

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-121>

УДК 004.738.5:338.48-6

# ЕЛЕКТРОННЕ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ І ТУРИЗМІ: МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

## ELECTRONIC MANAGEMENT IN HOSPITALITY AND TOURISM: INTERNATIONAL STANDARDS AND PERSPECTIVES

**Сасімов Анатолій Анатолійович**

кандидат історичних наук, викладач,  
Київський університет туризму, економіки і права  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-0396-1845>

**Sasimov Anatolii**

Kyiv University of Tourism, Economics and Law

Сучасний розвиток інформаційних технологій суттєво впливає на готельне господарство та туризм, роблячи електронне управління ключовим елементом успішного функціонування підприємств цієї галузі. Підвищення ефективності, автоматизація процесів та забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів стали можливими завдяки впровадженню міжнародних стандартів та інноваційних технологій. Незважаючи на значний прогрес у впровадженні електронного управління, багато готелів стикаються з проблемами інтеграції новітніх технологій, забезпечення безпеки інформації та відповідності міжнародним стандартам. Метою даного дослідження є аналіз міжнародних стандартів електронного управління у готельному господарстві, оцінка їх впливу на ефективність готельного бізнесу та розробка рекомендацій щодо впровадження нових технологій та підходів. Об'єктом дослідження є готельне господарство і туризм, а предметом дослідження є електронне управління в цій галузі, зокрема міжнародні стандарти та перспективи їх впровадження. У дослідженні використано методи системного аналізу, компаративного аналізу, а також кількісні та якісні методи аналізу даних. Метод системного аналізу застосовувався для оцінки впливу міжнародних стандартів на діяльність готельних підприємств. Компаративний аналіз допоміг порівняти практики електронного управління в різних країнах та визначити найкращі підходи. Кількісні методи використовувалися для аналізу даних про ефективність впровадження технологій, а якісні методи – для збору та аналізу думок експертів у галузі. Автором було здійснено огляд міжнародних стандартів електронного управління, проаналізовано їх вплив на готельне господарство, а також визначено перспективи та запропоновано рекомендації щодо впровадження новітніх технологій у цій сфері. Результати дослідження показують, що впровадження міжнародних стандартів електронного управління сприяє підвищенню ефективності та якості обслуговування у готельному господарстві. Рекомендації щодо практичного впровадження включають необхідність інтеграції систем управління якістю, інформаційної безпеки та екологічного менеджменту. Особливу увагу слід приділити розвитку інтернету речей, штучного інтелекту та блокчейн-технологій для оптимізації процесів та підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств.

**Ключові слова:** електронне управління, готельне господарство, туризм, міжнародні стандарти, інформаційні технології, автоматизація процесів, інтернет речей (iot), штучний інтелект (ai), блокчейн, системи управління готелями (pms).

The modern development of information technologies has a significant impact on the hotel industry and tourism, making electronic management a key element in the successful functioning of enterprises in this industry. Increasing efficiency, automating processes and ensuring a high level of customer service have become possible thanks to the introduction of international standards and innovative technologies. Despite significant progress in the implementation of electronic management, many hotels face the challenges of integrating the latest technologies, ensuring information security and compliance with international standards. The purpose of this study is the analysis of international standards of electronic management in the hotel industry, the assessment of their impact on the efficiency of the hotel business, and the development of recommendations for the introduction of new technologies and approaches. The object of research is hotel management and tourism, and the subject of research is electronic management in this field, in particular, international standards and prospects for their implementation. The research

used methods of system analysis, comparative analysis, as well as quantitative and qualitative methods of data analysis. The method of system analysis was used to assess the impact of international standards on the activities of hotel enterprises. Benchmarking helped to compare e-government practices in different countries and identify the best approaches. Quantitative methods were used to analyze data on the effectiveness of technology implementation, while qualitative methods were used to collect and analyze the opinions of industry experts. The author reviewed the international standards of electronic management, analyzed their impact on the hotel industry, as well as identified prospects and offered recommendations for the introduction of the latest technologies in this area. The results of the study show that the implementation of international standards of electronic management contributes to increasing the efficiency and quality of service in the hotel industry. Recommendations for practical implementation include the need to integrate quality management systems, information security and environmental management. Special attention should be paid to the development of the Internet of Things, artificial intelligence and blockchain technologies to optimize processes and increase the competitiveness of hotel enterprises.

