

*В. А. Фостолович,
д. е. н., доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної
справи, Житомирський державний університет імені Івана Франка
ORCID ID: 0000-0001-5359-7996*

DOI: 10.32702/2306-6814.2022.11—12.18

СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕСОМ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

V. Fostolovych,
Doctor of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Economics, Management,
Marketing and Hotel and Restaurant Business, Zhytomyr Ivan Franko State University

MODERN TOOLS OF BUSINESS MANAGEMENT SYSTEM IN THE FIELD OF HOTEL AND RESTAURANT AFFAIRS

Умови організації бізнесу в епоху інтенсивної діджиталізації радикально змінились. Цифрові трансформації стали не просто трендом, а новими економічними реаліями які спонукають управлінський персонал підприємств інтегрувати інноваційні засоби з метою підвищення ефективності бізнесу. Завдяки автоматизованим технологіям організації бізнес-процесів, застосуванню штучного інтелекту ми замінюємо рутинну працю на виконання завдань машинним інтелектом, трансформуємо систему обліку, звітності та аналізу у спеціальні сервіси та додатки. Такий механізм організації бізнес-процесів робить їх контрольованими та прозорими. Автоматизація дає можливість опрацювати значні масиви інформації, сприяє своєчасному виконанню завдань і замовлень, зменшує імовірність помилок, знижує витрати на роботу персоналу та інше. Важливо зрозуміти, що автоматизація є ефективною при наявному масиві інформації, який потрібно опрацювати, згрупувати, проаналізувати і сформулювати на її основі готовий алгоритм прийняття ефективного управлінського рішення. Цифрова трансформація бізнесу є поетапним процесом. На першому етапі інтегрування цифрових технологій у бідь-яку із сфер господарської діяльності підприємства слід змодельовати весь бізнес-процес, який відбувається на підприємстві. На другому етапі необхідно детально описати кожен бізнес-процес. І лише на третьому етапі після виконання усіх завдань можливе накладення бізнес-процесів на софт та їх автоматизація. При цьому здійснюється вибір інструментів для автоматизації. Рекомендовано при автоматизації внутрішніх процесів максимально залучати персонал підприємства, оскільки лише працівники компанії знають специфіку бізнесу. Автоматизацію стандартних процесів підприємства варто здійснювати аутсорсерами. Вибір найбільш оптимального діджитал-інструмента для підприємства визначають ефективність реалізації бізнесового проекту, і зручність управляти ними. Серед основних видів діджитал-інструментів запропоновано: продукти 1С та бухгалтерські системи (програмні продукти типу: 1С, Delovod, M.E.Doc та інші), системи управління проектами та задачами (програмні продукти типу: Trello, Asana, ToDo), системи управління клієнтами (програмні продукти типу: AmoCRM, Terrasoft, Bitrix24), системи

управління робочим часом і персоналом (програмні продукти типу: PeopleTime, Bamboohr, Hurm), ESP-системи (програмні продукти типу: UniSender, MailerLite, Mailchimp та інші), CMS-системи (програмні продукти типу: WordPress, Tilda), системи для побудови оргструктури (програмні продукти типу: xMind) та інші. В структурі сучасної системи автоматизації сфери гостинності ефективним є програмний інструмент типу PMS-системи SERVIO HMS (SERVIO HMS BASE, SERVIO HMS ENTERPRISE). Дана автоматизована система дає можливість сформувати об'єднану інформаційну мережу в межах усіх структурних підрозділів підприємства. Це є новою моделлю побудови конкурентоспроможного бізнесу.

