РОЗКРИТТЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИЙ КАПІТАЛ
ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІINTELLECTUAL CAPITAL DISCLOSURE OF ENTERPRISES
IN THE HOSPITALITY INDUSTRY OF ODESA REGION

У статті розглянуто питання розкриття інтелектуального капіталу підприємств індустрії гостинності, сервіс яких ґрунтується на нематеріальних ресурсах, а реляційний та людський капітал набуває важливості як стратегічний ресурс подальшого розвитку засобів розміщення. Метою дослідження є збагачення практики розкриття інформації про інтелектуальний капітал підприємств індустрії гостинності Причорноморського регіону. Встановлено, що 30 найкращих закладів розміщення району розташовано в м. Одеса та області. На основі відгуків гостей заклади розміщення з найвищим рейтингом були оцінені у 9,8–9,6 балів і володіли значним людським капіталом (оцінка роботи персоналу цих готелів однотайно була визначена як професійна у 9,9–9,8 балів); для готельєрів, що отримали більш посередні оцінки у 9,5–9,3 бали, роль інтелектуального капіталу визначена як стратегічно важлива. Таким чином, практика розкриття інформації про інтелектуальний капітал підприємств як ресурс довгострокового розвитку бізнесу потребує подальшого розвитку в українській економічній науці.

Ключові слова: людський капітал, інтелектуальний капітал підприємства, гостинність, туризм, Причорномор'я.

В статье рассмотрен вопрос раскрытия интеллектуального капитала предпри-

ятий индустрии гостеприимства, сервис которых основывается на нематериальных ресурсах, а реляционный и человеческий капитал приобретает важность как стратегический ресурс дальнейшего развития средств размещения. Целью исследования является обогащение практики раскрытия информации об интеллектуальном капитале предприятий индустрии гостеприимства Причерноморского региона. Установлено, что 30 лучших заведений размещения района размещены в г. Одесса и области. На основе отзывов гостей заведения размещения с наиболее высоким рейтингом были оценены в 9,8–9,6 баллов и владели значительным человеческим капиталом (оценка работы персонала этих отелей однозначно была определена как профессиональная в 9,9–9,8 баллов); для отельеров, которые получили более посредственные оценки в 9,5–9,3 балла, роль человеческого капитала определена как стратегически важная. Таким образом, практика раскрытия информации об интеллектуальном капитале предприятий как ресурсе долгосрочного развития бизнеса требует дальнейшего развития в украинской экономической науке.

Ключевые слова: человеческий капитал, интеллектуальный капитал предприятия, гостеприимство, туризм, Причерноморье.

УДК 338.58:65.014

<https://doi.org/10.32843/bses.56-11>

Яворська О.Г.

к.б.н., доцент,
доцент кафедри туризму
Київський національний
лінгвістичний університет

Yavorska Oksana

Kyiv National Linguistic University

The article considers the issue of disclosure the intellectual capital of enterprises in the hospitality industry, whose service is based on intangible resources, and relational and human capital is an important strategic resource for further development. This study aimed to identify the practice of disclosure on intellectual capital information of enterprises in the hospitality industry of the Black Sea region. We have used a set of general and special methods in this article (they are logical method, method of analysis and synthesis, diagram method, scientific abstraction; descriptive research and interpretation of secondary data obtained through the official websites and Internet of search engines and the best domestic hoteliers; content analysis was determined by the method of collecting information and analysis from the text). We reviewed the literature and used some scientific interpretations. The limitations of this study are due to the incompleteness of the information provided on the Internet. It has been established that the 30 best accommodation facilities of the district are located in Odessa and the region; according to guest reviews, the highest rated accommodation facilities have been rated at 9.8–9.6 points and have been possessed significant human capital (the assessment of the work of the staff of these hotels have been unambiguously defined as professional at 9.9–9.8 points); for hoteliers that received more mediocre scores of 9.5–9.3 points, the role of human capital has been identified as strategically important. The study also demonstrated the importance of providing information on the intellectual capital of hospitality enterprises to meet the information needs of consumers. Thus, the practice of disclosure the intellectual capital of enterprises as an asset of long-term business development requires further development in Ukrainian economic science. The carried-out analysis and data are used to support existing managerial policies for better retention practices and management of human resources, for better management practices of the enterprises.

