

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

Географічний факультет
Кафедра економічної географії та екологічного менеджменту

**СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ**

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

здобувачка 4 курсу, 404 групи
спеціальність 073 – Менеджмент
ОПП «Менеджмент туристичної
індустрії»

Каріна КАСЬКО

Керівник: к.е.н доцент

Підгірна Валентина Никифорівна

До захисту допущено
на засіданні кафедри
протокол № 15 від «28» травня 2024 р.
Зав. кафедрою _____ **проф. Руденко В.П.**

Чернівці – 2024

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавр зі спеціальності 073 Менеджмент. Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. Чернівці, 2024.

Касько К. Сучасні тенденції впровадження інновацій готельно-ресторанними підприємствами

У роботі проведено аналіз та оцінку сучасних інновацій, визначено глибину їх впливу на конкурентоспроможність та ефективність діяльності готельно-ресторанних підприємств. Вивчено використання цифрових технологій, таких як онлайн-бронювання, мобільні додатки, системи управління відносинами з клієнтами (CRM) та автоматизація обслуговування. Особливу увагу приділено екологічним інноваціям та сталому розвитку.

Ключові слова: інновації, цифрові технології, інноваційна діяльність, автоматизоване обслуговування, система управління відносинами з клієнтами (CRM).

ANNOTATION

Qualification work for the bachelor's degree in the specialty 073 Management. Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University. Chernivtsi, 2024.

Kasko K. Modern Trends in the Implementation of Innovations in Hotel and Restaurant Enterprises

The study analyzes and evaluates modern innovations, determining the depth of their impact on the competitiveness and efficiency of hotel and restaurant enterprises. The use of digital technologies such as online booking, mobile applications, customer relationship management (CRM) systems, and service automation is examined. Special attention is given to ecological innovations and sustainable development.

Keywords: Innovations, Digital technologies, Innovative activities, Automated service, Customer relationship management (CRM) system

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

К. Касько

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	6
1.1. Сутність інновацій та інноваційного розвитку: теоретичний аспект.....	6
1.2. Характеристика видів інновацій в готельному господарстві.....	9
1.3. Методика дослідження та функціонування закладів готельно-ресторанного бізнесу за інноваційним підходом.....	14
Висновки до першого розділу	18
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ.....	20
2.1. Аналіз розвитку готельно-ресторанного господарства України.....	20
2.2. Особливості впровадження інноваційних технологій закладами готельно-ресторанного господарства країни.....	26
Висновки до другого розділу	37
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	39
3.1. Інноваційні технології в сфері готельно-ресторанного бізнесу: зарубіжні тенденції	39
3.2. Проблеми та перспективи інноваційної діяльності готельного господарства України.....	44
Висновки до третього розділу	53
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58
ДОДАТКИ	

ВСТУП

На сьогоднішній день, інновації стають ключовою складовою розвитку сучасної економіки. Це пояснюється тим, що в умовах кризових явищ і процесів новаторські зміни стають найефективнішою стратегією та антикризовим інструментом. Швидкі процеси глобалізації, скорочення життєвого циклу продукту, пандемія та війна поставили готельно-ресторанну індустрію в одне з найбільш складних положень. На деяких територіях нашої країни взагалі неможливо вести будь-яку господарську діяльність. Багато інфраструктури та будівель постраждали від обстрілів, а ті місця, де ще можна вести бізнес, не можуть працювати на повну потужність через відсутність частини населення, яке виїхало.

Деякі готелі та ресторани змінили свою діяльність, але незважаючи на це складне становище, вони все ще змушені виживати та працювати для себе, своїх рідних та підтримки економіки. Чим більше підприємств працюватиме, тим менше буде безробіття і, відповідно, більше доходів для державного та місцевих бюджетів. Таким чином, у таких умовах єдиний вихід - це спрямування зусиль на інноваційний розвиток.

Тільки реалізація та впровадження нестандартних, креативних та проривних ідей може забезпечити стабільну функціонування, а згодом і стабільний розвиток підприємств будь-якої галузі, зокрема готельно-ресторанної. Адже принципи сучасної науки свідчать, що вирішення існуючих проблем можливе лише шляхом постійних та безперервних інновацій. Навіть невеликі зміни можуть зробити підприємство конкурентоспроможним на сучасному ринку та допомогти здобути прибуток. Стає очевидним, що інновації є ключовим фактором економічного зростання та конкурентоспроможності, що допомагає готельній галузі адаптуватися та реагувати на зміни в системі. Для написання кваліфікаційної роботи були проаналізовані праці вчених, таких як Шаповалова О.М., Мазур В.С., Мальська М.П., Круль Г.Я., для визначення теоретичних аспектів індустрії

гостинності та трактування терміну «гостинність». Проаналізувавши роботи Журавльової Л. та Саненка Л., були визначені основні фактори, що є передумовами розвитку інноваційної діяльності в готельній галузі.

Об'єкт дослідження: готельно-ресторанне господарство України.

Предметом кваліфікаційної роботи є сучасні тенденції впровадження інновацій в діяльності готельно-ресторанних підприємств.

Метою роботи є дослідження та аналіз актуальних інноваційних практик, що впроваджуються в індустрії гостинності, визначення їх впливу на конкурентоспроможність і ефективність діяльності готельних та ресторанних підприємств, а також розробка рекомендацій щодо оптимального застосування інновацій для покращення сервісу та підвищення прибутковості цих підприємств. На основі мети сформовано такі завдання:

- з'ясувати суть інновацій та інноваційного розвитку;
- охарактеризувати різні види інновацій, що використовуються в готельному господарстві;
- проаналізувати динаміку розвитку готельно-ресторанного господарства та провести комплексну оцінку ефективності діяльності;
- виявити проблеми та перспективи інноваційної діяльності готельно-ресторанних підприємств України та знайти шляхи для їх усунення.

Методи дослідження. Під час написання кваліфікаційної роботи було використано загальнонаукові та спеціальні методи наукового дослідження: метод статистичного аналізу; теоретичний аналіз джерел інформації з проблеми дослідження; метод порівняння; графічний метод.

Результати дослідження були апробовані на студентській науковій конференції Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (16–18 квітня 2024 року), тема доповіді: «Управління інноваціями в галузі гостинності на підприємствах».

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Робота викладена на 63 сторінках, з яких 6 таблиць та 11 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Сутність інновацій та інноваційного розвитку: теоретичний аспект

Сучасне життя настільки динамічне та пронизане технологіями, що будь-яка галузь діяльності потребує впровадження інновацій, оскільки навіть невелике відставання від прогресу може призвести, як до занепаду, так і до припинення бізнесу. Створення нових продуктів, а також систематичне внесення організаційних змін у функціонування суб'єктів господарювання, що швидко втрачають актуальність і вимагають нових ідей, є постійним основним завданням для власників бізнесу.

Це питання особливо актуальне в готельно-ресторанній сфері. Потенційні клієнти, зокрема ті, що подорожують, мають дуже високі вимоги до якості обслуговування та персоналу. Таким чином, власникам готелів і ресторанів необхідно уважно відслідковувати тенденції, оперативно реагувати та впроваджувати інновації в свою діяльність.

Для більш вичерпного та конкурентоспроможного розуміння загального поняття інноваційного розвитку в готельно-ресторанному секторі, необхідно уточнити та розглянути категорії «інновація», «інноваційна діяльність» та «інноваційний розвиток».

