

УДК 640.41: 338.48

О. А. Ніколайчук,
к. е. н., доцент, завідувач кафедри технологій в ресторанному господарстві,
готельно-ресторанної справи та підприємництва, Донецький національний
університет економіки та торгівлі імені Михайла Туган-Барановського
ORCID ID: 0000-0002-7197-4713

Н. С. Приймак,
д. е. н., доцент, доцент кафедри маркетингу, менеджменту та публічного адміністрування,
Донецький національний університет економіки та торгівлі імені Михайла Туган-Барановського
ORCID ID: 0000-0002-0313-2581

О. О. Сімакова,
к. т. н., доцент, доцент кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва, Донецький національний університет економіки та торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського
ORCID ID: 0000-0002-4432-8337

А. В. Слащева,
к. т. н., доцент, доцент кафедри технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва, Донецький національний університет економіки та торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського
ORCID ID: 0000-0002-8195-8944

DOI: 10.32702/2306-6814.2020.23.37

ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ

О. Nikolaichuk,
PhD in Economics, Associate Professor, Head of the Department of Technology in Restaurant Management, Hotel
and Restaurant Business and Entrepreneurship, Donetsk National University of Economics
and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky

N. Pryimak,
Doctor of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Marketing,
Management and Public Administration, Donetsk National University of Economics and Trade named
after Mikhail Tugan-Baranovsky

O. Symakova,
PhD in Technical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Technology
in Restaurant Management, Hotel and Restaurant Business and Entrepreneurship, Donetsk National
University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky

A. Slashcheva,
PhD in Technical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Technology
in Restaurant Management, Hotel and Restaurant Business and Entrepreneurship, Donetsk
National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky

INFORMATION SERVICE OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS ENTERPRISES: CURRENT STATE AND PROSPECTS

Метою статті є дослідження існуючих автоматизованих систем управління та інформаційних технологій, що використовуються на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Наводиться аналіз сучасного стану використання інформаційних технологій і автоматизованих систем на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Наведено приклади використання новацій у сфері інформаційних технологій у практичній діяльності провідних підприємств готельно-ресторанного бізнесу світу та України. Розглянуто спеціалізовані програмні продукти для управління доходами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу та їх переваги. Проаналізовано використання систем автоматизованого управління та спеціалізованих програм щодо управління готельно-ресторанним бізнесом в Україні. Встановлено, для покращення ефективності функціонування закладів готельно-ресторанного бізнесу необхідною є автоматизація процесів комунікації відвідувачів з персоналом та використання інтерактивних технологій. Визначено перспективні напрями розвитку інформаційного обслуговування в закладах сфери гостинності.

The aim of the article is to study the existing automated control systems and information technologies used in the hotel and restaurant business.

The analysis of the current state of use of information technologies and automated systems at the enterprises of hotel and restaurant business is carried out. Analysis of the existing automated hotel management systems on the Ukrainian market showed that the most common are: Fidelio, OPERA, Epitome PMS, "Hotel-2.3", "Edelweiss", "B52 Hotel", Servio HMS, ProHotel, SimpleHotel. There are several products for restaurants on the market, the main ones being two: R-keeper and Ilko.

Examples of the use of innovations in the field of information technology in the practical activities of the leading enterprises of the hotel and restaurant business of the world and Ukraine are given.

Specialized software products for revenue management in the hotel and restaurant business and their benefits are considered. The use of automated control systems and specialized programs for hotel and restaurant business management in Ukraine is analyzed. It is established that in order to improve the efficiency of the hotel and restaurant business, it is necessary to automate the processes of communication between visitors and staff and the use of interactive technologies. The experience of automation of processes of communication of visitors with the personnel and use of interactive technologies in hotel and restaurant establishments of Ukraine and the world is analyzed.

Perspective directions of information service development in hospitality establishments are determined. The main areas of further use of information technology in the hotel and restaurant business are: the use of artificial intelligence, augmented reality technology, self-service technology, the use of voice assistants and chatbots, facial reading technology, the development of "contactless" service, online and other virtual ordering methods, robotics, mobile applications, cloud services, RFID tags etc. It is established that the use of interactive technologies is a promising area.