The conditions of business organization in the era of intensive digitalization have changed radically. Digital transformations have become not just a trend, but new economic realities that encourage business executives to integrate innovative tools to increase business efficiency. Thanks to automated technologies for organizing business processes, the use of artificial intelligence, we replace routine work to perform tasks with machine intelligence, transfer the system of accounting, reporting and analysis in special services and applications. This mechanism of organizing business processes makes them controlled and transparent. This mechanism of organizing business processes makes them controlled and transparent. Automation allows you to process large amounts of information, facilitates the timely execution of tasks and orders, reduces the likelihood of errors, reduces staff costs and more. It is important to understand that automation is effective with the available array of information that needs to be processed, grouped, analyzed and formed on the basis of a ready-made algorithm for effective management decision-making. Digital business transformation is a step-by-step process. At the first stage of integration of digital technologies into any of the spheres of economic activity of the enterprise it is necessary to model the whole business process that takes place at the enterprise. In the second stage, it is necessary to describe in detail each business process. And only at the third stage, after completing all tasks, it is possible to overlay business processes on software and automate them. At the same time the choice of tools for automation is carried out. It is recommended to involve the company's staff as much as possible in the automation of internal processes, as only the company's employees know the specifics of the business. Automation of standard enterprise processes should be carried out by outsourcers. The choice of the most optimal digital tool for the company determines the effectiveness of the business project, and the convenience of managing them. Among the main types of digital tools are: 1C products and accounting systems (software products such as: 1C, Delovod, M.E.Doc and others), project and task management systems (software products such as: Trello, Asana, ToDo), customer management systems products such as: AmoCRM, Terrasoft, Bitrix24), time and personnel management systems (software products such as: PeopleTime, Bamboohr, Hurm), ESP-systems (software products such as: UniSender, MailerLite, Mailchimp and others), CMS-systems products such as: WordPress, Tilda), systems for building organizational structure (software products such as: xMind) and others. In the structure of the modern system of automation of the hospitality sphere the software tool like PMS-system SERVIO HMS (SERVIO HMS BASE, SERVIO HMS ENTERPRISE) is effective. This automated system makes it possible to form a unified information network within all structural units of the enterprise. This is a new model for building a competitive business.

Ключові слова. Інноваційний бізнес, готельно-ресторанна справа, digital-технології, автоматизовані системи, системи управління, менеджмент, інструменти маркетингу, конкурентоспроможність.

Key words. Innovative business, hotel and restaurant business, digital technologies, automated systems, management systems, management, marketing tools, competitiveness.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Індикатором сучасної економіки є її інноваційність. В сфері готельно-ресторанного бізнесу та сфері розваг рівень інноваційності визначає конкурентоспроможність підприємства. Сучасний клієнт потребує високоякісної послуги (товарів, робіт), які ви можете запро-

понувати чи не вперше, тому застосування новітніх технологій у готельно-ресторанному бізнесі сприяє підвищенню економічної ефективності, конкурентоспроможності, охопленню різних сегментів ринку. Крім того, інтегрування цифрових технологій у бізнес-структуру формує новий вимір реалізації бізнесової ідеї, спрощу-

