

*Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292.  
Ефективна економіка. 2022. № 12.*

**DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2022.12.6>**

**УДК 338.24:640.41(045)**

*О. І. Юдіна,*

*д. е. н., доцент, професор кафедри кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Університет митної справи та фінансів, м. Дніпро  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3699-5321>*

*В. А. Язіна,*

*к. е. н., доцент кафедри кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Університет митної справи та фінансів, м. Дніпро  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8695-3456>*

*Н. Ф. Стеблюк,*

*к. е. н., доцент, доцент кафедри міжнародних економічних відносин та регіональних студій, Університет митної справи та фінансів, м. Дніпро  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4488-769X>*

*Є. О. Баранець,*

*студентка кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Університет митної справи та фінансів, м. Дніпро  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9148-2329>*

## **РОЗРАХУНКОВІ ОПЕРАЦІЇ ТА АНАЛІЗ В ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

*O. Yudina,*

*Doctor of Economic Sciences, Associate Professor, Professor of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business, University of Customs and Finance*

*V. Yazina,*

*PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business, University of Customs and Finance*

*N. Stebliuk,*

*PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of International Economic Relations and Regional Studies, University of Customs and Finance*

*E. Baranets,*

*Student of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business, University of Customs and Finance*

## **CALCULATION OPERATIONS AND ANALYSIS IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS**

У статті досліджено сутність категорії розрахункових операцій у сфері готельно-ресторанної індустрії. Виявлено специфічні особливості проведення транзакцій відповідно до клієнтоорієнтованої політики закладів гостинності. Доведено, що мережа платежів швидко розвивається, і споживачі очікують, що зможуть розрахуватися за послуги, що надаються, у зручний для них спосіб. Встановлено, що розрахункові операції повинні бути безпечними та точними, зберігати дані про грошову транзакцію та про гостя відповідно до політики збереження персональних даних. Проаналізовано різні способи проведення розрахункових операцій. З'ясовано, який орган державної влади в Україні встановлює вимоги до розрахункових документів, порядок реєстрації та ведення розрахункових книжок. Проаналізовано нормативно-правові акти, що регулюють проведення розрахункових операцій як в індустрії готельно-ресторанного бізнесу, так і в сунутніх до неї сферах економіки.

*The article examines the essence of the category of settlement transactions in the hotel and restaurant industry. The specific features of conducting transactions in accordance with the customer-oriented policy of hospitality establishments have been revealed. It has been proven that the payment network is developing rapidly, and consumers expect to be able to pay for the services provided in a way that is convenient for them. It is established that settlement operations must be safe and accurate, save data about the monetary transaction and about the guest in accordance with the personal data protection policy. Various methods of settlement transactions are analyzed. It has been clarified which state authority in Ukraine sets the requirements for settlement documents, the procedure for registration and keeping settlement books. The normative legal acts regulating settlement transactions both in the hotel and restaurant business industry and in related areas of the economy have been examined. As hospitality establishments increasingly focus on driving direct sales through their own applications and portals, guests expect and are beginning to demand a seamless, fully integrated relationship between them and hotels. Today's guests consider their mobile device as a gadget*

*that accompanies them during the entire trip – from taking photos, publishing reviews, registering, paying for services, interacting with the services of the hotel and restaurant business to departure. Therefore, in modern hospitality establishments, there must be appropriate devices for convenient receipt of funds from customers and carrying out other settlement operations. As mobile payments become more common, hospitality owners who offer e-payment solutions are demonstrating to customers that they value new technology and security. The organization of accounting when applying the latest information and settlement operations will allow enterprises of the hospitality industry to quickly receive information about the receipt of funds taking into account the structure of the business object, will ensure the correct documentation of slips (information about transactions using a payment card), will strengthen the process of control and regulation of sales costs in terms of equity interests granted to the buyer and the amount of the bank's commission.*

**Ключові слова:** електронні платежі, індустрія гостинності, клієнтоорієнтована політика, платіжні послуги, розрахункові операції.

