

УДК 65.01: 658

Боднар Роман Олегович

аспірант

*Львівського державного університету
фізичної культури імені Івана Боберського*

Bodnar Roman

Postgraduate Student of the

Lviv State University of Physical Culture named after Ivan Boberskyj

ORCID: 0009-0008-3712-2796

**ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ
ПІДПРИЄМСТВОМ СФЕРИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ
INFORMATION TECHNOLOGIES IN ENTERPRISE MANAGEMENT
IN THE HOSPITALITY INDUSTRY**

Анотація. У статті розкрито особливості управління підприємством індустрії гостинності засобами інформаційних технологій. Встановлено, що широке впровадження інформаційних технологій обробки та передачі інформації дасть можливість створювати сучасні та зручні послуги для споживачів підприємств індустрії гостинності. Виявлено, що вплив інформаційних технологій на розвиток підприємств індустрії гостинності є важливим, оскільки безпосередньо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного підприємства, так і індустрії гостинності в цілому. Визначено, що використання інформаційних технологій є необхідною умовою функціонування сучасних підприємств індустрії гостинності, оскільки забезпечує точність, оперативність, швидку обробку та передачу інформації. З'ясовано, що використання інформаційних технологій у

діяльності підприємств індустрії гостинності є економічно доцільним і ефективним, тому що це сприяє додатковим продажам і економії коштів, покращенню процесів обслуговування, конкурентним перевагам на ринку. Визначено, що сучасна індустрія гостинності значною мірою використовує новітні інформаційні технології, такі як глобальні комп'ютеризовані системи бронювання, інтегровані телекомунікаційні мережі, мультимедійні системи та інформаційні системи управління. Встановлено, що інформаційні технології дозволяють ефективно керувати підприємствами будь-якого розміру, від невеликих підприємств до великих комплексів індустрії гостинності. Визначено, що впровадження інформаційних технологій є ключовою основою для забезпечення ефективності, сталого розвитку та конкурентоспроможності діяльності підприємств індустрії гостинності. Запропоновано у перспективі наступних розвідок провести комплексне розкриття особливостей впровадження інноваційних технологій в управлінні підприємствами індустрії гостинності.

Ключові слова: інформаційні технології, підприємство, управління, інновації, індустрія гостинності.

Summary. The article reveals the peculiarities of management of the enterprise of the hospitality industry by means of information technologies. It has been established that the wide implementation of information technologies for processing and transmitting information will provide an opportunity to create modern and convenient services for consumers of hospitality industry enterprises. It was found that the impact of information technologies on the development of hospitality industry enterprises is important, as it is directly related to the improvement of the efficiency of both each enterprise and the hospitality industry as a whole. It was determined that the use of information technologies is a necessary condition for the functioning of modern enterprises

in the hospitality industry, as it ensures accuracy, efficiency, quick processing and transfer of information. It was found that the use of information technologies in the activities of hospitality industry enterprises is economically feasible and effective, because it contributes to additional sales and cost savings, improvement of service processes, competitive advantages in the market. It has been determined that the modern hospitality industry makes extensive use of the latest information technologies, such as global computerized reservation systems, integrated telecommunication networks, multimedia systems, and management information systems. It has been established that information technologies allow to effectively manage enterprises of any size, from small enterprises to large complexes of the hospitality industry. It was determined that the implementation of information technologies is the key basis for ensuring the efficiency, sustainable development and competitiveness of the enterprises of the hospitality industry. It is proposed to carry out a comprehensive disclosure of the features of the implementation of innovative technologies in the management of enterprises of the hospitality industry in the perspective of the following investigations.

Key words: *information technology, enterprise, management, innovation, hospitality industry.*

Постановка проблеми. Сьогодні індустрія гостинності є провідним видом економічної діяльності, що вимагає покращення інформаційного забезпечення діяльності підприємств цієї сфери. У той час як нині в системі індустрії гостинності ефективно працюють економічно освічені суб'єкти господарювання, на ринок послуг активно виходять нові інноваційні підприємства. Останнє демонструє конкурентну перевагу таких підприємств за рахунок впровадження передових сервісних технологій, використання інформаційних технологій, аналізу та застосування ефективних механізмів управління бізнесом, заснованих на

міжнародному досвіді.