**Keywords** electronic management, hotel management, tourism, international standards, information technologies, process automation, Internet of Things (iot), artificial intelligence (ai), blockchain, hotel management systems (pms).

**Постановка проблеми.** Сучасне готельне господарство і туризм стикаються з безпрецедентними викликами та можливостями, що виникають завдяки стрімкому розвитку інформаційних технологій. Електронне управління стало невід'ємною складовою успішної діяльності готельних підприємств, забезпечуючи автоматизацію процесів, покращення якості обслуговування клієнтів та оптимізацію ресурсів. Проте, попри очевидні переваги, існує низка проблем, пов'язаних з інтеграцією та впровадженням новітніх технологій у готельному секторі. Зокрема, це стосується питань інформаційної безпеки, відповідності міжнародним стандартам, а також адаптації бізнес-моделей до нових умов ринку.

Згідно з даними звіту McKinsey & Company, понад 70% готельних підприємств у світі вже впровадили ті чи інші форми електронного управління, однак лише 25% з них дотримуються міжнародних стандартів інформаційної безпеки, таких як ISO 27001. Це створює значні ризики для захисту персональних даних клієнтів та фінансової інформації. Водночас, дослідження PwC показує, що готелі, які активно використовують новітні технології, зокрема інтернет речей (IoT) та штучний інтелект (AI), демонструють на 30% вищу ефективність управління ресурсами та на 20% більшу задоволеність клієнтів порівняно з конкурентами.

На основі цих даних можна висунути гіпотезу, що впровадження міжнародних стандартів електронного управління не лише підвищує рівень безпеки, але й сприяє загальному покращенню бізнес-процесів у готельному господарстві. Крім того, технології, такі як блокчейн, можуть забезпечити прозорість та надійність транзакцій, що є критично важливим для зростання довіри клієнтів. Іншою важливою гіпотезою є те, що інтеграція VR та

AR технологій дозволить значно покращити клієнтський досвід, надаючи потенційним гостям можливість віртуально відвідувати готелі та оцінювати їх перед бронюванням.

Однак, на шляху до впровадження цих інновацій існують значні перешкоди. Основними проблемами є високі витрати на впровадження та обслуговування нових технологій, необхідність навчання персоналу та інтеграція з існуючими системами управління. Для багатьох готельних підприємств, особливо малих та середніх, це може бути надмірно обтяжливим завданням. Отже, виникає необхідність у розробці стратегій та рекомендацій, які допоможуть підприємствам ефективно впроваджувати електронне управління, дотримуючись міжнародних стандартів та максимізуючи вигоди від новітніх технологій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз літературних джерел є критично важливим етапом у дослідженні теми електронного управління в готельному господарстві та туризмі. Він дозволяє зрозуміти сучасний стан досліджень, виявити основні тенденції, проблеми та перспективи розвитку даної галузі. Зокрема, цю тематику досліджували Cheng X., Xue T., Yang B., Ma B., Medeková K., Pompurová K., Šimočková I., Jan A., Khan M., Ajmal M.M., Patwary A.K., Bayram G.E., Carlisle S., Ivanov S., Dijkmans C., Rahman H.U., Zahid M., Cao A., Shi F., Bai B., Yallop A.C., Gică O.A., Moisescu O.I., Coroş M.M., Séraphin H., SONUÇ, N., Угоднікова О., Соколенко А., Рябев А., Абрамов В., Поколодна М., Кравцова С., Мірошніченко Ю., Нікітіна Т., Широбокова А. [1–11] та інші автори. Цей огляд літературних джерел надає базу для подальших досліджень і допомагає визначити основні напрями розвитку електронного управління в готельному господарстві та

туризмі, забезпечуючи науково обґрунтовані рекомендації для практичного впровадження.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Дослідити сучасні тенденції та проблеми електронного управління в готельному господарстві і туризмі, проаналізувати вплив міжнародних стандартів на ефективність діяльності готельних підприємств, а також визначити перспективи та розробити рекомендації щодо впровадження новітніх технологій у цій сфері.