Ключові слова: інформаційне обслуговування, інформаційні технології, індустрія гостинності, готельно-ресторанний бізнес.

Key words: information service, information technologies, hospitality industry, hotel and restaurant business.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Готельно-ресторанний бізнес є одним з найбільш привабливих сфер економічної діяльності при рівні рентабельності у розвинутих країнах не нижче за 40%. Однак конкурентоздатність вітчизняних готельно-ресторанних підприємств є невисокою. Так, динаміка рентабельності операційної діяльності зазначених підприємств хоча і зростає з -1,8% в 2010 р. до 8,6% у 2018 р., однак за малими підприємствами, які становлять переважну більшість суб'єктів господарювання галузі, залишається збитковою [10].

Кризові явища, які склались у сфері гостинності України та значне ускладнення умов функціонування суб'єктів бізнесу через пандемію COVID вимагають детального вивчення основних тенденцій розвитку індустрії гостинності в сучасних умовах та пошуку ефективних напрямів вирішення наявних проблем за допомогою дієвих інструментів. Одним з таких інструментів є автоматизація бізнесу шляхом використання АСУ та ІКТ, що дає змогу скоротити час обслуговування клієнтів, мінімізувати витрати часу працівників, зменшити витрати.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Питаннями, пов'язаними з функціонуванням сфери індустрії гостинності, аналізом її розвитку займалися вітчизняні та зарубіжні науковці: Г. Яковлев, Е. Балашова, О.В. Борисова, А. Кусков, А. Медик, Х. Инграм, Л. Шмакова, В. Кохненко, О. Любіцева, Х. Роглев, В. Ревенко, П. Пуцентейло, М. Мальська, І. Пандяк, М.О. Рябенька, Д.М. Якимчук, Когут А.Л. та інші.

Проблемам ефективного використання інформаційних технологій на підприємствах гостинності присвячені наукові роботи зарубіжних та вітчизняних вчених:

І.О. Башинська, Г.Г. Білак, М.О. Білан, Т.В. Гордієнко, О.О. Гудзовата, В.Ф. Доценко, О. Л. Заміховська, Дж. Кім, Р. Лау, М.О. Рябенька, К.С. Федосова, І. Хатрі, У. Дуан, та ін.

МЕТА СТАТТІ

Метою статті є дослідження існуючих автоматизованих систем управління та інформаційних технологій, що використовуються на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

В індустрії готельно-ресторанного бізнесу основними напрямками використання ІТ технологій є оптимізація управління закладом, покращення сервісу і маркетинг.

До ІТ технологій, які оптимізують менеджмент у готелі відносяться комп'ютерні системи центрального управління готелем, системи управління внутрішніми службами, які дозволяють ефективно обслуговувати гостей, технології оповіщення про готовність номерів, технологія замовлення їжі в ресторані.

Проаналізуємо основні комп'ютерні системи забезпечення готельних мереж, які використовуються в найбільших готельних мережах світу і України.

Найбільш поширеним універсальним продуктом є комплекс найбільшої у світі компанії "Micros-Fidelio", що спеціалізується на створенні систем управління для готелів і ресторанів упродовж 20 років. Така система встановлена на підприємствах більше 100 найбільших готельних мереж (Sheraton, Hilton, Marriott, Kempinsky, Hyatt та ін.) [12].

Система Fidelio Front Office (FFO) допомагає автоматизувати основні етапи роботи готелю: від комп'ютерного бронювання номерів, реєстрації, розміщення і виписки гостей до управління номерним фондом, ведення бухгалтерії і фінансів. До переваг FFO слід віднести: легкість в

експлуатації, обумовлену досить простою логікою побудови системи і зручністю інтерфейсу, високий рівень безпеки, забезпечений строгим розмежуванням доступу користувачів, гнучкість налаштування. Система FFO може успішно використовуватися як у готелях, що належать до готельних мереж, так і в незалежних готелях і пансіонатах з абсолютно різною технологією роботи [16].