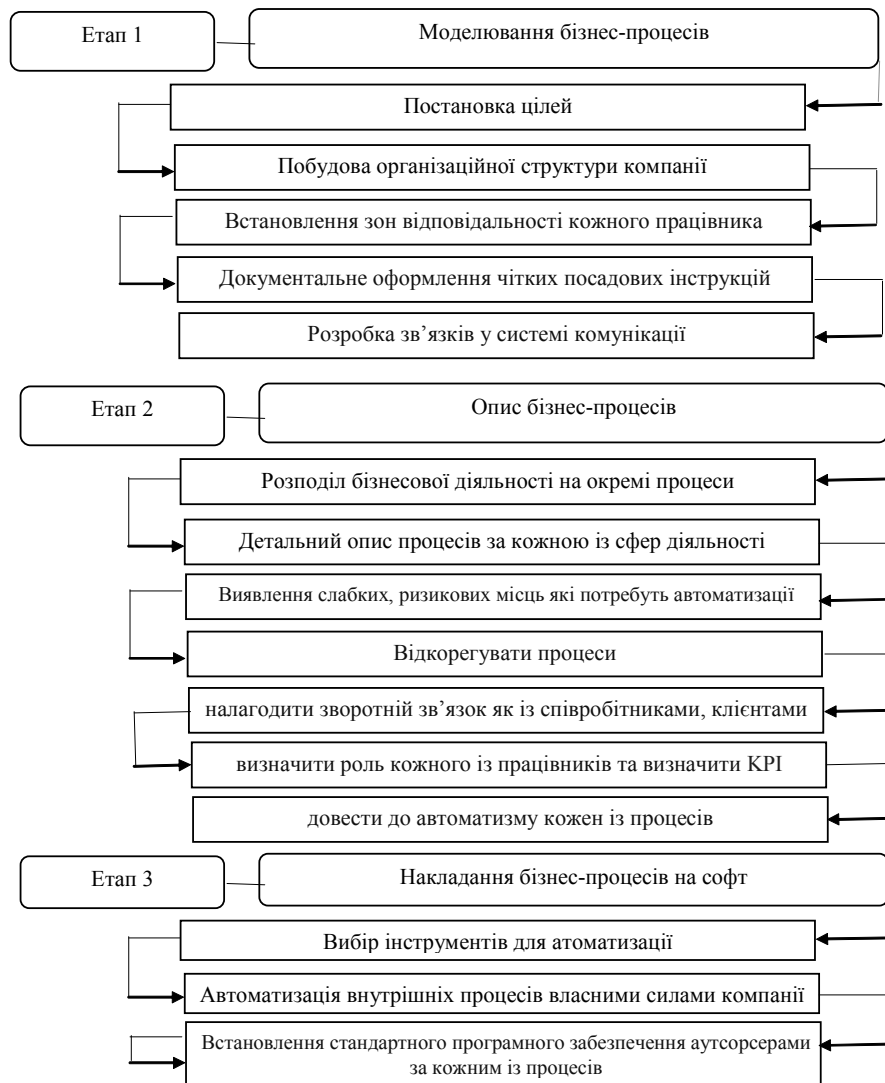


Рис. 1. Етапи інтегрування цифрових технологій у систему господарської діяльності та у систему управління підприємством

Джерело: сформовано автором.

ючи виробничий процес, систему менеджменту, систему маркетингу та адміністрування в цілому. Автоматизовані системи сприяють постійному пошуку нових резервів, підвищення якості усієї сфери обслуговування та окремих бізнесових процесів, створюються нові види послуг.

Невпинність інтегрування автоматизованих систем у бізнесову діяльність підприємств різних сфер викликана процесами інтенсивної глобалізації. Постіндустріальний розвиток суспільства передбачає невпинне зростання сучасних моделей бізнесу, інноваційних розробок, використання штучного інтелекту та знань, що формує сучасну економіку. Цифрові трансформації у організації бізнесу та у його провадженні є неминучими, це лише питання часу для окремого господарюючого суб'єкта, а отже індикатор його ефективності та інноваційності. Перспективи будь-якої сфери бізнесу ґрунтуються на здатності швидко адаптувати основні інноваційні розробки та інтегрувати світові тренди у практичну діяльність. Тому, завданням дослідження є визначити сучасні інструменти системи управління готельно-ресторанним бізнесом та встановити алгоритм із виз-

наченням етапів інтегрування автоматизованих систем у господарську діяльність бізнесової структури.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Вивченню проблем розвитку готельно-ресторанного господарства приділена велика увага вітчизняних науковців, фахівців, а саме: Т. Батракової, О. Борисової, Т. Буй, О. Вінник, Г. Головка, О. Грибіненко, Г. Жекало, Г. Жосан, М. Мальської, І. Мініч, А. Черномазюк, О. Шаповалової та інших. Питання цифрових трансформацій в сферу постіндустріального розвитку суспільства підлягає постійному вивченню, потребує безперестанних досліджень та розробки моделей інтегрування автоматизованих систем та технологій із штучним інтелектом у кожному із сфер бізнесової діяльності.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є визначити сучасні інструменти управління бізнесом в сфері готельно-ресторанної справи. Завданням дослідження є: сформувати етапи інтегрування цифрових технологій у систему господарської



Рис. 2. Основні види діджитал-інструментів сучасного бізнесу

Джерело: сформовано автором на основі [1].

діяльності та у систему управління підприємством, визначити основні види діджитал-інструментів сучасного готельно-ресторанного бізнесу, сформувати систему функціональних можливостей PMS — системи SERVIO HMS та виокремити функціональні можливості при інтеграції програмних продуктів типу "SERVIO HMS" із зовнішніми обслуговуючими системами, програмами та пристроями.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Автоматизація бізнес-процесів орієнтована на посилення економічної безпеки діяльності підприємств. Важливим є визначити на скільки запропоновані технології автоматизації вирішують проблемні моменти підприємства. Слід дослідити бізнес-процес підприємства та виявити ділянки, які можна замінити штучним інтелектом, механізованими інструментами автоматизувавши операції, або частину технологічного циклу як в системі управління, так і в системі господарської діяльності.

Структурувавши бізнес-процеси, які відбуваються на підприємстві, ми можемо виявити найбільш сильні і слабкі сторони кожного із них, та встановити інструменти та заходи, які забезпечать отримання максимальної величини прибутку [2].

Отже, з метою автоматизації виробничих процесів підприємства та інтегрування цифрових технологій у систему управління на першому етапі необхідно змоделювати бізнес-процеси.

