

УДК 339.543.642.6

O320 Управління технологічними інноваціями та R&amp;D

DOI 10.35433/ISSN2410-3748-2023-2(33)-6

**Фостолович Валентина**

д. е. н., доцент кафедри економіки,  
менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи  
Житомирський державний університет імені Івана Франка  
<https://orcid.org/0000-0001-5359-7996>

**Боцян Тетяна**

к. е. н., доцент кафедри економіки,  
менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи  
Житомирський державний університет імені Івана Франка  
<https://orcid.org/0000-0001-8423-7424>

**Фостолович Руслан**

Магістр 1-го року навчання  
Житомирський державний університет імені Івана Франка  
<https://orcid.org/0009-0002-6967-1470>

**Гуртовий Юрій**

Магістр 1-го року навчання  
Житомирський державний університет імені Івана Франка  
<https://orcid.org/0009-0003-5822-4605>

## **ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПІДПРИМТВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ЯК ОСНОВА ПОБУДОВИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОГО БІЗНЕСУ**

*Конкурентоспроможність сучасного бізнесу визначається рівнем доступності споживача до кінцевого продукту. Сфера гостинності – є специфічною, оскільки доступність до сервісу чи послуги визначає рівень зацікавленості гостей у їх отриманні. Інноваційність стала основою роботи сучасних підприємств та інструментом їх адаптування до функціонування у кризових ситуаціях. Інтенсивність насичення підприємств готельно-ресторанного бізнесу цифровими інноваціями визначає зручність гостя в отриманні послуги а у співпраці. Різноманітність програмних продуктів наявних на ринку цифрових інструментів ставить перед підприємством завдання вибору найбільш зручного та відповідного програмного забезпечення. Важливим є дослідити рівень потреби у цифрових інструментах для підприємств сфери гостинності та вивчити наявні та найбільш доступні із всього асортименту. З цією метою у статті проведено оцінку динаміки послуг тимчасового розміщення і організації харчування наданих підприємствами сфери гостинності в Україні. В процесі вивчення динаміки структури послуг із тимчасового розміщення і організації харчування наданих підприємствами сфери гостинності в Україні відмічено позитивні*

зрушення. В процесі вивчення програмних продуктів на ринку відмічено, що варто приділити увагу програмним продуктам Servio, які слугують головним інструментом для управління готельним і ресторанним бізнесом, та мають ряд спеціалізованих модулів. Запропоновано інтегрувати у бізнес-процеси готельного та ресторанного бізнесу програмний продукт SERVIO POS, при використанні якого підприємство отримує важливий інструмент для організації системи управління рестораном, кафе чи баром. У статті досліджено функціонал, можливості та переваги інтегрування програмного продукту SERVIO POS у діяльність підприємств сфери гостинності.

В процесі дослідження виявлено, що використання мобільних додатків Rocket-лінійки від SERVIO дасть можливість удосконалити бізнесову діяльність підприємств сфери гостинності. Представлено алгоритм використання у роботі закладів сфери гостинності мобільного додатка SERVIO POS Rocket.

Для роботи готелів запропоновано важливий інноваційний інструмент для управління готельним закладом - багатофункціональний програмний продукт HMS. Представлено основні модулі та функціональні можливості програмного забезпечення HMS.

Одним із видів цифрових налаштувань для підприємств готельного бізнесу виокремлено онлайн-модуль SERVIO HMS RESERVATION, який можна безкоштовно встановити на сайт готелю чи іншого закладу готельного бізнесу.

У статті запропоновано алгоритм використання та функціональні можливості онлайн-модуля SERVIO HMS RESERVATION в системі обслуговування підприємств готельного бізнесу.

Досліджено, що доступність до сервісу в режимі онлайн формує додатковий сегмент ринку та передбачає отримання додаткової економічної вигоди для підприємств сфери гостинності.

**Ключові слова.** Цифрові інструменти, програмне забезпечення, сфера гостинності, автоматизація, конкурентоспроможність, економічна ефективність, управління.

## **DIGITALIZATION OF THE HOSPITALITY SPHERE AS THE BASIS FOR CREATING A COMPETITIVE BUSINESS**

*The competitiveness of modern business is determined by the level of consumer accessibility to the final product. The sphere of hospitality is specific, since accessibility to a service or services determines the level of interest of guests in receiving them. Innovation has become the basis of the work of modern enterprises and a tool for their adaptation to functioning in crisis situations. The intensity of saturation of enterprises of hotel and restaurant business with digital innovations determines the convenience of the guest in obtaining services and in cooperation. The variety of software products available on the market of digital tools challenges the enterprise to choose the most convenient and appropriate software. It is important to investigate the level of need for digital tools for hospitality businesses and explore the available and most accessible of the entire range. To this end, the article assesses the dynamics of temporary accommodation services and catering provided by hospitality enterprises in Ukraine. In the process of studying the dynamics of the structure of services for temporary accommodation and catering provided by hospitality enterprises in Ukraine, positive changes were noted. In the process of studying software products on the market, it is noted that it is worth paying attention to Servio software products, which serve as the main tool for managing the hotel and restaurant business, and have a number of specialized modules. It is proposed to integrate the SERVIO POS software product into the business processes of the hotel*

*and restaurant business, when using which the enterprise will receive an important tool for organizing a restaurant, cafe or bar management system. The article explores the functionality, possibilities and advantages of integrating the SERVIO POS software product into the activities of hospitality enterprises.*

*In the course of the study, it was found that the use of mobile applications of the Poket-line from SERVIO will provide an opportunity to improve the business activities of hospitality enterprises. The algorithm of using the SERVIO POS Pocket mobile application in the work of hospitality institutions is presented.*

*An important innovative tool for hotel management has been proposed for the operation of hotels - the multifunctional software product HMS. Main modules and functionality of HMS software are presented.*