Найбільшими комп'ютерними системами бронювання на міжнародному ринку туризму є системи Amadeus, Galileo, Sabre і Worldspan. Разом ці системи налічують близько 500 тис. терміналів, встановлених у готелях по всьому світу, що складає 90% ринку, не випадково їх називають "золотою четвіркою". 10% займають регіональні системи бронювання і системи, які знаходяться на стадії злиття з однією з вищевказаних систем [12].

Кожна GDS, хоча і є глобальною, має свою сферу поширення. Для Amadeus — це, передусім, Європа. Система Galileo використовується в 116 країнах світу, більш ніж 45 тисячами агентств, через які можливий доступ до інформації про ресурси. Вона має поширення в США і таких європейських країнах, як Великобританія, Італія, Греція, країни Бенілюкса, Швейцарія, Португалія. Загалом доля цієї системи на ринку Європи складає 29,8% (друге місце). Менше охоплення мають системи Sabre і Worldspan [16].

Аналіз наявних систем автоматизованого управління готелем на українському ринку показав, що найбільш поширеними є: Fidelio, OPERA, Epitome PMS, "Отель-2.3", "Эдельвейс", "B52 Отель", Servio HMS, ProHotel, SimpleHotel та інші [6].

На сьогодні в Україні з'явилося багато спеціалізованих програм щодо управління готельно-ресторанним бізнесом:

1) програма ULTRA Готель призначена для таких закладів, як готелі, хостели та готельно-ресторанні комплекси [23];

2) jSolutions — Система управління готелем, хостелом, санаторієм, базою відпочинку та іншими закладами готельного бізнесу, що дозволяє вести комплексний контроль всіх бізнес-процесів закладу. Однією з основних переваг програми для готелів jSolutions є інтеграція з іншими модулями, а саме:

— з модулем jSolutions для автоматизації ресторану, кафе, бару — для замовлення харчування в номер готелю;

— з модулем jSolutions для клубів різної спрямованості (розважальний, спортивний, фітнес, SPA, дитячий) — для нарахування оплати за використання додаткових послуг у рахунок за проживання [22].

3) HMS (Hospitality Management System) від компанії LOGUS є основною програмною системою у працюючому готелі, без інтеграції з якою неможливі комплексна автоматизація готелю, управління доходами та аналітика. Саме за допомогою цієї системи здійснюється відображення "життя" гостя в готелі на всіх стадіях: бронювання номера, поселення, виселення. Крім того у ній прописані тарифна політика готелю, робота з контрагентами, групами, грошовий взаєморозрахунок гість — послуга — готель тощо [21].

Для ресторанів на ринку існують кілька продуктів, основними з яких є два: R-keeper та Ilko. Вони схожі, але кожен має свої переваги. R-Keeper — торгова марка компанії UCS (ЮСІЕС) і однойменну назву програмного забез-

печення для організації роботи фронт офісу. Основним недоліком цієї системи є її вартість. Щодо переваг Ilko, крім широкого вбудованого функціоналу і багатих додаткових можливостей програми, розробники пропонують комплекти для автоматизації невеликих закладів, які мають повний набір функцій, але за меншою вартістю [5].

Останнім часом у сфері послуг все більшого розвитку набуває концепція управління доходами ("Yield Management" і "Revenue Management"), а також і методи та інструменти управління, засновані на цій концепції. Revenue Management — це технологія визначення кращої ціни для забезпечення високої прибутковості готелю на основі прогнозування попиту.

Практичний досвід використання ревеню-менеджменту в міжнародних готельних мережах Marriott, Courtyard, Residence Inn та ін. довів його ефективність: приріст коефіцієнту завантаження номерного фонду складає від 10 до 30% (продажі зростають на 7—10%) та дохід на один номер; щорічне зростання додаткового прибутку від 15 до 40% [3].

Аналіз наукової літератури свідчить, що стратегія управління доходами готелю визначається такими взаємозв'язаними компонентами: сегментація клієнтів, прогнозування попиту, управління доходністю, динамічне ціноутворення. Інструментарій Revenue Management дозволяє проводити аналіз та прогнозування попиту на різні категорії номерів. Це дає можливість ефективніше управляти номерним фондом, більш використовувати канали взаємодії для залучення лояльних споживачів, фокусуватися на найбільш привабливих сегментах ринку.

