

Economic search. On the pages of doctoral theses]. Rostov n/D: Yzd-vo RHƏU "RYNKh" [in Russian].

11. Protopopenko, H.O. (2005) Vytraty na marketynh i zbut: problemy rozmezhuvannya ta obliku [Marketing and marketing costs: problems of delimitation and accounting]. Naukovi pratsi Kirovohrads'koho natsyonal'noho tekhnichnoho unyversytetu: ekonomichni nauky. – Scientific papers of the Kirovohrad national technical university: economic sciences, 7, II, 403-407 [in Ukrainian].

12. Rohlyev, Kh.Y. (2005) Osnovy hotel'noho menedzhmentu [Basics of Hotel Management]. Kyiv: Kondor [in Ukrainian].

21.03.2019

УДК.338.46

JEL Classification: D 810, L 830

Євдокімова Ольга, Колеснікова Катерина, Маліновська Ірина

ВПЛИВ ЗАГРОЗ І РИЗИКІВ НА ПЕРСПЕКТИВУ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В РЕГІОНІ

Проведенно аналіз щодо основних факторів, генеруючих ризиків готелю на етапі експлуатації: ризику зниження фінансової стійкості, ризику неплатоспроможності. Особливу увагу приділено розгляду теоретичних та практичних підходів щодо сутності економічних ризиків, їх мінімізації в готельно-ресторанному бізнесі.

Суттєвий вплив на розвиток готельно-ресторанного бізнесу в регіоні має політична ситуація в країні, яка в результаті призводить до економічних ризиків, втрати економічних вигод та банкрутства. Тому перед керівниками

підприємства готельно-ресторанного бізнесу стоїть проблема щодо мінімізації впливу економічних ризиків на фінансову діяльність підприємства, запобігання банкрутству. Теоретичне та практичне обґрунтування методичних підходів щодо сутності економічних ризиків, їх мінімізації є однією із передумов зростання прибутку суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу.

З поглибленням глобалізації та світових інтеграційних процесів, сучасний готельний бізнес, перебуваючи під впливом зовнішніх і внутрішніх змін, вимушений шукати нові інструменти та методи управління, засновані на системних і комплексних підходах. Успішне функціонування та забезпечення безперервності розвитку підприємств готельного бізнесу є першорядним в умовах ринкової економіки, динамічно невизначеного й нестійкого середовища. Для будь-якої держави необхідно мати належний рівень розвитку готельного бізнесу, адже він сприяє поживленню усіх суспільно-економічних контактів та зв'язків, посилює економічний потенціал регіонів, піднімає рейтинг держави, окремих її міст у світовому співтоваристві, є мультиплікатором росту національного доходу, зайнятості та розвитку місцевої інфраструктури, характеризується високим рівнем ефективності і швидкою окупністю інвестицій.

Ринкові перетворення в Україні, що супроводилися роздержавленням власності і появою нових структурних одиниць, повинні були привести до підвищення рівня конкуренції між суб'єктами національної економіки. Таким чином, після розвалу Радянського Союзу на ринку готельних послуг України з'явилися приватні підприємства, і всі вони в процесі розвитку конкуренції стали боротися за споживача.

Для ефективного управління ресурсним потенціалом підприємства готельного бізнесу, вірогідності його банкрутства та ліквідних ускладнень, залежно від прогнозних значень результатів господарської та фінансової стратегії підприємства використовується моделювання процесу управління стратегічним розвитком підприємства готельного бізнесу з урахуванням його особливостей.

Ключові слова: економічні ризики, інфляція, валютний ризик, ризик ліквідності, інноваційний ризик, мінімізація ризиків, готельно-ресторанний бізнес, конкуренція, інновації.

Evdokimova Olga, Kolesnikova Katerina. Malinovska Irina

INFLUENCE OF THREATS AND RISKS ON THE PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS IN THE REGION

The analysis of the main factors generating hotel risks during the exploitation phase: the risk of reducing financial stability, the risk of insolvency. Particular attention is paid to theoretical and practical approaches to the essence of economic risks, their minimization in the hotel and restaurant business.