Якщо звернутися до законодавчої бази, Закон України «Про інноваційну діяльність» визначає поняття інновації як «конкурентоспроможне удосконалення або нова продукція, технологія чи послуга, а також організаційно-технічне рішення, що здатне значно покращити структуру та якість виробництва» [1]. Однак, сама інновація зазвичай передуює науково-технічній діяльності, яка є спонуканням до впровадження нововведень. Такі нововведення можуть бути у формі

винаходів, ініціатив або дифузії інновацій, на основі яких ґрунтуються пропозиції, рекомендації або ідеї, рис. 1.1.

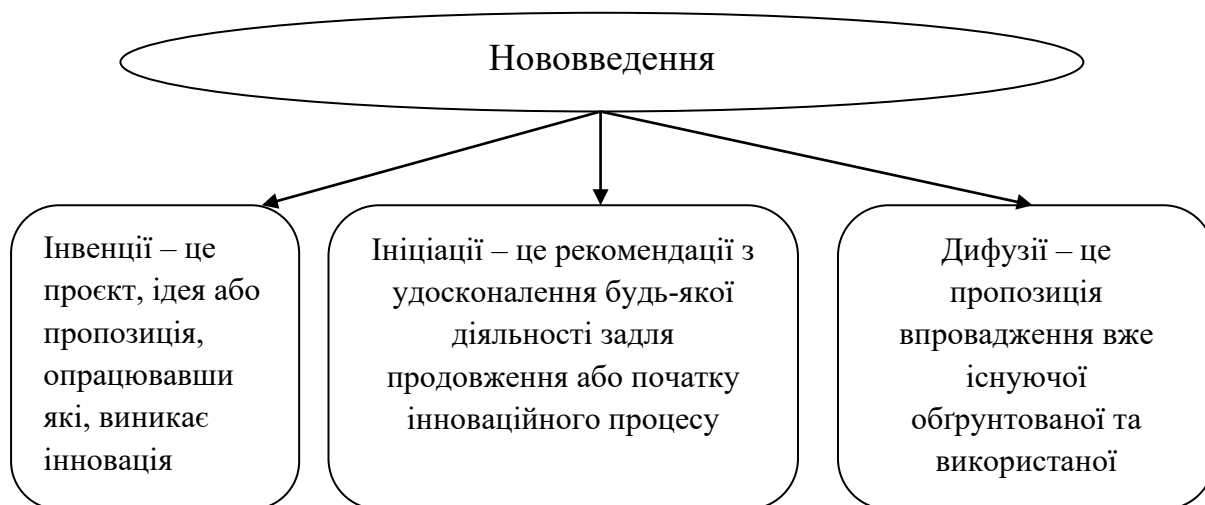


Рис. 1.1 – Складові формування нововведення

Джерело: побудовано за даними [1;2]

Інновація - це результат творчої діяльності людей, який виникає на основі експериментальних, фундаментальних або прикладних досліджень. Згідно з Лисюком, Т., Терещуком, О., & Пасічником М., інновація може приймати різні форми, такі як раціоналізаторські пропозиції, винаходи, методики, покращення організації виробництва або надання послуг, нові звичаї або порядки, продукти, часткові зміни в технологічних процесах і т. д. Після прийняття рішення щодо реалізації, інновація стає інновацією, рис. 1.2.

У науковій літературі зустрічається безліч визначень інновації, але більшість з них відповідає концепції Йозефа Шумпетера [7]. Він виділяв дві ключові події: початкову та завершальну. Й. Шумпетер визначає п'ять типів нових комбінацій змін або інновацій: 1) створення нового продукту або поліпшення відомого продукту; 2) впровадження нового методу виробництва; 3) розширення або завоювання нового ринку збуту; 4) залучення нових джерел сировини для виробництва; 5) реорганізація або впровадження нових організаційних форм. Таким чином, інновації можуть впливати на продукти, технологічні процеси, сировину, організацію виробництва та нові ринки збуту.

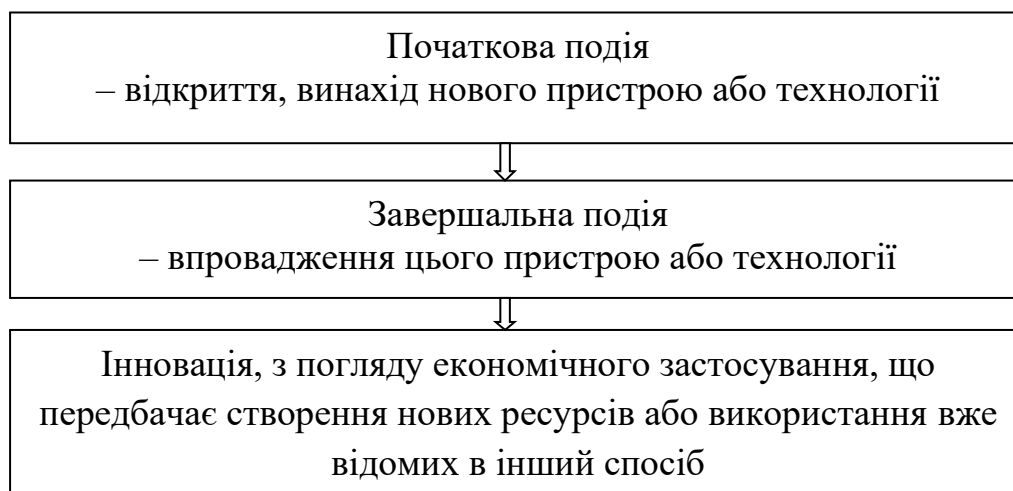


Рис. 1.2 – Концепція Йозефа Шумпетера щодо визначення поняття інновації

Джерело: побудовано за даними [7]

Багато вчених у своїх дослідженнях спираються на схоже тлумачення поняття інновації. Західні науковці переважно вважають, що інновація передусім є соціальним або економічним поняттям, а не просто технологічним, і вважають інноваційний процес складним і комплексним.

Після уважного аналізу наведених визначень можна зробити висновок, що думки науковців про тлумачення поняття «інновація» можна розділити на дві основні категорії:

1. Прихильники процесного (реалізаційного) підходу (Й. Шумпетер, Ф. Ніксон, Б. Твісс, Ф. Хаберланд, Б. Санто, Кантер, Залтман, Х. Барнет, В. Томпсон) [1;7;8]. Цей підхід передбачає два способи тлумачення поняття «інновація»: «процес реалізації та втілення ідеї, рекомендації або проєкту у результат; - окремі етапи цього процесу, такі як впровадження, використання, освоєння тощо».

2. Прихильники об'єктного підходу (Антонюк Л. Л., Савчук В. С., Поручник А. М., Валдайцев С., Черваньов Д. М., Нейкова Л. І., Молчанов М. М.). Цей підхід базується на тому, що інновація це «готовий продукт, реалізований проєкт або кінцевий результат») [7;8;10].

Отже, ретельне вивчення поняття інновації дозволяє зробити висновок, що основне питання полягає в тому, чи слід вважати інновацією процес створення нововведення чи його кінцевий результат. Проте, всі вчені погоджуються, що основним змістом інновації є зміни, а функція зміни є головною функцією інноваційної діяльності.