У зв'язку з переходом до інформаційного суспільства сьогодні дуже актуальним є проведення комплексного дослідження впровадження інформаційних технологій в управління підприємствами індустрії гостинності. З метою здешевлення собівартості послуг та підвищення продуктивності праці за рахунок підвищення кваліфікації та професійного рівня персоналу необхідно впроваджувати інформаційні технології у сферу управління фінансово-господарською діяльністю підприємств індустрії гостинності. Широкомасштабне застосування інформаційних технологій для управління бізнесом в умовах сьогодення є пріоритетним напрямком розвитку підприємств індустрії гостинності в Україні, і досвід аналогічних компаній в інших країнах є обов'язковим для врахування і вивчення.

Тому, беручи до уваги вищевикладене, актуальність тематики цієї статті полягає у висвітленні ролі інформаційних технологій в управлінні діяльністю підприємств індустрії гостинності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику управління підприємствами індустрії гостинності засобами інформаційних технологій вивчають Л. Бедусенко [1], М. Гакова [2], Г. Гарбар [3], Л. Гризовська [4], Л. Демидчук [5], В. Доценко [1], Н. Зайцева [6], Т. Ковальчук [7], І. Медвідь [1], Н. Намілієва [3], Л. Нещадим [8; 9], А. Перепелиця [10], Н. Рибальченко [3], О. Романенко [11], Д. Сапожник [4], Г. Соколюк [4], В. Стадник [4], Н. Терещук [12], С. Тимчук [9], С. Тищенко [13], Л. Транченко [12], А. Черномазюк [14], О. Шидловська [1], О. Шикіна [15], О. Яворська [11] та інші.

За результатами аналізу джерел [1–15], а також враховуючи інформацію у працях [16–25], з'ясовано, що проблематика впровадження інноваційних технологій в управління підприємством індустрії гостинності є не до кінця розкрита.

Мета статті. Метою наукової статті передбачено розкрити

особливості впровадження інноваційних технологій в управління підприємством індустрії гостинності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Управління підприємством індустрії гостинності – це мистецтво досягнення мети діяльності, досягнення бажань споживачів (замовників) через клієнтоорієнтоване обслуговування в розумінні процесів, які залучають працівників для високого рівня обслуговування. Діяльність підприємств індустрії гостинності – це система взаємопов’язаних компонентів, які взаємодіють між собою в процесі господарської діяльності. Суб’єкти та об’єкти цієї системи діють у рамках правової сфери з урахуванням умов зовнішнього середовища [2].

Одним із основних напрямків розвитку підприємств індустрії гостинності в Україні має стати широке впровадження інформаційних технологій управління, в яких має бути вивчено та застосовано досвід розвинених країн у цій галузі. Широке впровадження інформаційних технологій обробки та передачі інформації дасть можливість створювати сучасні та зручні послуги для споживачів підприємств індустрії гостинності. Це повинно не тільки збільшити прибуток, але й зберегти конкурентні позиції на ринку та завоювати прихильність ще більшої кількості клієнтів.

Спостереження та аналіз світового досвіду підприємств індустрії гостинності показує, що популярність цієї індустрії продовжує зростати і є відповідальною за дедалі складніші умови виживання. Така ситуація змушує підприємства постійно покладатися на інноваційні технологічні розробки, щоб залишатися конкурентоспроможними на ринку, боротися за лояльність клієнтів, покращувати якість обслуговування та розширювати спектр послуг. Невпинно зростаюча конкуренція на ринку послуг вимагає від підприємств індустрії гостинності особливої винахідливості та індивідуальності. Неодмінною умовою ефективного функціонування є

інноваційний підхід до впровадження новітніх інформаційних розробок у діяльність підприємств цього виду економічної діяльності. Впровадження нових інформаційних сервісів та послуг допоможе ефективно використати всі можливості для якісного обслуговування та максимально використати потенціал індустрії гостинності [8].

Вплив інформаційних технологій на розвиток підприємств індустрії гостинності є важливим, оскільки безпосередньо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного підприємства, так і індустрії гостинності в цілому. Це безпосередньо впливає на здатність підприємств конкурувати на сучасному ринку. Сервіс індустрії гостинності займає велику нішу на ринку послуг і безпосередньо впливає на загальну якість таких послуг.