The political situation in the country has a significant impact on the development of hotel and restaurant business in the region, which as a result leads to economic risks, loss of economic benefits and their bankruptcy. Therefore, the leaders of the hotel and restaurant business are facing the problem of minimizing the impact of economic risks on the financial activity of the enterprise, preventing bankruptcy. The theoretical and practical substantiation of methodical approaches to the essence of economic risks, their minimization is one of the prerequisites for the growth of the profit of the subjects of hotel and restaurant business.

With the deepening of globalization and global integration processes, modern hotel business, under the influence of external and internal changes, is forced to seek new tools and management methods based on systematic and integrated approaches. Successful functioning and ensuring the continuity of the development of the hotel business is paramount in a market economy, a dynamically uncertain and volatile environment. For any state, it is necessary to have an adequate level of development of the hotel business as it promotes the revival of all socioeconomic contacts and connections, enhances the economic potential of the regions, raises the rating of the state, its individual cities in the world community, is a multiplier of the growth of national income, employment and the development

of local infrastructure, is characterized by a high level of efficiency and rapid returnпользуется on investment.

Market transformations in Ukraine, accompanied by denationalization of ownership and the emergence of new structural units, should have led to an increase in competition between the subjects of the national economy. Thus, after the collapse of the Soviet Union on the market of hotel services of Ukraine there were private enterprises, and all of them in the process of development of competition began to fight for the consumer.

For efficient management of the resource potential of the hotel business, the likelihood of its bankruptcy and liquidity complications, depending on the projected values of the results of the economic and financial strategy of the enterprise and modeling the process of strategic development of the hotel business, taking into account its features.

Key words: economic risks, inflation, currency risk, liquidity risk, innovative risk, risk minimization, hotel and restaurant business, competition, innovations.

*Евдокимова Ольга, Колесникова Екатерина,
Малиновская Ирина*

ВЛИЯНИЕ УГРОЗ И РИСКОВ НА ПЕРСПЕКТИВУ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА В РЕГИОНЕ

Анализ по основным факторам, генерирующих рисков отеля на этапе эксплуатации: риска снижения финансовой устойчивости, риска неплатежеспособности. Особое внимание уделено рассмотрению теоретических и практических подходов к сущности экономических рисков, их минимизации в гостинично-ресторанном бизнесе. Существенное влияние на развитие гостинично-ресторанного бизнеса в регионе имеет политическая ситуация в стране, которая в результате приводит к экономическим рискам, потери экономических выгод и их банкротства. Поэтому перед руководителями предприятия гостинично-ресторанного бизнеса стоит проблема по

минимизации влияния экономических рисков на финансовую деятельность предприятия, предотвращения банкротства. Теоретическое и практическое обоснование методических подходов к сущности экономических рисков, их минимизации является одной из предпосылок роста прибыли субъектов гостинично-ресторанного бизнеса.

С углублением глобализации и мировых интеграционных процессов, современный гостиничный бизнес, находясь под влиянием внешних и внутренних изменений, вынужден искать новые инструменты и методы управления, основанные на системных и комплексных подходах. Успешное функционирование и обеспечение непрерывности развития предприятий гостиничного бизнеса является первостепенным в условиях рыночной экономики, динамично неопределенного и неустойчивого среды. Для любого государства необходимо иметь надлежащий уровень развития гостиничного бизнеса, ведь он способствует оживлению всех общественно-экономических контактов и связей, усиливает экономический потенциал регионов, поднимает рейтинг государства, отдельных ее городов в мировом сообществе, является мультипликатором роста национального дохода, занятости и развития местной инфраструктуры, характеризуется высоким уровнем эффективности и быстрой окупаемостью инвестиций.

Рыночные преобразования в Украине, сопровождавшиеся разгосударствлением собственности и появлением новых структурных единиц, должны были привести к повышению уровня конкуренции между субъектами национальной экономики. Таким образом, после развала Советского Союза на рынке гостиничных услуг Украины появились частные предприятия, и все они в процессе развития конкуренции стали бороться за потребителя.