**Keywords:** electronic payments, customer-oriented policy, hospitality industry, payment services, settlement operations.

***Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.*** Сучасний світ сповнений новими технологіями та різноманітням платіжних систем. З огляду на те, що індустрія гостинності спрямована на обслуговування людей з різними доходами, походженням, звичками, вона повинна розвиватися таким чином, щоб максимально задовольняти потреби гостей, враховуючи при цьому встановлені правові та економічні норми проведення розрахунків. Завданням закладів готельно-ресторанного господарства є оптимізація витрат на обслуговування та налагодження системи здійснення платежів за послуги, що надаються. Від цього залежить безперебійне бронювання, реєстрація та оплата послуг в

індустрії гостинності. Стабільність послуг і зручність для персоналу та гостей мають ще більше значення, ніж в інших сферах обслуговування. Своєю чергою, напрямами наукових досліджень можуть стати розробка новітньої нормативної бази функціонування різних платіжних систем, аналіз економічної доцільності впровадження технологій у здійснення платежів у закладах гостинності, а також актуальність набирає питання встановлення правил, за якими здійснюватимуться транзакції шляхом використання цифрових гаманців у готельно-ресторанній індустрії.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** В наукових працях як вітчизняних, так і зарубіжних фахівців висвітлювалося питання щодо розрахункових операцій в цілому та конкретно у готельно-ресторанній індустрії, зокрема, у статтях О. Давидової, О. Камушкова, В. Кравчука, Л. М. Котенко, Л. Кирильєвої, Є. Локалє, С. Маліка, Л. Нечаюк, В. Ткач, А. Янчева та інших.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Мета дослідження полягає в узагальненні особливостей проведення розрахункових операцій в готельно-ресторанному господарстві. Для виконання цієї мети, необхідно виконати такі завдання:

1. Дослідити нормативно-правову базу регулювання проведення розрахункових операцій суб'єктами господарювання у сфері гостинності;
2. Виявити специфіку здійснення платежів за допомогою нових технологій та мобільних додатків, що користуються попитом у клієнтів та гостей закладів готельно-ресторанного господарства.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Згідно із Законом України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» (далі – Закон), розрахункова операція – це приймання від покупця готівкових коштів, платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо за місцем реалізації товарів (послуг), видача готівкових коштів за повернутий покупцем товар (ненадану послугу), а у разі застосування банківської платіжної картки – оформлення відповідного розрахункового

документа щодо оплати в безготівковій формі товару (послуги) банком покупця або, у разі повернення товару (відмови від послуги), оформлення розрахункових документів щодо перерахування коштів у банк покупця [1]. При проведенні розрахункових операцій в готівковій та/або в безготівковій формі суб'єкти господарювання зобов'язані дотримуватися певних правил, що перелічені в названому Законі.

Продаж (приймання коштів від споживача) може здійснюватися різними способами: в закладі індустрії гостинності; шляхом прямого бронювання на веб-сайті – платіж надходить безпосередньо або за допомогою кредитної або дебетової картки, яка зареєстрована в Інтернеті, проведена на терміналі або введена вручну онлайн, а також за допомогою PayPal, ApplePay тощо. Для обліку розрахункової операції можна використовувати таку інформацію, як сума трансакції, дата й час продажу, щоб краще прогнозувати дохід і розуміти витрати гостей [2]. Форма, зміст розрахункових документів, порядок реєстрації та ведення розрахункових книжок, книг обліку розрахункових операцій, а також форма та порядок подання звітності, пов'язаної із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій та/або програмних реєстраторів розрахункових операцій чи використанням розрахункових книжок, встановлюються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну фінансову політику - Міністерством фінансів України [3].

