

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економіки та менеджменту  
*Кафедра економіки, підприємництва  
та туризму*

Кваліфікаційна робота на правах рукопису

Маслюк Анастасія Вікторівна

УДК 338.486:004.9

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**«Розвиток готельної індустрії України в умовах діджиталізації  
економіки»**

242 «Туризм»

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавру

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.

Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

---

(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Науковий керівник -  
**Скидан Олег Васильович**  
д.е.н., професор, ректор

Житомир 2023

**Висновок кафедри економіки, підприємництва та туризму**

за результатами попереднього захисту: \_\_\_\_\_

Протокол засідання кафедри економіки, підприємництва та туризму № \_\_ від  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.**Завідувач кафедри****економіки, підприємництва та туризму**

д.е.н. професор \_\_\_\_\_

**Валінкевич Н. В.**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.

**Результати захисту кваліфікаційної роботи**

Здобувач вищої освіти Маслюк А.В. захистила

кваліфікаційну роботу з оцінкою:

сума балів за 100-бальною шкалою \_\_\_\_\_

за шкалою ECTS \_\_\_\_\_

за національною шкалою \_\_\_\_\_

Секретар ЕК

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Мутасова С.А. \_\_\_\_\_

## АНОТАЦІЯ

*Маслюк А.В.* Розвиток готельної індустрії України в умовах діджиталізації економіки. Кваліфікаційна робота на правах рукопису. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за спеціальністю 242 «Туризм». – Поліський національний університет, Житомир, 2023.

У кваліфікаційній роботі розглядається готельна сфера України як ефективний напрямок розвитку індустрії гостинності на території нашої держави в умовах діджиталізації економіки. В роботі досліджено поняття цифрування готельних послуг та тенденції які допомагають, та створюють кращі умови для якісного обслуговування. Охарактеризовано готельні заклади країни, їх динаміка та перспективні фактори .

*Ключові слова:* готельна індустрія, сфера гостинності, готелі, діджиталізація, цифрування, тенденції цифровізації, готельні заклади.

## ANNOTATION

*Maslyuk A.V.* Peculiarities of the development of the hotel industry of Ukraine in the conditions of digitalization of the economy (on the example of monitoring of hotel establishments in Ukraine). – Qualification work on manuscript rights. Qualification work for obtaining a bachelor's degree in the specialty 242 "Tourism". – Polissia National University, Zhitomir, 2023.

The qualification work considers the hotel sphere of Ukraine as an effective direction of development on the territory of our state in the conditions of digitalization of the economy. The concept of digitization of services and trends that help, simplify and create better conditions for quality service are studied in the work. The hotel establishments of the country, their dynamics and prospective factors of providing hospitality resources were characterized.

*Keywords:* hotel industry, hospitality, hotels, digitization trends, hotel establishments.

## ЗМІСТ

	с.
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОБОТИ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ УКРАЇНИ.....	8
1.1. Особливості розвитку сфери гостинності на території України.....	8
1.2. Сучасний стан готельної індустрії України в умовах діджиталізації еконіміки.....	10
Висновок до розділу I .....	13
РОЗДІЛ II. ОЦІНКА ТА МОНІТОРИНГ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ УКРАЇНИ.....	14
2.1. Моніторинг функціонування готельних закладів України.....	14
2.2. Дослідження форм та умов діджиталізації індустрії гостинності України.....	18
Висновок до розділу II.....	21
РОЗДІЛ III. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ ДЕРЖАВИ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ.....	22
3.1. Напрями розвитку готельної індустрії України в умовах цифровізації та глобальних викликів .....	22
3.2. Тенденції використання сучасних технологій в індустрії гостинності...	25
Висновок до розділу III.....	28
ВИСНОВКИ.....	29
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	31

## ВСТУП

Індустрія гостинності завжди виступала складним процесом обслуговування споживачів, яка цілодобово турбується про їх комфорт у подорожі, гарний настрій та професійне надання туристичного обслуговування. Поки що готельна індустрія адаптується до будь-яких проблем і змін у світі, тому процес діджиталізації економіки нашої країни не оминув розвиток і зміни в наданні туристичних послуг. Варто зазначити, якщо проаналізувати історію індустрії гостинності, то можна побачити, який довгий, складний, еволюційний шлях вона пройшла. Від маленьких постійних дворів, до великих світових готельних мереж, які зараз виглядають та працюють дуже якісно та професійно.

**Аналіз останніх досліджень.** Багато науковців вважають туризм та її підтипи найпрогресивнішими та пріоритетними для подальшого розвитку [1,2]. Процес розвитку, перспектив та вивчення недоліків туристичної сфери діяльності цікавить багатьох вчених, саме тому вони присвячують цій темі свої статті та дослідження. Можна побачити багато робіт Л.Д. Завідної та М.П. Мальської на предмет аналізу сучасного стану туризму та готельної сфери в цілому. Процес виникнення та становлення індустрії гостинності, як об'єднання туризму, готельного та ресторанного бізнесу, організації відпочинку, розваг, конференцій, всесвітньо Джон. Уокер, П. Котлер. Особливостям розвитку закладів харчування, в тому числі, ресторанного бізнесу присвятили наукові доробки Р. Дудяк, Х. Польнюк, І. Більський [2].

**Метою** кваліфікованої роботи є дослідження розвитку готельної індустрії України в умовах діджиталізації економіки. Щоб досягти осталеної мети поставлено наступні завдання:

- розкрити поняття готельної індустрії на території України;
- проаналізувати сучасний стан розвитку готельних закладів розміщення;
- охарактеризувати виробничі процеси готельних закладів та здійснити моніторинг показників господарської діяльності готельної сфери;
- обґрунтувати перспективи використання цифрових технологій у готельній

індустрії та тенденції розвитку діяльності готелів з використанням сучасних технологій. розкриття поняття готельної індустрії на території України;

**Предметом дослідження** є теоретичні та практичні аспекти трансформації національного готельного господарства в умовах діджиталізації економіки.

**Об'єктом дослідження** є процес трансформації готельної індустрії в умовах діджиталізації.

Для повного розкриття теми в кваліфікаційній роботі були використанні такі **методи** дослідження, як узагальнення, спостереження, порівняння, вимірювання, узагальнення, формалізація, аналіз і синтез, індукція і дедукція, аналогія, моделювання, аналітично-дослідницький метод, статистичний та оцінювальний методи.

Протягом дослідження та аналізу інформації обраних літературних джерел були проведені власні висновки щодо теми дослідження, таким чином аспект самовизначення в останньому розділі піднімається, де описуються можливі перспективи розвитку готельної сфери діяльності України та процеси, які гальмують її прогресивну роботу.

За напрямком дослідження опубліковано наступні тези:

1. DIGITAL ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ Економіка та підприємництво в умовах сучасних викликів: матеріали збірника Всеукраїнської науково-практичної конференції. 01 лютого 2023 р. Житомир: Поліський національний університет, 2023 С. 354-360

2. Валінкевич Н. В., Маслюк А. В. Особливості розвитку готельної індустрії України в умовах діджиталізації економіки. Туризм: міжнародний досвід та національні пріоритети : матеріали II Всеукр. наук.-практ. інтернет-конференція (м. Житомир, 15-16 червня 2023 р.). Житомир : Поліський національний університет, 2023. 143с.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3 розділів: I – «Теоретичні аспекти роботи готельної індустрії України», II – «Оцінка та аналіз розвитку готельної індустрії туристичних підприємств України», III –

«Перспективи розвитку готельної сфери держави в умовах діджиталізації України», висновками до кожного з них, загального висновку, списку використаних джерел та додатків. В роботі присутні – 6 таблиць та 9 рисунків. Загальна кількість сторінок – 36.