*One of the types of digital settings for hospitality enterprises is the online module SERVIO HMS RESERVATION, which can be installed free of charge on the website of a hotel or other hospitality institution.*

*The article offers an algorithm for the use and functionality of the SERVIO HMS RESERVATION online module in the service system of hotel business enterprises.*

*It has been studied that the availability of online service forms an additional segment of the market and provides for additional economic benefits for hospitality enterprises..*

**Keywords.** *Digital tools, software, hospitality, automation, competitiveness, cost-effectiveness, management*

**Постановка проблеми.** Цифровізація дає можливість розширити канали комунікацій в системі підприємство – споживач – управління бізнесом – держава (контролюючі органи). В процесі інтегрування в господарську діяльність підприємств сфери гостинності програмних продуктів та мобільних додатків значно розширюються комунікаційні канали кожного із учасників системи. Використовуючи цифрові сервіси у підприємств комунікаційні зв'язки можуть бути реалізовані в режимі онлайн та у часовому просторі 24/7. Безперервна комунікативна здатність може бути реалізована між споживачем, системою менеджменту та маркетингу підприємства. Застосовуючи мобільні додатки гість може самостійно переглянути наявні пропозиції товарів (робіт, послуг), переглянути інтер'єр приміщення закладу чи зовнішній вигляд і склад страви, переглянути вартість та замовити послугу. Сучасні програмні продукти надають можливість формувати базу даних про клієнта, впізнавати його та застосовувати до нього систему знижок, що є гарним маркетингових інструментом при бажанні досягнути новий сегмент ринку.

При впровадженні у господарську діяльність сучасних цифрових технологічних комунікацій можливо розробити такі канали зв'язків із гостем, які будуть персоналізованими та зручними для кожної із сторін системи. Такий підхід становить основу сучасного конкурентоспроможного бізнесу та забезпечує успіх підприємств сфери гостинності на ринку.

Ринок програмних продуктів на сьогодні є досить розвинутим. Для підприємства важливо обрати такі програмні інструменти, які задовольнятимуть їх вимоги та потреби. Вивчення потреби у програмному забезпеченні та наявного інструментарію є важливим завданням нашого дослідження.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема цифрових трансформацій в готельно-ресторанному бізнесі є актуальною і слугує предметом дослідження у багатьох вітчизняних та закордонних науковців і практиків. На державному рівні постійно формується актуальна база даних за результатами діяльності підприємств [2], яка є основою визначення актуальності досліджень та інформаційним ресурсом для проведення аналітичної оцінки фактичного стану досліджуваної проблеми. Оскільки, ринок програмних продуктів на сьогодні є досить розвинутим, то компанії представляють свої продукти безпосередньо на власних сайтах та на відповідних площадках. Зокрема, нами досліджено та проведено оцінку запропонованих програмних продуктів SERVIO [1]. Основні аспекти комунікаційної політики в системі управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства досліджено Громовим О.В. та Оробінским О.С. [3] Сучасні цифрові технології в індустрії гостинності вивчав Тищенко С. [4]. Проте, із стрімким розвитком та постійним удосконаленням програмних продуктів дослідження та адаптування під потреби підприємств сфери гостинності найбільш ефективних та доцільних програм і мобільних додатків є актуальним і потребує постійного вивчення.

**Виклад основного матеріалу.** Інноваційна активність підприємств

породжує розвиток бізнесу та інвестиційну його привабливість. Важливим елементом привабливості країни є рівень розвитку сфери гостинності в країні. Тому, розвитку даної сфери господарської діяльності доцільно приділити значну увагу, оскільки вона виступає значною ланкою у загальній системі розвитку економіки України та джерелом залучення трудових ресурсів, що призводить до зниження рівня безробіття населення. Ефективне функціонування різних сфер діяльності визначається спроможністю керівного персоналу приймати ефективні управлінські рішення, що вдається забезпечити лише завдяки оперуванню вагомими фактами основаними на реальних даних та їх аналізі. Обробити великі масиви інформації що миттєво, щоб управляти закладом, можливо лише при наявності програмного забезпечення, якісно підбраного за функціональними можливостями для конкретного закладу, виходячи із його структури та потреби.

Виходячи із попиту на продукт чи послуги на ринку, підприємство повинно сформувати відповідну пропозицію. Для цього слід вивчити потреби споживача, сформувати «портрет споживача» та адаптувати діяльність підприємства до продукування затребуваної послуги.

Незважаючи на складну ситуацію останніх років, розпочинаючи від пандемії 2019 року і до військового стану сьогодні готельно-ресторанний бізнес адаптується до економічної, політичної та соціальної ситуації, розробляючи нові підходи у бізнесі та нові технології спілкування із потенційним та реальним клієнтом. Про розвиток готельного та ресторанного бізнесу свідчать дані Державного комітету статистики України.

Варто наголосити на нестандартних і кризових умовах функціонування підприємств, яким в останній час доводиться вести господарську діяльність на межі заборони діяльності та постійної фізичної військової загрози. Проте, підприємства сфери готельно-ресторанного бізнесу намагаються створити такий формат роботи, у якому буде зручно та безпечно отримати якісно послугу

потенційному та реальному гостю. Інноваційність стала основою роботи сучасних підприємств та інструментом їх адаптування до функціонування у кризових ситуаціях.