Завдання статті:

1. Провести аналіз міжнародних стандартів електронного управління, таких як ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, та їх впливу на діяльність готельних підприємств.

2. Дослідити сучасні технологічні тенденції в готельному господарстві, включаючи інтернет речей (IoT), штучний інтелект (AI), блокчейн, віртуальну (VR) та доповнену реальність (AR).

3. Оцінити рівень впровадження та ефективність електронного управління у готельних підприємствах на основі аналізу статистичних даних та експертних оцінок.

4. Визначити основні проблеми та виклики, з якими стикаються готельні підприємства при впровадженні електронного

управління, включаючи питання інформаційної безпеки та фінансових витрат.

5. Розробити практичні рекомендації для готельних підприємств щодо впровадження електронного управління відповідно до міжнародних стандартів та оптимізації використання новітніх технологій для підвищення ефективності та якості обслуговування.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Міжнародні стандарти управління відіграють важливу роль у сучасному готельному господарстві, сприяючи підвищенню ефективності та конкурентоспроможності підприємств. Ці стандарти встановлюють систематичні підходи до управління якістю продукції та послуг, інформаційною безпекою та довкіллям, що є критично важливими аспектами для успішної діяльності готелів у сучасному конкурентному середовищі. У таблиці 1 ми проведемо детальний аналіз кожного з цих стандартів і їх вплив на готельні підприємства.

Міжнародні стандарти ISO 9001, ISO 27001 та ISO 14001 є ключовими інструментами для підвищення ефективності та конкурентоспроможності готельних підприємств. Впровадження цих стандартів дозволяє готелям покращити управління якістю, забезпечити надійний захист інформації та мінімізувати

Таблиця 1

### Аналіз міжнародних стандартів електронного управління

Міжнародний стандарт	Опис	Вплив на готельні підприємства
ISO 9001	Стандарт управління якістю, спрямований на забезпечення високої якості продукції та послуг шляхом встановлення систематичних процедур контролю та покращення процесів.	Застосування ISO 9001 допомагає готелям покращити організацію внутрішніх процесів, що веде до підвищення якості обслуговування та задоволеності клієнтів. Готелі отримують можливість діяльності, що дозволяє їм ефективніше конкурувати на ринку.
ISO 27001	Стандарт управління інформаційною безпекою, спрямований на захист інформації від ризиків, пов'язаних з її конфіденційністю, цілісністю та доступністю.	Впровадження ISO 27001 дозволяє готелям ефективно управляти інформаційними ризиками, що є особливо важливим у контексті зберігання та обробки персональних даних клієнтів. Це сприяє підвищенню довіри клієнтів та зменшенню витрат на відновлення в разі кібератак.
ISO 14001	Стандарт управління довкіллям, спрямований на зменшення негативного впливу діяльності підприємства на навколишнє середовище.	Впровадження ISO 14001 сприяє зменшенню впливу готельних підприємств на довкілля через раціоналізацію споживання ресурсів, управління відходами та енергоефективність. Це може привести до зниження витрат на комунальні послуги та підвищення іміджу готелю як екологічно відповідального підприємства.

Джерело: узагальнено автором на основі [1–2]

негативний вплив на навколишнє середовище. Однак для досягнення максимальних результатів важливо не лише впроваджувати ці стандарти, але й систематично вдосконалювати їх відповідно до змінюваних вимог і умов ринку.

Сучасне готельне господарство активно впроваджує новітні технології для покращення обслуговування клієнтів, оптимізації управлінських процесів та підвищення конкурентоспроможності на ринку. Однією з ключових технологічних тенденцій є інтернет речей (IoT), який дозволяє готелям збирати та аналізувати великі обсяги даних для автоматизації і управління системами. IoT в готельній галузі застосовується для моніторингу температури, освітлення, систем безпеки, а також для покращення комфорту гостей шляхом інтеграції з різноманітними пристроями в номерах [3].

