КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

ПП 2 Інноваційні технології у готельному господарстві

2026–2027 навчальний рік

Викладач	Покатаєв Павло Сергійович, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, доктор наук з державного управління, професор
Контактний телефон	+380504842230
Ідентифікатор та код доступу (Zoom)	287-636-0271, код доступу 12345
E-mail:	victor30077788@gmail.com
Сторінка курсу на сайті підтримки навчальних програм КПУ	http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/course/view.php?id=5448
Консультації	Консультації проводяться в дистанційному режимі за попереднім погодженням із викладачем через месенджери або електронну пошту

ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)	
Галузь знань	J Транспорт та послуги	
Спеціальність	J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг	
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа	
Форма навчання	Очна (денна)	
Мова викладання	Українська	
Курс (рік навчання), семестр	Курс 1, семестр 1	
Цикл підготовки	Професійної підготовки	
Статус дисципліни	Обов’язкова	
Обсяг дисципліни	Кількість кредитів ECTS	4
	Загальна кількість годин	120
	Аудиторних годин	40
	Лекції	24
	Практичні	16
	Самостійна робота	80
Форма контролю	Екзамен	
Попередні компоненти (Пререквізити)	-	
Паралельні та подальші компоненти (Постреквізити)	Паралельні: ПП 1 Інноваційні ресторанні технології, ПП 3 Інноваційні технології у готельному господарстві (курсова робота), ПП 4 Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві Постреквізити: ПП 5 Управління проєктами в готельному та ресторанному бізнесі, ПП 6 Стратегічний маркетинг в готельному та ресторанному бізнесі, П 1 Виробнича практика, П 2 Переддипломна практика, А 1 Підготовка та захист кваліфікаційної роботи	

МЕТА, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета навчальної дисципліни

Навчити магістрантів визначати, які операції готелю потребують технологічних змін, і обґрунтовувати ці зміни на прикладі бронювання, управління номерним фондом та роботи зі зверненнями гостей. Результативність запропонованих рішень здобувачі оцінюють за даними роботи готелю з урахуванням якості обслуговування, витрат і ризиків для безперервної роботи закладу.

Завдання навчальної дисципліни

- Розглянути, як моделі розвитку національних і міжнародних готельних мереж впливають на стандарти обслуговування та вибір цифрових систем.
- Відпрацювати основні операції з бронювання, управління номерним фондом і опрацювання звернень гостей у навчальних PMS і CRM або їх симуляціях.
- Навчити використовувати операційні дані для порівняння технологічних рішень та оцінювання результатів їх пробного впровадження.
- Відпрацювати координацію дій готельних служб у разі загрози безпеці гостей або збою цифрової системи.
- Сформувати вміння обґрунтовувати технологічне рішення з урахуванням потреб гостей, ресурсів готелю та ризиків упровадження.

У результаті вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні знати

- особливості розвитку готельних мереж за моделями власного управління, франчайзингу й управління за контрактом;
- призначення PMS і CRM та порядок обміну інформацією між рецепцією, службою номерного фонду й іншими підрозділами готелю;
- можливості та обмеження мобільного й безконтактного обслуговування, автоматизації номерів і цифрових інструментів взаємодії з гостями;
- порядок розрахунку завантаження номерного фонду, середньої ціни проданого номера та доходу на доступний номер;
- вимоги до порівняння показників до і після технологічної зміни, принципи розмежування доступу до даних та організації роботи в разі збою.

Після вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні вміти

- порівнювати моделі розвитку національної та міжнародної готельних мереж за способом управління, стандартами обслуговування й вимогами до цифрових систем;
- оформлювати бронювання, поселення й виїзд гостя, оновлювати статус номера в навчальній PMS або симуляції;
- реєструвати звернення гостя, передавати його відповідальній службі та фіксувати результат опрацювання в навчальній CRM або симуляції;
- розраховувати й тлумачити показники роботи номерного фонду та споживання ресурсів, зіставляти їх до і після технологічної зміни й пояснювати обмеження такого порівняння;
- визначати дії персоналу в разі загрози безпеці гостей або збою готельної системи, зокрема порядок інформування гостей та переходу на резервний облік;
- порівнювати технологічні рішення для конкретного готелю, обґрунтовувати вибір і визначати, за якими даними можна перевірити його ефективність.

КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Інтегральна компетентність

Здатність розв’язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності

ЗК 3. Здатність до критичного мислення, аналізу та синтезу інформації для генерування інноваційних ідей в умовах невизначеності.

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 8. Здатність працювати в міжнародному контексті.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями, використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

Програмні результати навчання

РН 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі.

РН 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).

РН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

РОЗДІЛ 1 ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОПЕРАЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ

Тема 1. Технологічні інновації в готельному господарстві. Визначення проблеми, яку має розв'язати технологічна зміна. Вибір рішення з урахуванням формату готелю, потреб гостей, можливостей персоналу та витрат на впровадження. Визначення показників для оцінювання результату.

Тема 2. Цифровізація в моделях розвитку готельних мереж. Власне управління, франчайзинг і управління за контрактом. Порівняння національної та міжнародної готельних мереж за моделлю розвитку, розподілом повноважень і вимогами до цифрових систем. Аналіз прикладу адаптації мережевого стандарту до місцевих умов або культурних і мовних потреб гостей.

Тема 3. Бронювання та управління номерним фондом у PMS. Створення і зміна бронювання, перевірка доступності номерів, призначення номера та оформлення поселення. Статуси номерів і передавання інформації між рецепцією та службою номерного фонду. Практична робота в навчальній PMS або симуляції за сценарієм від бронювання до виїзду гостя.

Тема 4. Дані готелю та інструменти прогнозування. Звіти про бронювання, завантаження та доходи від номерного фонду. Розрахунок завантаження, середньої ціни проданого номера (ADR) і доходу на доступний номер (RevPAR). Приклади застосування

штучного інтелекту для прогнозування попиту та роботи зі зверненнями гостей. Перевірка вихідних даних і межі використання прогнозу.

Тема 5. Інтернет речей і технології розумного номера. Застосування датчиків і систем керування освітленням, кліматом та доступом до номера. Вибір сценарію автоматизації з урахуванням комфорту гостя, витрат ресурсів та обслуговування обладнання. Дії персоналу в разі відмови системи.

Тема 6. Мобільне та безконтактне обслуговування гостей. Цифрова реєстрація, мобільний ключ, оплата й обмін повідомленнями. Визначення операцій, які можна виконати дистанційно. Організація обслуговування гостя, якщо цифровий канал недоступний або гість потребує допомоги.

РОЗДІЛ 2 СЕРВІСНІ ІННОВАЦІЇ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЇХ ЕФЕКТИВНОСТІ

Тема 7. Оцінювання результатів технологічної зміни. Вибір показника, визначення його вихідного рівня та планування пробного впровадження. Порівняння часу поселення, частоти помилок у бронюваннях або кількості звернень гостей за зіставні періоди до і після зміни. Урахування завантаження готелю та організації роботи зміни. Формулювання висновку про доцільність упровадження за результатами аналізу.

Тема 8. CRM і робота зі зверненнями гостей. Ведення профілю гостя, фіксація звернень і передавання завдань між службами. Робота з навчальними записами в демонстраційному CRM-модулі або симуляції. Визначення потрібних даних, прав доступу та показників для оцінювання якості відповіді на звернення.

Тема 9. Віртуальна та доповнена реальність у готельному сервісі. Огляд віртуальних турів, цифрового представлення номерів і навігації в готелі. Аналіз того, яку інформацію отримує гість, наскільки вона точна й доступна та чи виправдані витрати на рішення для конкретного закладу.

Тема 10. Роботизація та автоматизація сервісних операцій. Вибір повторюваних операцій, придатних до автоматизації. Порівняння варіантів за часом виконання, витратами, потребою в супроводі персоналу та наслідками для гостя. Обґрунтування рішення для конкретного готельного процесу.

Тема 11. Ресурсоефективні технології в готелі. Облік споживання електроенергії та води, автоматизоване керування обладнанням і скорочення відходів. Порівняння споживання ресурсів у розрахунку на зайнятий номер або гостьову добу. Оцінювання очікуваної економії з урахуванням витрат на впровадження й обслуговування.

Тема 12. Безпека гостей і безперервність роботи готелю. Захист даних і розмежування доступу до готельних систем. Дії персоналу в разі загрози безпеці гостей. Оповіщення, координація служб та інформування гостей відповідно до плану дій закладу. Дії персоналу під час технічного збою. Перехід на резервний облік, звірка й перенесення резервних записів після відновлення роботи системи.

ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Контроль результатів навчання та рівня сформованості компетентностей здобувачів здійснюється на засадах прозорості та академічної доброчесності відповідно до Положення про критерії оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Класичному приватному університеті. http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/node/5478

У процесі вивчення навчальної дисципліни використовуються такі види контролю:

1. **Поточний контроль:** протягом семестру здобувачі виконують вісім практичних і чотири самостійні роботи та проходять два тести за розділами дисципліни. На практичних заняттях оцінюють роботу в навчальних PMS і CRM або їх симуляціях, розрахунок та інтерпретацію показників діяльності готелю, порівняння моделей розвитку готельних мереж і розв'язання ситуаційних завдань. Самостійні роботи оцінюють за поданими матеріалами.

2. **Семестровий (підсумковий) контроль:**

Екзамен проводиться у формі підсумкового тесту за матеріалом дисципліни. Оцінку за тест визначають за часткою правильних відповідей за 100-бальною шкалою. До підсумкової оцінки зараховують результат тесту з коефіцієнтом 0,40. Максимальний внесок екзамену становить 40 балів.

Поточні роботи й тести оцінюють за 100-бальною шкалою. Максимальний внесок поточного контролю становить 60 балів.

Для оцінювання студентів використовується система накопичування балів. Згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу в КПУ» підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ECTS.

Загальний підсумковий бал за дисципліну (за 100-бальною шкалою) формується як середньозважена величина на основі всіх поточних і підсумкових оцінок здобувача, отриманих протягом семестру, з урахуванням питомої ваги кожного виду діяльності.

Підсумковий бал = $B_1 \times k_1 + \ldots + B_{14} \times k_{14}$ + Векз × 0,40.

де:

B_1–B_{14} — оцінки за вісім практичних, чотири самостійні роботи та два тести за розділами. k_1–k_{14} — відповідні вагові коефіцієнти, наведені в таблиці.

Векз — оцінка за підсумковий тест за 100-бальною шкалою. Ваговий коефіцієнт екзамену становить 0,40.

Сума вагових коефіцієнтів поточного та підсумкового контролю дорівнює 1

0,60 (поточний контроль) + 0,40 (екзамен) = 1,00.

Структура компонентів оцінювання та їх питома вага

Види навчальної діяльності здобувача	Шкала оцінювання завдання	Ваговий коеф.	Питома вага у загальній оцінці
Розділ 1. Цифрові технології в операційній діяльності готелю			
Практична робота 1. Порівняння двох технологічних рішень для готелю та обґрунтування вибору для пробного впровадження.	100	0,03	3
Практична робота 2. Порівняння моделей розвитку національної та міжнародної готельних мереж на прикладі адаптації стандарту обслуговування.	100	0,04	4
Практична робота 3. Бронювання та управління номерним фондом у навчальній PMS або симуляції	100	0,07	7
Практична робота 4. Розрахунок та інтерпретація показників роботи номерного фонду.	100	0,05	5
Самостійна робота 1. Добір технологій автоматизації готельного номера.	100	0,02	2
Самостійна робота 2. Схема мобільного або безконтактного обслуговування гостя.	100	0,03	3
Тест за матеріалом розділу 1.	100	0,06	6
Розділ 2. Сервісні інновації та оцінювання їх ефективності			
Практична робота 5. Розроблення способу оцінювання рішення з практичної роботи 1, його застосування до навчальних даних і формулювання висновку.	100	0,07	7
Практична робота 6. Опрацювання звернення гостя в навчальній CRM або симуляції.	100	0,05	5
Практична робота 7. Розрахунок споживання води або електроенергії на зайнятий номер.	100	0,03	3
Практична робота 8. Розбір одного ситуаційного кейсу. Дії персоналу в разі загрози безпеці гостей або технічного збою в готелі.	100	0,05	5
Самостійна робота 3. Аналіз віртуального туру готелем.	100	0,02	2
Самостійна робота 4. Обґрунтування доцільності автоматизації сервісної операції.	100	0,02	2
Тест за матеріалом розділу 2.	100	0,06	6
Екзамен. Підсумковий тест за матеріалом курсу.	100	0,40	40
Разом	**100**	**1**	**100**
Додаткові досягнення з навчальної дисципліни (за наявністю) Додаткові бали за наведені нижче види наукової діяльності враховуються в межах 100 балів. – участь у предметних олімпіадах, конкурсах студентських наукових робіт з навчальної дисципліни; – участь у засіданнях наукових гуртків, зокрема в обговореннях у форматі круглих столів, присвячених актуальним темам з навчальної дисципліни; – публікації результатів досліджень у вигляді наукових статей, тез доповідей, а також виступи на наукових конференціях.	**До 10 балів**		