Щоб змоделювати бізнес-процеси необхідно чітко визначити цілі підприємства, які мають бути задокументовані.

Організаційна структура компанії має бути чітко сформована із зазначеними рівнями ієрархії її складових. Важливим аспектом є чітке встановлення та опис зон відповідальності кожного із працівників компанії. Якщо на підприємстві будуть задокументовані та чітко окреслені посадові інструкції, це сприятиме визначенню структури у системі комунікацій. На практиці часто застосовують для опису бізнес-процесів систему умовних позначень (так звану Business Process Model and

Notation) — BPMN із їх описом. Лише реалізувавши зазначені завдання підприємство може перейти до наступного кроку, на якому слід описати бізнес-процеси.

Автоматизувати будь-який бізнес-процес можливо лише при наявності чіткого його опису. Опис кожного із процесів, що відбуваються на підприємстві є передумовою успішної автоматизації. Тому, щоб здійснити такий опис процесів підприємства можна скористатись послугами спеціаліста, або зробити це самому, задокументувавши усі процеси досить детально, за кожною із сфер діяльності. На даному етапі необхідно до опису зазначити слабкі місця, які є ризиковими та потребують поліпшення і можливої автоматизації. Наступним завданням другого етапу трансформування бізнес-процесів у автоматизовану систему є коригування та поліпшення кожного із процесів, які відбуваються у кожній із сфер діяльності підприємства. Не менш важливим завданням є не лише удосконалення кожного із процесів, але і налагодження зворотного зв'язку як із співробітниками, так і з клієнтами підприємства. На даному етапі також потрібно визначити роль кожного із працівників та визначити KPI (Key Performance Indicators), тобто ключові показники ефективності. Важливість KPI проявляється у необхідності встановлення системи оцінки досягнень підприємства в цілому, або окремих співробітників. Оцінюючи підприємство чи співробітників за системою показників KPI ми можемо зрозуміти, в якій мірі їх праця/діяльність наближає до досягнення стратегічних цілей фірми. Можна стверджувати, що KPI виступає індикатором досягнення успіху, тобто вимірною у кількісних показниках величиною. З доцільністю працювати із оціночними показниками KPI стикаються як фахівці сфери продажу, бухгалтери, фінансисти, HR-спеціалісти, так і SMM-ники, таргетологи, SEO-спеціалісти, маркетологи, піарники та дизайнери [1].

Даний етап потребує доведення до автоматизму кожен із процесів усього виробничого циклу та системи обліку, аналізу і управління підприємством.

На третьому етапі можливим стає уже накладення бізнес-процесів на софт. Тобто, вияснивши на якому процесі ми можемо інтегрувати автоматизовані систе-