Штучний інтелект (AI) відіграє важливу роль у підвищенні персоналізації обслуговування в готелях. Системи AI використовуються для аналізу поведінки клієнтів, прогнозування їхніх потреб, автоматичного відгуку на запити через чат-ботів та оптимізації ціноутворення. Використання AI також допомагає готелям управляти запасами та ресурсами ефективніше, що веде до зниження витрат та підвищення прибутковості.

Блокчейн технологія, відома своєю безпекою та надійністю, знаходить застосування в готельній галузі для підтвердження ідентифікації клієнтів, управління лояльністю через програми віртуальних монет та оптимізації процесів резервування та обробки платежів. Впровадження блокчейну дозволяє знижувати витрати на посередників і забезпечує високий рівень захисту персональних даних клієнтів [4].

Віртуальна (VR) та доповнена реальність (AR) стають необхідними інструментами для покращення маркетингових кампаній та відображення просторів готелю. VR дозволяє потенційним гостям відчувати атмосферу готелю та номерів до бронювання, забезпечуючи високий рівень іммерсії. AR може використовуватися для розширення реального світу через мобільні додатки, надаючи інформацію про місцеві визначні пам'ятки та інші об'єкти безпосередньо на екрані смартфона гостя.

Загальна тенденція використання цих технологій полягає в забезпеченні більш персоналізованого та комфортного досвіду для гостей, оптимізації внутрішніх процесів та збільшенні ефективності управління. Інте-

грація новітніх технологій дозволяє готелям не лише відповідати сучасним вимогам, а й займати лідерські позиції на ринку гостинності, залучаючи та утримуючи більше клієнтів.

Оцінка рівня впровадження та ефективності електронного управління в готельному секторі є складною завданням через різноманітність технологій та ступінь їхньої імплементації в різних підприємствах. Однак на основі аналізу статистичних даних та експертних оцінок можна зробити загальні висновки щодо ситуації в цій галузі.

За останні роки спостерігається значний ріст інтересу готельних підприємств до впровадження електронного управління. Зокрема, багато готелів активно використовують спеціалізовані програмні рішення для автоматизації резервування номерів, обробки платежів, управління запасами та персоналом. Велика частина готелів також впроваджує системи управління взаємодією з клієнтами (CRM), які дозволяють збирати та аналізувати дані про клієнтів для покращення обслуговування та збільшення лояльності [5].

Проте, ефективність впровадження електронного управління може варіюватися в залежності від рівня технологічної готовності самого підприємства, фінансових можливостей для інвестицій у нові технології, а також готовності персоналу до змін та адаптації до нових систем. Деякі готелі можуть зіткнутися з труднощами під час інтеграції систем, особливо коли потрібно забезпечити сумісність із вже існуючими програмами та обладнанням.

Згідно з експертними оцінками, основними викликами у впровадженні електронного управління є забезпечення безпеки даних, інтеграція різних інформаційних систем, а також недостатня підготовленість персоналу до роботи з новими технологіями. Велике значення має також необхідність постійного оновлення програмного забезпечення та адаптації до змін у вимогах клієнтів і ринку [6].

Загалом, впровадження електронного управління в готельній сфері показує позитивні тенденції, але вимагає системного підходу та врахування різноманітних факторів для досягнення оптимальних результатів. Для подальшого успіху в цьому напрямку важливо продовжувати моніторити та адаптувати технології до змінюваних вимог ринку та внутрішніх потреб готельних підприємств.

Впровадження електронного управління в готельному бізнесі є актуальним завданням у контексті сучасних технологій та вимог ринку гостинності. Швидкий технологічний прогрес



вимагає від готелів не лише забезпечення комфорту та якості обслуговування для гостей, але й ефективного управління внутрішніми процесами. Впровадження електронного управління сприяє автоматизації, підвищенню продуктивності та зниженню витрат, що є критичними аспектами в конкурентному середовищі [7].