Велике значення мають інструменти інформаційного обслуговування, які допомагають здійснювати динамічний вибір цін. Наприклад, Pricing Intelligence Engine (PIE) Cloudbeds збирає і відображає ринкові дані в режимі реального часу.

Revenue Management базується на використанні певних спеціалізованих систем (Curtis-C, CHWeXpress, Opera, Revenue Diary, Duetto), які дозволяють отримувати ряд аналітичних показників з метою відслідковування поточного стану ринку та коригування власної стратегії продажу готелю: завантаженість, середня добова вартість номера, дохід на один номер, валовий операційний прибуток на кожен номер, загальний операційний прибуток на кожен номер, загальний прибуток на клієнта, дохід банкетних площ на квадратний метр, дохід відділу їжі і напоїв на місце в годину.

Розглянемо спеціалізовані програмні продукти для управління доходами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

Amadeus Hotel Revenue Management System (RMS) — система управління доходами готелю або готельної мережі. Комп'ютерна система Amadeus Hotel RMS є інструментом прийняття рішень з метою оптимізації величини доходу з кожного вільного номера (Revenue Per Available Room, RevPAR) шляхом аналізу історичних даних про завантаження номерів і прогнозування майбутнього попиту. Amadeus Hotel RMS пропонує більш 250 різних звітів, включаючи звіти по каналах дистрибуції, країні, в якій відбулося бронювання, і категорії номера. Правила ціноутворення (наприклад, мінімальна ціна продажу номера або мінімальна тривалість проживання) можуть бути визначені як для одного го-

телю, так і для всієї готельної ланцюжка або групи готелів. Amadeus Hotel RMS дозволяє використовувати дані з глобальних систем бронювання (GDS) [20].

Програмний продукт від Duetto — це платформа стратегії доходів, яка надає готельєрам можливість охоплювати динамічний попит, підвищувати операційну ефективність. Використовуючи алгоритми на підставі ретроспективних даних, програмне забезпечення швидко дає точну картинку майбутнього попиту, що дозволяє зберегти цільових клієнтів в період високого попиту, а також залучаючи нових клієнтів з особливою ціною (не штучно заниженою) в низькі для завантаження сезони. На відміну від деяких інших програм щодо управління доходами, Duetto засновано на хмарних технологіях, тому не потрібно нічого завантажувати, оновлення відбуваються самі і безкоштовно [15].

Основними особливостями, які підвищують продуктивність програми Duetto, є:

- Управління груповим розподілом — робота з цінами для груп, розрахунок оптимальної і мінімально можливої ціни.

- Event calendar — відстеження проходять і майбутніх подій.

- Competitor pricing data — звіт за цінами у конкурентів і їх змін, показ динаміки.

- Аналіз продуктивності сайту готелю — як наслідок, зменшення кількості незавершених замовлень (regrets booking) і відмов у бронюванні при високому завантаженні (denials booking).

- Air traffic — аналіз кількості рейсів і людей, які прилітають у найближчі аеропорти, на підставі чого можна заздалегідь дізнатися про подіях, що готуються або прибуття груп.

- Модуль репутації — допомагає відслідковувати будь-які згадки про готель у відгуках і соціальних мережах [23].

На національному ринку готельних послуг суб'єкти бізнесу активно застосовують автоматизовану систему керування "OPERA" автоматизації служби прийому й розміщення гостей (Property Management System); систему автоматизації відділу продажів і маркетингу (Sales and Catering); систему керування якістю обслуговування (Quality Management System); систему оптимізації прибутку (Revenue Management); систему керування заходами (OPERA Activity Scheduler); систему централізованого бронювання (OPERA Reservation System); модуль бронювання через Інтернет (Web-Self Service); централізовану інформаційну систему по клієнтах (Customer Information System). Мобільне рішення системи OPERA Enterprise Solution, OPERA-Palm дає змогу персоналу здійснювати всі необхідні бізнес-процеси [13].