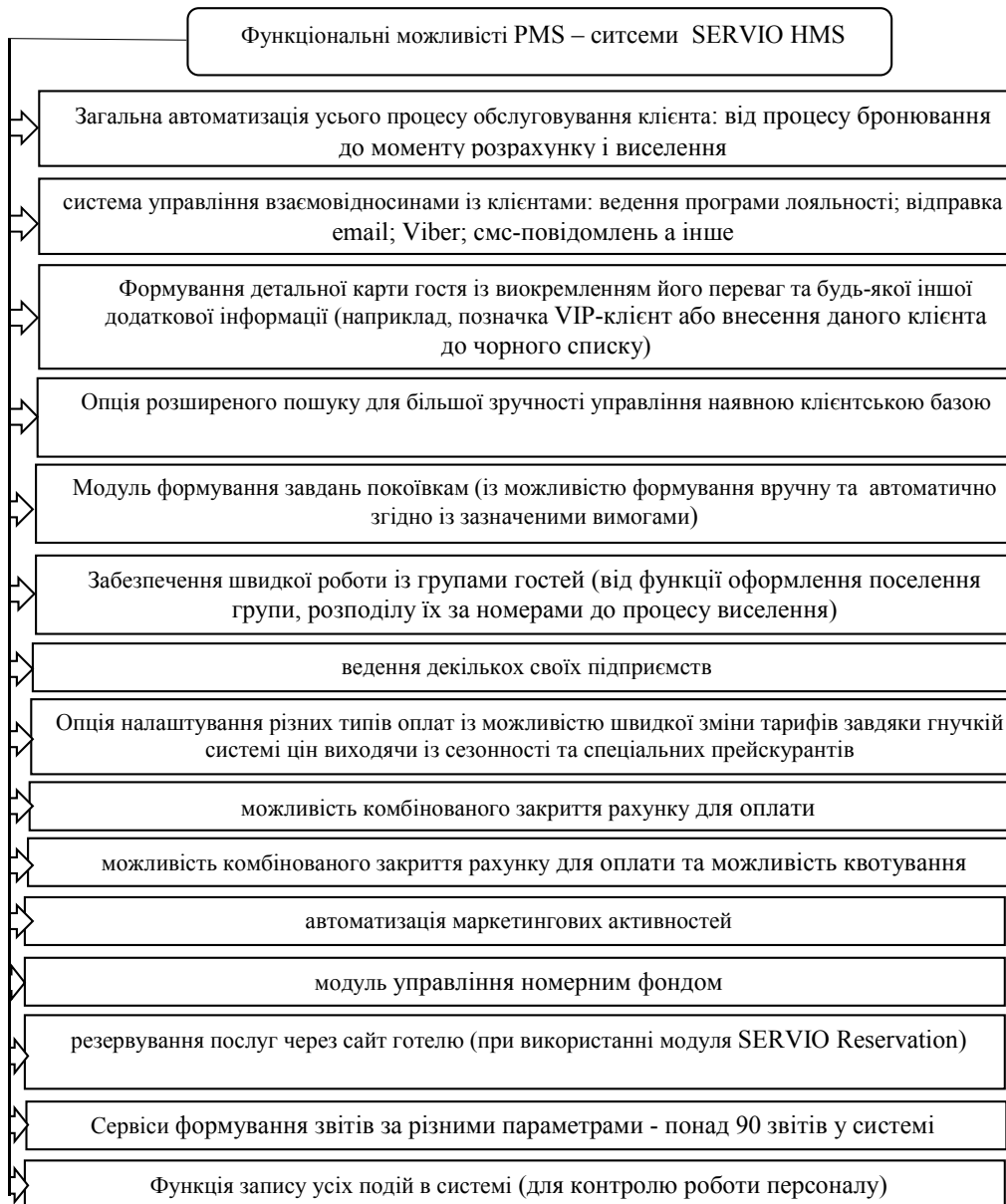


Рис. 3. Система функціональних можливостей PMS – системи SERVIO HMS

Джерело: сформовано автором на основі [1].

ми у виробничий процес, керівництву слід визначитись із інструментами автоматизації. Автоматизація технологічних процесів повинна бути налаштована таким чином, щоб сприяти як постановці задач, так і контролю за їх виконанням, бути орієнтованою на організацію процесу управління продажами, на фіксацію показників й вибудовуванню оптимальної організаційної структури діяльності підприємства. Варто зауважити, що технічно, доцільно забезпечити автоматизацію внутрішніх процесів, таких як наприклад: виробництво, склад, розробку власними силами компанії. Оскільки лише постійні працівники підприємства добре обізнані у специфіці кожної із сфер бізнесу. Аутсорсингові компанії добре впораються із реалізацією процесу автоматизації стандартних процесів: систему обліку, витрати часу персоналу, які можуть запропонувати найбільш оптимальні варіанти інструментарію автоматизації.

Автоматизація процесу реалізації товарів, робіт чи послуг сприяють максимальному забезпеченню еконо-

мічного ефекту, оскільки пришвидшують дану процедуру та спонукають до збільшення оборотності.

Діджиталізація бізнесу є необхідною умовою при реалізації стратегії зростання підприємства та його масштабуванні. Автоматизувавши процес реалізації, відразу слід комплексно приступити до цифрової трансформації системи бухгалтерського обліку, виробничих процесів та логістики. Індивідуальним має бути підхід до автоматизації системи управління підприємством.

Отже, слід зазначити, що вибір найбільш оптимального діджитал-інструментарію визначають ефективність реалізації бізнесового проекту, та зручність управління ними.

Основні види діджитал-інструментів нами згруповано та представлено схематично на рисунку 2.

Розглядаючи такий вид діджитал-інструментів як системи управління проектами та задачами типу Trello, Asana варто зазначити, що вони виступають сервісами, у яких керівництво може ставити завдання праців-

никам підприємства, розподіляючи їх між членами команди. Сервіс ToDo надає можливість постановки задач керівником і контролю за їх виконанням керівником як для співробітників, так і особисто собі.