Key words: human capital, intellectual capital of the enterprise, hospitality, tourism, Black Sea Region.

Постановка проблеми. Інтелектуальний капітал підприємства вважається генератором багатства, конкурентних переваг, кращих фінансових результатів та стабільності бізнесу [8, с. 44–98; 10, с. 398; 15, с. 93]. Окрім фізичного та фінансового капіталу, інтелектуальний капітал є «третім ресурсом готельних компаній, що сприяє створенню конкурентних переваг та високих показників діяльності <...> це рідкісний актив, важкий для наслідування <...>, і його значення збільшується з підвищенням використання» [12]. Таким чином, розгляд інтелектуального капіталу підприємства як засобу, що здатен знівелювати будь-які загрози,

з якими можуть зіткнутися суб'єкти підприємницької діяльності у сфері гостинності та туризму у сучасному турбулентному економічному середовищі, актуалізує питання дослідження цього активу організації [11, с. 276; 13, с. 195; 15, с. 94].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Інтелектуальний капітал підприємства охоплює три складові частини, такі як людський капітал (знання, вміння, рівень освіти, навички, креативність, підприємницький дух персоналу); структурний капітал («невидима» інфраструктура, яка дає змогу працювати робітникам); реляційний капітал (репутація, імідж компанії, лояльних клієнтів тощо)

[8, с. 9; 12]. Згідно з проведеним нами аналізом, нематеріальні активи підприємств сервісного сектору та готельного бізнесу залишаються сферою, що недостатньо вивчена порівняно з банківським сектором, фармацевтичною промисловістю або наукоємними підприємствами. Між тим наявні сьогодні дослідження інтелектуального капіталу підприємств сфери гостинності в країнах Європи та Азії, Австралії надають важливості примноженню інтелектуального капіталу організацій у покращенні своїх фінансових показників, зокрема, шляхом інвестування в людський капітал, який виявляє сильну позитивну кореляцію з реляційним капіталом, а останній визначає розмір прибутковості підприємств у майбутньому [10–13; 15]. Ототожнення потенціалу інтелектуального капіталу підприємств готельного господарства з потенціалом людського капіталу організації є правомірним під час оцінювання можливостей організації у вирішенні проблем розвитку та стабільності на ринку товарів та послуг, оскільки саме «він здатен підняти на вищий рівень ефективність операційної діяльності підприємства, найбільш продуктивно задіяти матеріальні ресурси, активуючи і нематеріальні активи» [10; 11; 13]. Так, фактором покращення роботи словенського готельного бізнесу визнавалися інвестиції саме у людський капітал [13]. Теорія людського капіталу також зазначає, що саме потенціал людського капіталу визначає продуктивність реалізації конкретного завдання. Оскільки людський капітал також має прямий зв'язок з показниками реляційного капіталу організації, що оцінюється через прихильність клієнтів та їх позитивні відгуки, оцінка рівня роботи працівників засобів розміщення засвідчить роль людського капіталу в результатах діяльності підприємств та креації інтелектуального капіталу організації. Критика чинної форми бухгалтерської звітності з представленням традиційних економічних та фінансових показників роботи організації засвідчує важливість надання інформації про інтелектуальний капітал підприємств сфери гостинності, демонструючи широкий інтерес самих споживачів готельних послуг до публікації таких даних та результатів експертних оцінок і рейтингів комплексних аналізів.

Постановка завдання. Метою дослідження є збагачення практики розкриття інформації про інтелектуальний капітал підприємств індустрії гостинності Причорноморського регіону за даними українських інтернет-джерел згідно з дискриптивним дослідженням (інтерпретація вторинних даних, отриманих через офіційні веб-сайти пошукових систем та кращих вітчизняних готельєрів; визначення аналізу вмісту методикою збирання інформації та аналізу з тексту). Обмеження у цьому дослідженні обумовлені неповнотою інформації, що подавалася в Інтернеті та ЗМІ.