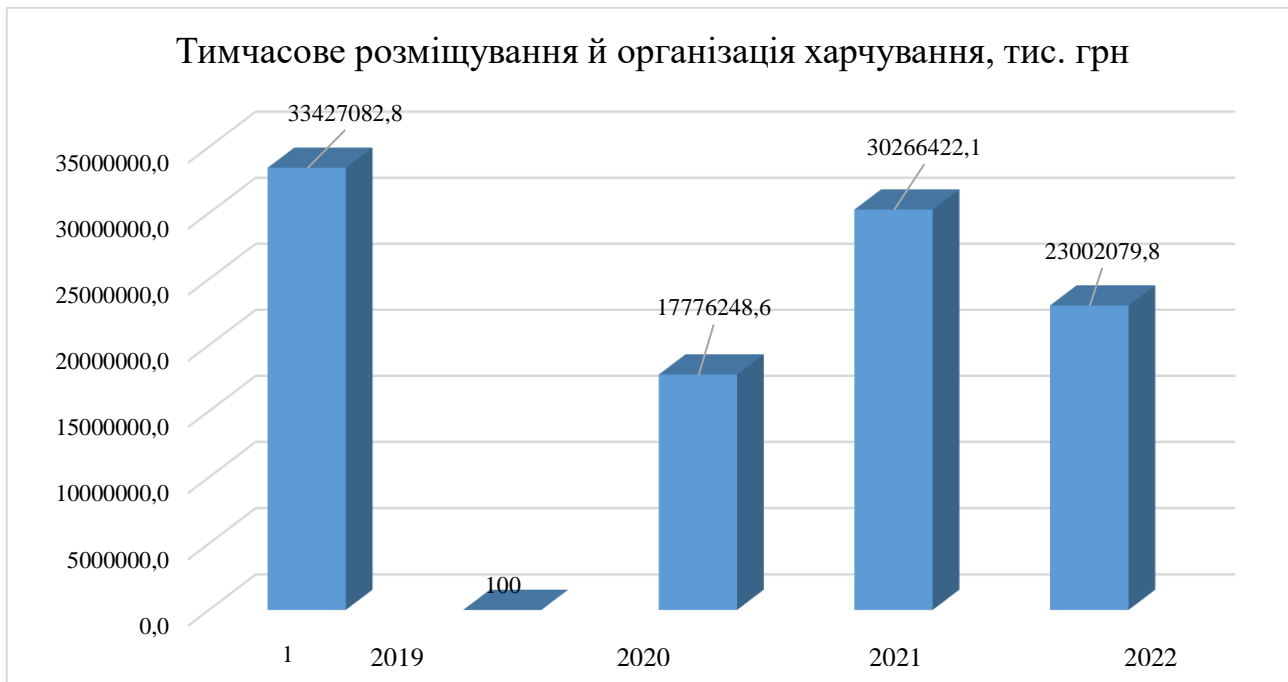


Рис. 1. Динаміка послуг тимчасового розміщення і організації харчування наданих підприємствами сфери гостинності в Україні, 2019-2022 рр.

*Джерело: Сформовано автором на основі даних [2]*

Аналізуючи обсяги надання послуг із тимчасового розміщення і організації харчування слід відмітити, що після пандемії 2019 року даний бізнес у 2020 році зменшив свої обсяги у 1,9 рази, що на 15650834,2 тис. грн менше при порівнянні із даними базового періоду (рис. 1).

У 2021 році обсяг наданих послуг із тимчасового розміщення і організації харчування знову зріс майже до розміру 2019 року і склав 30266422,1 тис. грн.

Наступні коливання, пов'язані із політичними ризиками та повномасштабним вторгненням настали у 2022 році та спричинили зниження обсягу надання послуг сфери гостинності до рівня 23002079,8 тис. грн.

За даними проведеної оцінки динаміки структури послуг із тимчасового

розміщення і організації харчування наданих підприємствами сфери гостинності в Україні впродовж 2019-2022 рр. відмічено, що у 2022 році найбільшу частку у загальній структурі послуг (71,1%) посіла діяльність із забезпечення стравами та напоями, та 28,9% послуги із тимчасового розміщення (табл. 1).

Таблиця 1

Оцінка динаміки структури послуг із тимчасового розміщення і організації харчування наданих підприємствами сфери гостинності в Україні, 2019-2022 рр.

Види послуг	Роки		
	2020 р.	2021 р.	2022 р.
Всього послуг, тис. грн	922182742,8	1122763308,9	969933416,9
<b>Тимчасове розміщення й організація харчування: всього, тис. грн</b>	<b>17776248,6</b>	<b>30266422,1</b>	<b>23002079,8</b>
<b>Тимчасове розміщення</b>	<b>4965064,6</b>	<b>9609380,6</b>	<b>6641699,5</b>
Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення	4441349,8	8689232,6	6460884,3
Діяльність засобів розміщення на період відпустки та іншого тимчасового проживання	472341,8	850556,5	-
Надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і причепів	-	-	-
Діяльність інших засобів тимчасового розміщення	-	-	-
<b>Діяльність із забезпечення стравами та напоями</b>	<b>12811184,0</b>	<b>20657041,5</b>	<b>16360380,3</b>
Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування	9604359,2	14005198,6	8898452,8
Постачання готових страв	2971725,5	6357064,1	7208139,8
Обслуговування напоями	235099,3	294778,8	253787,7

*Джерело: Узагальнено автором на основі даних [2]*

Отже, важливість даного виду економічної діяльності є беззаперечною та потребує інтегрування сучасних систем управління задля досягнення конкурентних позицій на ринку.

Створення нових підприємств та стрімке збільшення кількості закладів сфери гостинності спонукають до функціонування в умовах жорсткої

конкуренції та постійного пошуку потенційного клієнта.

За умов кризових політичних та соціальних ситуацій та в епоху розвитку штучного інтелекту й цифрових трансформацій зробити це без застосування сучасних електронних ресурсів та програмного забезпечення зробити не можливо.

Досягнення головної цілі підприємства шляхом отримання максимального прибутку та задоволення соціальних потреб потребує залучення клієнтської бази, завоювання додаткового сегменту ринку та формування цінової політики підприємства на такому рівні, щоб спрацював синергетичний ефект.

Створення достатнього рівня задоволення гостя отриманою послугою та ефективна система управління бізнесом формують достатній потенціал його економічної безпеки.