## РОЗДІЛ I

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОБОТИ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ УКРАЇНИ

#### 1.1. Особливості розвитку сфери гостинності на території України

Розвиток туристичної сфери діяльності, в цілому, на сьогоднішній день має високий попит, дивлячись на її стрімкий розвиток та велику популярність. Найбільш перспективна галузь туризму – це готельна індустрія, яка вже стала базою для відпочинку людей. Головним завданням сфери гостинності є комфорт споживачів в процесі подорожі чи короткочасної туристичної діяльності, що в результаті надасть їм гарний настрій та бажання повторити ці подорожі. Саме тому, готельна діяльність не завершується лише на готельному об'єкті, який надає послугу розміщення, а також в процесі обслуговування приймають участь і інші сфери, так як ресторанний бізнес, транспорт, екскурсійна діяльність, тощо.

Якщо відійти до моменту історичного виникнення термінології гостинності, то варто зауважити, що поняття сфери гостинності бере свій початок від конференції національних асоціацій готелів та ресторанів. Дж. Р. Уокер зі своїми колегами висувають наступні часові фактори виникнення та передумов готельної індустрії на її сучасний вигляд, яких у загальній кількості було 4 категорії [3]:

- поява закладів гостинності у IV тис. до н.е. – IV ст. н.е;
- виникнення розуміння послуги розміщення та спеціальних для цього готельних територій період VI–XV ст.;
- створення більш розвиненої сфери ресторанного та готельного розміщення;
- розвиток сучасної сфери готельного обслуговування в умовах діджиталізації –XIX-XX

Стрімкого підйому туристичної сфери взагалі, а також разом із цим розвиток всіх її підтипів припадає на час лібералізації візового режиму в Україні. Саме тоді починають реалізовуватись окремі заклади спеціальних видів та окремих жанрів, а також починають створюватись мережі готелів, що прийняли рішення об'єднатись



в єдину систему обслуговування. Це відбувалось з причини швидкого потоку іноземних туристів, які тепер залюбки приїзять до України з надією отримати нові емоції та культурно-пізнавальний досвід огляду українських туристичних об'єктів. Отже, потрібно було швидко розвивати готельні заклади та брати досвід від вже розвинених та перспективних світових об'єктів розміщення. Все це призводить до об'єднання таких секторів: проживання-розміщення, харчування, подорожей та туризму, індустрію розваг, сезонну оренду житла для тимчасового проживання-відпочинку (табл. 1.1.).

*Таблиця 1.1.*

### **Індустрія гостинності: сектори, суб'єкти, отримувачі послуг**

<b>Сектор гостинності</b>	<b>Суб'єкт (оператори ринку)</b>	<b>Отримувач послуг (відвідувач, гість)</b>
<b>Проживання-розміщення</b>	Готельні мережі, готель, апартаменти, хостел, гостьові будинки, глемпінг	Іноземний турист, внутрішній турист, подорожуючі
<b>Харчування та напої</b>	Ресторан, кафе, сфера громадського харчування, заклад швидкого харчування, їжа з собою, служби доставки та організації харчування (кейтерінг)	Іноземний турист, внутрішній турист, місцевий відвідувач, постійний гість (споживач)
<b>Подорожі та туризм</b>	Туристичні агенції та туристичні бюро, транспортні компанії	Іноземний турист, внутрішній турист, людина у відрядженні, студент, відпочивальник
<b>Індустрія розваг (спорт, ігри, круїзи, event-заходи)</b>	Казино, нічні клуби, круїзні агенції, event агентства	Іноземний турист, внутрішній турист, відпочивальник
<b>Оренда житла на сезон</b>	Власники приміщень, агенції з оренди житла	Фізичні особи – туристи, відпочивальники

*Джерело:* розроблено автором на основі [4]

Особливим проблемним часом для сфери гостинності, як і для більшості організаційних сфер став момент стрімкого зростання хвороби COVID-19. Саме через нього зменшились іноземні туристичні потоки та взагалі майже призупинилась робота міжнародного туризму. За оцінками експертів втрати української індустрії гостинності від пандемії сягнули 1,5 млрд. доларів [5]. Нещодавно все змінилося, не дивлячись на те, що хвороба все ще має місце бути. Зараз, можна сказати, що навіть в умовах політичних негараздів, що відбуваються на території України сфера гостинності продовжує свою роботу та користується високим попитом серед українських та іноземних туристів.

Повертаючись до сьогодення, можна зробити висновки, що одна із головніших причин того, що туризм в Україні процвітає – це її гарне географічне положення, яке говорить саме за себе. Тут існує та реалізується як туристичний продукт різноманітна кількість природних, історичних, географічних та культурно-пізнавальних територій, що підкорюють туристів та відносяться до найпривабливіших об'єктів туризму у світі.

Саме тому можна сказати, що Україна є одною із провідних туристичних країн, яка має на це попит та якісно надає готельне, ресторанне та транспортне обслуговування. Вона займає одне із найвищих місць у списку європейських країн по кількості готелів на її території. В Україні на тисячу мешканців припадає у середньому два готельних номери, тоді як у Європі цей показник складає не менше 14-18 номерів [6].

## **1.2. Сучасний стан готельної індустрії України в умовах діджиталізації економіки**

Діджиталізація або, як її ще називають, цифровізація була дуже необхідна сучасному людству як прогрес у будь-якому розвитку. На сьогоднішній день світ все ще проходить революцію цифровізації і завершує третій її перехід. Це стосується всіх сфер, якими займається населення Земля, тому туризм також є учасником такого перевороту та підтримує всі інноваційні фактори просування.

Іншими словами, цей процес можна назвати поєднанням роботи онлайн та офлайн на одну благородну ціль. Термін «діджиталізація» прийшов до нас із США, від слова «digitalization», також можна називати його оцифрування. Назва говорить сама за себе, адже завданням цього революційного переходу є перенос всієї потрібної інформативної бази всіх сфер діяльності у цифрову форму та електронну базу, наприклад, перетворення паперових книг у електронні фотографії, які зображені на екрані комп'ютера [10]. У табл. 1.4. наведені різні тлумачення поняття «діджиталізації в туризмі» та наукові підходи до його розуміння.

Таблиця 1.2.

## Визначення терміну «діджиталізація в туризмі»

Автор(-и), джерело	Визначення
Грибіненко О.	Трансформація, проникнення цифрових технологій для оптимізації та автоматизації бізнес-процесів, підвищення продуктивності та покращення комунікаційної взаємодії зі споживачами
Гуренко А., Гашутіна О.	Процес використання цифрових технологій з одночасним поліпшенням системи обслуговування споживачів
Король С., Польовик Є.	Передбачає створення системи збору, зберігання та аналізу даних, оптимізацію пошуку інформації з використанням Інтернету, обробку об'ємних баз даних, застосування штучного інтелекту, Інтернету речей

Джерело: розроблено автором на основі [11]

Цифрування не зупиняється лише на переносі вже існуючого в електронні джерела, також воно може створювати одразу комп'ютерну бізнес-модель, яка потрібна служити для спрощення процесу роботи готельних структур та пришвидшенню замовлення послуги для споживача. Прикладом сказаного, може служити Інтернет та його можливості, що відкривають нам користування сайтами, ознайомлення із готелем віртуально та багато іншого.

За даними дослідження Pricewaterhousecoopers збільшення рівня діджиталізації країни на 10% приводить до зростання ВВП на душу населення до 0,75%. Також цей чинник знижує процент безробіття в країні, адже відкриває велику кількість вільних робочих місць, що позитивно впливає на загальну економічну ситуацію в Україні. Отже, цифровізацію можна вважати найважливішим важелем розвитку світового туристичного ринку та зростанням економіки [12].