Інформаційні технології в управлінні підприємством індустрії гостинності – це набір взаємопов'язаних компонентів, здатних отримувати, збирати, обробляти, реєструвати, накопичувати, зберігати, передавати та поширювати інформацію, необхідну для процесів управління роботою підприємства цього виду економічної діяльності. За допомогою інформаційних систем і технологій керівники всіх рівнів управління можуть аналізувати функціонування об'єктів бізнесу та проблеми, що виникають у процесі цієї роботи, створювати нові послуги та пакети послуг. Тільки шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій можливо організувати роботу комплексів індустрії гостинності зі складними організаційно-управлінськими системами відповідно до умов сучасного економічного розвитку та світових вимог. Тобто всі види інформації, необхідні для роботи таких комплексів, є складовими інформаційних систем. На всіх рівнях управління інформаційні системи та системи управління взаємозалежні та взаємопов'язані. А інформація стає ресурсом, який визначає якість та ефективність різноманітних послуг, що надаються підприємства індустрії

гостинності [10].

Впровадження сучасних інформаційних технологій в управління бізнесом підприємств індустрії гостинності може значно підвищити ефективність і результативність на основі передового досвіду, методів управління або наукових знань. Використання інформаційних технологій є необхідною умовою функціонування сучасних підприємств цього виду економічної діяльності, оскільки забезпечує точність, оперативність, швидку обробку та передачу інформації [15].

Впровадження інформаційних технологій в діяльність підприємств індустрії гостинності пропонує багато стратегічних і вирішальних переваг для довгострокового успіху, а саме [6]:

1) підвищує продуктивність праці та залучає більш кваліфікований персонал, скорочуючи витрати часу на надання послуг;

2) надає можливість швидко реагувати на зміни попиту, виключаючи нереалізовані послуги зі сфери послуг у дуже короткий термін і замінюючи їх новими;

3) сприяє розширенню спектру послуг, які пропонують підприємства індустрії гостинності;

4) сприяє покращенню якості послуг, тобто забезпечує можливість отримати вигоду від більш точного визначення категорії, зміни часу та смаку, коли клієнт отримує певну послугу;

5) забезпечує зменшення витрат на оплату праці, оскільки реалізація програм ресурсозбереження зменшує потребу в зниженні витрат на технічне обслуговування та поточний ремонт, витрат на енергоносії, витрат на обслуговування системи зв'язку тощо;

6) сприяє зниженню поточних витрат за рахунок більш раціонального використання інвентарю завдяки можливості точного прогнозування заповнюваності.

Індустрія гостинності дозволяє використовувати різноманітні

обчислювальні технології, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів для управління готелем і закінчуючи використанням глобальних комп'ютерних мереж. Сучасна індустрія гостинності значною мірою використовує новітні інформаційні технології, такі як глобальні комп'ютеризовані системи бронювання, інтегровані телекомунікаційні мережі, мультимедійні системи та інформаційні системи управління. Сучасні інформаційні технології найбільше впливають на просування готельних послуг. Тому в сфері реклами утвердилася пряма розсилка інформації про готелі електронною поштою, що дає можливість швидкого зв'язку з компаніями. В останні роки готельні компанії створили власні веб-сайти в Інтернеті. Висока надійність і зручність комп'ютерної системи бронювання сприяють її швидкому та широкому впровадженню. Це дозволяє їм пришвидшити процес бронювання та скоротити час обслуговування гостей, зробивши бронювання в режимі реального часу, тим самим підвищивши якість наданих послуг [14].

Сучасні можливості підприємств індустрії гостинності важко уявити без використання інформаційних технологій. Сфера інформаційних технологій охоплює майже всі види діяльності, як у впровадженні глобального управління, так і в координації повсякденних процесів. Вона об'єднує всю інформацію, необхідну для ведення бізнесу, і перетворює її в одну інформаційну систему. Використання інформаційних технологій у діяльності готелів є економічно доцільним і ефективним. Тому що це сприяє додатковим продажам і економії коштів, покращенню процесів обслуговування, конкурентним перевагам на ринку та підвищенню ефективності окремих відділів і готелів в цілому [1].

Щоб лідирувати та отримати конкурентну перевагу на ринку послуг, підприємствам індустрії гостинності необхідно використовувати комп'ютерні мережі, Інтернет-технології та наскрізну автоматизацію всіх бізнес-процесів [7; 20–24].