Організація бізнес-процесів оснований на автоматизації функцій управління ними сприятиме уникненню таких проблем як невідповідність. Наприклад: за умов формування ефективного бізнес-плану та започаткування відповідно до нього підприємницької діяльності в сфері гостинності можливі невідповідності у якості системи обслуговування через високий рівень завантаженості обслуговуючого персоналу або помилок у виконанні замовлень.

Вирішити дану проблему можливо шляхом інтегрування цифрових технологій у систему господарської діяльності та у систему управління підприємством.

Рівень задоволення гостей у сфері готельно-ресторанного бізнесу визначається точністю виконання замовлень, своєчасністю надання послуги, рівномірністю розподілу послуги впродовж періоду та зниженням часу очікування.

Автоматизація процесу бронювання замовлень, формування замовлення для конкретного гостя, резервування послуг в онлайн режимі та у цифровому



форматі нівелюють проблему людського фактора під час обслуговування та пришвидшують сам процес і зменшують витрати праці в рази, що є економічно доцільно.

Інструментом вирішення даних проблем є ефективно організований процес управління та упорядкувати організаційні основи бізнесу.

Основними аспектами цифрових трансформацій готельно- ресторанного бізнесу є:

- покращення якості обслуговування компанії;
- спрощення бізнес-процесів;
- зниження витрат на організацію процесу обслуговування;
- зниження витрат трудових ресурсів на забезпечення виробничих процесів;
- додаткове залучення клієнтів;
- збільшення додаткового сегменту ринку;
- автоматизація процесу закупівель та логістики поставок;
- опрацювання меню;
- визначення собівартості та оптимальної ціни готового продукту/послуги;
- проведення інвентаризації;
- забезпечення касової дисципліни;
- інше.

На сьогодні є розробленими широкий спектр різноманітного програмного забезпечення для обслуговування готелів, ресторанів й інших закладів сфери гостинності, які:

- 1) сприяють організації та налагодженню системи управління підприємством;
- 2) забезпечують оптимізацію й надають можливість автоматизувати робочі процеси у межах технологічної карти компанії;
- 3) є інструментом покращення якості роботи персоналу;

4) забезпечують синергетичний ефект від зростання кількості задоволених гостей та зростання доходу в системі провадження бізнесу.

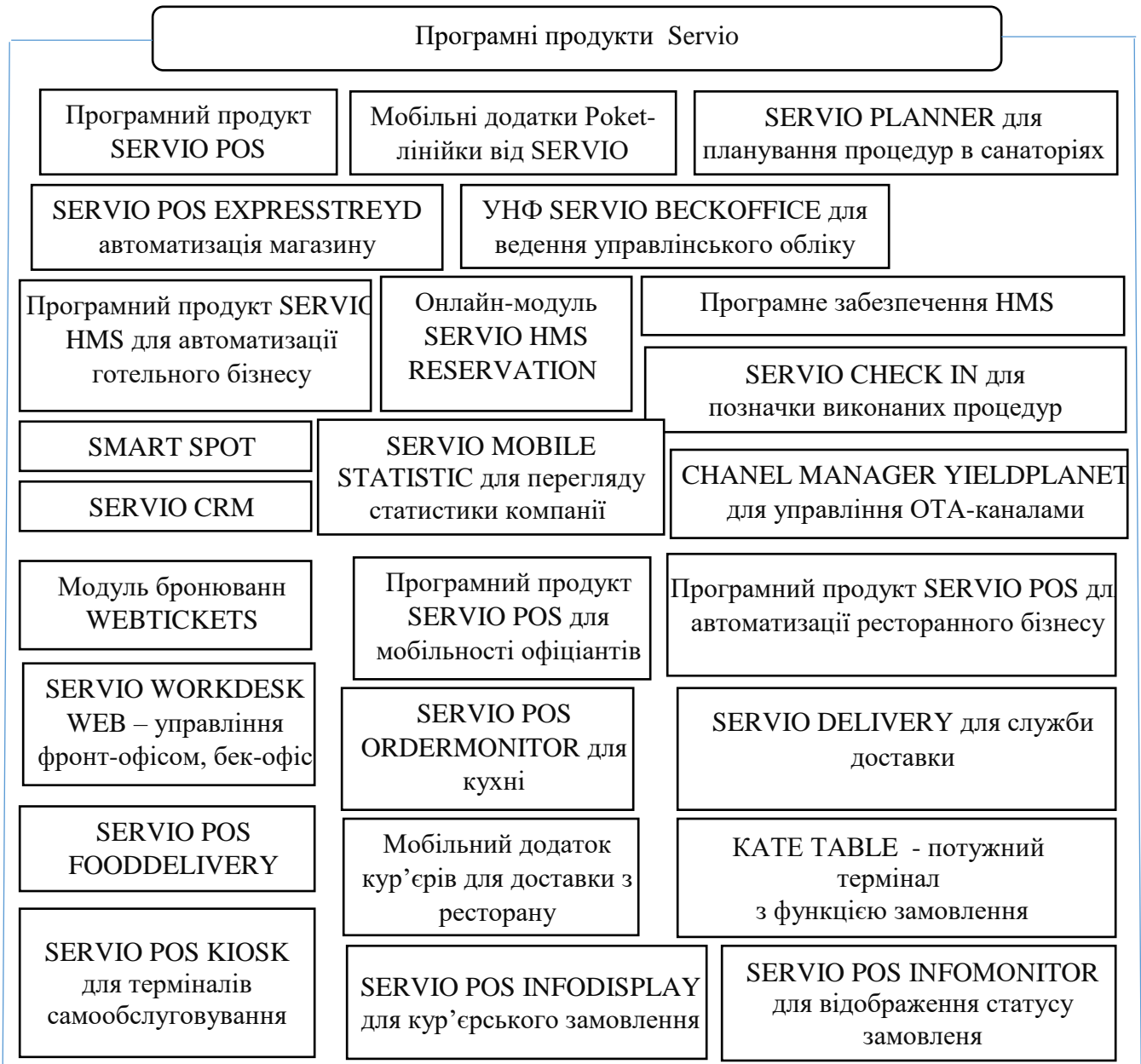


Рис. 2. Програмні продукти Servio

*Джерело: сформовано автором*

Варто приділити увагу програмним продуктам Servio, які слугують головним інструментом для управління готельним і ресторанним бізнесом, та мають ряд спеціалізованих модулів (Рис. 2).