Для эффективного управления ресурсным потенциалом предприятия гостиничного бизнеса, достоверности его банкротства и ликвидных осложнений, в зависимости от прогнозных значений результатов хозяйственной и финансовой стратегии предприятия используется моделирование процесса

управления стратегическим развитием предприятия гостиничного бизнеса с учетом его особенностей.

Ключевые слова: экономические риски, инфляция, валютный риск, риск ликвидности, инновационный риск, минимизация рисков, гостинично-ресторанный бизнес, конкуренция, инновации.

DOI: 10.32680/2409-9260-2019-2-265-63-80

Постановка проблеми у загальному вигляді. У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності характерними рисами є: змінні тенденції, які відбуваються на ринку послуг, жорстка конкуренція між суб'єктами господарювання та підвищення рівня вимог споживачів до отримуваних послуг.

Розвиток готельного бізнесу в Україні особливо актуальний, оскільки саме завдяки даній галузі Україна може поліпшити соціально-економічну ситуацію, але на сучасному етапі розвитку суспільства все частіше враховуються ризики. В результаті господарської діяльності людини виникає безліч різних питань, на які є альтернативні відповіді і майже завжди тією чи іншою мірою пов'язані з ризиком. Саме тому проблема ризику в наш час є особливо актуальною.

Готельно-ресторанний бізнес є перспективною галуззю економіки України та основною складовою туристичної галузі нашої держави. Він забезпечує розвиток туристичної галузі, економіки країни загалом та є складовою сфери обслуговування, що, в свою чергу, впливає на зайнятість населення, сприяє наповненню держбюджету, залученню капіталів та розвитку інфраструктури.

Конкурентоспроможність регіону і ефективність роботи підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу не може бути забезпечена без обліку тенденцій глобалізації й міжнародної інтеграції підприємств галузі.

Індустрія туризму - сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, мотелі, пансіонати, підприємства ресторанного господарства, транспорту, заклади культури, спорту), які забезпечують прийом,

обслуговування та перевезення туристів. Одночасно зі збільшенням загальної кількості туристів помітний розвиток одержала інфраструктура туризму й основний її компонент - готельний сектор, що прагне одержати свою частку бізнесу. У сучасних умовах готелі змушені боротися за «місце під сонцем», а за наявності можливості - прагнути до розширення свого бізнесу. Останнім часом у зв'язку з недавнім економічним спадом у розвинених країнах світу різко загострилася конкурентна боротьба в індустрії гостинності [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед робіт, які стосуються проблеми впливу ризиків на розвиток готельно-ресторанного бізнесу, заслуговують уваги праці В. Г. Шматка, В. В. Вітлінського, О. С. Віханського, Л. Н. Тепман, О.О.Овчарова, В.С.Асаулка, Г.П. Захарова, В. О. Василенка та ін. Також питання ризику розглядаються у працях багатьох зарубіжних вчених, таких як А.П. Альгін, І. Т. Балабанова, Т.Бачкаї, Д. Мессен, Дж. Міль та інші.

Теоретичну та інформаційну базу дослідження готельної індустрії та сучасних тенденцій її регіонального розвитку склали роботи таких відомих вітчизняних та зарубіжних учених: Барановського В., Антонюк Н., Ганич Н., Забуранної Л., Подлепіної П., Данько Н., Любіцевої О.. Проте ряд важливих проблем готельного бізнесу вимагає глибшого дослідження. В існуючих наукових працях недостатньо вивчені комплексні стратегічні питання розвитку готельного бізнесу як основної складової туристичної галузі країни.

Постановка завдання. Мета дослідження – обґрунтувати та вивчити стратегічні ризики, що впливають на розвиток готельно-ресторанного бізнесу.

Виклад основного матеріалу. Готельний бізнес на сьогодні є основною складовою туристичної галузі України. Сектор готельної індустрії – найбільш динамічний сектор економіки України. У сучасних умовах розвитку туризму особливої актуальності набувають питання розвитку готельної індустрії.

