

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ КЛАСИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ ТА ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

MODERN TENDENCIES OF CLASSIFICATION SERVICES AND INNOVATIVE DEVELOPMENT OF THE HOTEL ENTERPRISES

У статті систематизовано системи класифікації готелів за рівнем комфорту в системах зірок, букв, «корон» та розрядів. Виділено основні тенденції розвитку світового готельного ринку, серед них: розширення та диверсифікація асортиментного ряду готелів; демократизація; спеціалізація; тематичний туризм; диференціація та лобювання в рамках глобальних об'єднань; індивідуалізація; використання інструментів маркетингових комунікацій для формування та моніторингу ділової стратегії. Інноваційний потенціал готелів розглядається крізь контекст технологічних інновацій, програм лояльності та екологічності. Розкрито інструментальний підхід до комп'ютеризації дистрибуції готельних послуг та автоматизації менеджменту готелю. Ступінь екологічності оцінюється за такими критеріями, як: рівень споживання води й електроенергії; обсяг атмосферних викидів; використання природних ресурсів (обсяг спожитого паперу, канцелярського приладдя, мийних засобів, обладнання та інших матеріалів, структура використання відновлюваних та невідновлюваних ресурсів); вплив хімічних засобів на довкілля та здоров'я людини; викиди у воду; обсяг відходів; імовірність пожеж, аварій та інших надзвичайних ситуацій.

Ключові слова: індустрія гостинності, готельне господарство, готельні послуги, система лояльності, екологічність.

форта в системах звезд, букв, «корон» и разрядов. Выделены основные тенденции развития мирового гостиничного рынка, среди них: расширение и диверсификация ассортимента ряда гостиниц; демократизация; специализация; тематический туризм; дифференциация и лоббирование в рамках глобальных объединений; индивидуализация; использование инструментов маркетинговых коммуникаций для формирования и мониторинга деловой стратегии. Инновационный потенциал гостиниц рассматривается через контекст технологических инноваций, программ лояльности и экологичности. Описан инструментальный подход к компьютеризации дистрибуции гостиничных услуг и автоматизации менеджмента отеля. Степень экологичности оценивается по таким критериям, как: уровень потребления воды и электроэнергии; объем атмосферных выбросов; использование природных ресурсов (объем потребленной бумаги, канцелярских принадлежностей, моющих средств, оборудования и других материалов, структура использования возобновляемых и невозобновляемых ресурсов); влияние химических средств на окружающую среду и здоровье человека; выбросы в воду; объем отходов; вероятность пожаров, аварий и других чрезвычайных ситуаций.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, гостиничное хозяйство, гостиничные услуги, система лояльности, экологичность.

В статье систематизированы системы классификации гостиниц по уровню ком-

УДК 640.412-043.86(477)

<https://doi.org/10.32843/infrastruct33-31>

Ненно І.М.

д.е.н., професор,
директор з навчальної роботи
Одеська бізнес-школа WAVE

Рудінська О.В.

к.е.н., доцент кафедри менеджменту
та інновацій

Одеський національний університет
імені І.І. Мечникова;

доцент

Одеська бізнес-школа WAVE

Бушняк Т.І.

студентка

Одеський національний університет
імені І.І. Мечникова

The main objective of the article is to determine the factors of implementation of world-wide approaches to the classification of services of the national hospitality industry in the integration to introduce modern modern approaches to increase the level of service provision. The article describes the system of classification of hotels by the level of comfort in systems of stars, letters, "crowns" and discharges. The main goal of the hotel industry enterprises is investigated as the provision of impeccable service, exceeding expectations of consumers; Be the leader in its segment in its market. The main trends of the world hotel market are highlighted. Among them: expansion and diversification of assortment of hotels; democratization; specialization; thematic tourism; differentiation and lobbying within the framework of global unions; individualization; use of marketing communication tools for the formation and monitoring of business strategy. The innovative potential of hotels is examined through the context of technological innovations, loyalty programs and environmental friendliness. An instrumental approach to the computerization of distribution of hotel services and hotel management automation is revealed. The degree of environmental friendliness is evaluated according to the criteria: water consumption and electricity consumption; atmospheric emissions; use of natural resources (volume of consumed paper, stationery, detergents, equipment and other materials, structure of use of renewable and non-renewable resources); the impact of chemical agents on the environment and human health; emissions into water; amount of waste; the likelihood of fires, accidents and other emergencies. Such hotel technological innovations are: the implementation of advanced information and telecommunication technologies; improvement of the technology of providing hotel services; creation of new types of hotel services, models of hotel business; formation of strategic alliances; introduction of modern forms of enterprise management. The trends of simplifying the booking of rooms, increasing control over income, expenses and occupation of the personnel are fixed as accelerated. The implementation of such new organizational forms is proposed: eco-hotel, art-hotel, roller, flotilla, boat, hotel-museum, hotel-castle, etc.

