

*Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).*

*Спеціальність – 281.*

*Державне управління: удосконалення та розвиток. 2025. № 2.*

**DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2025.2.9>**

**УДК 658.012.2**

*О. М. Сазонець,*

*д. е. н., професор, професор кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет»*

*ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6521-7815>*

*Б. Г. Лоба,*

*аспірант, Класичний приватний університет*

*ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-2359-8359>*

*К. І. Агафонова,*

*бакалавр, ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет»*

*ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-9560-3031>*

## **ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ**

*O. Sazonets,*

*Doctor of Economic Sciences, Professor, Professor of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business, VNPZ "Dnipro Humanitarian University"*

*B. Loba,*

*Postgraduate Student, Classical Private University*

*K. Agafonova,*

*Bachelor, VNPZ "Dnipro Humanitarian University"*

**POWER REGULATION OF INFORMATION AND COMMUNICATION PROCESSES IN THE SPHERE OF HOSPITALITY IN UKRAINE**

*У статті представлено опис наукових праць українських та іноземних вчених щодо державного регулювання інформаційно-комунікаційних процесів в Україні. Визначено, що з розширенням економічної діяльності людства зростає потреба в обробці все більших обсягів інформації. Поява електронно-обчислювальної техніки дозволила передати комп'ютеру багато функцій зі збору, зберігання та обробки інформації.*

*Впровадження цифрових технологій в індустрії гостинності - це складний і тривалий процес, але в кінцевому підсумку він економить час компанії. Це впливає на зниження операційних витрат; збільшення кількості конверсій; зручність для гостей. Велику роль в країні має енергетична галузь. Відбудеться впровадження альтернативних джерел енергії, інноваційних рішень та нових продуктів в енергетичному секторі. Прискореними темпами повинна розвиватися цифрова економіка. Ефективна комунікація з гостями, доступність інформації та послуг можуть мати значний вплив на задоволеність клієнтів і загальне враження від перебування в готелі. Сучасні готелі визнають важливість налагодження чіткої та зручної комунікації з гостями і активно використовують сучасні комунікаційні інструменти та технології для досягнення цієї мети. Важливими є як зовнішні, так і внутрішні комунікації в готельному бізнесі.*

*In the conditions of scientific and technological progress, one of the most common problems of the development of a modern market economy is the issue of the development of informatization in society. The scientific literature on this topic highlights issues related to the definition of information characteristics, such as purpose, reliability, accuracy, completeness, timeliness, speed of transmission and processing, frequency of transmission or reception*

*The article presents a description of scientific works of Ukrainian and foreign scientists on the concept of strategy. According to Mocherny S. V., strategy is a long-term plan for achieving something or achieving a goal or the ability to build such plans. Sydorenko K. V., Vashchenko A. V. developed this topic into the*

*concept of anti-crisis strategy. This issue is also studied by foreign scientists, such as He F., Howe, Alharbi R. K. where the index of the technological strategy of the enterprise is calculated, as well as the foundations of economic integration from this point of view. The article also considers the foundations of the formation of relations between different links of the enterprise regarding the implementation of the strategy. The concept of strategy was also considered in the medical field. The author's definition of strategy is given, where strategy is a course for solving large-scale economic problems of a group of countries or individual companies, which has a long-term nature, is the main component of the systemogenesis algorithm as the process of forming individual systems and their parts in the economy.*

*The genesis of the informatization phase of economic development is presented.*

*One of the best practices in communication and accessibility is the use of mobile applications to connect with guests. Many hotels offer their guests the opportunity to download a special application that provides convenient access to hotel information, services, reservations and allows them to communicate with hotel staff. Guests can ask questions, make service requests, order additional services or receive recommendations for local attractions - all in a convenient and fast format. This approach allows you to improve communication with guests, reduce response times and create a more personalized guest experience.*

**Ключові слова:** *комп'ютер, обчислювальна техніка, державне регулювання, готельний бізнес, підприємство, інновація.*

**Keywords:** *computer, computing, government regulation, hotel business, enterprise, innovation*

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.** *Готельно-ресторанний бізнес є одним із найперспективніших напрямів сучасної*