Особливості готельного бізнесу полягають в тому, що ця галузь формує обсяг робіт для туризму, транспорту, роздрібної

торгівлі, суспільного харчування, страхування, культури та мистецтва, архітектури та проектування, екскурсійного обслуговування, рекламної індустрії. Активний розвиток цієї сфери надає нові робочі місця, додаткові надходження до бюджету, дозволить сформувати позитивний туристичний імідж окремих регіонів та країни в цілому, тому визначення перспектив розвитку готельного господарства України є актуальним для сьогодення. Але існують такі проблеми, через які українські готелі стають неконкурентоспроможними, якщо порівняти їх з західними засобами розміщення.

Суттєвий вплив на розвиток готельно-ресторанного бізнесу в регіоні має політична ситуація в країні, яка в результаті призводить до економічних ризиків, втрати економічних вигод та їх банкрутства. Тому перед керівниками підприємства готельно-ресторанного бізнесу стоїть проблема щодо мінімізації впливу економічних ризиків на фінансову діяльність підприємства, запобігання банкрутству. Теоретичне та практичне обґрунтування методичних підходів щодо сутності економічних ризиків, їх мінімізації є однією із передумов зростання прибутку суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу.

На економічні процеси, що відбуваються у готельно-ресторанному бізнесі впливають різні чинники. Існують різні підходи до класифікації ризиків. Так, В. В. Лук'янова, Т. В. Головач серед ризиків видаляють виробничі, комерційні, фінансові та інвестиційні

Виділення лише цих чотирьох видів ризиків є недостатнім. Така класифікація не враховує ризиків, яких зазначає підприємство за рахунок впливу факторів зовнішнього середовища [2].

Характерними зовнішніми ризиками для діяльності туристичного бізнесу є:

– природні ризики (повінь, землетрус та ін.), настання яких неможливо повністю запобігти, можна тільки зменшити негативні наслідки, які їх супроводжують; необхідно проводити детальний аналіз території (її стан) в динаміці з виявленням частоти прояву таких ризиків з метою ухвалення відповідних адміністративних рішень;

– політичні ризики, пов'язані з політичною ситуацією в туристському регіоні і діяльністю держави, наприклад, ризик зміни законодавства у сфері ліцензування і сертифікації учасників туристського ринку, в податковому законодавстві, тощо;

– фінансові ризики (інфляційні, валютні ризики, що ведуть до зниження купівельної спроможності), прояв і нарощування яких може стати згубним для сфери туризму, оскільки при цьому відбувається спад попиту на туристські послуги;

– ризики попиту, до яких відносяться платоспроможність клієнта і конкурентоспроможність туристського підприємства; необхідно налагоджувати технологічні процеси, знижуючи витрати виробництва туристської послуги, за допомогою спеціалізації, сегментації туристського ринку на певні групи клієнтів або/і на певні напрями;

– ризики невиконання зобов'язань партнерами, контрагентами, які можуть спричинити як незаплановані фінансові витрати, так і втрату іміджу туристського підприємства [3, с.206].

Погодіна А.С. у своїх дослідженнях наводить дещо іншу класифікацію ризиків готельного бізнесу [4]:

- Неспецифічні ризики готельного бізнесу:

- економічні ризики: ризики цінової конкуренції; ризики поява нових конкурентів; ризики зниження попиту;

- інвестиційні ризики: ризики недоступності кредитування; ризики окупності; ризики нераціонального вибору контрагентів;

- нормативно-правові ризики: ризики зміни законодавства; ризики адміністративного тиску; ризики криміногенної обстановки;

- Специфічні ризики готельного бізнесу:

- ризик посилення візового режиму;

- ризик зниження заповнюваності номерного фонду;

- ризик загрози безпеки клієнтів;

- ризик загрози безпеки персоналу;

- ризик втрати репутації;
- ризик псування / втрати майна;
- ризик експлуатації об'єктів підвищеної небезпеки;
- ризик аварій і катастроф в сфері житлово-комунального господарства;
- частка неспецифічного ризику в повному наборі ризиків.