Key words: hospitality industry, hotel industry, hotel services, loyalty system, environmental friendliness.

Постановка проблеми. У готельному бізнесі України, зокрема в Одеському регіоні, де розвиток індустрії гостинності та туризму виступає одним із п'яти стратегічних напрямів розвитку регіону, є чимало проблем: нерозвиненість готельних мереж, нестача готелів середньої цінової категорії, брак кваліфікованих фахівців, недоліки законодавства і т. д. Ситуація поступово змінюється, компанії розвиваються, переймають досвід у

західних партнерів, які, своєю чергою, приходять на український ринок, а рівень надання послуг має зростати.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню тенденцій та перспектив економіки та управління готельним господарством України приділяється значна увага. Г.П. Вітавська та В.М. Тупкало пропонують шляхи вдосконалення системи управління готельним комплексом на

базі стратегії розширення бізнесу. Ю.Я. Опанчук аналізує сучасні проблеми розвитку готельного господарства України, вирішення яких дасть йому змогу стати провідним чинником стимулювання туризму.

Проблемам розвитку туристичної галузі загалом та готельного госпо-дарства зокрема присвячено праці вітчизняних та зарубіжних учених, серед яких: Р.А. Браймер, Н.П. Крачило, О.О. Бейдик, М.І. Долішній, П.Р. Пуцентейло, О.М. Головка, Я.Б. Олійник, О.П. Дурович, Л.І. Нечаюк, Е.А. Джанджугазова, І.В. Зорін, Д. Уокер, М.І. Кабушкін, В.І. Карсекін, В.О. Квартальнов, Н.М. Кузнецова, О.О. Любіцева, М.П. Мальська, Г.А. Папірян, Т.І. Ткаченко, А. Д. Чудновский, та ін. Проте динамічність туристичної сфери, розширення її впливу на інші сфери суспільства ініціюють диверсифікацію індустрії гостинності та зумовлюють необхідність постійного моніторингу напрямів її розвитку.

Недостатньо висвітлено принципово важливі питання, пов'язані з комплексним дослідженням економіки та управління готельно-ресторанним бізнесом та науковим обґрунтуванням проблем та перспектив функціонування підприємств індустрії гостинності, не розроблено пріоритетні напрями та завдання їхнього економічного розвитку.

Постановка завдання. Головною метою статті є визначення чинників імплементації світових підходів до класифікації послуг національної індустрії гостинності для впровадження сучасних інноваційних підходів для зростання рівня надання послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ринок готельних послуг є дуже сприйнятливим до дії політичних, економічних та соціальних змін. Сьогодні туризм формує економіку багатьох держав, регіонів, стає важливим чинником стабільного розвитку світової індустрії готельного бізнесу. Готельно-ресторанний бізнес – один із найперспективніших і успішно розвинутих напрямів бізнесу в Україні. Особливістю цього бізнесу є орієнтація на європейські сервісні стандарти й стрімкий перехід до них. Готель чи ресторан – це візитна картка будь-якого міста або ж навіть країни. У сучасних умовах організація готельного комплексу неможлива без попереднього визначення певного типу засобу розміщення, орієнтації на сегмент споживачів. Головна мета діяльності підприємств готельного господарства – надавати бездоганне обслуговування, перевищуючи очікування споживачів, бути лідером у своєму сегменті на своєму ринку [1].