Виклад основного матеріалу дослідження.

В останньому виданні Всесвітнього барометру та статистичного додатку “UNWTO” липня 2020 року (UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, Update July 2020) зазначено, що туризм повільно відновлюється після 98% падіння міжнародних прибутків у травні, тобто фактично майже повного блокування, яке було застосовано як відповідь на пандемію, а також призвело до річного падіння прибутків від туристів із січня по травень на 56% (що означає втрату 300 млн. туристів та 320 млрд. дол. прибутку галузі); це більш ніж утричі порівняно з Глобальною економічною кризою 2009 року [9]. Більшість членів Комітету експертів з питань туризму “UNWTO” очікує, що міжнародний туризм відновиться до другої половини 2021 року, а з кінця 2020 року буде стабільно утримуватися позитивна динаміка зростання кількості міжнародних туристичних прибутків за наявними прогнозами (рис. 1).

Регіональний аналіз розвитку туризму у світі засвідчив, що Азійсько-Тихоокеанський макро-регіон першим зазнав наслідків пандемії, і за січень-травень 2020 року прибутковість у галузі туризму впала на 60%; Європа зафіксувала другою найсильніше зниження за всю історію, а саме 58% (для регіону Центральної та Східної Європи показник становив 54,3%); потім йдуть Близький Схід (-51%), регіон Північної та Південної Америки й Африки (по -47%). У літній період (Північна півкуля) спостерігаються ознаки обережної зміни тенденцій, що пов'язані з поступовим скасуванням обмежень на поїздки в декількох країнах світу, особливо в Європі, відновленням низки міжнародних рейсів та активізацією внутрішньодержавних та внутрішньо регіональних туристичних ринків [14]. Так, станом на середину року в регіоні Східної та Центральної Європи внутрішній туризм впав лише на 20% [14]. В Україні за ситуації, яка склалася із закордонними поїздками, чимало українців для відпочинку вибрали місцеві курорти (значно більше, ніж торік, що визнають туроператори та експерти з туризму й гостинності, зазначаючи, що більшість відпочиваючих відвідала курорти Чорного та Азовського морів, організовуючи поїздки самостійно, що створює проблеми щодо можливостей точного підрахунку внутрішніх туристів). Компанія “Vodafone Україна” заявила, що на українських південних курортах цього літа значно побільшало абонентів порівняно з літом 2019 року; зростання мобільного трафіку свідчить про те, що нині на 30% більше туристів на Півдні України, ніж в аналогічні дні минулого літа [5]. Традиційний лідер вибору українських відпочивальників – Одеська область – не поступився, надавши широкий спектр туристичних послуг. На курорти Кирилівки (Запорізька область, Азовське море), як засвідчує мобільний трафік, приїхало на 55% більше відпочивальників,

Рис. 1. Перспективи відновлення міжнародних туристичних прибутків у 2020 році

Джерело: [9]

а у м. Бердянськ (Запорізька область, Азовське море) курортників стало більше на 37%, ніж в аналогічні дати 2019 року [5]. Нами були опрацьовані сайти з підбору та пошуку помешкання в Одеській області, на узбережжі Чорного та Азовського морів (<https://dobovo.com>, <https://rest-ua.com/zhilye>, <https://www.booking.com>, <https://tcb.com.ua>, <https://hotels24>, <https://doba.ua> та інші інтернет-джерела). Згідно з даними, представленими на сайті *Hotels24.ua*, з 580 закладів розміщення високу позитивну оцінку (відвідувачі оцінили засоби розміщення у 9–10 балів, де 10 балів – найвища оцінка) мали 42 суб'єкти підприємницької діяльності; зокрема, 23 підприємства належали до таких груп: готель, міні-готель, санаторій, котедж, пансіонат, спа-готель, апарт-готель, парк-готель, рекреаційний комплекс та резиденція [4]. Лише шість позицій із загального переліку запропонованого житла з оцінкою у 9–10 балів мали квартири, вілли, приватні садиби та хостели [4]. На сайті *Doba.*