Необхідним інструментом організації та провадження бізнесової діяльності виступають продукти автоматизованих систем типу 1С та інших облікових систем. Наприклад, системи управління фінансами підприємства і складом такі як: 1С, Delovod, М.Е.Дос та інші сприяють процесу автоматизації процесу виставлення та отримання рахунків, нарахуванню зарплати, здійснення розрахунку податків, та організації документообігу на підприємстві.

Важливим видом в провадженні бізнесової діяльності є системи управління клієнтами (CRM) типу АмоCRM, Terrasoft, Bitrix24. Дані інструменти управління продажами є достатньо простими та налаштовані на облік відносин із клієнтами. На кожного із клієнтів формується картка із контактними даними й історія спілкування. Таким чином формується база клієнтів.

У нагоді в системі організації та провадження бізнесової діяльності є системи управління робочим часом і персоналом типу: PeopleTime, Vamboohr, Hurma. У таких системах налагоджується комінікаційний зв'язок між керівним персоналом, системою обліку та працівниками підприємства, наприклад: заяви на відпустку, облік робочого часу, облік робочих і вихідних днів.

Створювати розсилку із врахуванням всіх важливих аспектів (розробка контенту, співпраця із передплатниками тощо) допомагають ESP-системи типу: UniSender, MailerLite, Mailchimp та інші. За допомогою ESP здійснюється оптимізація маркетингових процесів.

Важливими інструментами, що надають можливість зручного адміністрування сайтів фірми, їх інформаційним наповненням є WordPress і Tilda. Даного типу CMS-системи роблять можливою спільну процедуру створення, редагування та управління контентом.

Інструмент, який сприяє створенню та використанню інтелект карти та надає можливість побудувати оргструктуру підприємства за лічені хвилини є системи для побудови оргструктури типу xMind.

Наше бачення підтвержують результати практичної роботи представників European Business Association [1].

Представлено лише частину діджитал-інструментів, які роблять бізнес простим, сучасним, ефективним та конкурентоспроможним. Трансформування бізнесу у цифровий формат сприятиме постійному контролю за усіма бізнес-процесами в режимі онлайн, із будь-якої точки місця перебування та оптимізує усі важливі аспекти діяльності підприємства.

Система управління підприємством в умовах інтегрування автоматизованих систем набуває абсолютно іншого формату, так як управлінська звітність за результати діяльності формується на дату потреби у лише необхідній інформації та у формі, яка необхідна для ефективного прийняття управлінського рішення. Автоматизація за кожним із виробничих процесів сприяє зменшенню кількості операцій співробітниками, більшучи продуктивність усього виробництва.

Усі процедури із інтегруванням діджитал-технологій у бізнес сприяють поліпшенню якості та пришвидшенню обслуговування клієнтів. Процес цифрових транс-

формацій є неспинним, і кожне підприємство адаптує свою діяльність до роботи у іншому цифровому форматі, проте, це лише питання часу для кожної бізнесової структури, а також питання зайнятого сегменту ринку і економічного результату його діяльності.

Сфера гостинності є специфічною в економічній системі України. Їй доцільно відвести належне місце, та спонукати до активного розвитку. Оскільки, автоматизовані системи слугують інструментом цифрових трансформацій, то варто підібрати такий програмний продукт, який найбільш якісно буде задовольняти потреби у роботі та у досягненні поставлених цілей. Серед таких програмних продуктів доцільним є адаптувати технологію SERVIO у господарську діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Програмний інструмент — PMS-система SERVIO HMS (SERVIO HMS BASE, SERVIO HMS ENTERPRISE) сприятиме повній автоматизації готельного сервісу, формуючи замкнутий цикл інформованості цілісно у процесі обслуговування бізнес-структури. Перевагами даного продукту є можливість диференціювати доступ до блоку інформації, виходячи із рівня ієрархії організаційної структури підприємства, із обмеженням прав доступу. Простота інтерфейсу цієї програми робить легким процес адаптування сервісу у бізнесову структуру.

Нами схематично представлено основні функціональні можливості PMS — ситсеми SERVIO HMS на рисунку 3.

Крім вище зазначених функціональних можливостей системи SERVIO HMS є здатність запускати її віддалено із браузера будь-якого пристрою, який є підключеним до мережі інтернет використовуючи web-інтерфейс.

Використання в сфері обслуговування програмного інструменту типу PMS — ситсеми SERVIO HMS надає значні переваги в організації та провадженні бізнесу, оскільки можливим є оптимізація розподілу рівня завантаженості місць готелю, що сприяє зменшенню нерівномірності зношеності номерного фонду.