Наша думка полягає в тому, що інновація є сукупністю процесного та об'єктного підходів до її визначення. Під час розробки, впровадження або завершення проекту або ідеї можуть виникати додаткові нововведення, що відрізняються від інших ідей чи рішень.

Підприємці будь-якої галузі господарювання для досягнення ефективного розвитку та забезпечення конкурентоспроможності акцентують свої зусилля на інноваційній діяльності та інноваційному розвитку. Згідно з Законом України «Про інноваційну діяльність», інноваційна діяльність передбачає використання та комерціалізацію новітніх розробок та результатів наукових досліджень, що сприяє виникненню на ринку нових конкурентоздатних товарів і послуг.

1.2. Характеристика видів інновацій в готельному господарстві

Інновація у готельному господарстві - це комплекс заходів та їх результатів, які мають за мету ефективне перетворення та оновлення продукту, його механізму просування та реалізації з орієнтацією на соціальну відповідальність. При обґрунтуванні вибору конкретної стратегії інновацій важливо враховувати загальну стратегію розвитку готельно-ресторанного комплексу, її прийнятність з точки зору ризику та готовність до будь-яких можливих змін.

Розвиток галузі гостинності в сучасному світі націлений на розробку новаторських технологій для залучення більшої кількості клієнтів, збільшення ефективності продажів, здобуття довіри гостей і формування позитивного іміджу закладу. Враховуючи інтенсивну конкуренцію у сфері

готельного бізнесу, постійне вдосконалення і впровадження нових технологічних інновацій є ключовою умовою для надання конкурентоздатних послуг на ринковому середовищі.

Інноваційний підхід в готельному бізнесі може зводитися до використання не лише прогресивних інформаційних технологій і випуску нових послуг, але і цілого комплексу нововведень, що зачіпають усі сфери в області управління (управління якістю, фінансами, персоналом і так далі), рис. 1.3.

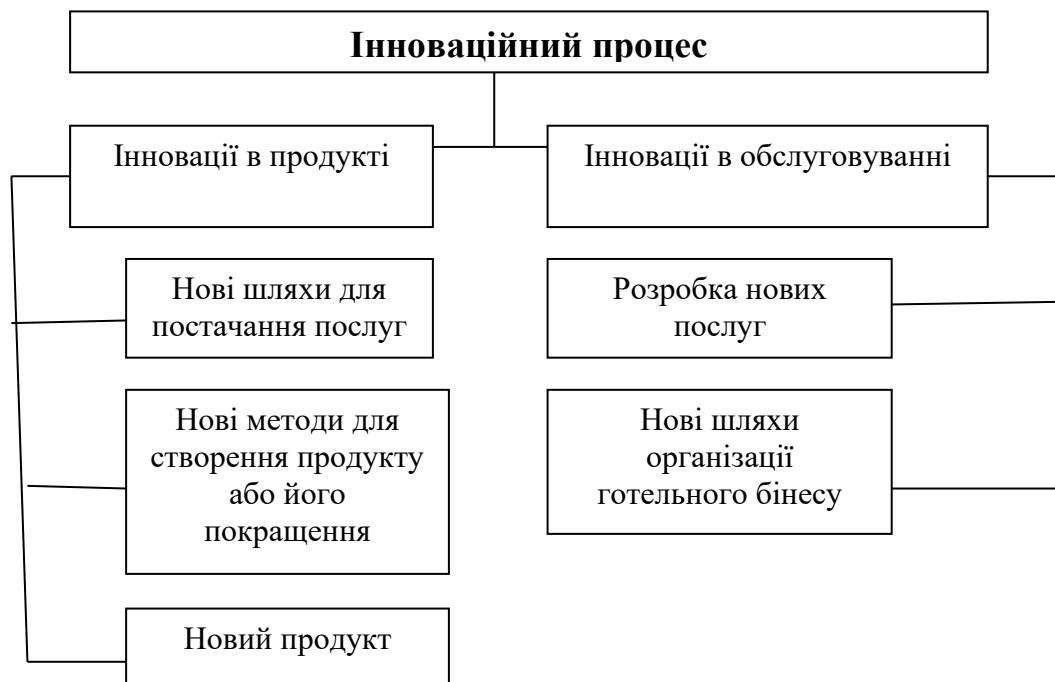


Рис. 1.3. Характеристика інноваційного процесу

Джерело: побудовано за даними [1;3]

Інноваційна динаміка в готельному господарстві проявляється через генерацію різноманітних ідей, які сприяють успішному розвитку готелю. Широке впровадження нових знань і їх поєднання у майбутньому створюють нові послуги, продукти та технології. Якщо готель не бере участь у жодному інноваційному процесі, його ефективність рано чи пізно почне знижуватися, а конкурентоспроможність буде під загрозою. Аналіз відгуків клієнтів надає готелям можливість зберігати певний рівень гостей, при цьому основною

мірою ефективності є те, наскільки задоволені гості використовують послуги готелю.

Поява веб-сайтів для онлайн-бронювання примусила багатьох традиційних туристичних агентств припинити свою діяльність. Багато звичайних готелів турбує зростання популярності таких сервісів, як «Airbnb».

Інноваційна діяльність включає різні сфери, оскільки нововведення можуть мати різні форми. Зарубіжні та вітчизняні вчені пропонують різні класифікації нововведень для регулювання цього поняття. Згідно з положеннями Генеральної угоди про торгівлю послугами (ГАТС), в галузі туризму інноваційна діяльність розвивається в трьох основних напрямках.