Сьогодні в індустрії гостинності вже працює кілька автоматизованих систем управління. Усі вони переважно іноземного виробництва та не повністю адаптовані до умов та специфіки ринку послуг в Україні. Це стає основною причиною для підприємств індустрії гостинності розробляти автоматизовані системи управління, основні характеристики яких полягають у наступному [9]:

1. Загальна автоматична система працює відповідно до потреб ринку та інформаційних технологій у сфері послуг. Власні автоматизовані системи управління дозволяють у разі потреби вдосконалювати та прискорювати адміністративні процеси або кардинально змінювати їх відповідно до потреб ринку.

2. Автоматизована система управління має підтримуватися компанією-виробником. Це обмежує діяльність компанії і ставить її в пряму залежність від одного співробітника – головного програміста.

3. Типова автоматизована система управління має позитивний досвід експлуатації у багатьох підприємствах індустрії гостинності. Впровадження може вимагати деяких змін у техніці роботи підприємства, але це окупиться в майбутньому.

Найактуальнішими проблемами автоматизації підприємств індустрії гостинності сьогодні є [12]: використання інтернет-технологій для залучення клієнтів; ведення записів клієнтів; розрахунок вартості регулярних послуг; обробка послуг; взаємні домовленості з клієнтами та постачальниками; облік виконання замовлення; взаємодія спеціального програмного забезпечення з бухгалтерськими програмами; підготовка звітних документів.

Для забезпечення безпеки єдиної автоматизованої системи необхідне дотримання стандартів і правил розробки (забезпечення надійності програмного забезпечення), суворе дотримання нормативної бази, кваліфікований аналіз ризиків, розробка і впровадження адекватної

політики безпеки.

Варто зауважити, що не всі підприємства індустрії гостинності повною мірою застосовують і впроваджують новітні інформаційні технології та системи, оскільки розробка, впровадження, а також навчання, підвищення кваліфікації, утримання та модернізація персоналу пов'язані з досить великими витратами.

Онлайн-послуги є ключовою сферою, де прогрес інформаційних технологій трансформує індустрію гостинності та виводить обслуговування клієнтів на новий рівень. Використання інформаційних технологій для обробки та передачі інформації підприємства індустрії гостинності дозволяє створювати інноваційні та сучасні послуги, спрямовані на підвищення конкурентоспроможності та, як наслідок, очікуваної прибутковості [8].

Сучасні технології обробки інформації дозволяють суттєво зменшити інформаційну асиметрію в індустрії гостинності, що, враховуючи обмеженість інформації про більшість потенційних споживачів послуг, завжди було великою перевагою для підприємств цього виду економічної діяльності та можливостями пропонувати їх ринку. Водночас це відкриває нові можливості для розвитку послуг, які надаються підприємствами індустрії гостинності, підвищує ступінь диверсифікації та забезпечує привабливість для різних цільових груп споживачів. Не менш важливим завданням при побудові інформаційної системи управління підприємства індустрії гостинності є створення умов для реалізації потенціалу різноманітності в ресурсах, процесах і перевагах споживачів. Вирішення цього виклику вимагає не лише сучасних інформаційних технологій для визначення сфер диверсифікації послуг, а й творчого підходу працівників у розробці методів і способів задоволення різних потреб споживачів, у тому числі когнітивного впливу, технологій і методів, які творчо активізують пошук. Робота з інформацією в цьому

контексті вимагає створення середовища, яке заохочує творчість. Це забезпечує не тільки розвиток своїх співробітників, а й залучає творчі особистості інших організацій для збільшення творчого експертного колективу, інтелектуального та інноваційного потенціалу підприємства [4].

Чинниками, що обмежують розвиток цифрових технологій в індустрії гостинності, є [13]:

- фінансово-економічні (малим і середнім підприємствам індустрії гостинності дуже важко інвестувати значні кошти в цифровізацію своєї діяльності; послуги та програми підтримки та стимулювання в цьому напрямку не надаються);
- регулюючі (відсутнє чітке нормативне законодавство, яке регулює взаємодію суб'єктів під час переходу в цифровий простір, включаючи захист персональних даних, контроль достовірності облікових записів та наданої інформації);
- загальна нестабільність (різниця у фінансовій та політичній спроможності регіонів інтегруватися в цифровий простір країни);
- відсутність інвестицій у високотехнологічні галузі, вплив санкцій, обмежений доступ до преференційної передачі технологій та імпорту готових рішень);
- низький рівень життя населення країни (відсутність можливості купувати найновіші пристрої з найновішими функціями, використання платного контенту та послуг інтернет-роумінгу під час подорожей);
- цифрова безграмотність населення тощо.