Інтегрування у бізнес-процеси готельного та ресторанного бізнесу

програмного продукту SERVIO POS забезпечить підприємство важливим інструментом для організації системи управління рестораном, кафе чи баром. Використовуючи у господарській діяльності даний програмний продукт персонал зможе без проблем вносити, зберігати та за потреби швидко змінювати інформацію стосовно реалізованих товарів чи послуг.

На основі внесених та збережених даних програма надає можливість формувати замовлення та рахунки.

Функціоналом даного програмного продукту є бронювання місць та конкретно столів у залі із реєстрацією кількості гостей. За допомогою даного програмного продукту можливо планувати проведення банкетів із внесенням передоплати. Керівний персонал підприємства отримує постійно доступну в режимі онлайн інформаційну базу про рівень завантаженості закладу, що дасть підстави для проведення аналізу фактичного стану закладу та слугуватиме базою для швидкого реагування та ефективного прийняття управлінських рішень.

Можливість індивідуального налаштування програми SERVIO POS під тип закладу та персональних потреб і вподобань підприємства робить його зручним та універсальним інструментом управління закладами сфери гостинності.

Крім того, виходячи із видів діяльності та послуг, які надає заклад, дана програма надає можливість підключення різних модулів цієї лінійки програмного забезпечення. Перевагою цього програмного продукту є легкість і простота інтегрування із зовнішнім додатковим спеціалізованим обладнанням (принтери, сканери, термінали, термінали збору даних, банківські та касові апарати).

У випадку, якщо підприємство має філії, або відокремлені структурні підрозділи чи має складну структурну побудову із матричною системою управління, то програма SERVIO POS надає можливість одночасно працювати із декількома підприємствами у одній структурі, при цьому використовуючи різні види оплат, а також і змішані.

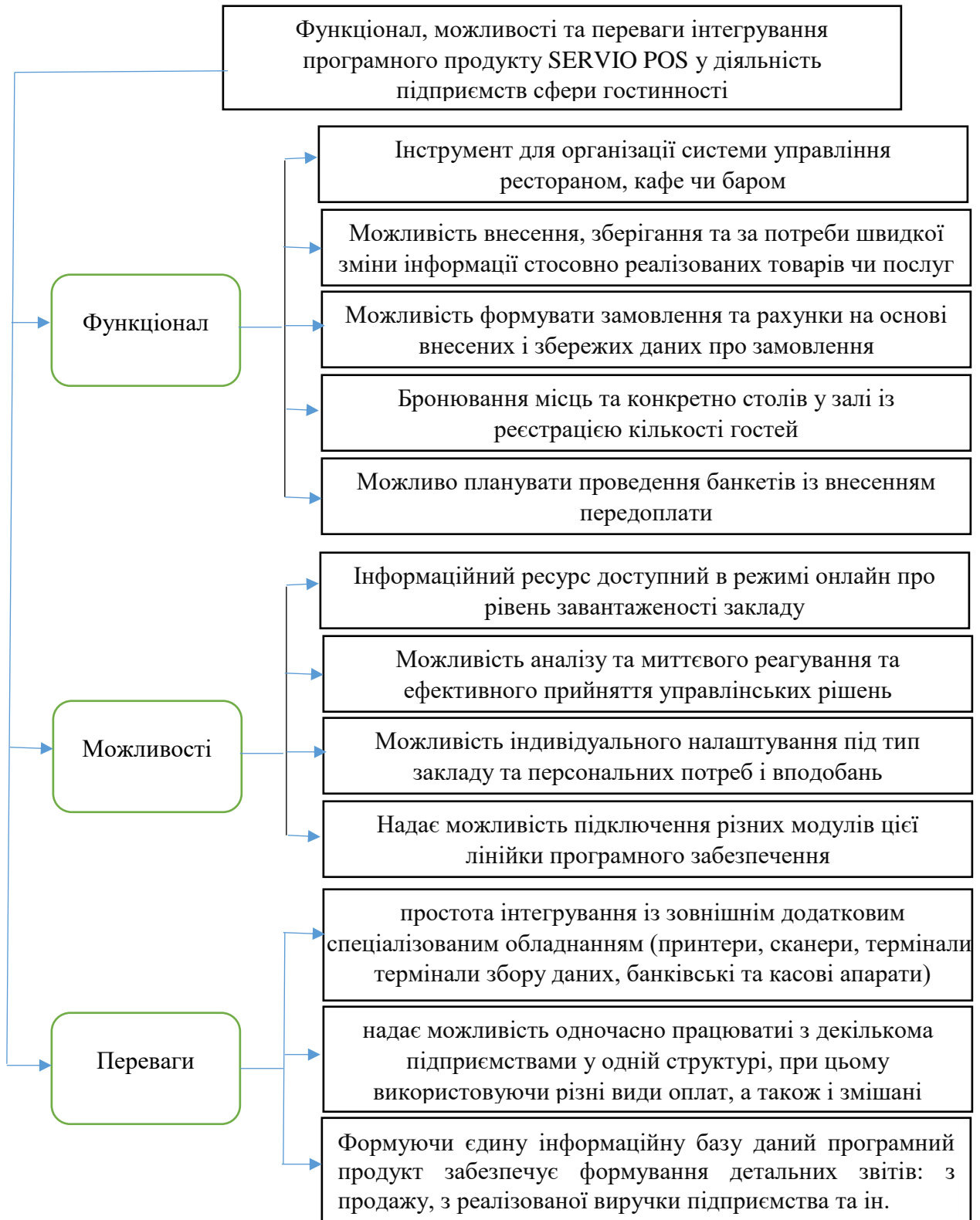


Рис. 3. Функціонал, можливості та переваги інтегрування програмного продукту SERVIO POS у діяльність підприємств сфери гостинності

Джерело: Сформовано автором

Формуючи єдину інформаційну базу даних програмний продукт забезпечує формування детальних звітів:

- звіту з продажу,
- звіту із реалізованої виручки підприємства за визначений період,
- звіту про роботу персоналу за необхідними показниками,
- інші звіти за запитом.