Як доказову базу того, що в умовах діджиталізації туристична сфера стає кращою та простішою у користуванні можна надати наступну статистичну інформацію. За останні десять років кількість користувачів Інтернет мережею стала двічі більшою (показник збільшився на 8,6% порівняно з минулими роками), а також майже всі вони бронюють номери готелів через онлайн сайти та

знайомляться з послугами через офіційну інформацію готельного об'єкту в Інтернеті [13].

Отже, проаналізувавши сучасний стан готельної індустрії в умовах оцифрування економіки та впровадження інноваційних технологій можна відокремити наступні особливості розвитку діджиталізації в туризмі:

- технологія розпізнавання. Сфери готельного обслуговування кожного дня стикається із великою кількістю споживачів, що поселяються до номерного фонду. Тому система розпізнавання облич може використовуватись та автоматичного дозволу авторизації або підтвердження господаря номеру, тощо. Це допомагає зробити системи охорони та безпеки як людей так і їх майна більш професійною [14].

- використання роботів. Дуже багато готелів зараз використовують роботизованих працівників, адже це більш безпечно та менш затратно. Найвідоміший приклад цього – робот-консьєрж Хілтон, який використовує розпізнавання мови та штучний інтелект для відповіді на запитання гостей. З роботами процес обслуговування стає простішим та економічнішим, а також вони можуть виконувати свої обов'язки чіткіше, професійніше та послідовно [15].

- сучасна інформатизована туристична сфера. Як вже зазначалось вище, більшість людей звикли користуватись Інтернетом та знайомитись із всією інформацією через сайти. Це вигідно і для господарів готельних закладів, адже через онлайн мережу можна в долі секунд інформувати людей про зміни в цінах, новинки та цікаві акції одразу після їх реалізації. Наприклад, системи бронювання економлять і час, і сили персоналу, адже значно простіше узгоджувати бронь клієнта електронно. Ці та інші форми розвитку готельної індустрії відкривають зовсім інші можливості, які здатні привести туризм України на інший рівень обслуговування.

Підсумовуючи, можна сказати, що готельна індустрія України знаходиться на високому рівні обслуговування з огляду на деякі інші країни світу. Зараз в умовах діджиталізації економіки та перехід людства на електронні мережі, процес

надання послуги розміщення стає лише кращим, простішим та потужнішим. Інноваційні технології, такі як користування Інтернетом, сайтами для готелів, роботами та віртуальними моделями просування туристична сфера виходить на новий рівень та стає здатна обслужити споживачів двічі швидше, якісніше та комфортніше як для туристів, так і для працюючих. В цілому, готельна індустрія країни приносить достатній рівень прибутку до ВВП та піднімає економічну ситуацію, не дивлячись на політичні негаразди, хвороби, що гальмують туристичний бізнес та інші негативні фактори сприяння на цю сферу діяльності.

## РОЗДІЛ II

### МОНІТОРИНГ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ УКРАЇНИ

#### 2.1. Моніторинг функціонування готельних закладів України

Готельні заклади України є цікавими об'єктами, як і сама сфера гостинності, адже вона не надає готовий продукт для покупки. Процес обслуговування залежить від багатьох факторів, такі як матеріально-технічна база, кваліфікація працівників, тип споживачів, експлуатація інвентарю, який потрібен мати належний вигляд та багато іншого [14]. Для більш глибокого аналізу теми дослідження та обґрунтування функціонування готельної індустрії, далі буде проаналізовано кількісну динаміку найпопулярніших туристичних областей України у табл. 2.1.

*Таблиця 2.1.*

#### Статистика кількості засобів розміщення в найпопулярніших туристичних центрах України ( 2011-2019 рр.)

Регіони	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Приріст 2012-2019 рр.
Одеська обл.	623	685	629	647	583	529	177	187	30,02
Запорізька обл.	315	358	355	311	376	374	123	133	42,22
Львівська обл.	328	342	340	331	343	337	129	130	39,63
м. Київ	185	177	194	171	186	182	140	129	69,73
Дніпропетровська обл.	260	262	265	253	254	228	93	106	40,77
Миколаївська обл.	300	316	315	287	261	271	102	103	34,33
Київська обл.	134	170	164	158	176	162	86	96	71,64

Джерело: розроблено автором на основі [17]

Згідно аналізу функціонування готельних закладів, можна сказати, що найбільшу кількість об'єктів розміщення сягає Одещина, яка вважається одним із найкращих туристичних центрів України, як для вітчизняних туристів, так і для іноземних. Тут є заклади на будь-який смак та цінову політику. Не дивлячись на

нинішню тенденцію малого інвестування коштів у туристичне обслуговування одеські готелі залишаються такими ж привабливими та перспективними.

Поступаються їй показником Запорізька та Львівська області, які між собою також конкурують всього у декілька готелів. За ними йде місто Київ, яке без додаткових готельних підприємств своєї області має 129 перспективних закладів розміщення. Все це говорить про високий потенціал туристичних центрів нашої країни та подальшого стрімкого підйому у разі їх розвитку. Якщо аналізувати динаміку кількості гостей, які відпочивали на території українських готельних об'єктів, то ситуація не буде такою ж позитивною. На табл. 2.2. прослідковується тенденція спаду споживачів.

*Таблиця 2.2.*

**Динаміка кількості туристів, що зупинялися в закладах розміщення  
(2011-2019 рр.)**

Рік	З них:			
	Іноземці		Резиденти України	
	Тис. осіб	%	Тис. осіб.	%
2011	1427,7	19,2	5999,2	80,8
2012	1554,8	19,7	6332,6	80,3
2013	1665,1	20,1	6638	79,9
2014	551,5	10,2	4872,4	89,8
2015	665,8	11,5	5114,1	88,5
2016	863,7	13,2	5681,1	86,8
2017	824,5	12,4	5836,7	87,6
2018	917,9	13,1	6088,3	86,9
2019	959,4	13,8	6001,5	86,2

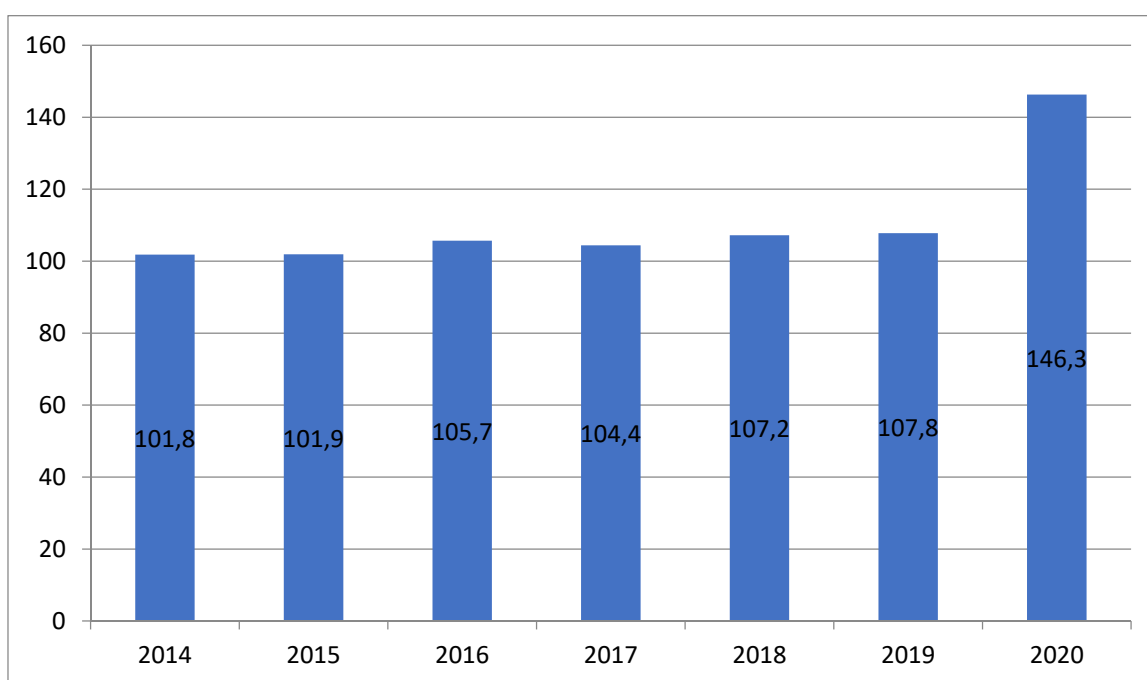
**Джерело: розроблено автором на основі [18]**