ua щодо Чорноморського регіону було представлено з найвищими рейтингами (від 5 до 3,5 балів за п'ятибальною шкалою) позитивні відгуки для 31 помешкання, а саме 28 квартир в м. Одеса та 3 у селищі міського типу Затока в Одеській області [7]. Аналізуючи дані сайту *Dobovo.com.ua* по м. Одеса, ми взяли до розгляду зі 130 квартир, які презентувалися з найвищими відгуками у 10 балів (за 10-бальною шкалою), лише 10, оскільки інші до цієї категорії були віднесені лише за даними одного відгуку (рис. 2) [6]. Серед 39 квартир, які, згідно з відгуками мали 9,9 балів, відбираємо більше десяти апартаментів, що отримали таку оцінку за результатами 35 і більше відвідувачів; більшість засобів розміщення отримала оцінку з урахуванням 5 і більше відгуків, що нами вважається валідним показником. У 9,8 балів було оцінено 36 квартир, зокрема за більш як 17 позитивними відгуками для одного помешкання; 9,7 балів мали квартири з відгуками від більш як 6 відпочиваючих; помешкання з 9,6 балами нараховували переважно 2–4 відгуки; 9,5 балів – відгуки 3–5 відпочиваючих; 9,4 бали – 5 квартир від 2 клієнтів на кожний засіб розміщення; житло з балами нижче 5,8 не було представлено на сайті [6]. Таким чином, станом на кінець серпня з позитивними та високими балами по м. Одесі пропонувалося 329 квартир [6].

Рис. 2. Засоби розміщення у м. Одеса з найвищими рейтингами на основі відгуків гостей

Джерело: складено за даними [6]

По м. Чорноморську Одеської області інформація (згідно з аналізом 154 квартир з відгуками) представлена на рис. 3, проте такі дані переважно ґрунтувалися на низькому рівні репрезентативності відгуків, окрім групи квартир з балами 9,9; 9,7 та 9,6, по кожній квартирі було опрацьовано 5 і більше відгуків [6].

Найбільш інформативним та професійно оформленим, згідно із завдан-

нями нашого дослідження, можна визнати сайт *Booking.com*. По кожній із запропонованих і нами проаналізованих позицій була представлена шкала формування оцінки житла, яка вираховувалася за показниками таких критеріїв, як чистота, комфорт, розташування, зручності, персонал, співвідношення «ціна/якість» та робота безкоштовного Wi-Fi.

Згідно з аналізом 69 800 відгуків про 604 засоби розміщення Одеської області, на основі 93 446 відгуків про готельєрів у Причорноморському регіоні (Black Sea Coast Ukraine) представляємо інформацію щодо 30 кращих готелів та хостелів вищезначених рейтингів (табл. 1) [1–3].

Згідно з наведеними даними, показник роботи персоналу 30 кращих закладів розміщення за оцінками відвідувачів (п'ята колонка табл. 1) не був нижче, ніж показник загальної (сумарної) оцінки закладу (четверта колонка табл. 1), що засвідчує наявність значного інтелектуального капіталу розглянутих готелів та хостелів. Більш детальний аналіз вищезначених показників та оцінок показав, що заклади розміщення з найкращою репутацією серед клієнтів (готелем із сумарною оцінкою 9,8 балів є *Eco Apart Hotel Provence*; готелі з оцінкою 9,7 балів відсутні; готелями з оцінкою 9,6 балів є *Redling Hotel*, *Дизайн-Готель Room&Rumors*, *Jupiter Hotel* та *Arcadia Sky*) володіли найвищим людським капіталом, оскільки гості оцінили роботу персоналу цих готелів одностайно як професійну, зазначивши бальні показники на 0,3–0,1 вище від сумарної

Рис. 3. Засоби розміщення у м. Чорноморську Одеської області з найвищими рейтингами на основі відгуків гостей

Джерело: складено за даними [6]

оцінки закладів (рис. 4). Окрім цього, якщо найвища сумарна оцінка, згідно з відгуками гостей закладу розміщення, становила 9,8 балів (опрацьовано більше 500 відгуків), то максимальна оцінка роботи саме персоналу досягла показника у 9,9 балів для трьох одеських готелів, таких як *Redling Hotel*, *Дизайн-Готель Room&Rumors* та *Eco Apart Hotel Provence*. Також варто зазначити, що сумарна оцінка закладу розміщення для готелів *Redling Hotel* та *Дизайн-Готель Room&Rumors* становила лише 9,6 балів, що підкреслює значення саме людського капіталу у формуванні позитивного іміджу готельєрів, які відомі на ринку гостинності та туризму з початку 2018 року.