Основними факторами впливу на загальну та фінансову діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу є ризики, які виникають у процесі їх діяльності. Враховуючи наведені вище трактування та реалії функціонування вітчизняних підприємств, слід розрізнити небезпеки, загрози та ризики у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, оскільки це дозволить конкретизувати їх та своєчасно реагувати менеджерам зазначених підприємств. Відповідно слід навести сутність та трактування цих понять [5]:

– небезпека – це об'єктивно існуюча реальність, яка може порушити стан рівноваги суб'єктів і призвести до негативних наслідків;

– загроза – це наслідок небезпеки у вигляді об'єктивізованого чинника потенційно негативної дії;

– ризик – це об'єктивно-суб'єктивна категорія, що пов'язана з певною мірою невизначеності результату внаслідок ухваленого рішення (дії і/або обставин). Зазначимо, що ми не акцентуємо увагу на втратах, оскільки існує таке поняття, як "виправданий ризик", тобто ризик – це не лише втрати, а також певні можливості, що можуть мати позитивний вияв у вигляді додаткових надходжень (прибутку) [6].

Отже, небезпеки можна розглядати на макро, мезо та мікрорівні, що було зроблено вище. Загрози необхідно ідентифікувати за сферами виникнення, а ризики будуть пов'язані з певною мірою невизначеності результату внаслідок ухваленого рішення (дії і/або обставин) або бездіяльності, щодо мінімізації загроз.

Таким чином, сформуємо перелік основних загроз у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу за сферами виникнення (табл. 1).

Таблиця 1

Основні загрози у діяльності підприємств
готельно-ресторанного бізнесу

Сфера виникнення	Вид загрози
Персонал	Некомпетентність персоналу Невідповідність кваліфікаційним стандартам Агресивна поведінка Недотримання правил техніки безпеки
Інформаційне забезпечення	Недосконале програмне забезпечення Відсутність системи захисту інформації (як внутрішньосистемної, так і інформації про клієнтів) Неефективна робота сайту, або його відсутність Недостатній рівень інтеграції у світовий інформаційний простір Незадовільний рівень комунікації
Технології	Невідповідність стандартам та правилам техніки безпеки Зношеність обладнання Низька потужність (пропускна спроможність) обладнання Низька енергоефективність Недостатня ергономічність Невідповідність екологічним та санітарним нормам Неналежне забезпечення послугами ЖКГ
Фінанси	Негативні фінансові результати Неефективне ціноутворення Відсутність системи фінансового контролю Недосконала система розрахунків з клієнтами, персоналом та постачальниками Недотримання норм фіскального законодавства Зменшення надходжень виручки за рахунок відтоку клієнтів
Логістика	Відсутність належного забезпечення ресурсами відповідної якості Несвочасне виконання замовлень Наявність дефіциту або понаднормових залишків ресурсів
Фізична безпека клієнтів	Відсутність служби безпеки Відсутність технічних засобів охорони приміщень Можливість проникнення на територію сторонніх осіб Можливість нападу сторонніх осіб або створення фізичної загрози безпеки клієнтів
Імідж	Відсутність іміджевих заходів Формування негативного іміджу Наявність провокацій з боку конкурентів
Нормативно-регулятивне поле	Зміни законодавства Адміністративний тиск Зміни у зовнішньоекономічних відносинах

Існування ризику безпосередньо пов'язано з невизначеністю. Під невизначеністю слід розуміти не

відсутність інформації взагалі, а її неповноту, недостатність при прийнятті рішення. Взагалі невизначеність – широке поняття, яке відображає об’єктивну неможливість отримання абсолютного знання про внутрішні та зовнішні умови функціонування соціально-економічних систем, неоднозначність їх параметрів.

Таблиця 2
Характеристика можливих ризик-позицій підприємств готельного господарства [7, с. 355]

Ризик-позиція	Характер співвідношення ризику та доходу	Характеристика ставлення до ризику
збалансована	$\Delta x = \Delta y$	Підприємство проводить тільки ті операції, за якими підвищення ризикованості компенсується адекватною зміною дохідності діяльності.
агресивна	$\Delta x > \Delta y$	Підприємство схильне до проведення ризикованих операцій, навіть якщо зростання ризику повною мірою компенсується відповідним зростанням дохідності.
консервативна	$\Delta x < \Delta y$	Підприємство йде на підвищення ступеня ризику тільки в тому випадку, коли це компенсується відносно більшим зростанням дохідності.