Функціонал, можливості та переваги інтегрування програмного продукту SERVIO POS у діяльність підприємств сфери гостинності представлено схематично на рисунку 3.

Не менш важливими в удосконаленні бізнесової діяльності підприємств сфери гостинності та слугують сучасним рішенням є використання мобільних додатків Pocket-лінійки від SERVIO. Таких додатків є багато, звернемо увагу лише на один із них, наприклад SERVIO POS Pocket.

Такий додаток можна встановити обслуговуючому персоналу підприємства на планшеті або мобільні телефони.

Завдяки використанню даного мобільного додатка персонал, в процесі прийому замовлення (послуги, страви, напої чи товари) вибирає їх із списку на своєму електронному цифровому пристрої. Під час оформлення замовлення воно відразу потрапляє до структурного підрозділу, який його формує та виконує (на кухню, бар чи у інший функціональний підрозділ). В момент готовності замовлення на пристрій (планшет чи телефон) працівника - відповідальної за видачу особи надходить відповідне повідомлення.

Перевагами використання мобільного додатка SERVIO POS Pocket є:

- прискорення процесу прийому замовлення;
- пришвидшення процесів приготування і видачі гостю його замовлення;
- удосконалення організації виробничого процесу за рахунок упорядкування та автоматизації функцій передачі інформації;

- унеможливило помилки адресності замовлення за рахунок формування переліку замовлених позицій при відвідувачі;
- забезпечує своєчасну видачу замовлення за рахунок надходження обслуговуючому персоналу повідомлення про готовність;
- простота у розрахунках за рахунок можливості проведення оплати замовлення через термінал чи мобільний фіскальний касовий апарат та інші ресурси, а також друк чеків і розрахункових документів відразу за допомогою фіскального реєстратора чи мобільного або віддаленого принтера ;
- уникнення затримок у розрахунках у закладах із великим потоком людей завдяки мобільності замовлення та розрахунку;
- можливість прийому замовлення у очікуючих відвідувачів із одночасною реєстрацією для розрахунку, де на чеку буде вказано номер замовлення, яке касир зможе внести у базу і отримати оплату;
- можливість формування замовлення самостійно відвідувачем через планшети чи смартфони установи замість видачі паперового меню із можливістю термінової оплати. Це спрощує усі процеси обслуговування та зменшує витрати трудових ресурсів в рази.

Алгоритм використання у роботі закладів сфери гостинності мобільного додатка SERVIO POS Pocket нами представлено схематично на рисунку 4.

В роботі підприємств сфери гостинності важливим інноваційним інструментом для управління готельним закладом слугує багатофункціональний програмний продукт HMS. Програмне забезпечення HMS є універсальним засобом автоматизації системи управління починаючи від великого готелю до пансіонату, хостелу або бази відпочинку.

Дана програма надає можливість вносити у базу даних інформацію про гостей та зберігати її. Наявна база даних дає можливість проводити аналіз номерного фонду та усі види аналітичної оцінки гостей.