Отже, на проаналізованій табл. 2.2. прослідковується деяке скорочення іноземних відпочиваючих на території готелів, але також вітчизняні туристи почали більше відвідувати заклади розміщення, показник виріс на 5,4 %. Безпосередньо це пов'язано із тими проблемами, що нині виникають на нашій території, такі як політичні негаразди, у вигляді війни із сусідньої країною,

соціально-економічні причини, пандемія та інші хвороби, тощо. Тому можна сказати, що зараз динаміка сфери гостинності не є стабільною та повністю позитивною.

Також нестабільною себе показує і місткість готельних об'єктів. В основному, цьому сприяють сезонні коливання, зростанням цін на деякі туристичні послуги через проблеми удосконалення, недостатній рівень кваліфікації служби персоналу деяких підприємств.

Динаміка місткості номерного фонду готелів України в період 2014-2020 років була проаналізована та розглянута на рис. 2.1.



**Рис. 2.1. Динаміка місткості підприємств готельного господарства України за 2014-2020 рр.(тис.готелів)**

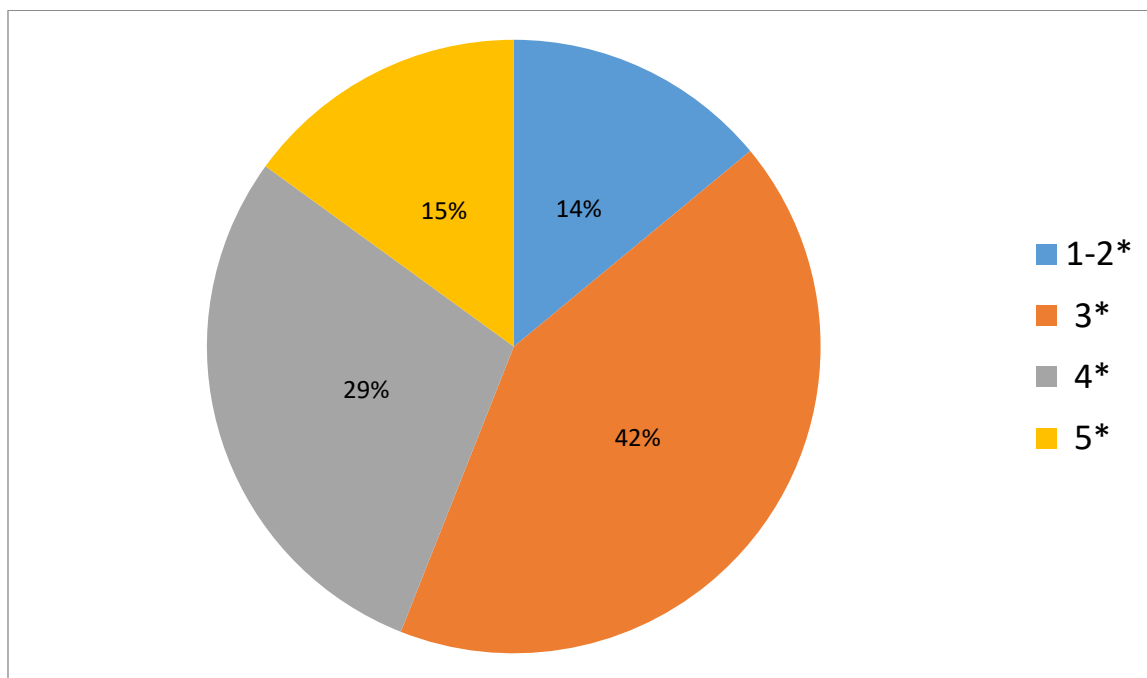
Джерело: розроблено автором на основі [19]

Отже, хоча статистика і показує перепади місткості протягом років, нині ситуація вирівнялась та має найбільший показник зі всіх представлених. Це говорить про те, що не дивлячись на недоліки та проблеми, що заважають розвитку прогресувати, ми маємо не найгірший показник. Якщо говорити про динаміку ценової політики та сегменту зірок, які певним чином зв'язані між собою, то можна сказати, що в основному в Україні переважають категорії 3 та 4



зірок, близько 42% всього номерного фонду, які є трішки вищого середнього показнику цінотворень.

За даними на 2019 рік, у Києві налічується лише 10 готелів високого та середнього класу, які управляються міжнародними готельними операторами. Отже, в більшості попит на території нашої держави перепадає на нижчий та середній сегмент (рис. 2.2).



**Рис. 2.2. Пропозиція номерного фонду по категоріям готелів**

Джерело: розроблено автором на основі [20]

Тобто, як і було зазначено, на рис. 2.2. підтверджується, що в основному, користуються попитом готелі 3-4\* категорії. Лише 15% усіх можливих готелів. Це означає, що він найменш затребуваний споживачами. Це також визначається проблемами, які зараз хвилюють нашу країну і, отже впливають на економічне та фінансове становище споживачів. Отже, моніторинг послуг готельних послуг, в цілому, має середній гарний результат, який має зараз місце, але розуміючи потенціал українських ресурсів, варто приділити більше уваги деяким аспектам роботи, щоб в подальшому статистика показувала значно кращі результати відвідувань туристів та процент прибутків від туристичного бізнесу.

## 2.2. Дослідження форм та умов діджиталізації індустрії гостинності України

Безумовно, в умовах переходу на електронні носії та, в цілому, діджиталізації туристична сфера почала працювати продуктивніше та якісніше. Адже, завдяки цим інноваційним технологіям можна зекономити доходи та з невеликими витратами просуватись як на внутрішньому ринку так і на міжнародному. Найкращим варіантом такого просування та найбільш розповсюдженим в житті виступає впровадження Інтернет технологій та всі інші способи, що стосуються онлайн просувань. Варто зазначити, що попит на туристичні послуги також сильно збільшується за рахунок мереж в Інтернеті, онлайн офіційний сайтів та іншого роду реклам. Адже, в останнє десятиліття кількість користувачів, що почали користуватись інтернет- мережею стала більшою в 3,1 разу (на 12%) – у 2012 р. їх кількість становила 1,48 млрд.

Динаміку зростань кількості людей, що почали впроваджувати у своє життя технології з кожним роком стає все більше. Нині погано розуміється як можна існувати без соціальних мереж, фільмів та мультфільмів, що виходять в інтернеті, офіційний сайтів, де можна знайти все, що потрібно в лічені секунди. На рис. 1.3. показана структура збільшення користувачів мережею.