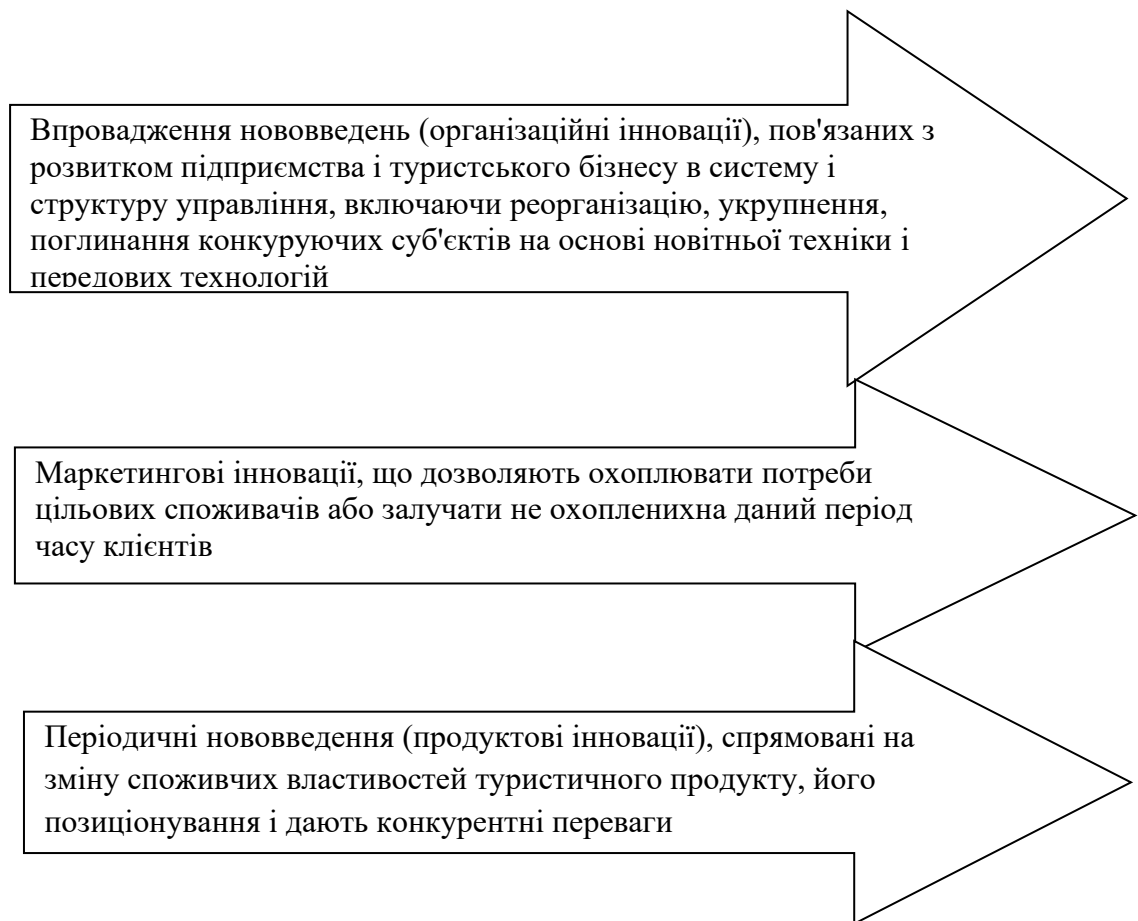


Рис. 1.4. Розвиток інноваційної діяльності готельних господарств

Джерело: побудовано за даними [1;2;3]

Тому готельні компанії часто приймають стратегічні рішення щодо інновацій, що призводить до нових конфігурацій, включаючи одну або

більше інноваційну дію, щоб не тільки конкурувати з подібними сервісами, але і співпрацювати з ними та доповнювати їх.

Інновації в готельній сфері з'являються регулярно. Основна мета їх впровадження полягає в приверненні нових клієнтів та збереженні тих, які вже відвідували готель раніше. Однак впровадження нових технологій може стикатися з перешкодами через небажання власника, великі витрати на оновлення та складнощі з адаптацією до нововведень. Інноваційні технології виконують кілька функцій, включаючи відтворювальну та інвестиційну.

В готельній сфері існує безліч прикладів нововведень для різних сфер діяльності. Інноваційна інфраструктура в готельно-ресторанній галузі включає організаційні, матеріальні, фінансово-кредитні та інформаційні засади для створення умов, що сприяють ефективній акумуляції та розподілу коштів, а також наданню високоякісних послуг, табл. 1.1., додаток А.

Далі ми розглянемо сучасні новації, які недавно знаходилися на стадії розвитку, але вже сьогодні практично втілені у роботу багатьох готелів та ресторанів.

1. Інформаційні технології. Сьогодні це найбільш розвинута сфера життя і діяльності. Кожен день майже кожної людини неможливо уявити без взаємодії з технологіями, чи то на роботі, в магазині, під час відпочинку чи розваг. У готельно-ресторанному секторі вони допомагають оптимізувати та прискорювати обслуговування клієнтів. В ресторанах це можуть бути програми для швидкого оформлення замовлень, а в готелях – комп'ютерні програми для швидкої реєстрації при заїзді та виїзді гостей.

2. QR-код, що походить від англійського «quick response» (швидка відповідь), є спеціальним штрих-кодом, який може кодувати будь-яку інформацію - текст, веб-посилання, номер телефону чи банківську картку та інше. Цей код може бути зчитаний за допомогою смартфона. Використання QR-кодів в готелях та ресторанах дозволяє закодувати авторські страви, історію закладу, напої, дизайн і походження закладу тощо.

3. Інтерактивне меню дозволяє гостям закладу самостійно робити замовлення без необхідності чекати офіціанта. Це особливо зручно в години піку або під час обідньої перерви, коли заклад переповнений і службовцям важко встигати обслуговувати всіх відвідувачів, а клієнтам бракує часу.

4. Спеціалізовані додатки дозволяють клієнтам зручно бронювати столи, вибирати напої та страви, отримувати інформацію про події, дегустації, акції та новини закладу. Це зручне рішення, яке, хоча й коштує не дешево власникам ресторанів, але дуже ефективно.

5. Теппан-шоу - це нова форма кулінарного мистецтва, яка стає все більш популярною серед відвідувачів ресторанів. Це дозволяє готувати страви перед очима гостей. Хоча багатьом це шоу подобається, але не всім. Щоб вирішити це питання, деякі заклади встановлюють камери біля робочих поверхонь кухарів та монітори на столиках відвідувачів, щоб гості могли спостерігати за процесом лише за бажанням.

6. Інтерактивний бар, що вбудований в барну стійку, є інформаційно-розважальним пристроєм, який створений для того, щоб розважити та зберегти клієнтів у закладі якомога довше.

7. У деяких японських готелях тепер на зустріч гостям використовуються електронні роботи замість живих портьєрів.

8. Будівництва готелів, що виходять за рамки звичайних стандартів, набуває популярності. Ці неординарні заклади часто знаходяться у старовинних фортецях, монастирях, колишніх в'язницях, будинках на деревах, вігвамах, літаках, юртах, маяках, печерах та інших незвичайних місцях. Вони привертають клієнтів захоплюючими враженнями.

9. Віртуальні тури по закладу, які доступні на веб-сайтах готелів чи ресторанів, дозволяють потенційним гостям здійснити онлайн екскурсію по приміщенню та його довкіллю. Це дає можливість оглянути як внутрішній інтер'єр, так і зовнішній вигляд закладу.

10. Програми лояльності спрямовані на залучення та утримання постійних клієнтів шляхом надання знижок, додаткових послуг, подарунків та привілеїв.

Незважаючи на всі сучасні науково-технічні досягнення, які полегшують життя людей, вони не можуть повністю замінити людську присутність і комунікацію. Жоден клієнт не повернеться до закладу вдруге, якщо йому не було приділено належної уваги, не були задоволені його нагальні потреби або його необізнано поводитися з ним. Тут ключовим фактором є людський етикет, уважність та вміння персоналу своєчасно помічати потреби гостя, пропонувати необхідну допомогу та сервіс. Звідси випливає ще одна важлива потреба в сфері обслуговування.

Підсумовуючи, можна сказати, що в сучасному готельно-ресторанному секторі було впроваджено багато інноваційних рішень, але через велику конкуренцію на ринку виникає потреба у постійному пошуку новаторських ідей, як у технічній, так і управлінській сферах.

1.3. Методика дослідження та функціонування закладів готельно-ресторанного бізнесу за інноваційним підходом

Існує велика кількість наукових публікацій, які охоплюють різні аспекти розвитку готельного господарства. У цих публікаціях зазвичай розглядаються теоретичні, методологічні та методичні підходи до вивчення розвитку готельної сфери України, а також аналізується ефективність регіонального туризму.