До речі, після тривалого використання готівкових платежів, їх розповсюдження знизилося у закладах готельно-ресторанного бізнесу у 2020 році через пандемію COVID-19 та, як очікується, буде знижуватися до 2024 року. Опитування Skift у 2021 році показало, що 50% мандрівників сподівалися побачити можливість безконтактної оплати в готелях та ресторанах після скасування карантинних обмежень [4]. Відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» безготівкові розрахунки – це перерахування коштів з рахунків платників на рахунки отримувачів, а також перерахування надавачами платіжних послуг коштів, внесених платниками готівкою, на рахунки

отримувачів. Перевагою розрахунків банківськими платіжними картками (БПК) є максимальне наближення у часі моментів сплати та зарахування грошей на поточний рахунок закладу готельно-ресторанної індустрії [5]. Традиційно готельно-ресторанний бізнес повільно впроваджував нові технологічні стандарти, але власники, які готові зробити крок із більш сучасною філософією платежів, отримують великі конкурентні переваги над іншими.

Якщо казати про видачу коштів за повернутий товар або ненадану послугу, то при проведенні розрахункових операцій робітник закладу сфери гостинності зобов'язаний після фактичного здійснення транзакції згенерувати розрахунковий документ зі сплаченою сумою, придбаною послугою, а також датою та часом. Як правило, готелям не потрібно мати справу з поверненням, але квитанції є зручним доказом транзакції, якщо виникне суперечка щодо того, чи правильно було стягнуто з гостя оплату. Зазвичай повернення виконується як компенсація, якщо гість незадоволений отриманою послугою (готельним номером, їжею в ресторані тощо) [6, с. 25]. Хоча заклади, звичайно, мають можливість здійснювати видачу коштів за повернутий товар або ненадану послугу, в ідеалі, забезпечуючи найкращий досвід відвідувачів, можна уникнути необхідності здійснювати транзакції такого типу, надавши інший номер в готелі з одноразовим сніданком, безоплатно переробивши страву тощо.

Не можна не розглянути тенденцію щодо широкого впровадження інформаційних технологій та електронних комунікацій в процес здійснення розрахункових операцій, що дає змогу споживачам швидко отримувати інформацію стосовно послуг закладів індустрії гостинності та умов їх отримання, здійснювати розрахункові операції в зручному форматі тощо. Сьогодні багато бронювань проходить через мережу Інтернет [7, с. 152]. Для деяких продуктів/послуг постачальники послуг (наприклад, власники готелів чи ресторанів) вимагають передплату та (або) оплату, що здійснюється під час надання послуги закладом індустрії гостинності.

Окрім гостей і операторів готелю, у типовій транзакції з кредитною картою беруть участь кілька інших сторін (Табл. 1).

**Таблиця 1. Сторони, що беруть участь у типовій транзакції з кредитною карткою**

<b>Сторона</b>	<b>Визначення</b>
Банк-емітент	Банк гостя, який випустив кредитну картку, схвалює (або відхиляє) транзакцію та переказує платіж.
Банк-одержувач	Банк, який отримує кошти від банку-емітента та перераховує їх на банківський рахунок закладу готельно-ресторанної індустрії.
Платіжна мережа	Посередник між банком-емітентом і банком-одержувачем. Великими гравцями сьогодні є Visa, Mastercard, American Express і Discover, але також низка локальних і регіональних гравців, таких як Alipay і WeChat на китайському ринку. Електронні гаманці, такі як Apple Pay і Google Pay, також стають все більш популярними.
Платіжний процесор	Постачальник обладнання та програмного забезпечення, необхідного для обробки платіжних операцій і полегшення переказу коштів.
Платіжний шлюз	Для онлайн-платежів це організація, яка збирає інформацію про кредитну картку та безпечно передає її платіжному процесору.

*Розроблено автором на основі [8]*

Оскільки заклади готельно-ресторанного бізнесу все більше зосереджуються на стимулюванні прямих продажів за допомогою власних додатків і порталів, гості очікують і починають вимагати безперебійних, повністю інтегрованих відносин між ними та готелями. Гості сьогодні розглядають свій мобільний пристрій як гаджет, який супроводжує їх протягом усієї подорожі – від фотографування, публікації відгуків, реєстрації, оплати послуг, взаємодії зі службами готельно-ресторанного бізнесу до виїзду. Отже, в сучасних закладах гостинності обов'язково мають бути відповідні пристрої для

зручного отримання коштів від клієнтів та проведення інших розрахункових операцій.

