) / Sheffield. Science and education LTD 2020. Vol. 10: Law. Economic science. P. 68–69. URL: [https://www.blz.by/files/346/216/h\\_9e019c603799aa3bb279d3d23b5e2590](https://www.blz.by/files/346/216/h_9e019c603799aa3bb279d3d23b5e2590) (дата звертання: 01.06.2021 р.).
3. Рижик І. О., Глебова А. О., Синягівська В. С. Особливості формування моделі управління бізнес-процесами підприємства сфери послуг // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2020. Вип. 1(24). С. 152–160. doi: <https://doi.org/10.32782/easterneurope.24-22>
4. Радченко Я. Ю., Гузенко Г. М., Кривошеєва Н. М. Інноваційний імідж підприємств сфери туристичних послуг // Сучасні тренди розвитку сервісної економіки: європейський досвід та стратегічні перспективи в Україні: Збірник матеріалів II Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 24 квітня 2019 р.). Київ: Талком, 2019 С. 115–

118. URL: [https://ktercknute.kyiv.ua/wp-content/uploads/2019/07/Zbirnyk\\_materialiv\\_24.04.2019.pdf](https://ktercknute.kyiv.ua/wp-content/uploads/2019/07/Zbirnyk_materialiv_24.04.2019.pdf) (дата звертання: 01.06.2021 р.).
5. Крамар М. С., Щербак В. Г. Оптимізація управління бізнес-процесами підприємств в Україні // Актуальні проблеми інноваційного розвитку кластерного підприємництва в Україні: Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 28 березня 2019 р.). Київ: КНУТД. 2019. С. 86–92. URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/14757> (дата звертання: 01.06.2021 р.).
6. Lemańska-Majdzik A., Okręglicka M. Identification of Business Processes in an Enterprise Management // *Procedia Economics and Finance*. 2015. Vol. 27. P. 394–403. doi: [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01011-4](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01011-4)
7. Струтинська І. Інформаційні технології організації бізнесу – імператив інноваційного розвитку бізнес-структур // *Галицький економічний вісник*. 2018. № 2. С. 40–49. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gev\\_2018\\_2\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gev_2018_2_6) (дата звертання: 01.06.2021 р.).
8. GDP from Services // *Trading economics*. URL: <https://tradingeconomics.com/country-list/gdp-from-services> (дата звертання: 01.06.2021 р.).
9. Статистична інформація Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звертання: 01.06.2021 р.).
10. Очікування підприємств сфери послуг у II кварталі 2020 року щодо перспектив розвитку їх ділової активності // Матеріали Державної служби статистики України. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/fin/rp/posl/posl\\_II\\_2020.pdf](http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/fin/rp/posl/posl_II_2020.pdf) (дата звертання: 01.06.2021 р.).
11. Програма розвитку туристичної галузі Івано-Франківської міської територіальної громади на 2021–2025 роки: затверджена рішенням



Івано-Франківської міської ради від 24.12.2020 р. № 332-3. URL:  
<http://www.namvkc.if.ua/dt/523790/> (дата звертання: 01.06.2021 р.).

12. Аналіз успішних прикладів чатботів в сферах HR, подорожі та нерухомість. URL: <https://evergreens.com.ua/ua/articles/bots-for-business-cases-2.html> (дата звертання: 01.06.2021 р.).