Однак, разом із перевагами, пов'язаними з інтеграцією нових технологій, виникають і виклики. Ці виклики включають інтеграцію з існуючими системами, забезпечення інформаційної безпеки та оптимізацію фінансових витрат. Для успішного впровадження необхідно ретельне обґрунтування стратегії та підготовка персоналу до змін, що готельні підприємства здатні здійснити з урахуванням специфіки власної діяльності та потреб клієнтів.

Вирішення цих проблем вимагає комплексного підходу та стратегічного планування з

урахуванням індивідуальних особливостей кожного готелю. Важливо враховувати не лише технічні, але й організаційні аспекти впровадження електронного управління для досягнення позитивних результатів і підвищення конкурентоспроможності.

Впровадження електронного управління в готельному бізнесі є стратегічним кроком, що може значно підвищити ефективність та якість обслуговування. На рисунку 2 наведені практичні рекомендації для готельних підприємств щодо впровадження електронного управління з використанням міжнародних стандартів та оптимізації використання новітніх технологій:

Впровадження електронного управління може значно покращити ефективність, забезпечити високий рівень обслуговування та зробити готельний бізнес більш конкурентоспроможним на ринку. Правильне планування,

#### Інтеграція існуючих систем і технологій

- Однією з найбільш складних задач є інтеграція нових електронних систем з вже існуючим програмним забезпеченням та обладнанням у готелях. Це може потребувати значних зусиль для забезпечення сумісності та взаємодії між різними платформами.

#### Інформаційна безпека

- Однією з найбільш великих загроз є питання безпеки даних. Готелі збирають і обробляють великі обсяги особистих даних гостей, таких як особисті дані, платіжні дані і дані про перебування. Забезпечення адекватного рівня захисту цих даних від кібератак та порушень є критично важливим завданням.

#### Витрати на впровадження та підтримку

- Впровадження нових технологій часто пов'язане з великими фінансовими витратами на придбання програмного забезпечення, обладнання, навчання персоналу та підтримку систем. Для багатьох готелів це може стати перешкодою через обмежені бюджети і необхідність виправдання витрат.

#### Навчання та підготовка персоналу

- Використання нових електронних систем вимагає підготовки персоналу для роботи з ними. Недостатній рівень навчання може призвести до помилок у використанні систем та зниження ефективності впровадження.

#### Необхідність постійного оновлення та підтримки

- Швидка зміна технологій та вимог ринку вимагає постійного оновлення програмного забезпечення та систем управління. Підтримка і поновлення систем є ключовим аспектом забезпечення їхньої ефективності та безпеки.