При цьому надавачі платіжних послуг мають право на отримання, обробку та зберігання персональних даних користувачів за умови отримання згоди користувача на відповідні операції з його персональними даними. Надавачі платіжних послуг зобов'язані здійснювати обробку персональних даних користувачів відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних виключно з метою надання платіжних послуг відповідно до Закону України «Про платіжні послуги». Отже, дані клієнтів та гостей індустрії гостинності мають бути захищеними.

Підвищення відсотка цифрових транзакцій у закладах готельно-ресторанного господарства знижуються шанси на крадіжку, втрату або помилки через людський фактор. Деякі готелі та ресторани є повністю безготівковими сьогодні, що повністю виключає ризик для персоналу та гостей щодо операцій з грошовими коштами [8, с. 17].

Глобальні мережі готельно-ресторанного бізнесу часто стикаються з проблемою обробки цін у різних валютах під час проведення розрахункових операцій, що обмежує їхній контроль над кінцевою ціною через коливання курсу. Хоча міжнародні кредитні картки можуть легко конвертувати валюту в більшості країнах, є дві проблеми: конвертація іноземної валюти стягує додаткові збори для гостя та/або для закладу готельно-ресторанної індустрії; для клієнтів є більш комфортним представлення цін у валюті, до якої вони звикли. Отже, багато сервісів бронювання на основі IP-адреси або країни проживання клієнта надають прайсінг у відповідній валюті. Існують також валютні рішення, що розроблюються банками, які дозволяють представниками готельно-ресторанної індустрії фіксувати курс валюти та уникати будь-якого валютного ризику, подаючи ціни в різних валютах. У міру того, як мобільні платежі набувають поширення, власники закладів гостинності, які пропонують рішення щодо розрахункових операцій за допомогою електронних сервісів, таким чином демонструють клієнтам, що вони цінують нові технології та



безпеку.

Хоча розрахункові операції були й іноді залишаються важливою темою для обговорення в закладах індустрії гостинності, це не повинно бути проблемою для клієнтів, які обслуговуються. Важливо відстежувати, які методи оплати приносять найбільшу цінність як гостям, так і власникам готельно-ресторанного бізнесу, а отже – краще зрозуміти своїх клієнтів. Сучасні платіжні системи часто мають інформаційні електронні панелі, які дають уявлення про фінансові показники закладу гостинності та оновлюються в режимі реального часу.

***Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі.*** Отже, розрахункові операції у готельно-ресторанній індустрії мають специфіку, на яку треба зважати власникам при розробці стратегій для розвитку бізнесу. Для оптимізації транзакцій треба удосконалювати процес прийняття платежів: мати можливість провести той спосіб оплати, яким бажають скористатися клієнти. Це особливо важливо сьогодні, оскільки галузь гостинності рухається до багатоканального підходу взаємодії з гостями. До того ж клієнти-іноземці прагнуть оплачувати послуги звичними для себе методами під час відвідування закладу готельно-ресторанної індустрії.

Переведення розрахункових операцій у площину електронних платежів через мобільні пристрої у сфері готельно-ресторанного господарства може принести велику користь бізнесу. Такі способи проведення розрахункових операцій підвищують швидкість і зручність – як для клієнтів, так і для суб'єктів господарювання, а також сприяють безпеці транзакцій та зручності. Додавання опції оплати за допомогою електронних пристроїв може допомогти ресторанам позбутися паперової тяганини та збільшити час обороту столиків, готелям – швидко проводити бронь номерів. Крім того, усуваючи потребу в паперових квитанціях, готельно-ресторанна індустрія не шкодить навколишньому природному середовищу. Більш того, таким чином, клієнтам не потрібно турбуватися про втрачені квитанції, а ресторани можуть надсилати цифрові рахунки-фактури. Безпека даних, досвід гостей, продуктивність,

конкурентоспроможність та інші критерії успішності розвитку закладу індустрії гостинності залежать від стратегії платіжних технологій та правильності проведення розрахункових операцій, отже приділяючи увагу сучасним методам здійснення оплат за послуги, що надаються, суб'єкти господарювання здатні забезпечити безперебійну підприємницьку діяльність та стабільний прибуток.