### References

1. Baranovska S. V., Ruzhytskyi A. A., Mykhailovych Yu. V. Rol sfery posluh v ekonomitsi Ukrainy // Aktualni zadachi suchasnykh tekhnolohii: Zbirnyk tez dopovidei VIII Mizhnarodnoi naukovo-tekhnichnoi konferentsiii molodykh uchenykh ta studentiv (m. Ternopil, 27–28 lystopada 2019 r.). Ternopil: TNTU, 2019. Tom 3. S. 103–104. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/31069> (data zvertannia: 01.06.2021 r.).
2. Plotnichenko S. R., Klimova A. S., Viktorova V. S., Martynova N. O. Upravlinnia protsesom orhanizatsii sfery posluh v Ukraini // Science without borders – 2020: Materials of the XVI International scientific and practical Conference (March 30 – April 7, 2020) / Sheffield. Science and education LTD 2020. Vol. 10: Law. Economic science. P. 68–69. URL: [https://www.blz.by/files/346/216/h\\_9e019c603799aa3bb279d3d23b5e2590](https://www.blz.by/files/346/216/h_9e019c603799aa3bb279d3d23b5e2590) (data zvertannia: 01.06.2021 r.).
3. Ryzhyk I. O., Hliebova A. O., Syniahivska V. S. Osoblyvosti formuvannia modeli upravlinnia biznes-protseamy pidpriemstva sfery posluh // Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia. 2020. Vyp. 1(24). S. 152–160. doi: <https://doi.org/10.32782/easterneurope.24-22>
4. Radchenko Ya. Yu., Huzenko H. M., Kryvosheieva N. M. Innovatsiinyi imidzh pidpriemstv sfery turystychnykh posluh // Suchasni trendy rozvytku servisnoi ekonomiky: yevropeiskyi dosvid ta stratehichni perspektyvy v Ukraini: Zbirnyk materialiv II Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii (m. Kyiv, 24 kvitnia 2019 r.). Kyiv: Talkom, 2019

- S. 115–118. URL: [https://ktepcknute.kyiv.ua/wp-content/uploads/2019/07/Zbirnyk\\_materialiv\\_24.04.2019.pdf](https://ktepcknute.kyiv.ua/wp-content/uploads/2019/07/Zbirnyk_materialiv_24.04.2019.pdf) (data zvertannia: 01.06.2021 r.).
5. Kramar M. S., Shcherbak V. H. Optyimizatsiia upravlinnia biznes-protsesamy pidpriemstv v Ukraini // Aktualni problemy innovatsiinoho rozvytku klasternoho pidpriemnytstva v Ukraini: Materialy III Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii (m. Kyiv, 28 bereznia 2019 r.). Kyiv: KNUTD. 2019. S. 86–92. URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/14757> (data zvertannia: 01.06.2021 r.).
  6. Lemańska-Majdzik A., Okręglika M. Identification of Business Processes in an Enterprise Management // *Procedia Economics and Finance*. 2015. Vol. 27. P. 394–403. doi: [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01011-4](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01011-4)
  7. Strutynska I. Informatsiini tekhnolohii orhanizatsii biznesu – imperatyv innovatsiinoho rozvytku biznes-struktur // *Halytskyi ekonomichnyi visnyk*. 2018. № 2. S. 40–49. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gev\\_2018\\_2\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gev_2018_2_6) (data zvertannia: 01.06.2021 r.).
  8. GDP from Services // *Trading economics*. URL: <https://tradingeconomics.com/country-list/gdp-from-services> (data zvertannia: 01.06.2021 r.).
  9. Statystychna informatsiia Derzhavnoi sluzhby statystyky Ukrainy. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (data zvertannia: 01.06.2021 r.).
  10. Ochikuvannia pidpriemstv sfery posluh u II kvartali 2020 roku shchodo perspektyv rozvytku yikh dilovoi aktyvnosti // *Materialy Derzhavnoi sluzhby statystyky Ukrainy*. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/fin/rp/posl/posl\\_II\\_2020.pdf](http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/fin/rp/posl/posl_II_2020.pdf) (data zvertannia: 01.06.2021 r.).
  11. Prohrama rozvytku turystychnoi haluzi Ivano-Frankivskoi miskoi terytorialnoi hromady na 2021–2025 roky: zatverdzhena rishenniam Ivano-

Frankivskoi miskoi rady vid 24.12.2020 r. № 332-3. URL:  
<http://www.namvk.if.ua/dt/523790/> (data zvertannia: 01.06.2021 r.).

12. Analiz uspishnykh prykladiv chatbotiv v sferakh HR, podorozhi ta nerukhomist. URL: <https://evergreens.com.ua/ua/articles/bots-for-business-cases-2.html> (data zvertannia: 01.06.2021 r.).