Готельно-ресторанний бізнес в Україні характеризується некомпетентністю персоналу, незавершеними програмами безпеки та системами захисту даних, незадовільним зв'язком, недотриманням екологічних та санітарних норм, неефективним ціноутворенням, браком ресурсів або понаднормових годин, відсутністю іміджевих заходів,

частими змінами в праві, адміністративним тиском. Крім того, економічна та політична нестабільність, обмеження платоспроможності населення та недосконала податкова система гальмують конкурентоспроможність індустрії гостинності країни. Тому готельно-ресторанний бізнес в Україні повинен орієнтуватися на європейські тренди [11].

Сучасні характеристики послуг, що надають підприємства індустрії гостинності зумовлені в основному низькою або недостатньою інформативністю та децентралізованістю реалізації послуг. Іншими словами, на якість таких послуг впливає діяльність посередницьких ланцюгів, які надають ці послуги. Обсяг і рівень якості послуг у сфері підприємництва індустрії гостинності значною мірою визначаються матеріально-технологічною базою, а також рівнем кваліфікації обслуговуючого персоналу. Основи та вимоги до персоналу закладу постійно розвиваються та вдосконалюються. Однак процеси надання послуг у співпраці з клієнтами стають все складнішими, а пропозиція зазвичай ще складнішою [5].

Сучасні інформаційні технології є основою інноваційних розробок в управлінні підприємством індустрії гостинності, які допомагають підвищувати якість послуг, правильно систематизувати та аналізувати необхідну та важливу інформацію, контролювати роботу персоналу. Це дозволяє клієнтам вибрати найбільш зручний для них варіант розміщення з урахуванням усіх переваг. В основі таких технологій лежить збір інформації про клієнтів і управління цими даними. База клієнтів дає можливість детально вивчити цільову групу, спрогнозувати попит на послуги та реалізувати ефективні маркетингові заходи [9].

Сьогодні все більше підприємств індустрії гостинності віддають перевагу хмарним технологіям замість використання локальних серверів. Основними недоліками локальних технологій є те, що локальний сервер вимагає регулярного обслуговування системними адміністраторами. У

міру зростання потреб в обчислювальних ресурсах доводиться купувати новий сервер. Швидкість з'єднання для доступу до бази даних обмежена локальною мережею, тобто обмежена швидкістю локального провайдера та є спільною для всіх, хто отримує доступ до сервера бази даних. Однак використання хмарних технологій передбачає зміну обчислювальної потужності програмною і не вимагає фізичних дій. Доступ до бази обмежений лише правами доступу (логін і пароль). Швидкість доступу до даних обмежена лише швидкістю доступу окремих користувачів. Центри обробки даних мають кілька резервних каналів зв'язку та джерела аварійного енергозбереження для безперебійного доступу [3].

Інформаційні технології дозволяють ефективно керувати підприємствами будь-якого розміру, від невеликих підприємств до великих комплексів індустрії гостинності. Гнучкість і оперативність управління через програмний комплекс дозволяє швидко і чітко приймати маркетингові рішення, підвищувати рівень обслуговування клієнтів, скорочувати витрати і покращувати фінансові показники підприємства.

Впровадження інформаційних технологій є ключовою основою для забезпечення ефективності, сталого розвитку та конкурентоспроможності діяльності підприємств індустрії гостинності. Це рентабельно та ефективно, оскільки допомагає покращити процеси обслуговування, зменшити витрати та отримати додатковий дохід.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Результати опрацювання джерел [1–25] дали підстави розкрити особливості управління підприємством індустрії гостинності засобами інформаційних технологій. Встановлено, що:

- 1) широке впровадження інформаційних технологій обробки та передачі інформації дасть можливість створювати сучасні та зручні послуги для споживачів підприємств індустрії гостинності;
- 2) вплив інформаційних технологій на розвиток підприємств

індустрії гостинності є важливим, оскільки безпосередньо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного підприємства, так і індустрії гостинності в цілому;

3) використання інформаційних технологій є необхідною умовою функціонування сучасних підприємств індустрії гостинності, оскільки забезпечує точність, оперативність, швидку обробку та передачу інформації;

4) сучасна індустрія гостинності значною мірою використовує новітні інформаційні технології, такі як глобальні комп'ютеризовані системи бронювання, інтегровані телекомунікаційні мережі, мультимедійні системи та інформаційні системи управління;

5) впровадження інформаційних технологій є ключовою основою для забезпечення ефективності, сталого розвитку та конкурентоспроможності діяльності підприємств індустрії гостинності.