### Література

1. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг : Закон України від 6 липня 1995 року № 265/95-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/265/95-вр#Text> (дата звернення: 18.11.2022).
2. Локалле Є. Що таке операції з продажу в індустрії гостинності? *The Mews Blog*. 2022. URL: <https://www.mews.com/en/blog/what-is-post-transaction>.
3. Міністерство фінансів України : офіційний веб-сайт. URL: <https://www.mof.gov.ua> (дата звернення: 18.11.2022).
4. Skift and Oracle Hospitality, July 2020 and August 2021 : результати опитування. *Які з наведених нижче змін у готелі (якщо такі є) ви сподіваєтеся побачити від готелів, коли знову захочете подорожувати?* URL: <https://research.skift.com/wp-content/uploads/2021/08/3-1.png>
5. Про платіжні послуги : Закон України від 30 червня 2021 року № 1591-IX. *Відомості Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (дата звернення: 18.11.2022).
6. Давидова О.Ю. *Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу*. URL: <https://sportscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/1110/1074> 2021. (дата звернення: 18.11.2022).
7. Кирильєва Л., Янчев А., Кирильєва Д. Облік в підприємствах індустрії гостинності (ресторани) при застосуванні новітніх інформаційно-розрахункових технологій. *Інститут бухгалтерського обліку, контроль та аналіз в умовах глобалізації*. Випуск 2. 2014. С. 151-154.
8. Розумний посібник із обробки платежів у готелі. *Cloudbeds*. 2021. URL: <https://www.cloudbeds.com/articles/hotel-payment-credit-card-processing/>.
9. Паскаль Б., Карло М. Тенденції платіжів та майбутня практика в

готельному секторі. *Асоціація готельної електронної розподільної мережі*. 2017. 30 с.

## References

1. The Verkhovna Rada of Ukraine (1995), The Law of Ukraine “On the use of registrars of settlement operations in the sphere of trade, public catering and services”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/265/95-вр#Text> (Accessed 18 November 2022).

2. Lokalle, E. (2022), “What is Sales Operations in the Hospitality Industry?”, *The Mews Blog*, [Online], available at: <https://www.mews.com/en/blog/what-is-pos-transaction> (Accessed 18 November 2022).

3. The official site of Ministry of Finance of Ukraine (2022), available at: <https://www.mof.gov.ua> (Accessed 18 November 2022).

4. Skift and Oracle Hospitality (2021), “July 2020 and August 2021: survey results. Which of the following hotel changes (if any) do you hope to see from hotels when you travel again?”, [Online], available at: <https://research.skift.com/wp-content/uploads/2021/08/3-1.png> (Accessed 19 November 2022).

5. The Verkhovna Rada of Ukraine (2021), The Law of Ukraine “On payment services”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20#Text> (Accessed 19 November 2022).

6. Davydova, O. (2021), “Modern trends in hotel and restaurant business development”, available at: <https://sportscience.ldufk.edu.ua/index.php/trends/article/view/1110/1074> (Accessed 19 November 2022).

7. Kirilyeva, L., Yanchev, A. and Kirilyeva, D. (2014), “Accounting in enterprises of the hospitality industry (restaurants) when using the latest information and calculation technologies”, *Institute of accounting, control and analysis in the conditions of globalization*, vol. 2, pp. 151-154.

8. Cloudbeds (2021), “A smart guide to hotel payment processing”, [Online], available at: <https://www.cloudbeds.com/articles/hotel-payment-credit-card-processing/> (Accessed 19 November 2022).

9. Pascal, B. and Carlo, M. (2017), Payment trends and future practices in the hotel sector, *Association of Hotel Electronic Distribution Network*.

*Стаття надійшла до редакції 23.11.2022 р.*