#### Проблеми зі змінами в організаційній культурі

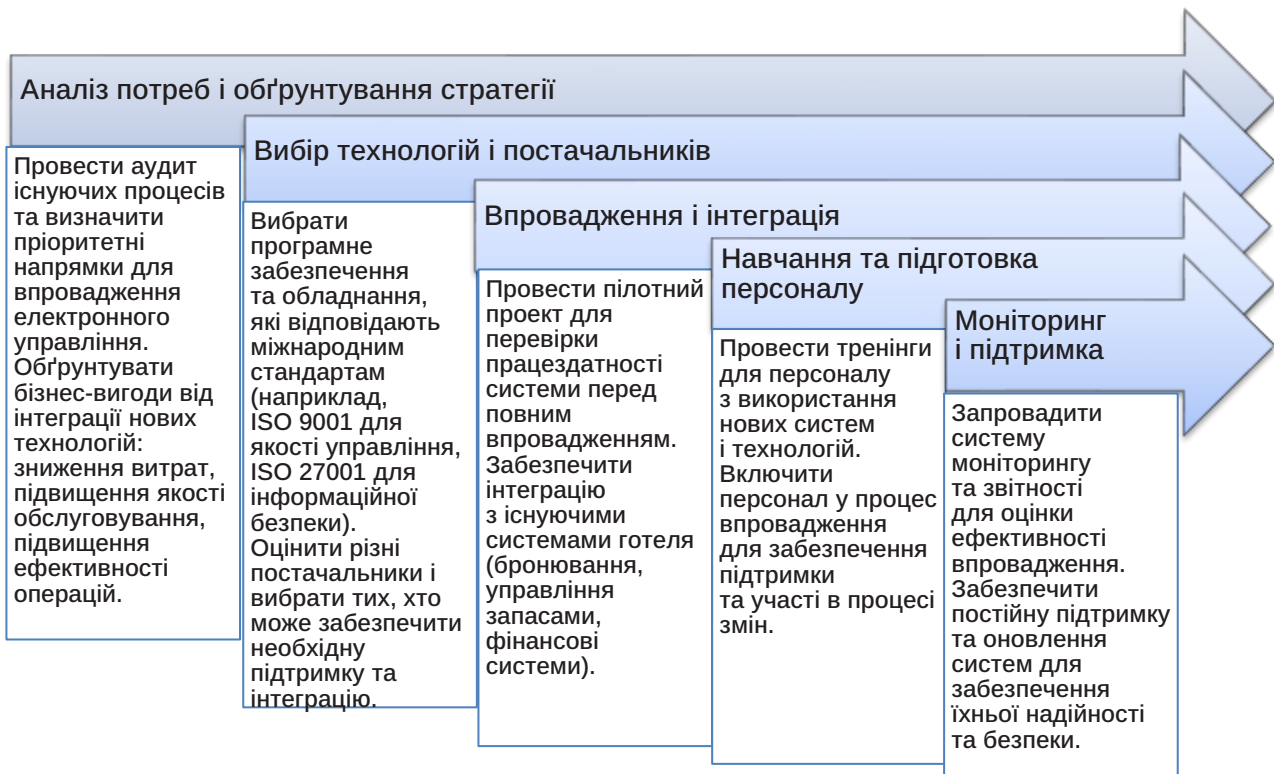
- Впровадження нових технологій часто потребує зміни в організаційній культурі готелю. Не всі співробітники можуть бути готові до нововведень або опиратися на зміни у робочих процесах.

#### Супутні ризики і виклики

- До супутніх ризиків відносяться технічні збої, недоліки в програмному забезпеченні, а також недооцінка потреб і очікувань клієнтів.

**Рис. 1. Основні проблеми та виклики, з якими стикаються готельні підприємства при впровадженні електронного управління**

*Джерело: узагальнено автором на основі джерел [8–9]*



**Рис. 2. Практичні рекомендації для готельних підприємств щодо впровадження електронного управління**

*Джерело: узагальнено автором на основі джерел [10–11]*

системний підхід та використання міжнародних стандартів допоможуть готелям досягти успіху у впровадженні електронного управління.

**Висновки.** У світлі швидкого розвитку технологій і зростаючих вимог клієнтів, електронне управління в готельному господарстві представляє собою не лише можливість, але і необхідність для підприємств цієї галузі. Аналізуючи міжнародні стандарти та їх вплив, ми бачимо, що такі ініціативи, як ISO 9001 для систем якості, ISO 27001 для інформаційної безпеки та інші, стають важливими керівними принципами для готельних підприємств у досягненні високих стандартів обслуговування та управління.

Перш за все, впровадження електронного управління сприяє автоматизації і оптимізації багатьох процесів, що дозволяє знижувати витрати, підвищувати ефективність і покращувати якість обслуговування гостей. Можливість оперативного керування резерваціями, обробкою платежів, управлінням запасами та персоналом вирішує низку традиційних проблем, з якими стикаються готельні в умовах інтенсивного туристичного потоку.

Другим ключовим аспектом є підвищення рівня інформаційної безпеки та захисту осо-

бистих даних гостей. Ініціативи, що включають в себе впровадження стандартів ISO 27001, допомагають готелям забезпечувати конфіденційність інформації та уникати ризиків, пов'язаних з кібератаками і порушеннями конфіденційності. Це особливо актуально в епоху, коли цифрові технології стають основою взаємодії з клієнтами та управлінськими процесами.

Зростаюча складність та різноманітність потреб сучасних туристів також ставить перед готелями виклики у впровадженні та адаптації нових технологій. Інтернет речей (IoT), штучний інтелект (AI), блокчейн та інші інновації можуть значно покращити взаємодію з клієнтами через персоналізацію послуг та підвищення рівня задоволення.