Основу теоретичного аналізу становлять положення та концепції, які представлені в працях як вітчизняних, так і зарубіжних авторів. Велика увага вітчизняних дослідників приділяється вивченню проблем розвитку готельно-ресторанного господарства. Серед таких дослідників можна відзначити О. Борисову, О. Головка, Г. Круля, М. Мальську, І. Мініч, Л. Нечаюк, Н. П'ятницьку, О. Шаповалову. Їх роботи включають аналіз організаційних та

розвиткових аспектів готельно-ресторанного господарства, а також дослідження факторів, що впливають на ринок готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Перелік методів на кожному етапі дослідження та дослідницькі завдання узагальнені у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Алгоритм та методика дослідження

1-й етап	Підготовчий		Визначення актуальності теми, об'єкту, предмету, мети і завдань дослідження, вибір методів.
2-й етап	Організаційний	Літературний метод	Підготовка матеріалів, збір інформації, формування інформаційної бази
3-й етап	Аналітичний	Статистичний метод історико-логічний метод, методів аналізу і синтезу, графічний метод	Опрацювання інформаційних джерел, збір та упорядкування
4-й етап	Синтетичний	Системно-функціональний та морфологічного аналізу, графічний метод, статистичний метод історико-логічний метод	Визначення взаємозв'язків та причини впливу
5-й етап	Підсумковий	Системно-функціональний та морфологічного аналізу	Визначення недоліків та їх подолання. Визначення перспектив

Джерело: побудовано за даними [1;2;15]

Дослідження передбачало узагальнення теоретико-методичних основ складових теорії і практики функціонування готельного господарства як ключового сектора економіки. Це включало аналіз функцій та напрямів розвитку готельного бізнесу, а також уточнення термінологічних категорій, таких як «готельна послуга», «готель» і «готельно-ресторанний бізнес», які крім розміщення та харчування мають інші важливі функції.

В роботі використовувався літературний метод для аналізу різноманітних друкованих та електронних джерел, що стосуються діяльності готельного господарства. Цей підхід передбачав знайомство з різноманітними джерелами, які сприяли кращому розумінню об'єкта

дослідження - готельно-ресторанного бізнесу як важливої складової туристичної індустрії. Також враховувався досвід ряду вчених, що досліджували готельне господарство як ключовий елемент туристичної індустрії.

Методи системно-функціонального та морфологічного аналізу, використані у кваліфікаційній роботі, сприяли глибокому розумінню сфер впливу готельно-ресторанної справи, таких як національний та міжнародний туризм, економіка, зайнятість, охорона ресурсів, міжнародні відносини, торгівля, інфраструктура, інформаційні технології, інвестиції та інші.

Шляхом використання історико-логічного методу та методів аналізу і синтезу було досліджено еволюцію готельно-ресторанного бізнесу в Україні як важливої галузі економіки та ключової складової туристичної сфери країни. На даному етапі роботи основний акцент був зроблений на зборі, систематизації та обробці наявної якісної та кількісної інформації для отримання достовірних результатів дослідження.

Основний внесок у роботу внесли статистичні методи. Аналіз серії статистичних показників, включаючи абсолютні, відносні та середні показники, а також аналіз динаміки рядів, структурних змін, відображав стан і тенденції у туристичному потоці України, структурні зрушення в готельно-ресторанній сфері, розміщення та надання послуг у сфері мобільного харчування, динаміку розвитку готельного господарства та подібних закладів розміщення в Україні, а також інші структурні аспекти [22].

Необхідно зазначити, що не всі вихідні статистичні дані можна вважати безперечними для узагальнень та висновків, оскільки розвиток готельно-ресторанної сфери та туристичної індустрії в цілому є динамічним, а чинники, які на нього впливають, мають дуже змінний характер. Тому необхідно періодично оновлювати та перевіряти достовірність показників перед проведенням аналізу у різний час дослідження даної проблеми.

Застосування вищезгаданих методів включало збір первинних даних, які потім аналізувалися методом узагальнення показників. На наступному

етапі ці дані піддавалися первинній обробці, узагальненню та групуванню, а потім представлялися у графічному вигляді.

Графічні методи є одними з найбільш поширених у роботі. Ці методи вважаються досить важливими та ефективними інструментами сучасної науки. Статистичні графіки використовуються для узагальнення статистичних даних, їх аналізу та уявлення під час презентації результатів дослідження. Проте статистичні графіки не лише є простими ілюстраціями явищ, але й допомагають отримати нові знання про об'єкт дослідження.

Насиченість ринку інформацією потребує використання передових технологій у управлінні підприємством. Основною метою впровадження інноваційних технологій у управління бізнес-процесами підприємств сфери послуг регіонів є збільшення частки на ринку, покращення якості послуг та розширення асортименту пропонованих послуг.

Згідно з Осідачем О., на ринку готельно-ресторанних послуг виділяються три основні напрямки функціонування бізнесу, розвиток яких сприяє підвищенню конкурентних позицій підприємства: 1) взаємодія з постачальниками та клієнтами (зростання продажів); 2) ефективна операційна діяльність підприємства; 3) підвищення якості та конкурентоспроможності пропонованих товарів (послуг). На сучасному етапі реалізації цих напрямків неможливе без удосконалення управління бізнес-процесами підприємства з використанням інноваційних технологій, табл. 1.3.

Управління бізнес-процесами у готельно-ресторанній та туристичній галузях регіонів повинно сприяти автоматизації господарської діяльності з метою реалізації комплексного (системного) підходу до розвитку та підвищення ефективності роботи бізнес-середовища в цілому. Цілком очевидним є те, що система автоматизації управління бізнес-процесами — це лише інструмент для забезпечення оперативного доступу до управлінської, операційної, маркетингової, кадрової, фінансової та іншої необхідної інформації для прийняття найкращих рішень.

Таблиця 1.3

**Складові системи управління бізнес-процесами
готельно-ресторанних підприємств**

Бізнес-процеси підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу регіонів	Інноваційні інструменти їх досягнення
Взаємовідносини з постачальниками та клієнтами	
Відносини з постачальниками	Системи SCM (Supply Chain Management)
Відносини зі споживачами (клієнтами)	Системи CRM (Customer Relationships Management); технології радіочастотної ідентифікації об'єктів RFID та NFC (безконтактне зчитування інформації клієнтів); чат-боти
Ефективна операційна діяльність підприємства	
Управління ресурсами	ERP (Enterprise Resources Planning)
Управління бізнес-процесами	FAST-аналіз, CEM, прямий інжиніринг, реінжиніринг, бенчмаркінг, SADT (Structured Analysis and Design Technique), нотація EPC (Extended event driven process chain)
Аналіз інформаційних даних	Big Data, Data mining, хмарні технології (POSсистеми: «Poster», «POS-Sector» та ін.), Google Analytics
Забезпечення новітніми технологіями співробітників для ефективного виконання завдань	Office 365, Google doc, CRM системи
Зростання якості та конкурентоздатності пропонованих послуг	
Управління послугами (контроль, зберігання та надання необхідної інформації)	Системи PLM (Product Lifecycle Management), PDM (Product Data Management); цифрові датчики, GISтехнології тощо
Маркетингова діяльність (способи залучення клієнтів, канали збуту, трансформація послуги з використанням технологій)	Цифрові інструменти інтернет-маркетингу Google Analytics, Google AdWords; технології SEO та SMM; чат-боти при спілкуванні з клієнтами; використання віртуальної або доповненої реальності з метою відвідування магазину, одержання даних щодо потреб клієнтів
Підвищення іміджу підприємства	Технології SEO та SMM, Е-туризм

Джерело: побудовано за даними [8;12]

Висновки до першого розділу

Дослідження теорії і практики функціонування готельного господарства, як суттєвого сектору економіки, його ролі та перспектив розвитку, включає в себе повне і вичерпне визначення понять «готельна послуга», «готель», та «готельно-ресторанний бізнес», які, крім основних функцій розміщення та харчування, охоплюють ряд важливих аспектів, таких як надання якісного обслуговування, підготовка номерів, забезпечення

безпеки майна гостя, організація відпочинку та оздоровлення, а також інші основні та додаткові елементи, які можуть бути як матеріального, так і нематеріального характеру, і які стають системо утворюючими залежно від специфіки кожного готелю.