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

100-бальна система	шкала ЄКТС	Національна шкала	Характеристика вимог та критеріїв оцінювання
90–100	A	Відмінно	Здобувач самостійно й коректно виконує операції в навчальній системі та перевіряє отриманий результат. Правильно розраховує й тлумачить показники. Порівнює технологічні рішення з урахуванням умов роботи готелю, обґрунтовує вибір і пояснює, які дані потрібні для перевірки ефективності.
82–89	B	Добре	Здобувач правильно виконує основні операції та розрахунки. Рішення спирається на дані завдання й відповідає потребам готелю. Окремі неточності у звіті, поясненні показників або порівнянні варіантів істотно не впливають на висновок.
75–81	C	Добре	Здобувач виконує основні операції в системі та правильно визначає ключові показники. Пропонує придатне рішення, але порівнює варіанти лише за частиною критеріїв. Пояснення впливу технологічної зміни на роботу готелю потребує уточнення.
67–74	D	Задовільно	Здобувач виконує типові операції й розрахунки за зразком. У поданих матеріалах є пропуски або помилки, які можна виправити без зміни способу виконання. Запропоноване рішення загалом придатне, але його зв’язок із даними або способом перевірки результату пояснено частково.
60–66	E	Задовільно	Здобувач виконує мінімально необхідні операції, розраховує базовий показник за наведеними даними та формулює висновок, пов’язаний із результатом роботи. Обґрунтування технологічного рішення неповне, але дає змогу встановити, яку проблему готелю воно має розв’язати.
35–59	FX	Незадовільно	Виконано окремі частини завдань. Помилки в операціях або розрахунках істотно впливають на результат. Запропоноване рішення недостатньо обґрунтоване даними чи умовами кейсу. Можливе повторне складання.
0–34	F	Незадовільно	Основні завдання не виконано або подані матеріали не дають змоги підтвердити базові вміння працювати з готельною системою, розраховувати показники й пояснювати вибір технологічного рішення. Потрібне повторне вивчення дисципліни.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: 100-БАЛЬНА, НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

<table>
<tr><td rowspan="2">Сума балів за всі види навчальної діяльності</td><td rowspan="2">Оцінка за шкалою ECTS</td><td colspan="2">Оцінка за національною шкалою</td></tr>
<tr><td>для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики</td><td>для заліку</td></tr>
<tr><td>90-100</td><td>A</td><td>відмінно</td><td rowspan="5">зараховано</td></tr>
<tr><td>82-89</td><td>B</td><td rowspan="2">добре</td></tr>
<tr><td>75-81</td><td>C</td></tr>
<tr><td>67-74</td><td>D</td><td rowspan="2">задовільно</td></tr>
<tr><td>60-66</td><td>E</td></tr>
<tr><td>35-59</td><td>FX</td><td>незадовільно з можливістю повторного складання</td><td>не зараховано з можливістю повторного складання</td></tr>
<tr><td>0-34</td><td>F</td><td>незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни</td><td>не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни</td></tr>
</table>