У кожній державі свої поняття про комфорт і гостинність. Окрім того, кожна країна відрізняється певними кліматичними і культурними умовами, тому досить складно прийняти єдину класифікацію готелів за рівнем комфорту. Існуючі системи класифікації готелів за рівнем комфорту можна умовно об'єднати в чотири групи:

1) європейська система, система зірок, що базується на французькій національній системі класифікації і застосовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї і багатьох інших країнах;

2) система букв (А, В, С, D), яка використовується в Греції;

3) система «корон», що застосовується у Великобританії;

4) система розрядів (люкс, вищий А, вищий Б, перший, другий, третій і четвертий), яка використовується на території низки країн СНД [2, с. 152–179]

Е.А. Джанджугазова виділяє вісім тенденцій розвитку світової індустрії гостинності. До основних тенденцій розвитку світового готельного ринку належать:

1. поширення сфери інтересів готельного бізнесу на інші продукти і послуги, раніше надані підприємствами інших галузей. Наприклад, організація харчування, дозвілля, розваг, виставкової діяльності і т. д.;

2. зріст демократизації індустрії гостинності, який значною мірою сприяє підвищенню доступності готельних послуг для масового споживача;

3. посилення спеціалізації готельного бізнесу, яка дає змогу більш чітко орієнтуватися на певні сегменти споживачів з урахуванням різних ознак;

4. розвиток нових видів туризму, наприклад екологічного, пригодницького, екстремального, деяких тематичних напрямків, дає змогу врахувати інтереси практично будь-яких категорій споживачів і зробити туристичний продукт більш витонченим;

5. глобалізація і концентрація готельного бізнесу, яка проявляється у створенні туристичних корпорацій та готельних мереж, також створюються готельні асоціації, спілки, міжнародні урядові й неурядові організації;

6. глибока персоніфікація обслуговування і повна концентрація на запитах і потребах клієнтів;

7. широке впровадження нових засобів комунікації та інформаційних технологій, що дає змогу проводити глибоку і системну економічну діагностику;

8. впровадження нових технологій у ділову стратегію підприємств індустрії гостинності, зокрема широке використання Інтернету для просування готельних продуктів і послуг, а також поширення сучасних комп'ютерних систем бронювання і резервування [3].

Яскравим прикладом є лінійка готелів Aloft W, що належить компанії Starwood Hotels & Resorts Worldwide. Готелі цього бренду повністю перейшли на використання електронних ключів, прив'язаних до смартфонів відвідувачів. За допомогою програми SPG, розробленої компанією Starwood, що є доступною на платформах Android та iOS, гості готелю можуть використовувати свій мобільний пристрій як гостьовий ключ

від номера, підключаючись до дверного замку через Bluetooth [4].

На сучасному етапі розвитку готельного бізнесу велика увага приділяється новим технологіям та інноваціям, що покликані поліпшити функціонування закладів гостинності, якість обслуговування та зберегти час відвідувачів. До таких технологічних інновацій доцільно віднести: втілення передових інформаційних і телекомунікаційних технологій; удосконалення технології надання готельних послуг; створення нових видів готельних послуг, моделей готельного бізнесу; формування стратегічних альянсів; упровадження сучасних форм управління підприємствами.

Нині досить велика частка відомих у світі готелів використовує найпереводовіші засоби та технології, що вирізняють їх серед усіх інших. Саме до цього прагне більшість готельних комплексів. Сьогодні готелі зацікавлені в упровадженні інновацій, оскільки це дає їм змогу отримати конкурентну перевагу на ринку. Це характерно, насамперед, для міжнародних мережевих готелів, що мають можливості для вкладення значних коштів у розроблення нових технологічних сервісів. У таких готельних комплексах широко впроваджуються нові технології, що сприяє спрощенню процесу бронювання номерів, посиленню контролю над доходами, витратами та зайнятістю персоналу. Необхідно зазначити, що процес комп'ютеризації в готелях відбувається за двома основними напрямками. Перший – підключення закладів розміщення до світових транснаціональних мереж для швидкого бронювання місць із будь-якої точки світу. Зокрема, це такі мережі, як Booking.com, Hotels.com, TripAdvisor, Momondo, Airbnb. Другим напрямком є автоматизація технологічних процесів з управління готелем. Напевно, ніякого секрету такої роботи немає – потрібно просто вчитися, нарощувати компетенції. Багато програм та ідей можна оптимізувати, якщо підійти до цього грамотно і головне – з бажанням рухатися назустріч замовнику.