"Enterprise Solution" (корпорація Micros-Fidelio). Вона містить систему Система оптимізації прибутку (Revenue Management), інтегрована з OPERA ORS й PMS, дає змогу як управляти доходом окремих готелів, так і здійснювати централізоване керування декількома готелями в одній базі даних. Серед основних функцій слід зазначити складний груповий аналіз, що надає можливість керування тарифами, а також прибутковістю за принципом "готель у готелі". У системі є інтерфейс з системою OPERA S&C для аналізу ефективності певних послуг і збільшення рентабельності. Дані щодо реакції

загального доходу на зміну цін залежно від цінової еластичності попиту дозволяють при розробленні системи ревеню-менеджменту визначитися з вектором диференціації цін на готельні послуги [13].

З метою покращення ефективності функціонування закладів готельно-ресторанного бізнесу необхідною є автоматизація процесів комунікації відвідувачів з персоналом. За даними консалтингової фірми Activate, до кінця 2018 року 3,6 мільйона користувачів використовували боти та додатки для обміну повідомленнями для зв'язку з готелями та іншими підприємствами, орієнтованими на туризм та подорожі. Тому такі великі готельні мережі, як Hyatt, Starwood, Marriott, GRT hotels, Accor Hotels впровадили своїх чат ботів в якості каналів зв'язку зі службою обслуговування клієнтів. Застосування такої технології дозволяє опрацьовувати до 90% запитів без втручання персоналу готелю і суттєво заощаджувати [1—2; 7—8].

Віртуальний консьєрж Edward з'явився в 12 готелях готельної мережі Radisson Blu у Великобританії. Він майже повністю розвантажив співробітників, в обов'язки яких входило листування з гостями. Edward може розповісти про послуги готелю, допомогти замовити обслуговування номеру, надати рекомендації туристу щодо вибору закладу ресторанного господарства та прийняти від клієнта скаргу [7; 8].

На сьогодні робота-консьєржа вже використовують у мережі Hilton, Робот, що обслуговує номери готелю, вже є в мережі Starwood. У готелі Yotel в Нью-Йорку з'явилася роботизована камера зберігання Yobot. Готель Cosmopolitan в Лас-Вегасі одним з перших обзавівся віртуальним консьєржем Роуз (Rose) [1].

За даними Національної ресторанної асоціації США близько 41% закладів фаст фуду в США планують у 2020 році використовувати планшети, десктопні системи замовлень, кіоски самообслуговування і автоматизовані програми для ресторанів. Культура доставки їжі і онлайн-замовлення розвивається неймовірно швидкими темпами. Додатки Delivery.com, Raketa, Glovo — одні з найпопулярніших додатків доставки їжі в світі. Крім доставки з звичайних закладів, зростає число замовлень з "віртуальних" ресторанів, які не приймають офлайн-гостей і готують виключно для доставки.

Згідно з останнім дослідженням ResearchAndMarkets, обсяг світового ринку доставки громадського харчування онлайн у 2019 році склав \$ 84,6 млрд. За прогнозами аналітиків, активне зростання продовжиться і в майбутньому — в середньому на 9,8% — до 2026 року. В Україні сегмент доставки також показує активне зростання: за останні 5 років ринок виріс на 35% [18].

Є також успішний досвід використання онлайн замовлень у вітчизняних рестораних закладах. Так, сім'я ресторанів Діми Борисова придумали і запустили власну доставку з усіх smart casual форматів "1 euro delivery". Після запуску за першу годину вже було 100 замовлень з різних ресторанів Борисова [14].

Перспективним напрямом є інтерактивні технології, оскільки їх особливості застосування передусім полягають у відсутності необхідності очікування офіціанта для оформлення замовлення, виключаючи помилки. Попри перспективність такої технології, в Україні станом на 01.12.2019 р. нараховується лише чотири заклади, з яких три у м. Львові, м. Одесі та м. Києві (мережа

інтерактивних кафе Papashon), та у м. Києві — бар GoodWine [11].