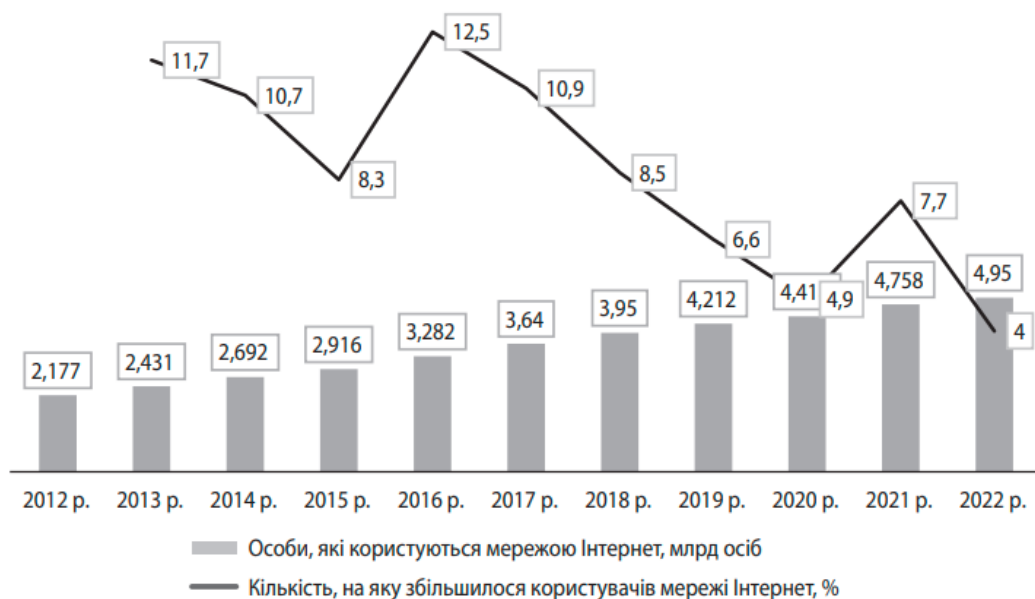
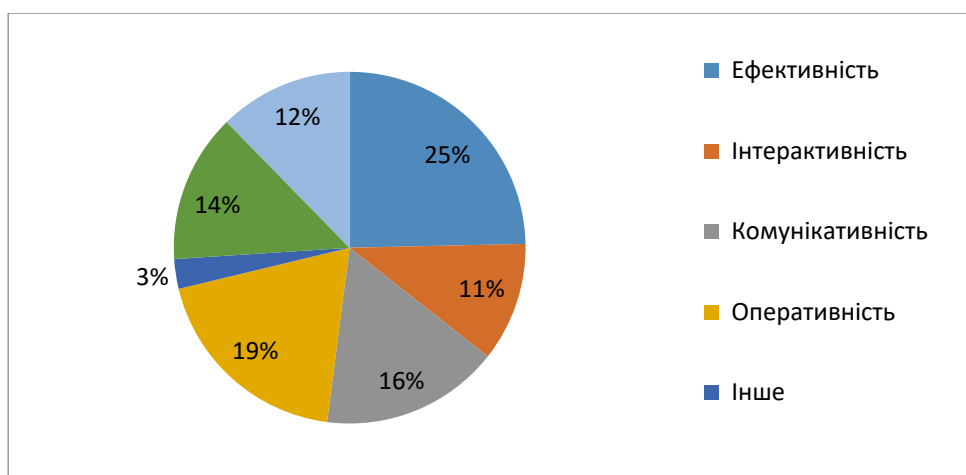


Рис. 2.3. Динаміка кількості інтернет-користувачів у світі

Джерело: [20]

У 2021 році до соціальних мереж приєднуються 424 мільйони користувачів. Це дорівнює в середньому понад 1 мільйону нових користувачів на день або приблизно 13 нових користувачів на секунду. [21]. До прикладу, 14,8% загальної кількості користувачів інтернету використовують таку соціальну мережу як Інстаграм, вона випередила Facebook (14,5%) і посіла друге місце. WhatsApp очолив світові рейтинги із 15,7% користувачів, що завантажили додаток. Цими соціальними мережами можна просто працювати як інструментом впровадження реклами, акційних факторів, показувати процес обслуговування з внутрішньої сторони готелю, тим самим завойовувати довіру майбутніх потенційних клієнтів.

Сучасні науковці, які займаються питаннями користі технологічних інновацій обґрунтовують, що інтернет-технології є ефективними на 76,2%, а також вони не займають багато часу, але дуже гарно сприяють розвитку сфери гостинності через те, що майже всі споживачі знаходять об'єкти туризму саме через мережі та сайти. Тобто, треба йти в ногу із сучасністю і тоді потенціал буде зростати. Аналізуючи ефективність впровадження інтернет-технологій в систему роботи готельних підприємств можна виділити наступні переваги, які в умовах цифрування допомагають туристичній сфері виходить на більш професійний рівень надання послуг (рис. 2.4)

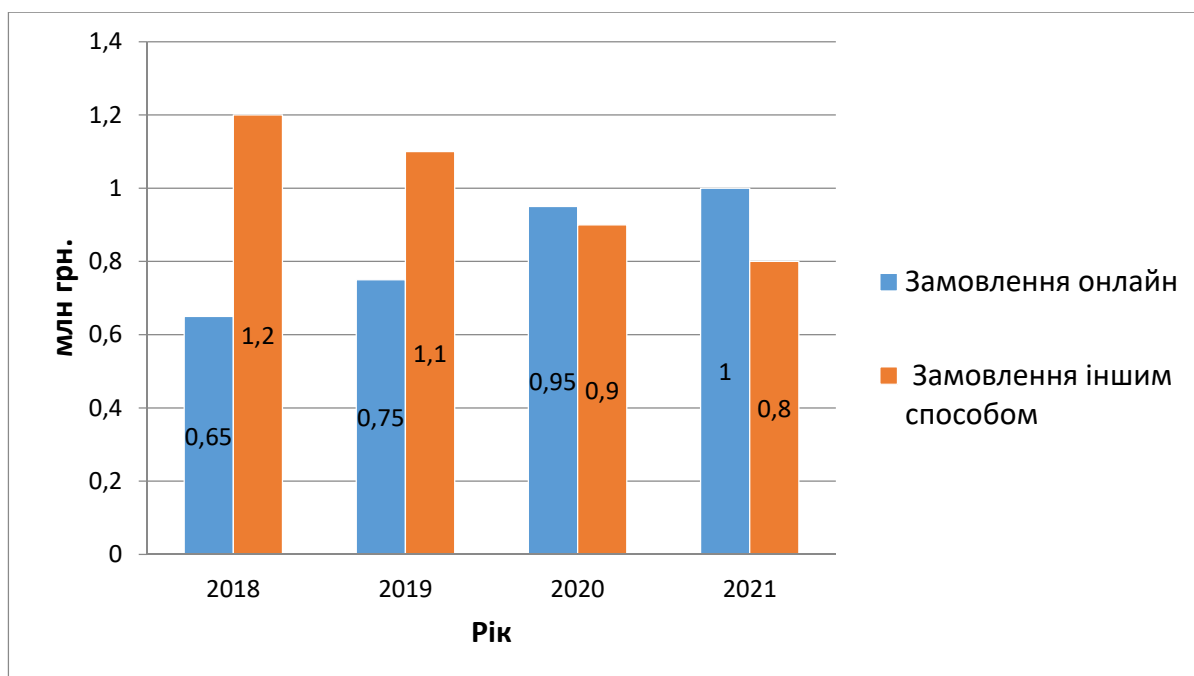


**Рис. 2.4. Особливості застосування інтернет-технологій у діяльності підприємств готельного господарства**

Джерело: розроблено автором на основі [22]

Отже, існує багато причин вважати системи онлайн просувань ефективними. Ряд переваг, розглянутих у рис. 2.3. показує, що при використанні цих факторів, можна якісно та швидко працювати, при цьому не відстаючи від глобальних професіональних світових мереж. Цікавий факт, що за статистикою кожен четвертий користувач Інтернету, який знаходиться у вікових параметрах від 16 до 64 років (27,6%), в основному, про всі новини, нові тренди, тенденції, бренди та будь-яку нову інформацію дізнається саме в процесі користування інтернет-технологіями.