Перспектива наступних розвідок націлена на комплексне розкриття особливостей впровадження інноваційних технологій в управлінні підприємствами індустрії гостинності.

Література

1. Доценко В. Ф., Шидловська О. Б., Медвідь І. М., Бедусенко Л. С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи // *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 1. С. 51–57.
2. Гакова М. В. Управління підприємствами готельно-ресторанного господарства: сутність та специфіка // *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2017. № 1(13). С. 55–60.
3. Рибальченко Н. П., Намілієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки //

Державне управління: удосконалення та розвиток. 2022. № 2. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2617>

4. Стадник В. В., Соколюк Г. О., Гризовська Л. О. Інформаційний менеджмент у реалізації потенціалу креативності й різноманітності суб'єктів індустрії гостинності // *Вісник Хмельницького національного університету.* 2020. № 2. С. 155–160.
5. Сапожник Д. І., Демидчук Л. Б. Інформаційна сервізація в системі трансформації інфраструктури надання послуг індустрії гостинності // *Підприємництво і торгівля.* 2021. № (28) С. 89–96.
6. Зайцева Н. Інформатизація діяльності підприємств гостинності: тенденції розвитку, досвід для України // *Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності.* 2015. Том 1 № 12. С. 24–29.
7. Ковальчук Т. Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства // *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство.* 2019. Вип. 23, Ч. 1. С. 126–130.
8. Нещадим Л. М. Інформаційні технології на підприємствах індустрії гостинності // *Туризм і гостинність: стан, проблеми, перспективи: Матеріали VI Міжнар. наук.-практ. конф. (18 листопада 2021 р., м. Черкаси).* Черкаси: Вид-ць Юлія Чабаненко, 2021. С. 96–98.
9. Нещадим Л., Тимчук С. Автоматизація бізнес-процесів підприємств індустрії гостинності як чинник підвищення економічної ефективності // *Економіка та суспільство.* 2022. № 36. URL: <http://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1166>
10. Перепелиця А. С. Інформаційні технології в управлінні підприємством готельно-ресторанного бізнесу // *Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та*

- національний досвід: колективна монографія / За заг. ред. А. Ю. Парфінєнка. Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2017. С. 251–267.
11. Романенко О. О., Яворська О. Г. Особливості інновацій в туризмі та індустрії гостинності // *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 8. С. 5–9.
 12. Транченко Л. В., Терещук Н. В. Автоматизація бізнес-процесів як механізм підвищення ефективності діяльності готельного підприємства // *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2021. № 1–2(3–4). С. 14–24.
 13. Тищенко С. В. Цифрові технології в індустрії гостинності // *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2021. № 7. С. 131–139.
 14. Черномазюк А. Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу // *Вісник Хмельницького національного університету*. 2014. № 5, Т. 2. С. 269–272.
 15. Шикіна О. В. Теоретичні основи діяльності концептуальних готелів та їх класифікація // *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2017. Вип. 6(11). С. 212–219.
 16. Skrynkovsky R. M., Sopilnyk L. I., Tsyuh S. I. Improving the Enterprise Development Model: New Solutions Based on the Principles of Management, Marketing and Economic Diagnosis // *Business Inform.* 2020. № 4. P. 191–199. doi: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-4-191-199>
 17. Skrynkovsky R., Pavlenchuk N., Tsyuh S., Zanevsky I., Pavlenchuk A. Economic-mathematical model of enterprise profit maximization in the system of sustainable development values // *Agricultural and Resource Economics: International Scientific E-Journal*. 2022. № 8(4). P. 188–214. doi: <https://doi.org/10.51599/are.2022.08.04.09>
 18. Skrynkovsky R., Kataiev A., Zaiats O., Andrushchenko H., Popova N. Competitiveness of The Company on The Market: Analytical Method of