До основних причин виникнення невизначеності відносяться такі: неповнота та недостатність інформації про економічні процеси, об’єкти, явища, про зовнішнє середовище готельного підприємства взагалі.

Враховуючи, що ризик для підприємств готельно-ресторанного бізнесу в першу чергу буде пов’язаний з управлінськими рішеннями (або бездіяльністю) у певній сфері виникнення загроз, вважаємо за доцільне виділити: інформаційні ризики, ризики у сфері управління персоналом, технологічні ризики, фінансові ризики, логістичні ризики, іміджеві ризики, ризики нормативно-регулятивного характеру, ризики забезпечення фізичної безпеки.

Ефективне функціонування готельної індустрії є індикатором позитивних змін в економіці держави, важливою

передумовою інтенсифікації міжнародних зв'язків та інтеграції країни у світове співтовариство. Серед сучасних тенденцій розвитку готельного бізнесу в Україні дослідники виділяють наступні:

- поглиблення спеціалізації готельної й ресторанної пропозицій;
- утворення міжнародних готельних і ресторанних ланцюгів;
- розвиток мережі малих підприємств;
- впровадження в індустрію нових комп'ютерних технологій.

Перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні тісно переплітаються з туристичним бізнесом. Позитивний прогноз вірогідний за умови підвищення потоків іноземного групового та індивідуального туризму. Експерти наголошують, що Україна має високі оцінки і позитивні відгуки міжнародних рейтингових агентств: Globe Spots, National Geographic, Trip Advisor, The Lonely Planet, які після проведення «Євро-2012» підняли туристичні прогнози країни з «аутсайдер» до «це необхідно побачити». Залучити туристів допоможе відновлення історичної цінності багатьох міст, а також реконструкція оздоровчих комплексів. Ще одним важливим моментом вважають проведення різних міжнародних заходів, які зайвий раз заявляють про Україну у світі. Правда, поки що основним чинником залучення туристів в Україну є стабілізація ситуації на Сході. Все-таки це значимий фактор, який вже привернув негативну увагу до нашої країни. Тому туристи почнуть активно відвідувати Україну тільки тоді, коли будуть впевнені у своїй безпеці, перебуваючи в країні [8].

Висновки. Підприємницький ризик в сучасних умовах – це можливість неповернення коштів, витрачених на виробництво та реалізацію продукції, яка залежить від видів людської діяльності та природних явищ. Таке розуміння дає змогу характеризувати ризик не лише з точки зору якісної оцінки, але й з кількісної; застосовувати конкретні методи та прийоми щодо його запобігання; ідентифікації його з ризиками, притаманними іншим сферам діяльності підприємств. Ризик в

цьому випадку може оцінюватись його ступенем та розміром. У туристичному та ресторанно-готельному бізнесі слід враховувати не стільки економічні ризики, але і інші: операційний ризик, ризик невідповідності, ризик втрати репутації, стратегічний ризик.

Веб-сайти готельних підприємств та органів виконавчої влади дають можливість отримати офіційну інформацію та ознайомлюють з останніми новинами та тенденціями розвитку послуг. За допомогою власного веб-сайту готельне підприємство може значно розширити напрями своєї діяльності.

Можливості використання інформаційних технологій є актуальним і перспективним напрямом їх розвитку. В цьому сенсі, мета – не тільки забезпечення обміну інформацією між окремими користувачами інформаційно-обчислювальних систем, але також і створення для них можливості кооперативного використання розподілених інформаційних ресурсів суспільства, отримання довідкової, документальної та іншої інформації з різного роду спеціалізованих інформаційних фондів [9].