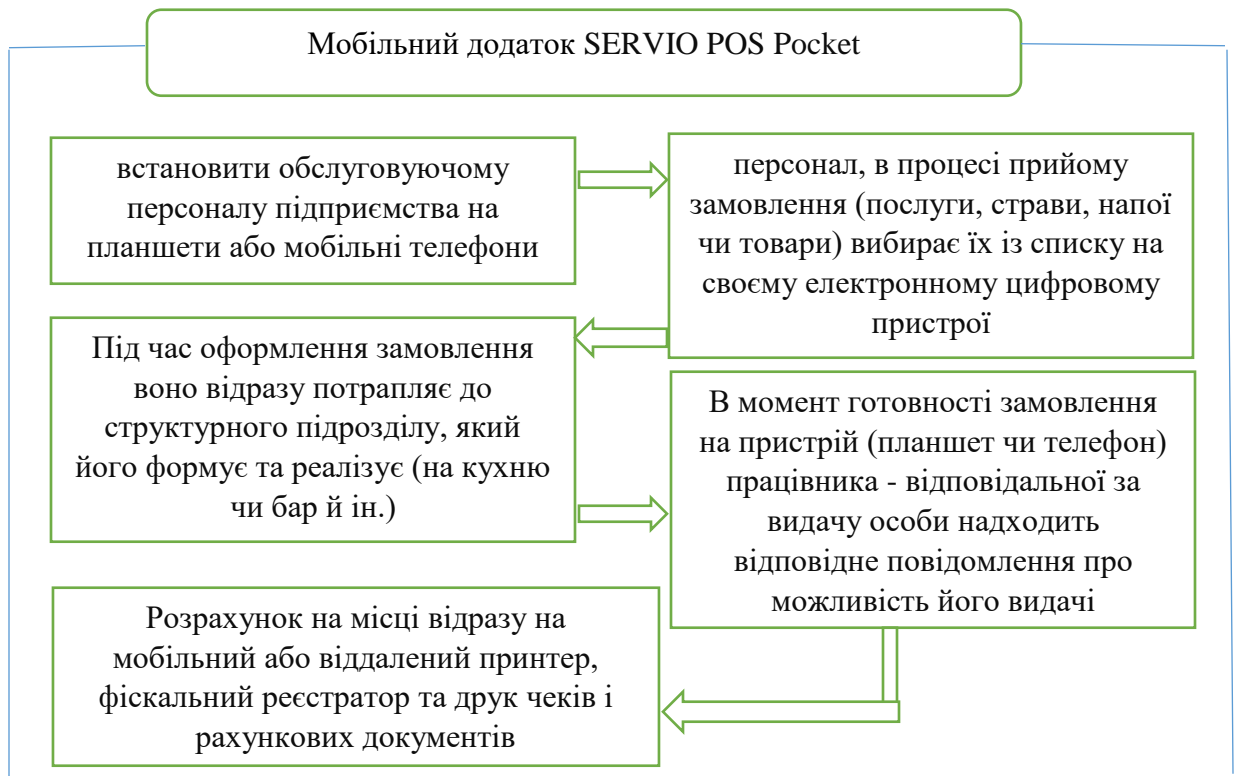


Рис. 4. Алгоритм використання у роботі закладів сфери гостинності мобільного додатка SERVIO POS Pocket

*Джерело: Сформовано автором на основі даних розробника*

Серед стандартних функцій дана програма надає можливість автоматизованого оформлення:

- бронювання номеру;
- заселення гостей;
- виселення гостей;
- формування і обробка клієнтської бази;
- застосування дисконтних і бонусних програм;
- використання функції депозитів;
- обслуговування груп гостей;
- CRM інженерної служби готелю;
- хаус-кіпінг;
- конференц-сервіс та інші.

У ресторанному господарстві важливою основною функцією є можливість продажу номерів. Проте, не менш важливим є спроможність надавати додаткові послуги, такі як конференц-сервіс, реалізація додаткових послуг (послуги пральні, міні-бару та ін.). Програмне забезпечення HMS дає можливість автоматизувати обслуговування даних процесів.

В системі управління готелем необхідним є наявність оперативних даних про фактичний його стан та динаміку основних показників, які впливають на величину прибутку. Доступна інформаційна база про рівень завантаженості та наявний номерний фонд закладу сфери гостинності в режимі онлайн надає можливість проведення постійного аналізу успішності роботи за кожним із структурних підрозділів, для своєчасного виявлення слабких місць у бізнесі. Унікальністю програмного забезпечення HMS є його спроможність формувати понад 180 різних видів звітів, які забезпечать проведення повного аналізу та нададуть можливість оперативного прийняття ефективних обґрунтованих управлінських рішень.

Основні модулі та функціональні можливості програмного забезпечення HMS нами представлено схематично на рисунку 5.

Одним із видів цифрових налаштувань для підприємств готельного бізнесу є онлайн-модуль **SERVIO HMS RESERVATION**.

Даний модуль можна встановити на сайт готелю чи іншого закладу готельного бізнесу. Зайшовши у модуль кожен відвідувач сайту закладу самостійно може обрати номер та його забронювати, попередньо вибравши дату.

Для цієї опції взагалі не залучається персонал компанії, що надає можливість економії трудових ресурсів та витрат компанії на обслуговування даного процесу Крім того, дана функція робить можливим обслуговування гостя в режимі 24/7, що є важливою перевагою з позиції конкурентоспроможності закладу.





Рис. 5. Основні модулі та функціональні можливості програмного забезпечення HMS

*Джерело: Сформовано автором на основі даних розробника*

Застосування фільтрів для спрощення навігації пошуку по сайту сприяє легкому пошуку бажаного варіанту номеру за вподобанням гостя. Можливість автоматичної синхронізації із програмою SERVIO HMS сприяє постійному обміну інформацією між модулем і обслуговуючою готель програмою. При цьому інформація завжди є актуальною і достовірною як для гостя, так і для персоналу закладу.