Використання даного програмного продукту забезпечує підвищення ефективності системи управління підприємством готельного бізнесу у спосіб можливості здійснення віддаленого доступу.

У даній програмі розроблена система алгоритмів готових рішень, або так звана "система підказок".

Завдяки даному функціоналу цієї автоматизованої системи зменшується кількість імовірних помилок. Інтегрованим у програмі PMS — системи SERVIO HMS є функція захисту від критично небезпечних дій, що дає можливість виключити "людський фактор". Важливою перевагою даної автоматизованої системи є можливість інтеграції з іншими системами, які функціонують на підприємстві, що забезпечує комплексність автоматизації та формує єдину систему здійснення розрахунків і формування різного роду звітів.

Важливим модулем PMS-системи SERVIO HMS є наявність так званої "шахматки". Зручність її полягає у наданні можливості насамперед швидкого перегляду актуальної інформації про:

- вільні й зайняті номери;
- майбутні заїзди або виїзди клієнтів;
- експрес-бронювання номера;



Рис. 4. Схема можливостей інтеграції програмних продуктів типу "SERVIO HMS" із зовнішніми обслуговуючими системами, програмами та пристроями

Джерело: Сформовано автором на основі [6—8].

- швидке переселення гостя у інший номер за його бажанням;
- скасування бронювань;
- інші дані.

Програмні продукти типу SERVIO HMS мають інтегрований модуль, що надає можливість автоматично, під час бронювання, ранжувати та вибирати той номер із визначеної категорії, що був найменше завантажений у процесі господарської діяльності готелю. Така опція забезпечує в готелі рівномірний знос номерного фонду. Проте, за потреби, адміністратор має можливість змінити заданий номер на будь-який інший, який вільний на дату заїзду гостя (наприклад, якщо гість має бажання жити у конкретному номері).

Окрім того, програмний продукт SERVIO HMS має функцією встановлювати обмеження на реалізацію номерів (усіх або номерів окремої категорії) у визначений період для якихось окремих каналів продажів. Ці обмеження можуть бути в частині:

- 1) встановлення заборони продажу у визначений період через певний канал (наприклад, не продавати номери в якийсь період через OTA-канали);
- 2) встановлення заборони заїзду на якісь свята (наприклад, не брати гостей на визначене в календарі свято);
- 3) встановлення мінімального терміну проживання (наприклад, якщо бронюється номер через сайт, то призначається мінімальна кількість днів для проживання);
- 4) встановлення розміру мінімальної передплати (наприклад, можна від загальної вартості проживання вказати відсоток чи статична сума передплати за проживання під час бронювання номеру);
- 5) встановити термін для попереднього бронювання номера (наприклад, установити періоду часу до якого можна попередньо забронювати номер).

Автоматизувавши процес управління готельно-ресторанною справою за допомогою програмних про-

дуктів, ми можемо знівелювати проблему овербукінга. Тобто, програмні продукти дають можливість встановлювати квоти для усіх каналів продажів, що сприяє ефективному перерозподілу наявного номерного фонду по застосовуваних каналах продажу.

Щоб задовольнити вимоги сучасного клієнта важливо знати його потреби та вивчити усі бажання для забезпечення ефективного і якісного сервісу. Застосовуючи автоматизовані системи управління типу PMS-системи для готелів SERVIO HMS є можливість формувати базу клієнтів та зберігати усю детальну інформацію про них із виокремленням їх потреб та прерогатив. При чому, якщо ми маємо серію об'єктів обслуговування, наприклад серію готелів, то побудувати автоматизовано таку систему переваг можливо для кожного суб'єкта господарювання індивідуально. Також, при формуванні електронних анкет для гостей, ми можемо робити помітки стосовно кожного клієнта, так, до прикладу: "VIP-гість" або "Знаходиться у чорному списку".

Розробленими в системі програмного продукту "SERVIO HMS" є інструменти для покоївок, які надають можливість автоматизувати систему формування завдань на прибирання номерів у відповідності до статусу номера (статус номера може бути: виїзний, поточний, під заїзд), що формується на основі періодичності прибирань (наприклад, генеральна при заданому періоді раз в місяць) або встановлені вручну [4, 5].