За допомогою інформаційних технологій вирішується ряд завдань, що визначають конкурентоспроможність в своєму сегменті [10]:

- Участь у системі оперативного бронювання
- Встановлення контактів з оператором і агентами з бронювання
- Заявка про власне існування, що виводить готель на інший рівень в системі готельного бізнесу
- Автоматизація розрахунків зі споживачами та поставниками послуг
- Оптимізація бухгалтерського обліку
- Контроль доступу в номери
- Забезпечення роботи з терміналами і платіжними системами
- Контроль використання номерного фонду
- Контроль роботи персоналу
- Скорочення готівкових розрахунків, виводу персоналу з операцій з готівкою
- Моніторинг прибутковості.

Перераховані завдання вказують на актуальність використання в сучасній готельній справі продуктів інформаційних технологій, які здатні істотно вплинути на конкурентоспроможність підприємства, підвищуючи якість обслуговування та ефективність всієї діяльності – від обліку номерного фонду до забезпечення безпеки, зокрема економічної безпеки підприємства.

Реалізація готельної продукції за допомогою використання сучасних інтернет-технологій значно полегшує процес комунікації з потенційними споживачами, що активно користуються інтернетом. Бронювання та реалізація готельних послуг у режимі реального часу (он-лайн) сприяє значному розширенню аудиторії споживачів готельного підприємства, не вимагаючи додаткових витрат [11].

Вагомою перевагою он-лайн продажу є висока оперативність, адже потенційний споживач має можливість придбати готельну послугу безпосередньо у будь-якому місці за наявності підключення до мережі Інтернет [12].

Однією з переваг застосування інтернет-технологій готельними підприємствами є легкість та доступність професійної інформації, що є значним важелем ефективної діяльності підприємства на ринку сфери готельних послуг.

Будь-який сучасний готель, навіть без урахування неспецифічних послуг, являє собою складний комплекс функціональних ланок, від злагодженості роботи яких залежить успішність існування підприємства на ринку. При зростанні обсягу продажів, з одного боку, і зростаючої конкуренції, з іншого, підвищується значення оперативності в роботі персоналу.

Література

1. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2015. – 752 с.
2. Лук'янова В. В. Економічний ризик: навч. посіб. / В. В. Лук'янова, Т. В Головач. – Київ: Академвидав, 2007. – 462 с.

3. Нездоймінов С. Г. Підприємницький вектор розвитку регіонального туризму: монографія / С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Пальміра, 2011. – 344 с.

4. Погодіна А.С. Управління ризиками діяльності малих готельних підприємств: автореф. дис. на здобуття учений. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.00.05 "Економіка, організація і управління господарством: економіка, організація і управління підприємствами, галузями, комплексами - сфера послуг" / А.С. Погодіна. – СПб, 2011. – 26 с.

5. Рудніченко Є. М. Оцінювання та моделювання впливу суб'єктів митного регулювання на систему економічної безпеки підприємства: [монографія] / Є.М. Рудніченко. – Луганськ: Промдрук, 2014. – 389 с.

6. Леонт'єва Ю.Ю. Класифікація ризиків виробничої діяльності готельного підприємства [Електронний ресурс] /Ю.Ю. Леонт'єва, Д.С. Почепинець // Науково-технічний збірник. – 2012. – № 102.

7. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія / Л. Д. Завідна. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 600 с.

8. Як криза вплинула на готельну нерухомість в Україні? [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://realt.avisoua/uk/news?id=265504d9-3a83-4f65-ba9e-60f3717e4f95>.

9. Мазаракі А. А. Теоретико-методологічні засади формування цільових програм розвитку інформаційних технологій в туристичній сфері / А. А. Мазаракі, С. В. Мельниченко// Наук. Вісн. Ужгород, нац. ун-ту. – Ужгород, 2008. – С. 124-129.

10. Ткаченко Т. І. Методичні основи розробки системи якості послуг у готельних підприємствах /Т. І. Ткаченко, М. В. Новак// Вісн. Київ. нац. торг.-екон. ун-ту. – 2004. – №3. – С. 61-69.

11. Матвєєва С. А. Сайт як жанр Інтернет-комунікації (на матеріалі персональних сайтів учених) : дис.. ... канд. філол. наук: спец. 10.02.15 / С. А. Матвєєва : Донец. нац. ун-т. – Донецьк, 2006. – 211 с.

12. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі : теорія, методологія, практика : монографія / С.В.Мельниченко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун.-т. 2007. – 493 с.

1. Koveshnikov, V.S., Mal's'ka, M.P., Rohlyev, X.Y. (2005) *Orhanizatsiya hotel'no-restorannoyi spravy: navch. posib. [Organization of hotel and restaurant business: teaching. manual]*. Kyuev.: Kondor [in Ukrainian].

2. Luk"yanova, V.V., Holovach T.V. (2007) *Ekonomichnyy ryzyk: navch. posib. [Economic Risk: Teaching. manual]*. Kyuyiv: Akademvydav [in Ukrainian].

3. Nezdoyminov, S.H. (2011) *Pidpryyemnyts'kyy vektor rozvytku rehional'noho turyzmu: monohrafiya [The entrepreneurial vector of regional tourism development: a monograph]* Odesa: Pal'mira [in Ukrainian].

4. Pohodina, A.S. (2011). *Upravlinnya ryzykamy diyal'nosti malykh hotel'nykh pidpryyemstv [Risk Management of Small Hotel Enterprises:]*. *Extended abstract of candidate's thesis*. SPB [in Russian].

5. Rudnichenko, Ye. M. (2014) *Otsinyuvannya ta modelyuvannya vplyvu sub"yektiv mytnoho rehulyuvannya na systemu ekonomichnoyi bezpeky pidpryyemstva [Estimation and modeling of the influence of subjects of customs regulation on the system of economic security of the enterprise]*. Luhans'k: Promdruk. [in Ukrainian].

6. Leont"yeva, Yu.Yu. (2012) *Klasyfikatsiya ryzykiv vyrobnychoyi diyal'nosti hotel'noho pidpryyemstva [Classification of the risks of the production activity of the hotel company]*. *Naukovo-tekhnichnyy zbirnyk. – Scientific and Technical Collection, 102*. [in Ukrainian].

7. Zavidna, L.D. (2017) *Hotel'nyy biznes: stratehiyi rozvytku : monohrafiya [Hotel business: development strategies: monograph]*. Kyuyiv : Kyuyiv. nats. torh.-ekon. un-t. [in Ukrainian].

8. *Yak kryza vplynula na hotel'nu nerukhomist' v Ukrayini? [How has the crisis affected hotel real estate in Ukraine?]* realt.aviso.ua Retrieved from

<http://realt.aviso.ua/uk/news?id=265504d9-3a83-4f65-ba9e-60f3717e4f95>. [in Ukrainian].

9. Mazaraki, A.A., Mel'nychenko, S.V. (2008) Teoretyko-metodolohichni zasady formuvannya tsil'ovykh prohram rozvytku informatsiynykh tekhnolohiy v turystychniy sferi [Theoretical and methodological principles of formation of targeted programs for the development of information technologies in the tourism sector]. *Nauk. Visn. Uzhhorod, nats. un-tu.* – Scientific herald of Uzhgorod National University, 124-129. [in Ukrainian].

10. Tkachenko, T.I., Novak, M.V. (2004) Metodychni osnovy rozrobky systemy yakosti posluh u hotel'nykh pidpryyemstvakh [Methodical bases of development of system of quality of services in hotel enterprises]. *Visn. Kyiv. nats. torh-ekon. un-tu.* – Bulletin of the Kiev National Trade and Economics University, 3, 61-69. [in Ukrainian].

11. Matvyeyeva, S.A. (2006) Sayt yak zhanr Internet-komunikatsiyi (na materialy personal'nykh saytiv uchenykh) [The site as a genre of Internet communication (on the material of the personal sites of scientists)] *Extended abstract of candidate's thesis.* Donetsk. [in Ukrainian].

12. Mel'nychenko, S.V. (2007) *Informatsiyi tekhnolohiyi v turyzmi: teoriya, metodolohiya, praktyka: monohrafiya [Information Technologies in Tourism: Theory, Methodology, Practice: Monograph].* Kyiv: Kyiv. nats. torh.-ekon. un.-t. [in Ukrainian].

15.03.2019