Для готельєрів, заклади розміщення яких на основі відгуків гостей отримали більш посередню оцінку у 9,5–9,3 бали, роль інтелектуального капі-

Рис. 4. Показники роботи персоналу 30 кращих готелів та хостелів Одеської області на основі відгуків гостей

Джерело: складено за даними [1–3]

Показники рейтингу, роботи персоналу та сумарної оцінки закладу розміщення в Одеській області (за відгуками клієнтів)

1	2	3	4	5	6	7
1	Redling Hotel	02.05.2019, готель (4*), Одеса	9,6	9,9	–	209
2	Дизайн-Готель Rooms and Rumors	01.03.2018, готель, Одеса	9,6	9,9	–	236
3	Jupiter Hotel	21.11.2019, готель, Одеса	9,6	9,7	181	187
4	Arcadia Sky	23.10.2018, готель, Одеса	9,6	9,7	–	215
5	Frederic Koklen Boutique Hotel	01.07.2011, готель (4*), Одеса	9,5	9,6	–	198
6	Eco Apart Hotel Provence	22.06.2018, готель, Одеса	9,8	9,9	–	56
7	Eco Apart Hotel Provence	14.06.2016, готель, Одеса	9,5	9,7	–	414
8	Tapki Hostel	27.07.2016, хостел, Одеса	9,5	9,7	132	143
9	Wall Street by Ribas	27.07.2016, готель (4), Одеса	9,4	9,5	–	899
10	Frapolli 21 Hotel	11.05.2017, готель (4*), Одеса	9,4	9,5	–	784
11	Wine&Pillow Hotel by Frapolli	10.01.2019, готель, Одеса	9,4	9,5	412	436
12	Gosti	14.06.2016	9,5	9,8	–	143
13	Club Miami Arkadia	17.05.2018, готель (4*), Одеса	9,5	9,5	–	153
14	London Hotel	18.01.2011, готель (4*), Одеса	9,5	9,7	–	218
15	Bossfor Hotel by Ribas	17.05.2017, готель, Одеса	9,4	9,6	294	322
16	GRAND OTRADA Hotel Resort & SPA	18.08.2018, готель, Одеса	9,4	9,7	292	317
17	Hotel Fridman	24.12.2016, готель, Одеса	9,4	9,6	–	702
18	Hotel de Paris Odessa MGallery by Sofitel	29.06.2017, готель, Одеса	9,5	9,6	–	151
19	Klaster SeaView Hotel	11.05.2018, готель, Чорноморськ	9,4	9,5	–	93
20	Orpheus Hostel and Apartments	16.06.2016, готель, Одеса	9,4	9,5	372	410
21	Orpheus Hostel and Apartments	26.06.2018, готель, Затока	9,5	9,6	72	76
22	Il Decameron Luxury Design Hotel	04.08.2017, готель (5*), Одеса	9,3	9,4	–	542
23	Hostel51	29.05.2017, хостел, Одеса	9,4	9,4	301	332
24	Alexandrovskiy Hotel	24.08.2011, готель, Одеса	9,3	9,4	–	1186
25	Pearl Mini-Hotel	09.02.2012, готель, Одеса	9,4	9,6	–	321
26	Hipstel	13.06.2016, хостел, Одеса	9,3	9,3	314	360
27	Шаланда	03.05.2013, готель, Одеса	9,4	9,7	152	162
28	Premier Geneva Hotel	19.05.2014, готель, Одеса	9,3	9,5	–	343
29	Дюк Готель	29.04.2014 Готель (5*), Одеса	9,3	9,4	632	706
30	Apelsin	20.03.2019, готель, Білгород- Дністровський	9,5	9,7	–	95