економіки, що сприяє не лише фізичному чи(та) емоційному відновленню людини, але й формуванню цілісного способу життя. В умовах глобальних викликів, зокрема зростання рівня інтересу до подорожей, погіршення екологічної ситуації та пандемій, актуальність розвитку інформаційно-комунікаційної сфери у готельно-ресторанній галузі є дуже актуальним. Тому Україна повинна безупинно слідувати цьому напрямку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Стан дослідження проблематики. Дослідженням стану готельно-ресторанного бізнесу є дуже розвиненим. Зокрема, цим займалися такі вчені, як Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Торяник В.М., Сардак С.Е., Сазонець О.М., Сазонець І.Л., Ковшун Н.Е., Баб'як О.В., Альшаафі Мохамед Алі, Саленко А. С. та інші. В українському науковому середовищі вагомий внесок зробили О. Бейдик, В. Мальська, М. Красьова та інші. Проте низка питань залишається недостатньо розробленою, зокрема втілення інформаційно-комунікаційних технологій у гостинну діяльність.

**Постановка завдання.** Метою є визначення перспектив розвитку готельно-ресторанного бізнесу в умовах впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** В умовах науково-технічного прогресу однією з найпоширеніших проблем розвитку сучасної ринкової економіки є питання розвитку інформатизації в суспільстві. У науковій літературі з цієї тематики висвітлюються питання, пов'язані з визначенням характеристик інформації, таких як призначення, достовірність, точність, повнота, своєчасність, швидкість передачі та обробки, частота передачі або прийому [1, 2].

З розширенням економічної діяльності людства зростає потреба в обробці все більших обсягів інформації щодо готелів. Поява електронно-обчислювальної техніки дозволила передати комп'ютеру багато функцій зі збору, зберігання та обробки інформації.

Комп'ютеризація економіки призвела до фундаментальних змін в

економічному розвитку багатьох країн. Основними рисами інформаційної епохи є глобалізація економіки, злиття різних секторів економіки, поява нових економічних сфер і галузей, зростання ролі якості у виробництві, поява нових електронних форм ведення бізнесу, перехід до безпаперових технологій і виникнення комп'ютерних галузей.

Успішна реалізація процесу впровадження інформаційних систем в сферу гостинності є необхідною умовою створення можливостей для ефективного економічного та політичного розвитку нашої країни та суспільства в цілому. Метою даної статті є обґрунтування основних факторів, що впливають на інформатизацію економіки та результатів впливу процесів інформатизації на розвиток суспільства. У статті також розглядаються шляхи вдосконалення законодавства з точки зору підвищення ефективності використання інформаційних ресурсів підприємствами, суспільством і державою.

Історичний досвід розвитку країн світу свідчить, що піднесення їх готельного бізнесу значною мірою залежить від впровадження досягнень НТП в економіку. Сучасні реалії суспільного життя вимагають нових концептуальних рішень і методологічних підходів, що базуються на процесах інформатизації готельної діяльності.

Для того, щоб теоретично осмислити перехід від індустріального суспільства до інформаційного і пов'язану з цим трансформацію економіки України, необхідно спочатку сформулювати понятійний апарат явищ інформатизації, що відбуваються в нашій країні. Головним завданням законодавчих органів України стало визначення права громадян на інформацію; її відкритість, доступність, вільний обмін; об'єктивність, достовірність, повноту, точність. Основні положення про інформацію містяться в Законі «Про інформацію» [3], прийнятому в 1992 році., Закон визначає основні принципи інформаційних відносин, державну інформаційну політику, основні напрями інформаційної діяльності країни, організацію освіти і наукових досліджень в галузі інформації. Громадянам надається

право одержувати, використовувати, поширювати та зберігати інформацію.

Основні напрямки розвитку інформаційного суспільства викладені в Законі про «Національну програму інформатизації» [4] та Законі про «Концепцію Національної програми інформатизації» [5]. У законах представлено поняття Національної програми інформатизації, цілі законодавства про програму, поняття «замовник програми» та «керівник програми», галузеві та регіональні проекти, положення щодо придбання та використання програмних, технічних та інших ресурсів, порядок фінансового забезпечення, економічного стимулювання та контролю за виконанням завдань програми. Окремий розділ програми присвячений міжнародному співробітництву у виконанні програми.

Невід'ємною частиною національної програми розвитку інформаційного суспільства є концепція національної програми розвитку інформаційного суспільства, яка містить опис сучасного стану інформаційного суспільства, стратегічні цілі та принципи, а також очікувані наслідки виконання програми [6].