- Assessment and The Phenomenon of The Impact of Corruption in Ukraine
// *Journal of Optimization in Industrial Engineering*. 2021. № 14(Special Issue). P. 79–86. doi: <https://dx.doi.org/10.22094/joie.2020.677836>
19. Pawlowski G., Skrynkovsky R., Shpak O., Vizniak Y. Development of the Model of the System of Managerial Diagnostics of the Enterprise on the Basis of Improvement of Diagnostic Purposes // *Path of Science*. 2017. Vol. 3, No. 11. P. 4010–4020. doi: <http://dx.doi.org/10.22178/pos.28-9>
20. Skrynkovsky R. M. An IT Audit as a Tool for Strategic Enterprise Management // *The Problems of Economy*. 2018. № 1. P. 231–236.
21. Skrynkovsky R. M. Diagnosing the Maturity Level of IT Processes at the Enterprise // *Business Inform*. 2018. № 4. P. 377–383.
22. Нога І. М., Скриньковський Р. М., Павловські Г. Діагностика ефективності застосування інформаційних технологій в управлінні підприємствами // *Бізнес Інформ*. 2016. № 9. С. 241–245.
23. Скриньковський Р. М., Павловські Г., Воробйов В. В. Діагностика ефективності контролінгу бізнес-процесів підприємства // *Бізнес Інформ*. 2016. № 8. С. 154–159.
24. Ліпич Л. Г., Ющишина Л. О. Бізнес-процеси та їх інформаційне забезпечення // *Актуальні проблеми економіки*. 2010. № 10. С. 202–206.
25. Князь С. В., Скриньковський Р. М., Коновалюк І. В., Русин-Гриник Р. Р. Вибір джерел отримання інформації і методів моніторингу діяльності бізнес-структури // *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Економічні науки»*. 2022. № 6(62). С. 102–110. doi: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2022-6-8029>

References

1. Dotsenko V. F., Shydlovska O. B., Medvid I. M., Biedusenko L. S. Informatsiini tekhnolohii v hotelnii industrii Ukrainy: realii ta perspektyvy

// Investytsii: praktyka ta dosvid. 2020. № 1. S. 51–57.

2. Hakova M. V. Upravlinnia pidpriemstvamy hotelno-restorannoho hospodarstva: sutnist ta spetsyfika // *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnogo universytetu. Serii: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove hospodarstvo. 2017. № 1(13). S. 55–60.*
3. Rybalchenko N. P., Namiliieva N. V., Harbar H. A. Rozvytok suchasnykh tekhnolohii industrii hostynnosti v umovakh tsyfrovizatsii ekonomiky // *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok. 2022. № 2. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2617>*
4. Stadnyk V. V., Sokoliuk H. O., Hryzovska L. O. Informatsiinyi menedzhment u realizatsii potentsialu kreatyvnosti y riznomanitnosti subiektiv industrii hostynnosti // *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnogo universytetu. 2020. № 2. S. 155–160.*
5. Sapozhnyk D. I., Demydchuk L. B. Informatsiina servizatsiia v systemi transformatsii infrastruktury nadання posluh industrii hostynnosti // *Pidpriemnytstvo i torhivlia. 2021. № (28) S. 89–96.*
6. Zaitseva N. Informatyzatsiia diialnosti pidpriemstv hostynnosti: tendentsii rozvytku, dosvid dlia Ukrainy // *Teoretychni i praktychni aspekty ekonomiky ta intelektualnoi vlasnosti. 2015. Tom 1 № 12. S. 24–29.*
7. Kovalchuk T. H. Perspektyvy rozvytku hotelno-restorannoho biznesu v Ukraïni v umovakh hlobalizatsii svitovoho hospodarstva // *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnogo universytetu. Serii: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove hospodarstvo. 2019. Vyp. 23, Ch. 1. S. 126–130.*
8. Neshchadym L. M. Informatsiini tekhnolohii na pidpriemstvakh industrii hostynnosti // *Turyzm i hostynnist: stan, problemy, perspektyvy: Materialy VI Mizhnar. nauk.-prakt. konf. (18 lystopada 2021 r., m. Cherkasy). Cherkasy: Vyd-ts Yuliia Chabanenko, 2021. C. 96–98.*
9. Neshchadym L., Tymchuk S. Avtomatyzatsiia biznes-protsesiv