Загалом у світі у 2021 р. на онлайн-бронювання готелів витрачено \$142 млрд. Порівняно із 2020 р. ці витрати зросли на 45%. Варто сказати, що в умовах діджиталізації економіки тенденція дійшла до того, що більшість людей краще замовить квиток чи щось інше онлайн, а не буде приїжджати та бронювати чи купувати щось на самому підприємстві. До прикладу, було проведено аналітичний приклад, який стосується онлайн-замовлень. На рис. 2.5. ми можемо побачити порівняння, чи замовить людина щось онлайн, чи будь-яким іншим способом.



**Рис. 2.5. Порівняння замовлень клієнтів онлайн та будь-яким іншим способом у США, млн.**

Джерело: розроблено автором на основі [23]

Отже, спочатку онлайн-замовлення не було настільки популярним ,як могло б бути ,але потім людство настільки звикло до цієї моди ,що не могло уявити іншого використання свого часу та ресурсів . Останнім часом, а саме в період 2021 року, охоплення реклами тільки лише в Instagram зросло на 21%, а це понад 250 млн. нових користувачів, які приєдналися до платформи та скористались послугами, що побачили в рекламі.

Українська готельна індустрія знаходиться на хорошому рівні та пропонує якісні послуги в готельних закладах. В основному це пов'язано з діджиталізацією, яка постійно розвивається і набуває все більш сучасного вигляду. Готельна індустрія Зрозуміло, що розвиваються та мають потенціал лише ті суб'єкти господарювання, яка розуміють потреби оцифрування свого бізнесу та надають можливості знайомитись із своїм готелем онлайн. Також мають функцію електронного бронювання та розвивають офіційний сайт підприємства. В умовах діджиталізації також зростає попит та проживання в готелях з причини відкритості внутрішніх процесів в соціальних мережах. Тому потенційний споживач, який побачив, що відбувається з іншої сторони готелю та довіряючи персоналу обов'язково поселиться саме там. Отже , українська готельна індустрія має великий потенціал і продовжує розвивати готельний бізнес, не забуваючи про сучасні економічні зміни та впровадження інноваційних технологій у бізнес-процеси.

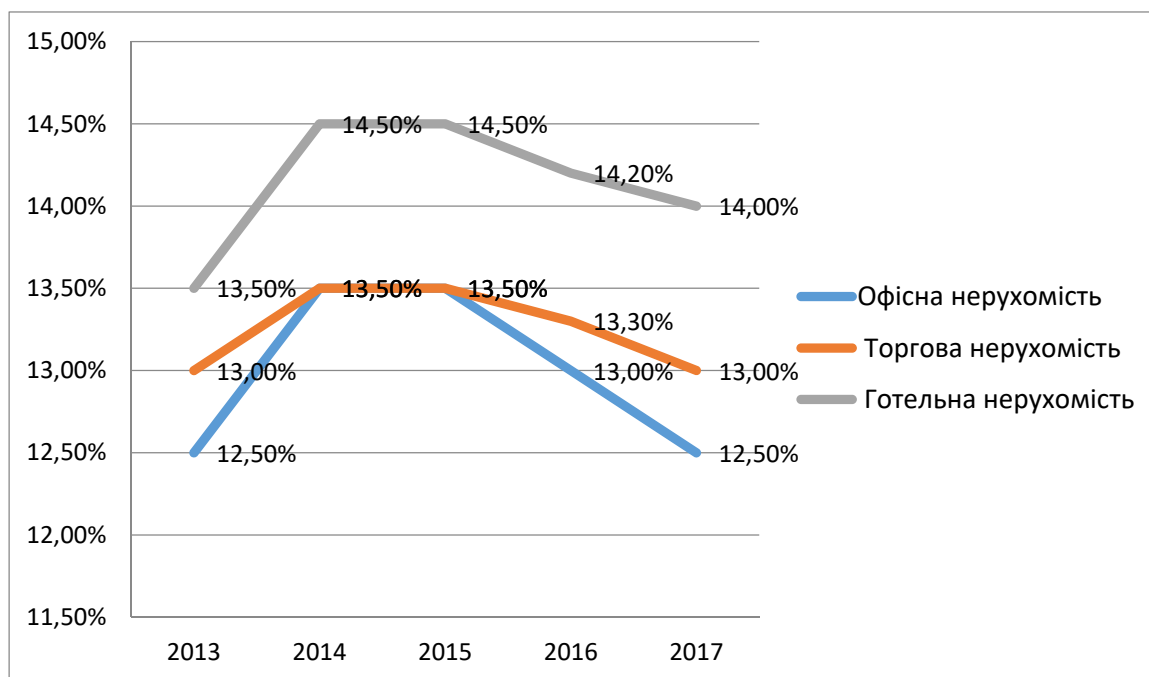
### РОЗДІЛ III

## ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ ДЕРЖАВИ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ

### **3.1. Напрями розвитку готельної індустрії України в умовах цифровізації та глобальних викликів.**

Перспективи розвитку готельної індустрії на сьогоднішній день, звичайно, що мають певну залежність від умов, у яких зараз знаходиться економіка та інноваційний розвиток. Але не тільки ці два фактори впливають на потенціал території та її прогрес в роботі.

Як і в готельних компаніях одного ланцюга, ми не повинні забувати про постійні інвестиції в готельні компанії та взаємну підтримку. З точки зору інших сфер діяльності, готельний бізнес вимагає більше зусиль та уваги до себе, а також більший процент інвестування для якісної роботи. Також потрібна стратегія, яка зможе обумовити всі процеси, що гальмують розвиток готельної сфери, а також працюватиме з тим же оцифруванням деяких послуг, що потребують цього. Оскільки для ефективного управління готелем потрібні спеціальні знання, а ефективність роботи готелю залежить від багатьох факторів, які важко передбачити, очікувана прибутковість готелю завжди вища, ніж у кращих офісів і торгових центрів. ~1,5% вище. Аналізуючи окремі райони та туристичні центри України в пошуку найперспективніших, то варто сказати, що місто Київ саме по собі створює дуже високий потенціал та справжню здорову конкуренцію як вітчизняним підприємствам, так і на базі міжнародного ринку. Розглянемо малюнок 3.1. можна вказати, що з 2013 року готельний бізнес в Києві зайняв перше місце серед всіх інших сфери діяльності і зараз вже посідає лідерське місце по доходності, що поступає з готельної нерухомості.



**Рис. 3.1. Ставки доходності, м. Київ, %**

Джерело: розроблено автором на основі [24]

Отже, зрозуміло, що готельна мережа Києва, незважаючи на деякий спад за останні роки, все ще домінує в інших сферах діяльності, що вказує на високий потенціал для подальшого розвитку. У контексті цифровізації виникає багато факторів розвитку, які є вирішальними для майбутніх перспектив і якісних робочих процесів. На думку експертів, найбільш важливими серед них є [25]:

- «глобалізація туристичного бізнесу»;
- активна діяльність інтернет ресурсів та їх транснаціональний розвиток;
- ближчий контакт та взаємозв'язок між споживачами туристичних послуг та туроператорами;
- поява нових каналів дистрибуції;
- масовий вихід компаній, які не користувались можливостями соціальних мереж як ресурсу для рекламування власного бізнесу, до інтернет сайтів та впровадження на них власного контенту;
- зміна моделі споживання: персоніфікація підходу в організації подорожі;
- користування мобільними додатками, які спрощують процеси роботи, реклами та іншими потребами закладу.

Перспективи роботи готельних закладів з урахуванням переходу всього до електронних баз дозволяє туристам повністю спланувати свою поїздку завчасно та, що головне для багатьох, самостійно. Вони можуть обрати кілька країн для культурно-історичного перегляду та одразу забронювати всі необхідні для них номери у необхідний для них день.