Роботизацію ресторанного бізнесу розглядають як один з найефективніших методів вирішення проблеми персоналу в майбутньому. Наприклад, Ono Food Company планує запустити в Лос-Анджелесі перший в світі повністю автоматизований ресторан з роботами і технологіями для приготування їжі і прийому замовлень. В Україні ситуація з технологіями розвивається не так швидко, як у США [18].

Приклад використання чат-ботів у ресторанному бізнесі — це замовлення їжі з доставкою додому або офіс. Бот допомагає у виборі страв і напоїв, оформляє доставку на певний час і моментально відправляє замовлення на кухню. Користувачеві в свою чергу легко зробити замовлення: щоб авторизуватися, досить ввести номер телефону і поділитися геолокацією, щоб не витрачати час на введення адреси доставки.

Перспективним є використання RFID-технології. Системи поки що не дуже поширені в вітчизняному бізнесі, але вже міцно завоювали популярність за кордоном. Суть технології полягає в розміщенні поблизу ресторанів RFID-міток, які можуть зчитуватися спеціальними портативними пристроями за допомогою Wi-Fi, Bluetooth або мобільного зв'язку. Відбувається зв'язок з сервером, на якому зберігається найрізноманітніша інформація про цей ресторан. Відповідна інформація далі може бути передана на спеціальне портативний пристрій, наявний у власника. Внаслідок цього власник портативного пристрою отримує можливість переглянути меню, дізнатися про наявність вільних місць, системі знижок і бонусів і т.д. У свою чергу для закладу ресторанного закладу — це можливість зекономити на рекламі.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Таким чином, проведені дослідження доводять перспективність використання автоматизованих систем управління та інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі, які на сьогодні є вимогою часу та способом забезпечення конкурентоспроможності закладів.

Основними напрямками подальшого використання інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі є: використання штучного інтелекту, технології доповненої реальності, технології самообслуговування, використання голосових помічників та чат-ботів, технології по зчитуванню обличчя, розвиток "безконтактного" обслуговування, використання онлайн та інших віртуальних способів замовлень, роботизація, мобільні додатки, хмарні сервіси, RFID-мітки тощо.

Перспективними напрямками подальших наукових досліджень є вивчення передового закордонного досвіду щодо використання інформаційних технологій та автоматизованих систем управління і розробка механізму його імплементації в діяльність закладів готельно-ресторанного бізнесу, що сприятиме підвищенню їх конкурентоздатності в жорстких ринкових умовах господарювання.

Література:

1. 5 отелей, которые уже используют роботов и искусственный интеллект. URL: <https://holidex.ru/iskusstvennyj-intellekt-v-otele/> (дата звернення: 11.11.2020).

2. Chatbots for hotels: How can you best use them today? URL: https://www.mediaconcepts.com/resources/chatbots_for_hotels.html. (дата звернення: 11.11.2020).

3. Ivanov Stanislav. Hotel Revenue Management: From Theory to Practice. Varna: Zangador, 2014.

4. Top 8 Hotels in the World that Use Chatbots in Innovative Way. URL: <https://www.trilyo.com/blog/top-8-hotels-in-the-world-that-use-chatbots-in-innovative-way/> (дата звернення: 11.11.2020).

5. Башинська І. О. Використання автоматизованих систем управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Економіка. Фінанси. Право. 2018. №2(3). С. 18—19. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_2\(3\)_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_2(3)_5) (дата звернення: 11.11.2020).

6. Білак Г.Г., Пуйо Г.І. Впровадження інноваційних технологій в менеджменті готельного підприємства: автоматизовані системи управління готелю. Науковий вісник Мукачівського державного університету. Економічні науки. 2016. № 21. С. 118—125.

7. Боты, роботы и Revenue Management System: как отельный бизнес стал первоклассной digital историей. URL: <http://www.cossa.ru/trends/158514/href/> (дата звернення: 11.11.2020).

8. В отелях Radisson Blu появился консьерж бот. URL: <https://lenta.ru/news/2016/05/13/chatbot/> (дата звернення: 11.11.2020).

9. Гордієнко Т.В. Використання інформаційних систем в готельному господарстві Харківського регіону. Менеджмент міського та регіонального розвитку: матеріали Міжнарод. наук.практ. конф., Харків, 28—29 березня. Х.: ХНАМГ, 2013. С. 189—190.