Динамічний аналіз діяльності підприємств готельного господарства проводився на основі вибіркової системи показників, яка включала такі аспекти як географічне розміщення, типи готельних закладів, стан номерного фонду, динаміка завантаженості, рівень сервісу, а також структура основних та додаткових послуг. Виявлено вплив нових умов та форматів на конкуренцію між автономними готелями, мережами готелів та об'єктами розміщення квартирної типу.

У результаті аналізу сучасного стану готельного господарства виявлено, що основні тенденції розвитку цієї галузі формуються під впливом глобальних, національних та регіональних соціально-економічних факторів і включають в себе подальший зріст у туристичній галузі, розширення транснаціональних готельних мереж та об'єднань підприємств, впровадження єдиних стандартів обслуговування у готельній сфері, а також підвищення конкурентоспроможності готельних мереж.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

2.1. Аналіз розвитку готельно-ресторанного господарства України

Галузі туризму та гостинності є одними з найбільш затребуваних та динамічних української економіки, які здатні приносити реальний прибуток. До початку війни в Україні спостерігалось значне зростання як внутрішнього, так і зовнішнього туризму. Рівень надання послуг гостинності відповідав усім міжнародним стандартам. Проте після початку війни ситуація у цій галузі значно погіршилася і потребує відновлення.

За даними Національної ради з відновлення України від наслідків війни, аналітична група Київської школи економіки (KSE) підготувала звіт про прямі збитки інфраструктури внаслідок руйнувань, спричинених війною, на 1 вересня 2022 року. Цей звіт показує, що найбільші збитки від військової агресії Росії припадають на житлові будівлі (39,7%, або \$50,5 млрд) та інфраструктуру (27,7%, або \$35,3 млрд). Втрати в бізнес-активах становлять не менше 9,9 мільярда доларів, і ця цифра продовжує зростати. Ще 6,6 мільярда доларів втрачено в сільському господарстві через війну. Загальна вартість руйнування та пошкодження об'єктів державного сектору становить приблизно 11,6 мільярдів доларів США. Індустрія гостинності також зазнала величезних збитків – деякі курортні заклади залишаються в окупації, а багато з них були розграбовані або повністю зруйновані.

Сфера туризму та готельного господарства, мабуть, є першими та найбільш постраждалими галузями, які зазнали найбільших втрат від війни Росії проти України. Доходи державного бюджету від цієї галузі зменшилися майже на 34%, і багато підприємств були повністю припинені. Більшість українців більше не мають можливості подорожувати чи відпочивати, а замість цього думають про те, як вижити та захистити своє життя та життя своїх родин від ракетних обстрілів. TRAVEL РБК-Україна, за повідомленням

Державного агентства розвитку туризму (ДАРТ), індустрія туризму та гостинності переживає найбільші фінансово-економічні втрати.

Державне агентство розвитку туризму провело аналіз податкових надходжень українського бюджету, які були пропущені через війну. У 2022 році представники туристичної галузі України сплатили податків на суму 1 055 101 860 тис. грн, що на 31% менше, ніж у 2021 році, коли до бюджету надійшло 2 0231,860 тис. грн. Загальна кількість платників податків, які займаються туристичною діяльністю, порівняно з попереднім роком скоротилася на 17%. Кількість юридичних осіб зменшилася на 14%, а фізичних осіб – на 18%.

Найбільша частина доходів до держбюджету минулого року була сплачена готелями – 898 млн гривень, що є на 30% менше, ніж у 2021 році. Податки, сплачені за діяльність у пансіонатах та гуртожитках, зросли на 46%, що було спричинене їх використанням як тимчасового житла для людей, які були змушені залишити свої домівки через війну. Проте частка податків, сплачених турбазами, кемпінгами та таборами відпочинку для дітей, впала на 57%, сягнувши 141 млн гривень проти 328 млн гривень у 2021 році. У 2022 році туроператори сплатили до держбюджету 167,858 млн гривень податків, тоді як у 2021 році цей показник становив 259,5 млн гривень.

Надходження від діяльності турфірм зменшилися на 27%: у 2022 році турфірми сплатили 204,795 млн гривень податків, тоді як у 2021 році ця сума становила 279,265 млн гривень. Зростання суми сплачених податків у 2022 році зафіксовано у Львівській (273 млн проти 215 млн у 2021 році), Київській (164 млн проти майже 125 млн) та Івано-Франківській (159 млн проти майже 131 млн) областях. Значно зменшилися податкові надходження в Київській та Одеській областях: у Одесі – на 58%, у Києві – на 46%.

ПОДАТКИ ЗА 9 МІСЯЦІВ 2023 РОКУ



Рис. 2.1. Частка надходжень до місцевих бюджетів за 9 місяців 2023 року

Джерело: побудовано за даними [13;14]

Протягом перших дев'яти місяців 2023 року туризм вніс майже 1,5 мільярда гривень до державного бюджету. Державне агентство розвитку туризму зібрало дані про надходження податків від туристичної галузі протягом цього періоду. За цей час податки, сплачені українськими туристичними підприємствами, склали 1 мільярд 451,317 тисяч гривень, що на 13% більше, ніж у відповідний період 2022 року, коли до бюджету надійшло 1 мільярд 283,180 тисяч гривень. Проте ця сума на 18% менша, ніж у відповідний період 2021 року, коли було перераховано 1 мільярд 778 мільйонів 924 тисячі гривень до державної скарбниці.

За перші дев'ять місяців 2023 року загальна кількість платників податків, які здійснюють туристичну діяльність, скоротилася на 11% порівняно з відповідним періодом 2022 року. Готелі сплатили найбільшу частку податків до державного бюджету - 63%, що склало 916 мільйонів 648 тисяч гривень. У порівнянні з минулими періодами, у 2023 році дещо знизилася частка податків, сплачених туристичними базами та дитячими

таборами, але зросла сума сплачених податків від діяльності кемпінгів та стоянок для житлових автофургонів. У Західній Україні заповненість готелів майже досягла 100% у лютому-березні. У центральній та західній частині країни туризм майже не постраждав через війну, в той час як в Києві, Сході та Півдні туристична діяльність практично зупинилася. Ціни на проживання у готелях залишилися стабільними, а багато готелів мають вільні номери для конференц-залів та спа-зон.