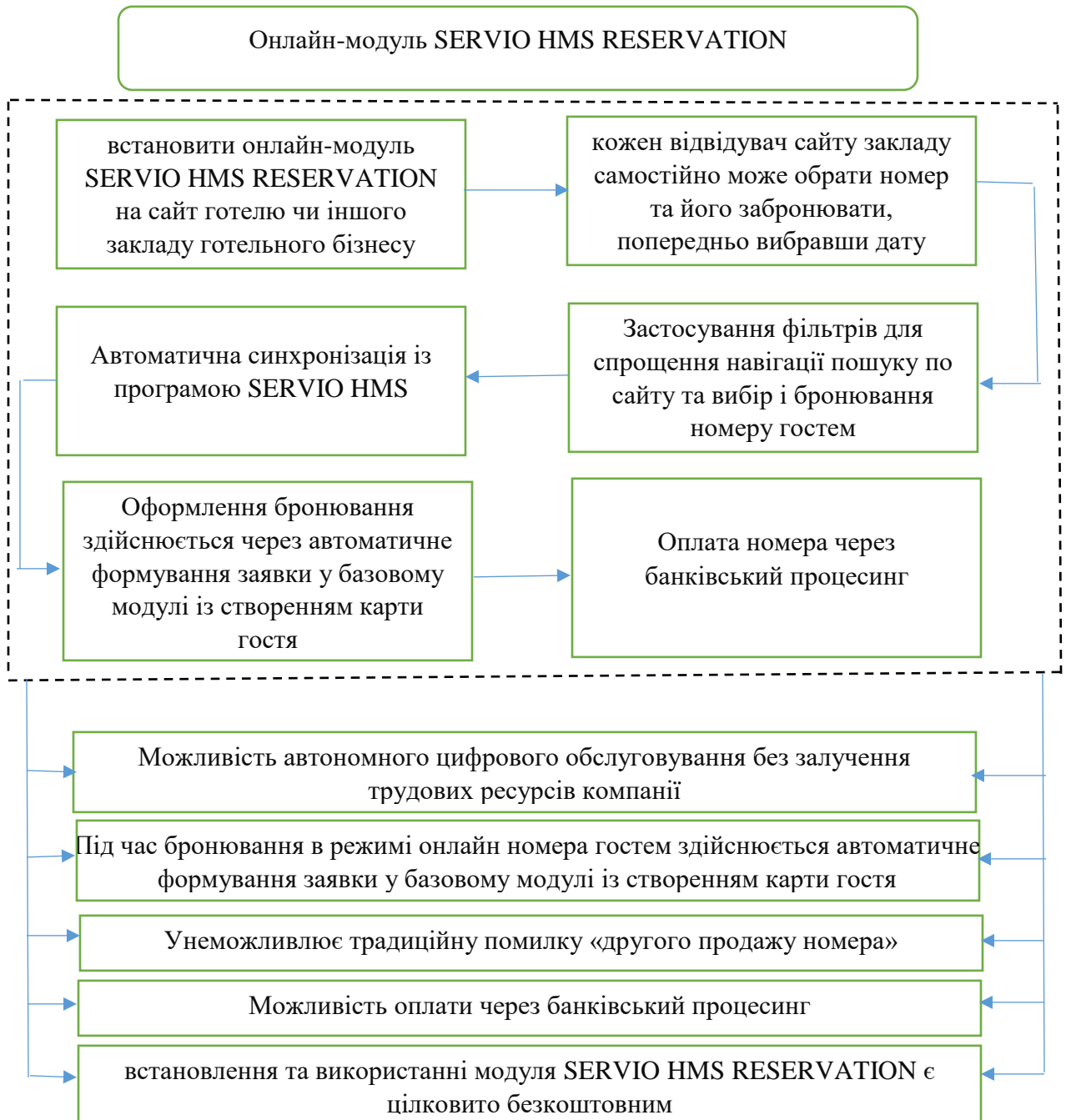


Рис. 6. Алгоритм використання та функціональні можливості онлайн-модуля SERVIO HMS RESERVATION в системі обслуговування підприємств готельного бізнесу

*Джерело: Сформовано автором на основі даних розробника*

Оформлення бронювання здійснюється через автоматичне формування

заявки у базовому модулі із створенням карти гостя. Дана функція унеможлиблює традиційну помилку «другого продажу номера».

Онлайн-модуль SERVIO HMS RESERVATION надає можливість здійснити онлайн оплату заброньованого номера завдяки інтегрованому банківському процесингу.

Для підприємств сфери гостинності встановлення та використанні модуля SERVIO HMS RESERVATION є цілковито безкоштовним, за нього:

- не стягується абонентська плата;
- не стягуються відсоток від вартості заявки на бронювання (Рис. 6).

Нами запропоновано інтегрувати представлене програмне забезпечення та мобільні додатки, як інструментів управління SERVIO у діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Це є лише незначною часткою в усьому асортименті продуктів даної компанії та на ринку програмних послуг. Застосовуючи цифрові трансформації підприємства сфери гостинності отримують насамперед економічну вигоду та поліпшують виробничі процеси системи управління завдяки їх оптимізації.

Для реалізації процесу автоматизації бізнесу необхідно, насамперед, проявити готовність до інноваційності керівному персоналу та прийняти виважене ефективне управлінське рішення. Оскільки, не зважаючи на сферу послуг, яку надає підприємство та специфіку діяльності кожен програмний продукт можна налаштувати під потреби та вимоги компанії. Здатність синхронізуватись цифрових інструментів один з одним сприяє легкій роботі та управлінню підприємством в цілому.

**Висновки.** Отже, застосування програмного забезпечення та цифрових ресурсів в системі організації та здійснення бізнесової діяльності у підприємствах сфери гостинності формує новий алгоритм конкурентоспроможного підприємництва.

При використанні сучасних технологій та програмного забезпечення система управління підприємством набуває нового формату та переходить у новий вимір.

Насиченість підприємства сфери гостинності цифровими технологіями та технологічними інноваціями визначає доступність та зручність для гостя скористатись сервісом чи отримати бажану послугу. Доступність до сервісу в режимі онлайн формує додатковий сегмент ринку та передбачає отримання додаткової економічної вигоди.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Впровадження сучасної системи управління бізнесом – перший крок до успіху. *VingCard SERVIO*. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/vnedrenie-sistemi-upravlenija-biznesom> (Дата звернення 01.12.02023)
2. Обсяг реалізованих послуг за видами економічної діяльності. Економічна статистика. *Державна служба статистики України*. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/> (Дата звернення 02.12.02023)
3. Громова О.В., Оробінский О.С. Комунікаційна політика в системі управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства. *Приазовський економічний вісник*. 2019. Вип. 6(17). С. 118-121
4. Тищенко, С. (2021). Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*, (7), 131-139. <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>

### REFERENCES:

1. Introduction of a modern business management system is the first step to success (2023). *VingCard SERVIO*. Retrieved from: <https://expertsolution.com.ua/uk/vnedrenie-sistemi-upravlenija-biznesom> [in Ukraine].

2. Obsiah realizovanykh posluh za vydamy ekonomichnoi diialnosti. Ekonomichna statystyka [Volume of services sold by type of economic activity. Economic statistics]. *State Statistics Service of Ukraine*. Retrieved from: <https://www.ukrstat.gov.ua/> [in Ukraine].
3. Hromova O.V., Orobinskyi O.S. (2019). Komunikatsiina polityka v systemi upravlinnia zovnishnoekonomichnoiu diialnistiu pidpriemstva [Communication policy in the management system of the enterprise's foreign economic activity] *Pryazovskyi ekonomichnyi visnyk*. No 6(17). pp. 118-121 [in Ukraine].
4. Tyshchenko, S. (2021). Tsyfrovi tekhnolohii v industrii hostynnosti [Digital technologies in the hospitality industry]. *Tavriiskyi naukovyi visnyk. Seriia: Ekonomika*, no 7. pp. 131-139. Retrieved from: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16> [in Ukraine].