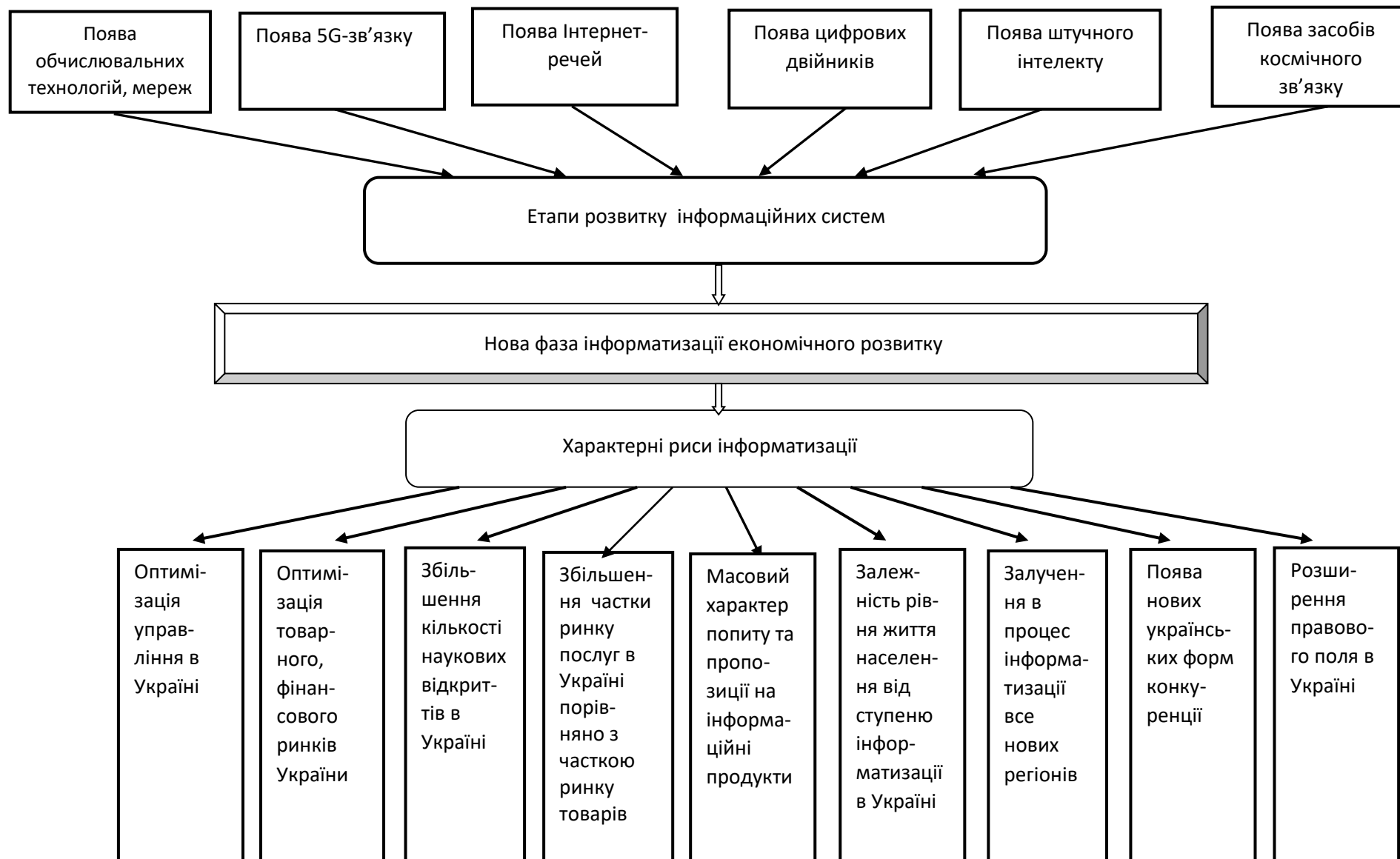
У 2000 році на Окінаві «Велика вісімка» прийняла Хартію глобального інформаційного суспільства. Повний текст цього документу [7] сформульовані принципи початку інформаційного суспільства. Ця трансформація дозволить людству вийти на траєкторію сталого розвитку. На думку членів «Великої вісімки», інформаційне суспільство - це суспільство, в якому виробництво і споживання є найважливішими видами діяльності, електронна інформація - найважливішим ресурсом, а нові інформаційні та комунікаційні технології

Отримано з DeepL.com (вільна версія) У багатьох регіонах, однак, доступ науковців до новітніх інформаційних технологій та Інтернету є проблематичним. У цю сферу потрібні значні інвестиції. Водночас потрібен механізм контролю за інвестиціями в ІТ. Інформація про інвестиції на ринку фінансових інвестицій та на ринку реальних інвестицій, а також процес звітності єдиної інвестиційної системи повинні бути прозорими. У зв'язку з

цим важливою є публікація інформації в електронних засобах масової інформації.