Досить популярні в індустрії гостинності програми лояльності: часто клієнтам надається можливість стати членами «елітних» або «платинових» клубів, збирати бали та отримувати цінні подарунки. За інформацією Accenture Interactive, учасники програм лояльності приносять на 12–18% більше прибутку, ніж клієнти, які не беруть участі у таких програмах. Опція отримання текстового повідомлення, що інформує про те, що вибраний номер готовий для заселення, дарує клієнтам упевненість і дасть змогу краще планувати свій день. Або SMS-повідомлення з прогнозом погоди і дружнє нагадування про те, які речі варто взяти із собою в поїздку, позбавить гостей паніки і дискомфорту. Це лише один приклад, можливості сервісу безмежні. Розуміння поведінки користувача і його

переваг гарантує якісне залучення, утримання клієнта та його лояльне ставлення.

Сьогодні голосовий пошук знаходиться лише на початку свого розвитку, але швидко набирає популярність, оскільки дає змогу клієнтам легко, швидко і, що найбільш важливо, без використання рук шукати необхідну інформацію. Віртуальні персональні помічники з вбудованими інструментами розпізнавання голосу, такі як Apple Siri, Amazon Alexa або Google Assistant, усе частіше використовуються для вирішення повсякденних завдань та питань, і така система поступово замінить пошук, заснований на введенні тексту. Згідно з даними дослідження Statista, проведеного на початку 2019 р., 43% споживачів вже вважають за краще звертатися до голосового пошуку, оскільки це набагато швидше друку, відвідування веб-сайтів або використання додатків. Пошук готелів або турів, отримання інформації про поточні подорожі, вказівок по маршруту – це лише деякі зі способів, якими користуються клієнти під час голосового пошуку. Коли немає можливості надрукувати пошуковий запит, голосовий пошук допоможе швидко знайти всю корисну інформацію. За допомогою простих команд, таких як «знайти кращий готель у Будапешті» або «як дістатися з аеропорту Будапешта в готель X», вмить можна отримати всю необхідну інформацію.

Ще однією з інноваційних тенденцій розвитку готельного господарства як в Україні, так і в усьому світі є орієнтація на екологічність. Сьогодні дедалі більшої популярності набуває рух за охорону навколишнього середовища. Піклуючись про екологічну рівновагу, люди дедалі частіше змінюють свої звички й уподобання. Готелі також залучені до цього процесу і намагаються в міру своїх можливостей піклуватися про природу. Із цього приводу у світовій готельній індустрії виникло нове поняття – «екоготель». Екоготель – це заклад розміщення, що функціонує за принципом збереження екології, тим самим намагаючись максимально не забруднювати навколишнє середовище. У цих закладах упроваджують інноваційні технології, що дають змогу зберігати електроенергію, час та інші ресурси. Не є дивним, що саме за використання природних сил (світла, сонця, вітру) забезпечується функціонування таких закладів розміщення [5].

До основних показників, що характеризують екологічність підприємств готельного господарства, відносять: рівень споживання води й електроенергії; обсяг атмосферних викидів; використання природних ресурсів (обсяг спожитого паперу, канцелярського приладдя, мийних засобів, обладнання та інших матеріалів, структура використання відновлюваних та невідновлюваних ресурсів); вплив хімічних засобів на довкілля та здоров'я людини; викиди у воду; обсяг відходів;

імовірність пожеж, аварій та інших надзвичайних ситуацій.

Яскравим прикладом екоготелю в Україні є Premier Hotel Rus, що роз-ташований у м. Києві. Готель є активним учасником програми із захисту навколишнього середовища. Також заклад виступає за дотримання міжнародних екологічних вимог і був відзначений міжнародним сертифікатом Green Key. Цей заклад є одним із перших у Києві, що почав упроваджувати для гостей «зелені» програми лояльності [6].

Актуальним є створення молодіжних готелів спрощеного сервісу – хостелів і студентських готелів. Цікава пропозиція створення готелів-замків на базі архітектурної спадщини регіонів України, для чого слід провести інвентаризацію пам'яток та визначити ті з них, в яких доцільно буде розмістити готелі. Зростає популярність готелів-музеїв, тобто старих приватних готелів, які за комфортабельністю відповідають світовим стандартам, але зберігають неповторну чарівність старовини.

Крім того, велике майбутнє мають пересувні готелі. Дана категорія охоплює кілька різновидів засобів розміщення, загальним для яких є їх мобільний характер. Ротель являє собою пересувний готель-вагон з одно-двомісними відсіками, в яких розташовані спальні крісла. Є відсік для переодягання, туалет, кухня, холодильник. Ботель – невеликий готель на воді, для нього використовується вилучене з експлуатації і відповідним чином обладнане судно. Флотель – готель, для якого використовується морське судно на ходу. Такий готель надає можливість переміщення по морю і широкий спектр послуг, доступний пасажирам морських круїзів [2, с. 145].