Тобто, завдяки сучасним технологіям в процесі пересування з однієї країни в іншу, споживачі не будуть турбуватись, що залишаться без номеру для ночівлі, адже в них все завчасно замовлено. Це стосується будь-кого нюансу та процесу в готельній індустрії. Отже, завдяки діджиталізації обумовлена ще одна перспектива для розвитку.

Також особливо важливим чинником є правильне оформлення та грамотна робота офіційного сайту підприємства в інтернеті. Важливо, щоб він гарно працював на смартфоні, адже в наш час люди не відпускають свій телефон ні на хвилинку, тому вони звикли все робити а ньому, навіть оглядати варіанти готелів для проживання та бронювання його. Тому, для перспективного розвитку та збільшення попиту на готельну послугу потрібно обов'язково створити гарний та привабливий сайт. Цікавим також є факт, що завдяки діджиталізації та переведення всього паперового на електронні ресурси можна дуже просто орієнтуватись в будь-якій новій місцевості через те, що в мережі можна знайти всі можливі карти місцевості. Це також є дуже потрібним чинником розвитку для підвищення потенціалу готельної сфери.

Проривом у розвитку інформаційних технологій є поширення блокчейна. Хоча ця технологія все ще знаходиться на ранніх стадіях розвитку, вона вже продемонструвала великий потенціал для створення принципово нових цифрових механізмів для обміну «цінними» даними. Блокчейн значно підвищить надійність замовлень, бронювань і платежів, забезпечуючи достовірність інформації та відгуків про послуги.



### 3.2. Тенденції використання сучасних технологій в індустрії гостинності

Як вже зазначалось в роботі, цифрування є важливим фактором розвитку для всіх сфер діяльності, в тому числі і для потенціалу туристичної діяльності. Існують певні тенденції, які допомагають ефективно розвивати готельну сферу обслуговування. Їх почали реалізувати після появи нових технологій та ресурсів, які породила діджиталізація. Вони показані на рис. 3.2.



**Рис. 3.2. Тенденції використання сучасних технологій в індустрії гостинності**

Джерело: [26]

Отже, як ми бачимо за рис. 3.2. вони різноманітні та кожна із них висуває свої обов'язки, але кожна тенденція допомагає у розвитку сфери гостинності. Далі будуть описані всі тенденції з їх охарактеризуванням та процесами роботи.

Використання хмарних технологій. На сьогоднішній день, все більше бізнесів переходять на локальні сервера для того, щоб зберігати всю необхідну їм інформацію та потрібні файли на комп'ютерній базі замість того, щоб займати місце на архів, де все знаходиться в паперовій формі.

Штучний інтелект. Ми живемо в час, коли людина змогла створити «розумного об'єкту», який в змозі автоматично обслужити споживача без потреби уваги персоналу до його дій. До прикладу можна привести, «розумні» номери, які можна забронювати в Японії та інших провідних технологічних країнах. Штучний інтелект в змозі запам'ятати улюблений канал відвідувача на телевізори, подавати йому улюблені напої та страви, самостійно регулювати кондиціонери та освітлення. Також у Японії визнано успішним використання роботів дворецьких (рис 3.3.). Штучний інтелект робить розпізнавання кількох десятків мов. Це неймовірний крок гостинного бізнесу в майбутнє.



**Рис. 3.3. Зовнішній вигляд робота-дворецького в готелях Японії**

Джерело: [27]

Блокчейн. Дана технологічна система може використовуватись для оплати бронювання та надані послуги, це так названі «цифрові гроші». Також може проводитися блокчейн-ідентифікація клієнтів готелів.

Рекламні технології. Певним чином, в якійсь момент кожне готельне підприємство, яке бажає удосконалюватись та розвиватись виконує для себе рекламну інтеграцію задля приросту нових постійних клієнтів та нагадування про себе старим туристам.

Так само можна сказати і про чат-боти, які спрощують деякі функції готельного підприємства. Кожен готельний заклад в якийсь певний момент подумує про чат-ботів, які зможуть спілкуватись із віртуальними туристами та

відповідати на всі їх запитання, адже насправді, якщо цей процес виконує робітник – це займає достатню кількість часу, яку може провести с користю. В основному, чат-боти виконують наступні запрограмовані дії [28]:

- перша лінія технічної підтримки;
- підтримка клієнтів в існуючих соціальних мережах, таких як Телеграм, Інстаграм, Фейсбук, тощо;
- консультації через WhatsApp на сайті;
- проведення опитувань та конкурсів.

Технології доповненої дійсності. Керування туристичними покупками (ефект перебування в готельному номері та використання гарнітури віртуальної реальності для демонстрації навколишнього середовища та місцевих послуг) .Аналіз касових операцій. В цілому, цей аналіз потрібен для слідкування за персоналом та всією діяльністю, що вони виконують протягом робочого дня, тижня та місяця. Просто в умовах діджиталізації цей процес було комп'ютеризовано та переведено до електронних баз.

Біометрія та розпізнавання осіб. Ця технологічна інновація потрібна для розпізнавання всіх споживачів, які зараз знаходяться на території готельного підприємства. Так як туристів одночасно в закладі може бути достатня кількість і персоналу складно орієнтуватись у розумінні зовнішнього вигляду кожного з них, цей момент роботи довірили техніці, яка дуже просто з цим справляється.

Використання голосових помічників. Вони допомагають клієнту орієнтуватись у послугах, що надаються в асортименті готелю, а також переводить на потрібну службу стосовно виникаючої проблеми споживача. Це все можна виконувати не виходячи зі свого номеру, достатньо просто зв'язатись із помічником своїм голосом, як він починає вести зі споживачем діалог.

Аутсорсинг послуг. Ця технологія потрібна для наступних факторів роботи в готельному закладі:

- персонал готелю, завдяки цій системі, завжди знаходиться у контакті і може взаємно замінювати один одного, таким чином надання послуг відбувається безперервно та стабільно;

- кваліфікація персоналу, який розуміється на аутсортингу послуг зазвичай має більший професіоналізм та кваліфікацію ніж у звичайних середніх за якістю готелів;

- оплачується тільки вартість послуг, придбання та оновлення програм не стосуються замовника;

Завдяки цим тенденціям, ефективність розвитку готельної індустрії розвивається та стрімко зростає, якщо в подальшому довести ці тенденції до стабільного процвітання готельний бізнес вийде на новий рівень.

Підсумовуючи, можна зробити висновки, що перспективи готельної діяльності обумовлюють її стрімкий розвиток. Тим паче, якщо впроваджувати технологічні тенденції, які виникли в умовах діджиталізації, сфера гостинності вийде на новий рівень обслуговування та зможе приносити більший прибуток для економічного становища України.

Тенденції, які виникли в процесі цифрування дуже гарно сприяють на роботу наших вітчизняних українських закладів. Вони потрібні для того, щоб облегшити процес обслуговування та покращити рівень якості послуг, які надає готель.

Адже вони автоматизують деякі процеси, що зазвичай виконують служби працівників і тим самим дозволяє виконувати інші обов'язки.

## ВИСНОВКИ

Процес розвитку, перспектив та вивчення недоліків туристичної сфери діяльності цікавить багатьох вчених, саме тому вони присвячують цій темі свої статті та дослідження. Ми можемо побачити багато робіт Л.Д. Завідної та М.П. Мальської на предмет аналізу сучасного стану туризму та готельної сфери в цілому.

Процесом виникнення та становлення індустрії гостинності, як об'єднання туризму, готельного та ресторанного бізнесу, організації відпочинку, розваг, конференцій, опікувались всесвітньо відомі Дж. Р. Уокер, П. Котлер. Особливостям розвитку закладів харчування, в тому числі, ресторанного бізнесу присвятили наукові доробки Р. Дудяк, Х. Польнюк, І. Більський.