Зміни в економіці країни зумовлюють відповідні процеси інформатизації. Генезис нового етапу економічного розвитку, спричиненого інформатизацією, показано на схемі (рис. 1). Зміни в інформаційному суспільстві країни вимагають нової редакції прийнятих законів при незмінній ідеології. Показник комп'ютеризації має стати одним з найважливіших у розвитку сучасного суспільства. Необхідна система показників для визначення стану інформаційних технологій у тій чи іншій сфері діяльності.

У будь-якому демократичному суспільстві діяльність органів влади повинна бути прозорою. Відповідно до цих вимог та з урахуванням розширення можливостей доступу громадян до інформації, український уряд прийняв низку законодавчих актів щодо запровадження та підтримки відповідних інформаційних систем, у сфері гостинності які висвітлюють



**Рис.1. Генезис фази інформатизації економічного розвитку**

діяльність органів державного управління. Найважливішим досягненням у цьому відношенні є прийняття Постанови Кабінету Міністрів «

Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”» [8] з метою забезпечення інформаційної взаємодії між органами виконавчої влади, громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій. Створено єдиний веб-портал органів виконавчої влади, який об'єднує веб-сторінки, електронні інформаційні системи та ресурси правоохоронних органів, єдині інформаційні та інші сервіси для фізичних та юридичних осіб, інформаційні та інші сервіси, що потребують ідентифікації юридичних осіб та забезпечення їхньої цілісності та надійності.

Державні органи влади повинні всіляко сприяти впровадженню нових технологій в українських готелях. З метою створення сприятливих умов для швидкої модернізації інформаційних технологій на підприємствах, Державна податкова служба України виступила з наступною пропозицією: «Витрати на придбання програмного забезпечення, що використовується в господарській діяльності платника податку, вартість якого не перевищує 1 000 гривень, та витрати на модернізацію такого програмного забезпечення включаються до складу валових витрат платника податку» [9].

Зокрема, розвиток підприємницької діяльності у сфері інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє створити систему адміністративно-правових та економічних механізмів, які стимулюють попит на інформаційні продукти, залучають інвестиції в інформаційно-комунікаційні технології; розвивають конкуренцію, просувають національну продукцію на міжнародний ринок; забезпечують оптимізацію митного та податкового регулювання. Водночас слід розглянути можливість відновлення колишнього гнучкого порядку амортизації програмного забезпечення, комп'ютерного та телекомунікаційного обладнання, а також спрощення процедури імпорту інноваційних продуктів ІКТ.

Для забезпечення високого рівня використання ІТ в готелях необхідно

виконати такі умови

- чіткий опис та контроль ІТ-послуг у співпраці з постачальником ІТ-послуг

- моніторинг задоволеності кінцевих користувачів ІТ-послугами;

- розробка системи ІТ-бюджетування з використанням новітніх математичних методів та моделей;

- підвищення відповідальності за впровадження нового обладнання як з боку постачальника, так і з боку замовника (якість поставки з боку постачальника та правильність замовлення з боку замовника);

- створення необхідних кредитних механізмів для придбання програмного забезпечення та мереж і підтримка розвитку лізингу обладнання;

- поглиблена специфікація продуктивності обладнання в облікових операціях;

- відображення призначення кожного сервера в бухгалтерських проводках;

- удосконалення системи кваліфікації та сертифікації ІТ-персоналу;

- подальше впровадження інтернет-технологій у корпоративний облік.

Для того, щоб українське законодавство було успішним сфері гостинності, необхідно швидко відреагувати широким впровадженням ефективного програмного забезпечення для підтримки нового законодавства. З цією метою слід вжити додаткових заходів для підтримки розробки та розгортання програмного забезпечення, створення мереж та звітності про результати роботи після введення в дію нового законодавства.

Подальше вдосконалення законодавства у цій сфері необхідне для того, щоб українські компанії змогли вийти на новий рівень ІТ-зрілості. Тим часом, наш уряд зробив рішучі кроки для переходу українського суспільства до нового стану інформаційного суспільства. Більш детальний аналіз результатів діяльності окремих готельних компаній дозволяє запропонувати подальші заходи для покращення інформаційних процесів у суспільстві в

цілому.

***Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі.***

Жоден готель не може існувати без інформаційних технологій. Від їх використання залежить існування готелю/мотелю, правильність управлінських рішень і прибутковість.

Інформаційні технології в готелі можуть включати в себе

- Структуровану кабельну мережу;
- Готельну телефонію;
- Готельне телебачення, включаючи системи інтерактивного та платного телебачення;
- Система управління електронними замками в готелі, мотелі;
- Доступ до Інтернету в готелі, мотелі (включаючи бездротовий Інтернет);
- Програмне забезпечення для готельного обліку: системи управління готелем (PMS), системи управління ресторанами та спа-центрами (POS);
- ERP-системи: системи калькуляції витрат і складування, бухгалтерські та фінансові системи, які слід придбати в готель, готель;
- Готель, сайт готелю, системи онлайн-бронювання для готелю;
- ІТ-обладнання: сервери, комп'ютери, ресторанны термінали;
- відеоспостереження в готелі, мотелі;
- Системи контролю і управління доступом (СКУД) в готель, мотель.

### **Література**

1. Інформаційні системи і технології в економіці / Під ред. Пономаренка В.С. К.: ВЦ Академія, 2002. 542 с.,
2. Сазонець О.М. Інформаційні системи у фінансово-кредитних установах. Дніпропетровськ, ДАУБП, 2000, 94 с.
3. Закон України «Про інформацію» // Відомості Верховної Ради. 1992. № 48, ст.650

4. Закон України «Про Національну програму інформатизації» // Відомості Верховної Ради. 1998.- № 27 -28, ст. 181.
5. Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» // Відомості Верховної Ради. 1998. № 27 -28, ст. 182..
6. Закон України «Про Національну програму інформатизації» // Відомості Верховної Ради. 1998. № 27 -28, ст. 181
7. Електронні інформаційні ресурси в інформаційній економіці: монографія / НАН України, Інститут економіки промисловості. Донецьк, 2003. 232 с
8. Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”, 24 лютого 2003 р., № 208, Київ
9. Державна податкова служба України 2005. Лист Державної податкової служби України № 2418/6/11-1116 від 23 березня 2005 року «Щодо відображення в податковому обліку операцій з придбання та модернізації програмного забезпечення»

### **References**

1. Ponomarenko, V.S. (2002), *Informatsijni systemy i tekhnolohii v ekonomitsi* [Information systems and technologies in the economy], VTs Akademiia, Kyiv, Ukraine.,
2. Sazonets', O.M. (2000), *Informatsijni systemy u finansovo-kredytnykh ustanovakh* [Information systems in financial and credit institutions], DAUBP, Dnipropetrovs'k, Ukraine.
3. Verkhovna Rada of Ukraine (1992), The Law of Ukraine “On Information”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/en/2657-12#Text> (Accessed 10 Jan 2025).
4. Verkhovna Rada of Ukraine (1998), The Law of Ukraine “On the National Informatization Program”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/en/2807-20#Text> (Accessed 10 Jan 2025).

5. Verkhovna Rada of Ukraine (1998), The Law of Ukraine “On the Concept of the National Informatization Program”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/en/75/98-%D0%B2%D1%80#Text> (Accessed 10 Jan 2025).
6. Verkhovna Rada of Ukraine (1998), The Law of Ukraine “On the National Informatization Program”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/en/2807-20#Text> (Accessed 10 Jan 2025).
7. Instytut ekonomiky promyslovosti (2003), Elektronni informatsijni resursy v informatsijnij ekonomitsi [Electronic information resources in the information economy], NAN Ukrainy, Instytut ekonomiky promyslovosti, Donets'k, Ukraine.
8. Cabinet of Ministers of Ukraine (2003), Resolution “On measures to create an electronic information system “Electronic Government”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF#Text> (Accessed 10 Jan 2025).
9. State Tax Service of Ukraine (2005), “Letter of the State Tax Service of Ukraine No. 2418/6/11-1116 dated March 23, 2005 “Regarding the reflection in tax accounting of transactions for the acquisition and modernization of software”, available at: <https://tax.gov.ua/> (Accessed 10 Jan 2025).

*Стаття надійшла до редакції 21.01.2025 р.*