У 2021 році в Україні функціонувало 69 775 суб'єктів господарювання у готельно-ресторанній сфері, що становило 3,6% від загальної кількості діючих суб'єктів господарювання в країні. Фізичні особи-підприємці складали 89,17% цієї кількості, а підприємства - 10,83%. За розподілом, 11,65% суб'єктів господарювання надавали послуги з тимчасового розміщення (готелі), тоді як 88,35% спеціалізувалися на харчуванні. Аналізуючи дані з 2011 по 2021 рік, можна побачити, що кількість суб'єктів господарювання у готельно-ресторанній сфері зростала, рис. 2.2.

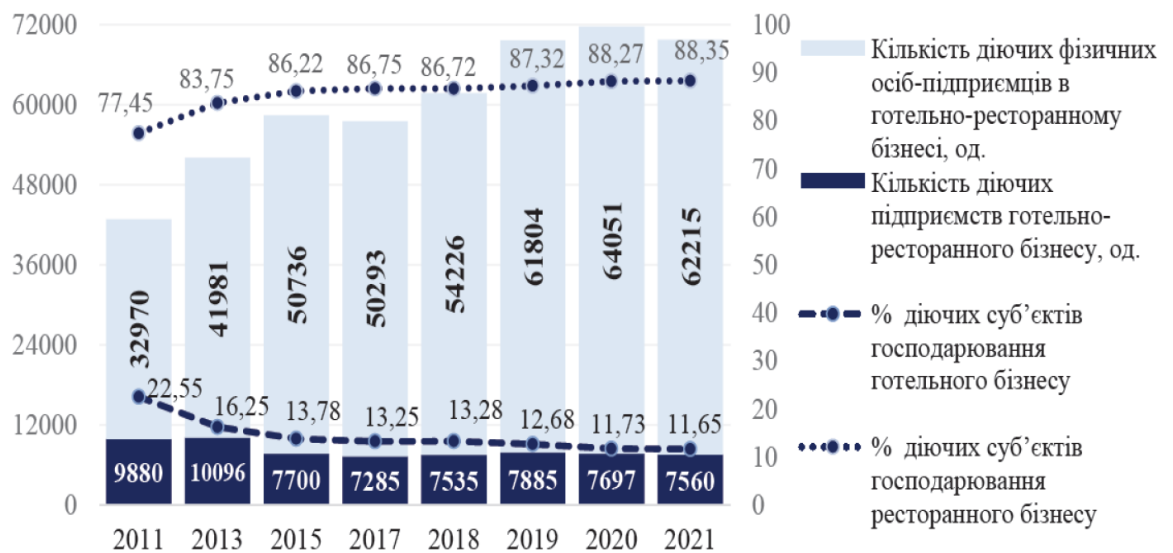


Рис. 2.2. Кількість діючих суб'єктів господарювання готельно-ресторанного бізнесу України у 2011–2021 рр.

Джерело: побудовано за даними [13]

Однак через воєнний стан багато статистичних звітів, включаючи цей, можуть бути затримані, що може призвести до зменшення кількості суб'єктів господарювання у готельно-ресторанній сфері в 2022-2023 роках. У 2021 році у цій галузі працювало 250 489 працівників, що на 3,43% більше, ніж у 2011 році. Тенденція в зайнятості протягом досліджуваного періоду була нестійкою, табл. 2.1, додаток Б.

станом на початок 2023 року в Україні 46,8% суб'єктів індустрії гостинності призупинили або майже призупинили свою діяльність. Найбільше постраждали підприємства, розташовані на територіях, що перебували під окупацією або поблизу зони конфлікту: 87% на сході, 44,5% на півдні та 56,8% на півночі України. Згідно з дослідженням компанії «Gradus Research» у грудні 2022 року, у структурі активного українського бізнесу під час воєнного стану 6% займали сфери діяльності ресторанів і кафе, тоді як готельний бізнес становив лише 1%, рис. 2.3.

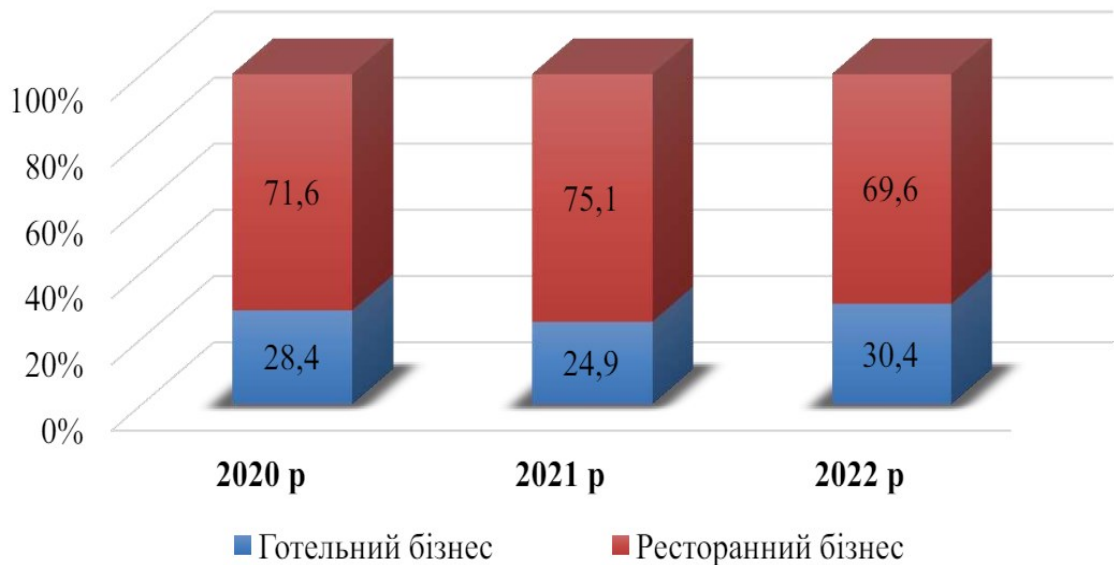


Рис.2.3. Структура доходів суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу України у 2020-2022 роках, %

Джерело: побудовано за даними [14]

У той же час 55,5% суб'єктів господарювання, які не припинили повністю свою діяльність, не мали чіткого стратегічного бачення щодо свого

подальшого функціонування і знаходилися на етапі інтуїтивного управління [1]. Відповідно, питання формування ключових стратегічних орієнтацій та підходів в готельній галузі з метою збереження бізнесу та створення потенціалу для його подальшого економічного розвитку в умовах післявоєнного періоду стає особливо актуальним сьогодні.

У зв'язку зі загостренням бойових дій на сході та півдні України, а також регулярними ракетними обстрілами території, більшість закладів культури та спорту припинили роботу або значно зменшили навантаження. Значні втрати національної культурної спадщини ускладнюють оцінку її цінності, як матеріальної, так і культурної.

Внаслідок бойових дій були знищені важливі культурні та релігійні об'єкти, такі як Свято-Успенська Святогірська лавра, Маріупольський драматичний театр, Національний літературно-меморіальний музей Григорія Сковороди, Музей старожитностей у Чернігові, Харківський будинок «Слово» та інші. Вартість втрат культурної спадщини оцінюється у мільйони доларів, зокрема, станом на кінець липня 2022 року - більше 900 мільйонів доларів нерухомої спадщини та 200 мільйонів доларів рухомої.