Готельно-ресторанний сектор має виняткове значення для розвитку українського туризму та національної економіки. Становлення України як сучасної європейської держави, її інтеграція у світову економіку у тому числі пов'язані зі здатністю підприємств галузі забезпечити високий рівень якості та комфорту, задовольнити найрізноманітніші запити відвідувачів. Нині ринок готельно-ресторанних послуг в Україні доволі диверсифікований і представлений різноманітними типами та видами підприємств розміщення та харчування – від вищої категорії до бюджетного варіанта, від міжнародних брендів до закладів із винятково місцевою специфікою. Втім, подальша модернізація багатьох об'єктів готельно-ресторанного господарства, підвищення якості та запровадження міжнародних стандартів обслуговування все ще залишаються серед першочергових завдань реформування галузі.

Висновки з проведеного дослідження. Тенденції сучасного розвитку економічної ситуації в Україні вимагають позитивної динаміки, активізації структурних зрушень на користь сфери послуг,

загострення конкурентної боротьби. Основними завданнями у сфері готельного бізнесу, згідно з міжнародними стандартами, повинні стати створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, пошук нових шляхів розвитку, оновлення власної політики з урахуванням специфіки ринку готельних послуг.

Уважається за доцільне використання прийнятої в Україні класифікації зірковості, яка відповідає європейській практиці. Підприємства готельно-ресторанного бізнесу є найактивнішими провайдерами інноваційних техно-логій у виробничу та сервісну діяльність, управлінський процес. Це стосується як застосування автоматизованих систем управління, так і формування інноваційних стратегій розвитку, моделей роботи з персоналом та споживачами тощо. Зокрема, пропонуємо втілення таких новітніх організаційних форм, як екоготель, арт-готель, ротель, флотель, ботель, готель-музей, готель-замок тощо. Пропонуємо систематизувати класифікацію організаційних структур та послуг готелів.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Шикіна О.В., Фадєєва Г.І. Теоретичні основи діяльності концептуальних готелів та їх класифікація. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2017. № 6(11). С. 207–214.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело : учебное пособие. Москва : Дашков и Ко, 2009. 328 с.
3. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства : учебное пособие. Москва : Академия, 2015. 224 с.
4. Відкрився перший готель з роботами – HennaHotel. *Вебсайт Planet of Hotels*. URL : <https://planetofhotels.com/blog/henn-na-hotel-japan-pervyj-otel-srobotami> (дата звернення: 18.08.2015).
5. Шикіна О.В. Особливості надання послуг в концептуальних готелях. *Туризм: наука, освіта, практика* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. з нагоди 5-ї річниці створення кафедри туризму та готельно-ресторанної справи у Національному університеті водного господарства та природокористування (м. Рівне, 15–17 березня 2018 р.). Рівне : Видавець О. Зень, 2018. С. 307–311.
6. Перший Київський готель встановив зарядну станцію для електроавтомобілів. *Веб-сайт ProHotelia*. URL : <http://prohotelia.com/2016/04/electric-vehiclecharging-stations> (дата звернення: 24.04.2016).
7. Галасюк С.С. Бізнес-готелі на ринку ділового туризму Одеського регіону. *Інфраструктура ринку*. 2017. Вип. 5. С. 139–145.

REFERENCES:

1. Shikina O. V., Fadiieva G. I. (2017) Teoretychni osnovy diialnosti kontseptualnykh hoteliv ta ikh klasyfikatsiia [Theoretical foundations of the concept hotels and their classification]. *Eastern Europe: Economics, Business and Management*, no. 6 (11), pp. 207-214.

2. Kuskov A. S. (2009) *Hostynychnoe delo* [Hotel business : a training manual]. Moscow : Dashkov and Co.

3. Dzhandzhugazova E. A. (2015) *Marketynh v yndustryi hostepryymstva* [Marketing in the hospitality industry : a training manual]. Moscow : Academy.