10. Державний комітет статистики України. Офіційний сайт. URL: <http://ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 11.11.2020).

11. Доценко В.Ф., Шидловська О.Б., Медвідь І.М., Бєдусенко Л.С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 1. С. 51—57.

12. Заміховська О.Л. Автоматизовані інформаційні системи в індустрії готельного бізнесу та туризму на Україні. Прикарпатський вісник НТШ. 2012. № 1. С. 309-320. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pvntsh_ch_2012_1_31 (дата звернення: 11.11.2020).

13. Мазаракі А., Бойко М., Кулик М. Детермінанти ревеню-менеджменту в готельному бізнесі. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. 2017. № 4. С. 66—78. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2017_4_6 (дата звернення: 11.11.2020).

14. Мало гостей і дуже жорсткі перевірки: як ресторанний бізнес пережив півроку карантину. URL: <https://delo.ua/business/kak-restorannyj-biznes-perezhil-pjat-mesjacev-ka-372150/> (дата звернення: 11.11.2020).

15. Отельный FAQ. Обзор систем управления доходами. URL: <https://hotelier.pro/sales/item/1029-rms/> (дата звернення: 11.11.2020).

16. Рябенка М.О., Троян В.В., Молодовець Т.М. Застосування новітніх інформаційних систем управління готелем. Матеріали конференції "Перспективные вопросы мировой науки": 17—25 грудня 2014 р. Софія, Болгарія: "Бял ГРАД БГ" ООД, 2014. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/ryabenka.htm (дата звернення: 11.11.2020).

17. Степанова В.Е. Роль ревеню-менеджмента в определении стратегии продаж отеля. Молодой ученый. 2017. №35. С. 42—44. URL: <https://moluch.ru/archive/169/45532/> (дата звернення: 06.03.2020).

18. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес. URL: <https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjuyut-restorannij-biznes/> (дата звернення: 11.11.2020).

19. Сайт глобальної системи бронювання Amadeus. URL: <http://www.amadeus.ru> (дата звернення: 11.11.2020).

20. Програмне забезпечення для автоматизації готельного бізнесу. URL: <http://логус.укр> (дата звернення: 11.11.2020).

21. Програма управління отелем. URL: https://jsolutions.ua/ua/programa-upravleniya-otelem?gclid=CjwKCAiA2O39BRBjEiwApB2IkowzN0657JO60Z9IB4pzObBt1Pdy9CQKZgXCVXnMkpMEP1V0Ef-7fhoCibAQAvD_BwE (дата звернення: 11.11.2020).

22. Система управління готелем. URL: <https://ultra-company.com> (дата звернення: 11.11.2020).

23. Duetto: Hotel Revenue Management Software&Solutions. URL: <https://www.duettocloud.com> (дата звернення: 11.11.2020).

References:

1. Holidex.ru (2020), "5 hotels that already use robots and artificial intelligence", available at: <https://holidex.ru/iskusstvennyj-intellekt-v-otele/> (Accessed 11 November 2020).

2. MediaConcept (2016), "Chatbots for hotels: How can you best use them today?", available at: https://www.mediaconcepts.com/resources/chatbots_for_hotels.html. (Accessed 11 November 2020).

3. Ivanov, S. (2014), Hotel Revenue Management: From Theory to Practice, Zangador, Varna, Bulgaria.

4. Trilyo (2020), "Top 8 Hotels in the World that Use Chatbots in Innovative Way", available at: <https://www.trilyo.com/blog/top-8-hotels-in-the-world-that-use-chatbots-in-innovative-way/> (Accessed 11 November 2020).

5. Bashyns'ka, I. O. (2018), "The use of automated control systems in the hotel and restaurant business", "Ekonomika. Finansy. Pravo", vol. 2 (3), pp. 18—19, available at: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_2\(3\)_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_2(3)_5) (Accessed 11 November 2020).

6. Bilak, H.H. and Pujo, H.I. (2016), "Introduction of innovative technologies in the management of the hotel enterprise: automated hotel management systems", Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Economic sciences, vol. 21, pp. 118—125.