На завершення, важливо враховувати, що успішне впровадження електронного управління в готельному господарстві потребує не лише технічних знань і фінансових інвестицій, але і зміни організаційної культури і навичок персоналу. Стабільне підтримання і постійне оновлення систем є ключовими умовами для успіху в цьому стратегічно важливому напрямку розвитку готельного бізнесу.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Cheng, X., Xue, T., Yang, B. and Ma, B. "A digital transformation approach in hospitality and tourism research", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2023. Vol. 35. No. 8. P. 2944–2967. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2022-0679> (дата звернення 13.06.2024)
2. Medeková, K., Pompurová, K. and Šimočková, I. "The Electronic Word-of-Mouth (eWOM) Focusing Studies on Tourism Research", Rialti, R., Kvítková, Z. and Makovník, T. (Ed.) *Online Reputation Management in Destination and Hospitality*, Emerald Publishing Limited, Leeds. 2023. H. 29–49. DOI: <https://doi.org/10.1108/978-1-80382-375-120231002> (дата звернення 13.06.2024)
3. Jan, A., Khan, M., Ajmal, M.M. and Patwary, A.K. "From traditional advertising to digital marketing: exploring electronic word of mouth through a theoretical lens in the hospitality and tourism industry", *Global Knowledge, Memory and Communication*. 2023. vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. DOI: <https://doi.org/10.1108/GKMC-08-2022-0199> (дата звернення 13.06.2024)
4. Bayram, G. E. (2020), "Impact of Information Technology on Tourism", Hassan, A. and Sharma, A. (Ed.) *The Emerald Handbook of ICT in Tourism and Hospitality*, Emerald Publishing Limited, Leeds. P. 243–257. DOI: <https://doi.org/10.1108/978-1-83982-688-720201015> (дата звернення 13.06.2024)
5. Угоднікова, О., Соколенко, А., Рябев, А., Абрамов, В., Поколодна, М., Кравцова, С., Мірошніченко, Ю. Інноваційні підходи до управління ефективними комунікаціями в туризмі та готельно-ресторанному господарстві. *Комунальне господарство міст*. 2022. № 7(174). С. 9–13. DOI: <https://doi.org/10.33042/2522-1809-2022-7-174-9-13> (дата звернення 13.06.2024)
6. Нікітіна, Т., Широбокова, А. Innovative technologies as a tool for increasing the competitiveness of hotel business enterprises. *SWorldJournal*, 2024. № 2(23-02). С. 108–112. DOI: <https://doi.org/10.30888/2663-5712.2024-23-00-048> (дата звернення 13.06.2024)
7. Carlisle, S., Ivanov, S. and Dijkmans, C. "The digital skills divide: evidence from the European tourism industry", *Journal of Tourism Futures*. 2023. Vol. 9. No. 2. P. 240–266. DOI: <https://doi.org/10.1108/JTF-07-2020-0114> (дата звернення 13.06.2024)
8. Khan, M., Ajmal, M.M., Jan, A., Rahman, H.U. and Zahid, M. "Identification of novel antecedents towards generating positive electronic word of mouth: evidence from the hospitality and tourism industry". 2024. *Global Knowledge, Memory and Communication*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. DOI: <https://doi.org/10.1108/GKMC-09-2023-0320> (дата звернення 13.06.2024)
9. Cao, A., Shi, F. and Bai, B. "A comparative review of hospitality and tourism innovation research in academic and trade journals", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2022. Vol. 34. No. 10. P. 3790–3813. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2021-1443> (дата звернення 13.06.2024)
10. Yallop, A.C., Gică, O.A., Moisescu, O.I., Coroş, M.M. and Séraphin, H. "The digital traveller: implications for data ethics and data governance in tourism and hospitality", *Journal of Consumer Marketing*. 2023. Vol. 40. No. 2. P. 155–170. DOI: <https://doi.org/10.1108/JCM-12-2020-4278> (дата звернення 13.06.2024)
11. SONUÇ, N. (2020), "Conformity of Hospitality Services to SDGs Related to Accessibility and Technology", Ruël, H. and Lombarts, A. (Ed.) *Sustainable Hospitality Management (Advanced Series in Management, Vol. 24)*, Emerald Publishing Limited, Leeds. P. 119–136. DOI: <https://doi.org/10.1108/S1877-63612020000024009> (дата звернення 13.06.2024)