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо термінів виконання завдань та перескладання	З огляду на безпекову ситуацію, повітряні тривоги та перебої з електропостачанням, освітній процес базується на принципах гнучкості та академічної підтримки. Усі завдання виконуються здобувачами в асинхронному режимі без застосування штрафних санкцій чи зниження балів за порушення первинних термінів, якщо затримка зумовлена об'єктивними обставинами непереборної сили. Здавання та перескладання пропущених завдань чи тем здійснюється у зручному для студента темпі протягом семестру за погодженням із викладачем без будь-яких обмежень.
Політика академічної доброчесності	Здобувачі освіти зобов'язані неухильно дотримуватись принципів академічної доброчесності під час виконання усіх видів навчальної, наукової та творчої діяльності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання та академічне шахрайство. Здобувачам освіти забороняється вдаватися до будь-яких форм академічного шахрайства, зокрема: використовувати під час контрольних заходів заборонені матеріали або технічні засоби; посилатися на джерела, які не використовувались у роботі; здавати роботи з однаковим змістом, підготовлені різними особами. У разі встановлення порушення академічної доброчесності до здобувача освіти можуть бути застосовані такі заходи академічної відповідальності, як повторне проходження оцінювання (контрольна робота, екзамен, залік тощо), повторне вивчення відповідного освітнього компонента або відрахування з університету.
Політика щодо відвідування занять в умовах воєнного стану	Відвідування навчальних занять здобувачами вищої освіти є обов'язковим відповідно до затвердженого розкладу. *Організація освітнього процесу в умовах загрози та повітряних тривог* У разі включення сигналу «Повітряна тривога» під час проведення занять у режимі реального часу (Zoom / Google Meet) або перебування в приміщеннях Університету, проведення синхронного заняття негайно припиняється, а всі учасники освітнього процесу зобов'язані перейти до укриттів. Навчальне заняття, перерване через сигнал «Повітряна тривога» або яке не відбулося через її тривалість, автоматично переводиться в асинхронний режим. Відсутність здобувача освіти на синхронній конференції під час повітряної тривоги, відсутності електроенергії або зв'язку не є підставою для виставлення заборгованості чи зниження підсумкової оцінки, за умови опрацювання навчального матеріалу та виконання завдань в асинхронному режимі. *Застосування дистанційних технологій та форс-мажорних обставин* У разі переходу університету або його окремих структурних підрозділів на навчання із використанням дистанційних технологій через безпекову ситуацію чи інші форс-мажорні обставини, освітній процес регулюється *«Положенням про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти з використанням дистанційних технологій при обмежені або відсутності фізичного відвідування закладів освіти здобувачами з причин непереборної сили (природні катаклізми, заходи карантинного порядку та інші форс-мажорні обставини) в «Класичному приватному університеті».* Формат участі у дистанційних заняттях адаптується до поточних технічних можливостей та умов безпеки здобувачів і викладачів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основна література

1. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. 2-ге вид., переробл. та допов. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 472 с. URL: https://elib.chdtu.edu.ua/e-books/3668

2. Ільницька-Гикавчук Г. Сучасний стан і перспективи розвитку готельних мереж в Україні. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2022. № 6, ч. 2. С. 26–29. URL: https://heraldes.khmnu.edu.ua/index.php/heraldes/article/view/795

3. Березівська О., Горішевський П., Богайчук В. Сучасні тренди та інновації у застосуванні цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2024. Вип. 70. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-180

4. Лисюк Т. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. Економіка та суспільство. 2024. Вип. 67. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13

Додаткова література

5. Світлинець О., Вовк С., Банєва І. Інноваційні технології в готельному бізнесі: від віртуальних консьєржів до розумних номерів. Економіка та суспільство. 2025. Вип. 82. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-82-24

6. Бондар Н. П., Боцян Т. В., Шаран Л. О. Імерсивні технології в готельному бізнесі: аналіз світового досвіду. Економіка та суспільство. 2022. Вип. 45. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-43

7. Лисюк Т. Інноваційні підходи до забезпечення сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство. 2025. Вип. 72. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-97

Нормативні документи

8. Кодекс цивільного захисту України від 02.10.2012 № 5403-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5403-17

9. Про затвердження Правил пожежної безпеки в Україні: наказ МВС України від 30.12.2014 № 1417. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0252-15

10. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

1. Expert Solution. Як швидко створити бронювання в готелі: робота з шахівницею SERVIO HMS. URL: https://expertsolution.com.ua/statti/yak-shvydko-stvoryty-broniuvannia-v-hoteli-robota-z-shakhivnytseiu-servio-hms/

2. Expert Solution. Звіти SERVIO HMS. URL: https://wiki.expertsolution.com.ua/index.php?title=%D0%97%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%B8_%22Servio_HMS%22

3. Expert Solution. SERVIO CRM для ресторанів та готелів. URL: https://expertsolution.com.ua/produkty/pz/servio-crm/

4. CoStar. STR Benchmark Glossary. Додатковий англомовний довідник із показників завантаження номерного фонду, ADR і RevPAR. URL: https://www.costar.com/products/str-benchmark/resources/glossary