У першому розділі було визначено поняття сучасного стану готельного бізнесу та його розвиток на території України. Було досліджено статистику кількості готельних закладів є позитивною та з роками вона набувала лише більшого чинника. Це говорить про те, що є попит на готельну сферу діяльності, що сприяє побудові нових об'єктів туристичного обслуговування.

У Львові найбільше готелів з усіх міст України. У 2019 році їх було 128 одиниць, тоді як у Києві було 123 одиниці. Порівняно з 2006 роком їх кількість зросла на 18 (14,07%) і 6 (4,88%) відповідно, третє місце займає Дніпропетровськ зі 107 готелями (10 924 номери), за ним йде Миколаїв з 84 готелями (11 235 номерів). АР Крим. У місті 83 готелі (14 012 номерів), у Луганську 83 одиниці (4 722 номери). Також було вивчено поняття «діджиталізації» та його вплив на готельну індустрію на території України. Іншими словами, цей процес можна назвати поєднанням роботи онлайн та офлайн на одну благородну ціль. Термін «діджиталізація» прийшов до нас із США, від слова «digitalization», також можна називати його оцифрування.

Згідно з дослідженням PricewaterhouseCoopers, підвищення рівня цифровізації країни на 10% збільшує ВВП на душу населення до 0,75%. Також цей чинник знижує процент безробіття в країні, адже відкриває велику кількість вільних робочих місць, що позитивно впливає на загальну економічну ситуацію в Україні.

Отже, цифровізацію можна вважати найважливішим важелем розвитку світового туристичного ринку та зростання економіки.

У другому розділі було досліджено моніторинг послуг готельної сфери діяльності, а також аналіз процесів обслуговування за умови діджиталізації економіки нашої держави. В результаті було обумовлено функціонування готельних закладів, можна сказати, що найбільшу кількість об'єктів розміщення сягає Одещина, яка вважається одним із найкращих туристичних центрів України, як для вітчизняних туристів, так і для іноземних.

Прослідковується деяке скорочення іноземних відпочиваючих на території готелів, але також вітчизняні туристи почали більше відвідувати заклади розміщення, показник виріс на 5,4 %. Безпосередньо це пов'язано із тими проблемами, що обумовлювались у першому розділі, такі як політичні труднощі, соціально-економічні причини, пандемія та інші хвороби, тощо.

У третьому розділі було вивчено перспективні напрямки розвитку сфери гостинності, а також охарактеризовано певні тенденції, які впроваджуються на підприємстві разом із інноваціями сучасного світу. Тобто, досліджувались аспекти, які в решті-решт допоможуть вивести готельний бізнес України на міжнародний ринок туристичних послуг та підніме якість обслуговування за допомогою спрощення діяльності. В результаті кваліфікаційної роботи були досягнуті всі завдання, що були поставлені на початку, а також було обумовлено мету дослідження роботи.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посібн. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 472 с.
2. Дудяк Р., Польнюк Х., Більський І. Становлення та розвиток ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського аграрного національного університету: довідник. Київ: Знання, 2018. 114–118 с.
3. Управління організаційним розвитком: теоретичні та концептуальні основи : монографія / під ред. С.К. Харічкова. Одеса, 2016. 196 с.
4. За оцінками МКІП щодо втрати імпорту та експорту послуг, пов'язаних з подорожами, від пандемії. URL: <https://mkms.gov.ua/news/3733.html> (дата звернення 01.05.2023)
5. Тупкало, В.М., Вітавська Г.П. Стратегія розвитку готельного бізнесу в Україні: довідник. Київ, 2007. 43-44 с.
6. Державний комітет статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення 03.05.2023)
7. Ісакова, Д. Розвиток туризму в Україні: монографія / за ред. Д. Ісакова. Київ: Знання, 2008. 34-36 с.
8. Остапенко Я.О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку / за ред. Я.О. Остапенко. Київ, 2015. 1216-1221 с.
9. Дубина М. В., Козлянченко О. М. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. Проблеми і перспективи економіки та управління: довідник. Київ, 2019. 21–32 с.
10. Грибіненко О. Діджиталізація економіки в новій парадигмі цифрової трансформації. *Міжнародні відносини. Серія «Економічні науки»*. 2018. 35–37 с.
11. Гуренко А., Гашутіна О. Напрями розвитку систем управління в умовах діджиталізації бізнесу в Україні: навч. посібн. Київ, 2018. 739–745 с.
12. Король С. Я., Польовик Є. В. Діджиталізація економіки як фактор професійного розвитку: довідник. Київ, 2019. № 18. 67–73 с.

13. Юрчук Н.П. Інформаційні системи і технології як інновація у системі управління бізнес-процесами. Ефективна економіка. 2018. № 5.
14. Інноваційні технології в готельному бізнесі. URL: [http://www.rusnauka.com/6\\_PNI\\_2014/Informatica/3\\_160394.doc.htm](http://www.rusnauka.com/6_PNI_2014/Informatica/3_160394.doc.htm) (дата звернення 06.05.2023)
15. Готельна справа: навч. посібн./ за ред. І. В. Левицька, Н. В. Онищук. Київ: Київ. нац.торг.-екон.ун-т, 2015. 580 с.
16. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія / за ред. Л.Д. Завідна. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.
17. Онищук Н.В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі: монографія. Київ, 2019. 297–304 с.
18. Готелі та інші місця для тимчасового проживання: *Статистичний бюлетень*. Київ : Держкомстат України, 2007.
19. Дубина М. В., Козлянченко О. М. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації: навч. посібн. Київ, 2019. №. 3. 21–32 с.
20. Global Digital 2022: вийшов щорічний звіт про інтернет та соціальні мережі. URL: <https://www.sostav.ru/publication/we-are-social-i-hootsuite-52472.html> (дата звернення 08.05.2023)
21. Плиско К. П. Застосування інновацій та Digital технологій в ресторанному господарстві. *Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності*: збірник матеріалів III Всеукраїнська науково-практична конференція. Київ, 2020. 76–78 с.
22. Кирилюк І. М., Нещадим Л. М., Благополучна А. Г. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності в умовах сучасних викликів. Актуальні проблеми розвитку економіки регіону: монографія. Київ, 2019. 217–231 с.
23. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2007. 344 с.
24. Маховка В. М. Інтерактивні та Smart-технології в туризмі: монографія / за ред. В. М. Маховка. Полтава: ПП «Астрая», 2018. 148–154 с.



25. Перший готельний робот URL: <https://hoteltv.com.ua/uk/pervyj-gostinichnyj-robot-dokazal-svoyu-nezamenimost-v-otele-aloft/> ( дата звернення 13.05.2023)

26. Індустрія гостинності: технологічні можливості для МСП. МНІАП. URL: <http://xn-80aplem.xnplai/analytics/Industriagostepriimstvatehnologiceskievozmoznosti-dla-MSP/> ( дата звернення 15.05.2023)

Праці :

1..Валінкевич Н.В., Мвслюк А.В. Особливості розвитку готельної індустрії України в умовах діджиталізації економіки .

Туризм: міжнародний досвід та національні пріоритети : матеріали II Всеукр. наук.-практ. інтернет-конференція (м. Житомир, 15-16 червня 2023 р.). Житомир : Поліський національний університет, 2023. 143с.

2. DIGITAL TECHNOLOGII В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ Економіка та підприємництво в умовах сучасних викликів: матеріали збірника Всеукраїнської науково-практичної конференції. 01 лютого 2023 р. Житомир: Поліський національний університет, 2023 С. 354-360