7. Cossa (2017), "Bots, robots and the Revenue Management System: how the hotel business has become a first-class digital story", available at: <http://www.cossa.ru/trends/158514/href/> (Accessed 11 November 2020).

8. Lenta.ru (2016), "A concierge bot has appeared in Radisson Blu hotels", available at: <https://lenta.ru/news/2016/05/13/chatbot/> (Accessed 11 November 2020).

9. Hordiienko, T.V. (2013), "The use of information systems in the hotel industry of the Kharkiv region", Menedzhment mis'koho ta rehional'noho rozvytku: materialy Mizhnar. nauk.prakt. konf.[Management of urban and

regional development: materials International. scientific practice conf.], HNAMG, Kharkiv, Ukraine, pp. 189—190.

10. State Statistics Committee of Ukraine (2020), available at: <http://ukrstat.gov.ua> (Accessed 11 November 2020).

11. Dotsenko, V. F. Shydlovs'ka, O. B. Medvid', I. M. and Biedusenko, L.S. (2020), "Information technologies in the hotel industry of Ukraine: realities and prospects", "Investytsii: praktyka ta dosvid", vol. 1, pp. 51—57.

12. Zamikhovs'ka, O.L. (2012), "Automated information systems in the hotel business and tourism industry in Ukraine", "Prykarpats'kyj visnyk NTS", vol. 1, pp. 309—320, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pvntsh_ch_2012_1_31 (Accessed 11 November 2020).

13. Mazaraki, A. Bojko, M. and Kulyk, M. (2017), "Determinants of rhuarb management in the hotel business", "Visnyk Kyivs'koho natsional'noho torhovel'no-ekonomichnoho universytetu", vol. 4, pp. 66—78, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2017_4_6 (Accessed 11 November 2020).

14. Delo (2020), "Few guests and very strict checks: how the restaurant business survived six months of quarantine", available at: <https://delo.ua/business/kak-restorannyj-biznes-perezhil-pjat-mesjacev-ka-372150/> (Accessed 11 November 2020).

15. Hotelier.pro (2016), "Hotel FAQ. Review of revenue management systems", available at: <https://hotelier.pro/sales/item/1029-rms/> (Accessed 11 November 2020).

16. Riaben'ka, M.O. Troian, V.V. and Molodovets', T.M. (2014), "Application of the latest hotel management information systems", Materialy konferentsii "Perspektivnye voprosy myrovoj nauky [Proceedings of the conference "Prospective issues of world science], Sofia, Bulgaria, "BELGRADE BG, available at: http://tourlib.net/statti_ukr/ryabenka.htm (Accessed 11 November 2020).

17. Stepanova, V.E. (2017), "The role of rhuarb management in determining the hotel's sales strategy", "Molodjy uchenyj", Vol. 35, pp. 42—44, available at: <https://moluch.ru/archive/169/45532/> (Accessed 11 November 2020).

18. SFII (2020), "Technologies and innovations that change the restaurant business", available at: <https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjuyut-restorannij-biznes/> (Accessed 11 November 2020).

19. Amadeus global booking system website (2020), available at: <http://www.amadeus.ru> (Accessed 11 November 2020).

20. Logus (2020), "Hotel business automation software", available at: <http://логус.укр> (Accessed 11 November 2020).

21. Jsolutions (2020), "Hotel management program", available at: https://jsolutions.ua/ua/programa-upravleniya-otelem?gclid=CjwKCAiA2O39BRBjEiwApB2IkowzN0657JO60Z9IB4pzObBt1Pdy9CQKZgXCVXnMkpMEP1V0Ef-7fhoCibAQAvD_BwE (Accessed 11 November 2020).

22. Ultra-company (2020), "Hotel management system", available at: <https://ultra-company.com> (Accessed 11 November 2020).

23. Duetto (2020), "Duetto: Hotel Revenue Management Software & Solutions", available at: <https://www.duettocloud.com> (Accessed 11 November 2020).

Стаття надійшла до редакції 25.11.2020 р.