4. Vidkryvsia pershyi hotel z robotamy – Henn-naHotel (2015) [The first hotel with a work-shop "Henn-naHotel" was opened]. *Planet of Hotels website*. Available at : <https://planetofhotels.com/blog/henn-na-hotel-japan-per-vyj-otel-srobotami> (accessed 18 Aug. 2015).

5. Shikina O. V. (2018) Osoblyvosti nadannia poslug v kontseptualnykh hoteliakh [Features of providing services in conceptual hotels]. Proceedings of the *Tourism: science, education, practice: materials of the International Scientific and Practical Conference on the occa-*

sion of the 5th anniversary of the creation of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Affairs at the National University of Water Management and Natural Resources (Rivne, March 15-17, 2018). Rivne: Publisher O. Zen, pp. 307-311.

6. Pershyi Kyivskyi hotel vstanovyv zariadnu stantsiiu dlia elektoavtomobiliv (2016) [The first Kyiv hotel installed a charging station for electric cars]. *ProHotelia website*. Available at : <http://prohotelia.com/2016/04/electric-vehicle-charging-stations> (accessed 24 April 2016).

7. Galasiuk S. S. (2017) Biznes-hoteli na rynku dilovoho turyzmu Odeskoho regionu [Business Hotel for the Business Tourism Market of the Odessa Region]. *Market Infrastructure*. Odessa: Black Sea Research Institute of Economics and Innovation, iss. 5, pp. 139-145.

Nyenko IrynaDoctor of Economics, Professor Director for Teaching
Odessa Business School WAVE**Rudinska Olena**Candidate of Economic Sciences,
Senior Lecturer at Department of Department of Management
and Innovations

Odessa National I.I. Mechnikov University;

Associate Professor

Odessa Business School WAVE

Bushniak Tetiana

Student

Odessa National I.I. Mechnikov University

MODERN TENDENCIES OF CLASSIFICATION SERVICES AND INNOVATIVE DEVELOPMENT OF THE HOTEL ENTERPRISES

The purpose of the article is to determine the factors of implementation of the world-wide approaches to the classification of services of the national hospitality industry in the integration to introduce modern innovative approaches to increase the level of service provision.

Methodology. The paper is based on information search and structural analysis, as well as the hotel industry's trend analysis.

Results. Each state has its own concept of comfort and hospitality. In addition, each country is characterized by certain climatic and cultural conditions. Therefore, it is quite difficult to accept a single classification of hotels in terms of comfort. Existing system of classification of hotels in terms of comfort can be conventionally grouped into four groups: the star system, the system of letters; crown system; system of discharges.

The main trends of the global hotel market include: the expansion of the sphere of interests of the hotel business to other products and services; growth of the democratization of the hospitality industry; increase of the specialization of the hotel business, which allows for a clearer focus on specific segments of consumers, taking into account different characteristics; development of new types of tourism, for example, ecological, adventure, extreme, some thematic directions, allows you to take into account the interests of virtually any category of consumers and make the tourist product more refined; the globalization and concentration of the hotel business; deep personalization of service and full concentration on the requests and needs of clients; wide introduction of new means of communication and information technologies, which allows for deep and systematic economic diagnostics; introduction of new technologies into the business strategy of enterprises of the hospitality industry.

The process of computerization in hotels takes place in two main directions. The first is the connection of accommodation establishments to the world's transnational networks for fast booking of places from any point of the world. The second direction is the automation of hotel management processes.

Another of the innovative trends in the hotel industry, both in Ukraine and throughout the world, is the focus on environmental friendliness. Today, the movement for the protection of the environment is becoming increasingly popular. Taking care of the ecological balance, people are increasingly changing their habits and preferences. Hotels are also involved in this process and try to take care of nature as much as possible. On this occasion, the world hotel industry arose a new concept – "eco-hotel". "Eco-hotel" is a placement facility that operates on the principle of preservation of the environment, thus, trying not to be polluted as much as possible.

Practical implications. Trends in the current development of the economic situation in Ukraine require a positive dynamics, intensification of structural changes in favor of services, intensification of competition. The main tasks in the sphere of hotel business, in accordance with international standards, should be the creation of competitive advantages and competitiveness, the search for new ways of development, updating of the own policy taking into account the specifics of the hotel services market.

Value / originality. We offer the implementation of such new organizational forms: eco-hotel, art-hotel, roller, flotilla, boat, hotel-museum, hotel-castle, etc. We suggest to systematize the classification of organizational structures and hotels.