Примітка: 1 – рейтинг засобу розміщення за списками кращих готелів м. Одеси, Одеської області та Чорноморського узбережжя; 2 назва – готелю/хостелу; 3 – дата початку роботи закладу та його місця знаходження (категорія готелю); 4 – сумарна оцінка у балах за відгуками гостей щодо роботи закладу розміщення (оцінка); 5 – оцінка роботи персоналу у балах (складова частина сумарної оцінки за відгуками гостей щодо роботи закладу розміщення); 6 – кількість позитивних відгуків гостей закладу розміщення (за наявності даних); 7 – загальна кількість відгуків від гостей закладу розміщення

Джерело: [1–7]

талу є стратегічно важливою, оскільки у 12 закладах робота персоналу була вище на 0,3–0,2 бали проти 11 закладів, у яких показник роботи працівників був вищий за сумарну оцінку готелю на 0,1 бали. Згідно з даними, лише у трьох закладах розміщення з 30 розглянутих показник роботи персоналу тотожний сумарній оцінці закладу, а для решти 27 – вищий.

Для готельєрів з найвищою оцінкою їх діяльності у 9,7 та 9,6 балів (рис. 5), що проводилася на основі лише позитивних відгуків гостей, вбачається кореляція між реляційним та людським капіталом засобів розміщення. У цій групі закладів співвідношення показників реляційного капіталу підприємства та людського капіталу становило 1:3 з переважанням високих показників роботи

персоналу готелів, співвідношення переважання людського капіталу над реляційним на 0,1 бал до такого на 0,2–0,3 бали та сумарної оцінки роботи закладу у 9,7 бали становило 1:3, а 9,6 балів – 1:4.

Висновки з проведеного дослідження. Для підприємств готельної сфери м. Одеса та Приморського регіону, сервіс яких вибудовується на нематеріальних ресурсах (обслуговуючий персонал, знання, культура тощо), роль людського капіталу є важливою у примноженні реляційного капіталу підприємств, а інтелектуальний капітал набуває важливості як стратегічний ресурс подальшого розвитку засобів розміщення. Дослідження також продемонструвало важливість надання інформації про інтелектуальний капітал підприємств сфери гостинності для задоволення інформацій-

Рис. 5. Показники роботи персоналу 30 кращих готелів та хостелів Одеської області на основі позитивних відгуків гостей

Джерело: складно за даними [1–3]

них потреб споживачів, зокрема з розкриття даних з реляційного капіталу закладів розміщення. Менш відкритою є інформація щодо людського капіталу готельєрів, проте вага цього активу є провідною як в оцінці можливостей підприємств, так і в креації цінностей підприємств сфери гостинності. Таким чином, практика розкриття інформації про інтелектуальний капітал підприємств як ресурс довгострокового розвитку бізнесу потребує подальшого розвитку в українській економічній науці.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. 30 найкращих готелів в регіоні Black Sea Coast Ukraine. URL: <https://www.booking.com/reviews/region/black-sea-coast-ukraine.uk.html> (дата звернення: 12.08.2020).
2. 30 найкращих готелів в регіоні Одеська область. URL: <https://www.booking.com/reviews/region/odessa.uk.html> (дата звернення: 11.08.2020).
3. 30 найкращих готелів – Одеса. URL: <https://www.booking.com/reviews/ua/city/odessa.uk.html> (дата звернення: 10.08.2020).
4. Бронювання готелів, квартир, хостелів. URL: [hotels24](https://hotels24.com) (дата звернення: 14.08.2020).
5. Внутрішній туризм в Україні – на підйомі через COVID-19. Чи надовго? 2020. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/vnytrishniy-turyzm-v-ukraini-covid19/30726545.html> (дата звернення 12.08.2020).
6. Онлайн-бронювання квартир в 89 містах України. URL: <https://dobovo.com> (дата звернення: 09.08.2020).
7. Подорожна оренда від власників по всій Україні. URL: <https://doba.ua> (дата звернення: 13.08.2020).
8. Собко О.М. Інтелектуальний капітал підприємства: концептуалізація – функціонування – розвиток : монографія. Тернопіль : Крок, 2014. 164 с.