## REFERENCES:

1. Cheng X., Xue T., Yang B. and Ma B. (2023) A digital transformation approach in hospitality and tourism research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 35, no. 8, pp. 2944–2967. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2022-0679> (accessed June 13, 2024)
2. Medeková K., Pompurová K. and Šimočková I. (2023) The Electronic Word-of-Mouth (eWOM) Focusing Studies on Tourism Research. Rialti R., Kvítková Z. and Makovník T. (Ed.) *Online Reputation Management in Destination and Hospitality*, Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 29–49. DOI: <https://doi.org/10.1108/978-1-80382-375-120231002> (accessed June 13, 2024)
3. Jan A., Khan M., Ajmal M. and Patwary, A. (2023) From traditional advertising to digital marketing: exploring electronic word of mouth through a theoretical lens in the hospitality and tourism industry. *Global Knowledge, Memory and Communication*. vol. ahead-of-print, no. ahead-of-print. DOI: <https://doi.org/10.1108/GKMC-08-2022-0199> (accessed June 13, 2024)
4. Bayram G.E. (2020) Impact of Information Technology on Tourism. Hassan A. and Sharma A. (Ed.) *The Emerald Handbook of ICT in Tourism and Hospitality*, Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 243–257. DOI: <https://doi.org/10.1108/978-1-83982-688-720201015> (accessed June 13, 2024)

5. Uhodnikova O., Sokolenko A., Ryabyev A., Abramov V., Pokolodna M., Kravtsova S., Miroshnichenko YU. (2022) Innovatsiyni pidkhody do upravlinnya efektyvnymy komunikatsiyamy v turyzmi ta hotel'no-restorannomu hospodarstvi [Innovative approaches to the management of effective communications in tourism and the hotel and restaurant industry]. *Komunal'ne hospodarstvo mist / Communal management of cities*, no. 7(174), pp. 9–13. DOI: <https://doi.org/10.33042/2522-1809-2022-7-174-9-13> (accessed June 13, 2024)
6. Nikitina T., Shyrobokova A. (2024). Innovative technologies as a tool for increasing the competitiveness of hotel business enterprises. *SWorldJournal*, no. 2 (23-02), pp. 108–112. DOI: <https://doi.org/10.30888/2663-5712.2024-23-00-048> (accessed June 13, 2024)
7. Carlisle S., Ivanov S. and Dijkmans C. (2023) The digital skills divide: evidence from the European tourism industry. *Journal of Tourism Futures*, vol. 9, no. 2, pp. 240–266. DOI: <https://doi.org/10.1108/JTF-07-2020-0114> (accessed June 13, 2024)
8. Khan M., Ajmal M., Jan A., Rahman H. and Zahid M. (2024) Identification of novel antecedents towards generating positive electronic word of mouth: evidence from the hospitality and tourism industry. *Global Knowledge, Memory and Communication*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. DOI: <https://doi.org/10.1108/GKMC-09-2023-0320> (accessed June 13, 2024)
9. Cao A., Shi F. and Bai B. (2022) A comparative review of hospitality and tourism innovation research in academic and trade journals. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 34, no. 10, pp. 3790–3813. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2021-1443> (accessed June 13, 2024)
10. Yallop A., Gică O., Moisescu O., Coroş M. and Séraphin H. (2023) The digital traveller: implications for data ethics and data governance in tourism and hospitality. *Journal of Consumer Marketing*, vol. 40, no. 2, pp. 155–170. DOI: <https://doi.org/10.1108/JCM-12-2020-4278> (accessed June 13, 2024)
11. SONUÇ N. (2020) Conformity of Hospitality Services to SDGs Related to Accessibility and Technology. Ruël H. and Lombarts A. (Ed.) *Sustainable Hospitality Management (Advanced Series in Management, Vol. 24)*, Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 119–136. DOI: <https://doi.org/10.1108/S1877-636120200000024009> (accessed June 13, 2024)