Окрім того, перевагою автоматизованих систем управління типу "SERVIO HMS" є можливість інтеграції із іншими обслуговуючими системами, програмами та пристроями. Схему можливих інтеграцій програм "SERVIO HMS" із зовнішніми пристроями нами представлено схематично [6, 7, 8] (Рис. 4).

Отже, інтегрувавши у систему управління підприємствами сфери гостинності, ми можемо забезпечити об'єднавши у спільний виробничий процес усю роботу

наявних в системі бізнесової структури служб для організації взаємоузгодженої роботи структурних підрозділів та колективу з метою комплексного обслуговування кожного клієнта із врахуванням усіх його побажань. Система автоматизації дає можливість чіткого розмежування функцій кожного із співробітників на основі виставлення рівня індивідуального доступу та можливостей роботи у системі. Інформаційна система типу "SERVIO HMS" в процесі інтеграції з іншими системами (наприклад: системою управління рестораном, бухгалтерською програмою, відділом продаж чи навіть секретарем), слугує центральним елементом й акумулює усі наявні у підприємстві потоки даних. Такий підхід дає можливість управляти всіма процесами, які відбуваються на підприємстві.

Література:

1. Грін'ова А. Мірило успіху: навіщо потрібні KPI та як їх розрахувати. URL: <https://happymonday.ua/navishho-potribni-kpi-ta-yak-yih-rozrahuvaty> (дата звернення 10.06.2022 р.).
2. Морозова К. Автоматизація бізнес-процесів: сучасний тренд чи спосіб підвищення ефективності бізнесу? European Business Association. URL: <https://eba.com.ua/avtomatyzatsiya-biznes-protseviv-suchasnyj-trend-chy-sposib-pidvyshhennya-efektyvnosti-biznesu> (дата звернення 11.06.2022 р.).
3. Черномазук А.Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2014. № 5. Т. 2. С. 269—272.
4. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Exert Solution. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms> (дата звернення 01.06.2022 р.).
5. SERVIO POS KIOSK для терміналів самообслуговування Exert Solution. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-kiosk--samoobsluzhivanie-klientom> (дата звернення 01.06.2022 р.).
6. SERVIO POS ORDERMONITOR для точок приготування Exert Solution. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-ordermonitor--modul-zakazov> (дата звернення 02.06.2022 р.).
7. SERVIO POS MOBILE — це не просто нова версія SERVIO POCKET. Exert Solution. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/servio-pos-mobile> (дата звернення 03.06.2022 р.).
8. SERVIO MOBILE STATISTIC для перегляду статистики компанії. Exert Solution. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-web-report--web-otchetnost> (дата звернення 04.06.2022 р.).

References:

1. Hrin'ova, A. (2020), "The measure of success: why you need KPIs and how to calculate them", available at: <https://happymonday.ua/navishho-potribni-kpi-ta-yak-yih-rozrahuvaty> (Accessed 10 June 2022).
2. European Business Association (2022), "Business process automation: a modern trend or a way to increase business efficiency?", available at: <https://eba.com.ua/avtomatyzatsiya-biznes-protseviv-suchasnyj-trend-chy-sposib-pidvyshhennya-efektyvnosti-biznesu/> (Accessed 11 June 2022).

3. Chernomaziuk, A.H. (2014), "Innovations in the field of hotel and restaurant business", *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*, vol. 1, pp. 269—272.

4. Exert Solution (2022), "SERVIO HMS for hotel business automation", available at: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms> (Accessed 1 June 2022).

5. Exert Solution (2022), "SERVIO POS KIOSK for self-service terminals", available at: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-kiosk--samoobsluzhivanie-klientom> (Accessed 1 June 2022).

6. Exert Solution (2022), "SERVIO POS ORDERMONITOR for cooking points", available at: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-ordermonitor--modul-zakazov> (Accessed 2 June 2022).

7. Exert Solution (2022), "SERVIO POS MOBILE is not just a new version of SERVIO POCKET", available at: <https://expertsolution.com.ua/uk/servio-pos-mobile> (Accessed 3 June 2022).

8. Exert Solution (2022), "SERVIO MOBILE STATISTIC to view company statistics", available at: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-web-report--web-otchetnost> (Accessed 4 June 2022).

Стаття надійшла до редакції 23.06.2022 р.



www.agrosvit.info
Передплатний індекс: 23847



Виходить 24 рази на рік

Журнал включено до переліку наукових фахових видань України з ЕКОНОМІЧНИХ НАУК (Категорія «Б»)

Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292