9. International tourism and COVID-19. URL: <https://www.unwto.org/international-tourism-and-covid-19> (дата звернення: 10.08.2020).

10. Intellectual capital and business performance: What structural relationships do they have in upper-upscale hotels? / T. Kim, W.G. Kim, S. Si-Sa Park, G. Lee, B. Jee. *International Journal of Tourism Research*. 2012. № 14. P. 391–408.

11. Laing G., Dunn J., Hughes-Lucas S. Applying the VAIC model to Australian hotels. *Journal of Intellectual Capital*. 2010. № 3. P. 269–283.

12. Ognjanović J. Intellectual capital in hotel companies. 2016. URL: <http://www.tisc.rs/proceedings/index.php/view/5> (дата звернення: 10.08.2020).

13. Rudež H.N., Mihalič T. Intellectual capital in the hotel industry: A case study from Slovenia. *International Journal of Hospitality Management*. 2007. Vol. 26. № 1. P. 188–199.

14. UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, Update July 2020. URL: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.4> (дата звернення: 10.08.2020).

15. Zeglat D., Zigan K. Intellectual capital and its impact on business performance: Evidences from the Jordanian hotel industry. *Tourism and Hospitality Research*. 2014. № 13. P. 83–100.

REFERENCES:

1. The 30 Best Hotels in Black Sea Coast Ukraine. Available at: <https://www.booking.com/reviews/region/black-sea-coast-ukraine.uk.html> (accessed 12 August 2020).
2. The 30 Best Hotels in Odessa region. Available at: <https://www.booking.com/reviews/region/odessa.uk.html> (accessed 11 August 2020).
3. The 30 Best Hotels in Odessa. Available at: <https://www.booking.com/reviews/ua/city/odessa.uk.html> (accessed 10 August 2020).

4. Booking hotels, apartments, hostels. Available at: hotels24 (accessed 14 August 2020).
5. Vnutrishnii turizm v Ukraini – na pidiomi cherez COVID-19. Chy nadovho? [Domestic tourism in Ukraine is on the rise through COVID-19. How long?] 2020. Available at: <https://www.radiosvoboda.org/a/vnytrishniy-turizm-v-ukraini-covid19/30726545.html> (accessed 17 August 2020).
6. Online booking of apartments in 89 cities of Ukraine. Available at: <https://dobovo.com> (accessed 09 August 2020).
7. Daily rent from owners throughout Ukraine. Available at: <https://doba.eng> (accessed 13 August 2020).
8. Sobko O.M. (2014) *Intelektualnyi kapital pid-priemstva: kontseptualizatsiia – funktsionuvannia – rozvytok* [Intellectual capital at enterprise: concept–functioning–development]. Ternopil : Krok, pp. 164 (in Ukrainian).
9. International tourism and COVID-19. Available at: <https://www.unwto.org/international-tourism-and-covid-19> (accessed 10 August 2020).
10. Kim T., Kim W.G., Park S. Si-Sa, Lee G., Jee B. (2012) Intellectual capital and business performance: What structural relationships do they have in upper-upscale hotels? *International Journal of Tourism Research*, 14, 391–408.
11. Laing G., Dunn J., Hughes-Lucas S. (2010) Applying the VAIC model to Australian hotels. *Journal of Intellectual Capital*, 3, 269–283.
12. Ognjanović J. Intellectual capital in hotel companies. (2016). Available at: <http://www.tisc.rs/proceedings/index.php/view/5> (accessed 10 August 2020).
13. Rudež H.N., Mihalič T. (2007) Intellectual capital in the hotel industry: A case study from Slovenia. *International Journal of Hospitality Management*, 26 (1), 188–199.
14. UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, Update July 2020. Available at: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.4> (accessed 10 August 2020).
15. Zeglat D., Zigan K. (2014) Intellectual capital and its impact on business performance: Evidences from the Jordanian hotel industry. *Tourism and Hospitality Research*, 13, 83–100.