- pidpriemstv industrii hostynnosti yak chynnyk pidvyshchennia ekonomichnoi efektyvnosti // *Ekonomika ta suspilstvo*. 2022. № 36. URL: <http://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1166>
10. Perepelytsia A. S. Informatsiini tekhnolohii v upravlinni pidpriemstvom hotelno-restorannoho biznesu // *Suchasni tendentsii rozvytku hotelno-restorannoho biznesu: mizhnarodnyi ta natsionalnyi dosvid: kolektyvna monohrafiia* / Za zah. red. A. Yu. Parfinenka. X.: KhNU im. V.N. Karazina, 2017. S. 251–267.
 11. Romanenko O. O., Yavorska O. H. Osoblyvosti innovatsii v turyzmi ta industrii hostynnosti // *Investytsii: praktyka ta dosvid*. 2018. № 8. S. 5–9.
 12. Tranchenko L. V., Tereshchuk N. V. Avtomatyzatsiia biznes-protsesiv yak mekhanizm pidvyshchennia efektyvnosti diialnosti hotelnoho pidpriemstva // *Innovatsii ta tekhnolohii v sferi posluh i kharchuvannia*. 2021. № 1–2(3–4). S. 14–24.
 13. Tyshchenko S. V. Tsyfrovi tekhnolohii v industrii hostynnosti // *Tavriiskyi naukovyi visnyk. Serii: Ekonomika*. 2021. № 7. S. 131–139.
 14. Chernomaziuk A. H. Innovatsii u sferi hotelno-restorannoho biznesu // *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*. 2014. № 5, T. 2. S. 269–272.
 15. Shykina O. V. Teoretychni osnovy diialnosti kontseptualnykh hoteliv ta yikh klasyfikatsiia // *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia*. 2017. Vyp. 6(11). S. 212–219.
 16. Skrynkovskyy R. M., Sopilnyk L. I., Tsyuh S. I. Improving the Enterprise Development Model: New Solutions Based on the Principles of Management, Marketing and Economic Diagnosis // *Business Inform.* 2020. № 4. P. 191–199. doi: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-4-191-199>
 17. Skrynkovskyy R., Pavlenchyk N., Tsyuh S., Zanevskyy I., Pavlenchyk A. Economic-mathematical model of enterprise profit maximization in the

- system of sustainable development values // *Agricultural and Resource Economics: International Scientific E-Journal*. 2022. № 8(4). P. 188–214. doi: <https://doi.org/10.51599/are.2022.08.04.09>
18. Skrynkovskyy R., Kataiev A., Zaiats O., Andrushchenko H., Popova N. Competitiveness of The Company on The Market: Analytical Method of Assessment and The Phenomenon of The Impact of Corruption in Ukraine // *Journal of Optimization in Industrial Engineering*. 2021. № 14(Special Issue). P. 79–86. doi: <https://dx.doi.org/10.22094/joie.2020.677836>
 19. Pawlowski G., Skrynkovskyy R., Shpak O., Vizniak Y. Development of the Model of the System of Managerial Diagnostics of the Enterprise on the Basis of Improvement of Diagnostic Purposes // *Path of Science*. 2017. Vol. 3, No. 11. P. 4010–4020. doi: <http://dx.doi.org/10.22178/pos.28-9>
 20. Skrynkovskyy R. M. An IT Audit as a Tool for Strategic Enterprise Management // *The Problems of Economy*. 2018. № 1. P. 231–236.
 21. Skrynkovskyy R. M. Diagnosing the Maturity Level of IT Processes at the Enterprise // *Business Inform*. 2018. № 4. P. 377–383.
 22. Noga I. M., Skrynkovskyy R. M., Pawlowski G. Diahnostyka efektywnosti zastosowania informatycznych technologii w управлінні підприємств // *Biznes Inform*. 2016. № 9. S. 241–245.
 23. Skrynkovskyy R. M., Pawlowski G., Vorobiov V. V. Diahnostyka efektywnosti kontrolingu biznes-protsesiv підприємства // *Biznes Inform*. 2016. № 8. S. 154–159.
 24. Lipysh L. H., Yushchyshyna L. O. Biznes-protsesy ta yikh informatyine zabezpechennia // *Aktualni problemy ekonomiky*. 2010. № 10. S. 202–206.
 25. Kniaz S. V., Skrynkovskyy R. M., Konovalyuk I. V., Rusyn-Hrynyk R. R. Vybir dzherel otrymanna informatsii i metodiv monitorynhu diialnosti biznes-struktury // *Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal «Internauka». Seriya: «Ekonomichni nauky»*. 2022. № 6(62). S. 102–110. doi: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2022-6-8029>