Згідно з даними, від початку російської військової агресії було знищено 77 храмів/церков, 335 палаци культури, 59 спортивних шкіл, 33 музеї та 149 туристичних об'єктів. Прямі збитки, завдані інфраструктурі культури, спорту та туризму, становлять 2 мільярди доларів. У цій ситуації відновлення та розширення історико-культурної спадщини країни стане важливим етапом, зокрема, формуванням нових концепцій меморіалізації окремих місць та створенням маршрутів пам'яті. Викладення проблем, що виникли в сфері туризму та гостинності через російську військову агресію, є основою для визначення подальших напрямків розвитку цих галузей після війни.

2.2. Особливості впровадження інноваційних технологій закладами готельно-ресторанного господарства країни

Головним фактором, що визначає траєкторію економічного розвитку підприємств готельно-ресторанної сфери, є використання інновацій. Вони прискорюють процес обслуговування гостей, створюють комфортні умови для проживання та відпочинку, а також сприяють створенню максимально зручних умов праці. Інноваційна діяльність включає розробку, створення та впровадження нововведень, а також управління корпоративними інноваціями. Зміст і суть інноваційної діяльності розглядаються на рівні засобів виробництва та/або технічних процесів, які є ключовими елементами інноваційного процесу.

Вітчизняні компанії, що надають послуги у готельно-ресторанній сфері, постійно зазнають змін, таких як розробка нових послуг та впровадження інновацій у технологічні процеси. Кількість постійних гостей, яких обслуговує індустрія гостинності, значно зростає. Більшість підприємств готельно-ресторанної сфери стикаються з протиріччям між зростаючим попитом на інноваційні організаційно-економічні механізми функціонування, постійним прогресом технологій обслуговування та відсутністю організаційно-економічних можливостей для їх впровадження.

Для вирішення цього протиріччя необхідно розробити та вдосконалити механізми управління інноваційною діяльністю на всіх рівнях, враховуючи складну структуру бізнесу, яка включає виробництво, організацію, технології, маркетинг та фінансові операції.

Інноваційна діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу України здійснюється шляхом оновлення продукції (технологій). Впровадження інновацій підвищує техніко-економічний рівень послуг, покращує їхню якість та конкурентоспроможність. Компанії готельно-ресторанного бізнесу використовують різноманітні методи для створення інноваційних бізнес-моделей, серед яких найбільш поширеними є виробничі,

організаційні та технологічні інновації. Крім того, компанії в цій сфері часто застосовують маркетингові інновації для підвищення впізнаваності бренду, залучення нових клієнтів і утримання існуючих.

Розвиток діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу України демонструє, що для зміцнення конкурентних позицій та формування стратегічних напрямків розвитку вони активно переходять до інноваційної діяльності. Наразі вітчизняні підприємства готельно-ресторанного господарства використовують багато сучасних інноваційних технологій, зокрема управлінські, організаційно-технологічні, технічні, ринкові (комплексні), інформаційні, соціальні та екологічні, табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Характеристика інновацій на підприємствах готельно-ресторанного господарства

Вид	Характеристика	Застосування
Управлінські інновації	Інновації, спрямовані на покращення внутрішніх і зовнішніх зв'язків через нові методи та форми менеджменту	Керівники таких ресторанів прагнуть надати своєму бізнесу унікальний імідж через оригінальне меню, високий рівень сервісу та впровадження нових методів управління й вимог до посад.
Організаційно-технологічні	Інновації, пов'язані з новими видами послуг, більш ефективними формами обслуговування	Організація свят для дітей і дорослих, екскурсії, майстер-класи, кулінарні квести, трансляція молодіжних та спортивних програм на плазмових телевізійних панелях.
Технічні	Інновації, що включають нові технічні засоби і технології для полегшення роботи з клієнтами та покращення сервісного процесу	Використання сенсорних дисплеїв і меню. Наприклад, на сенсорних дисплеях меню «Menu Board» гості та відвідувачі готелю можуть легко знайти і вивчити меню ресторанів, кафе і барів.
Ринкові	Інновації, що охоплюють різні аспекти сервісної діяльності в умовах конкуренції	Організація концептуальних ресторанів. Наприклад, у ресторані діє бутік, що пропонує ювелірні прикраси, ексклюзивні аксесуари, використовується музичний супровід заходів, послуги флористів.
Інформаційні інновації	Інновації, орієнтовані на поліпшення якості управління та контролю закладу	Використання в закладах індустрії гостинності інформаційних систем резервування, інтегрованих комунікаційних мереж, інформаційних систем управління.

Продовження табл. 2.1

Соціальні інновації	Інновації, пов'язані із соціальним стимулюванням праці персоналу готелю.	Сьогодні в індустрії гостинності склалася тенденція до полегшення рутинної та монотонної роботи. Для її виконання створюється значна кількість машин і апаратів. Роботу людини дедалі більше механізують і навіть її саму замінюють на роботів.
Екологічні інновації	Інновації, орієнтовані на впровадження заходів щодо охорони навколишнього середовища.	Тренд «органік» набуває все більшої популярності. Екопродукція поліпшить репутабельність ресторану та готелю, а також здоров'я своїх відвідувачів.

Джерело: побудовано за даними [19;21]

У ресторанному бізнесі України застосовуються різноманітні інновації: безкоштовний Wi-Fi, організація додаткових послуг, таких як кулінарні шоу та кулінарні завдання, впровадження інноваційних технологій у приготуванні їжі, інтерактивне меню, макети для демонстрації страв, автоматизація процесів обслуговування, технологія QR-кодів, ідентифікація персональних карток контролю персоналу тощо.

У сучасній практиці готельного бізнесу особлива увага приділяється створенню нових та вдосконаленню існуючих продуктів, таких як нові конструкції меблів, сучасні відеосистеми, впровадження високотехнологічних ліжок Somnus-Neu. Ці ліжка не тільки забезпечують комфортний сон, але й мають функції для перегляду відео, створення світлових ефектів та використання смарт-карт RFID. При повторному відвідуванні номера спеціальне обладнання дозволяє ідентифікувати гостя та відновити всі його улюблені послуги.

У сучасному готельному менеджменті широко використовуються новітні інформаційні технології – від систем автоматизації управління готельним обслуговуванням до програм бронювання номерів через Інтернет.

Сучасні системи автоматизації управління готелями, такі як Fidelio та Eritome PMS, розроблені для максимальної інтеграції готельних комплексів зі сторонніми системами. Сьогодні можна охопити весь ринок, орієнтуючись

на компанії в кожному сегменті. Опера призначена для готелів класу люкс і міжнародних мереж, тоді як Fidelio 8 найкраще підходить для незалежних готелів. Важливим етапом у розвитку цих систем є використання платіжних терміналів для продажу номерів.

На ринку найбільшу популярність мають західні системи: Micros Fidelio, Lodging – Touch LIBICA, Hospitality Enterprise Resource Planning Cenium, Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA; Nimeta, «Едельвейс», «Hotel Z», KEI Hotel, UCS Shelter, а також модулі для корпоративних систем «Галактика» і «Парус». Майже всі західні постачальники готельного програмного забезпечення мають версії своїх PMS, розроблені для віддаленого використання. Ці системи побудовані на основі Інтернет-технологій, таких як ASP (Application Server Provider) і SQL (Standard Query Language) у форматі «клієнт-сервер», рис. 2.4

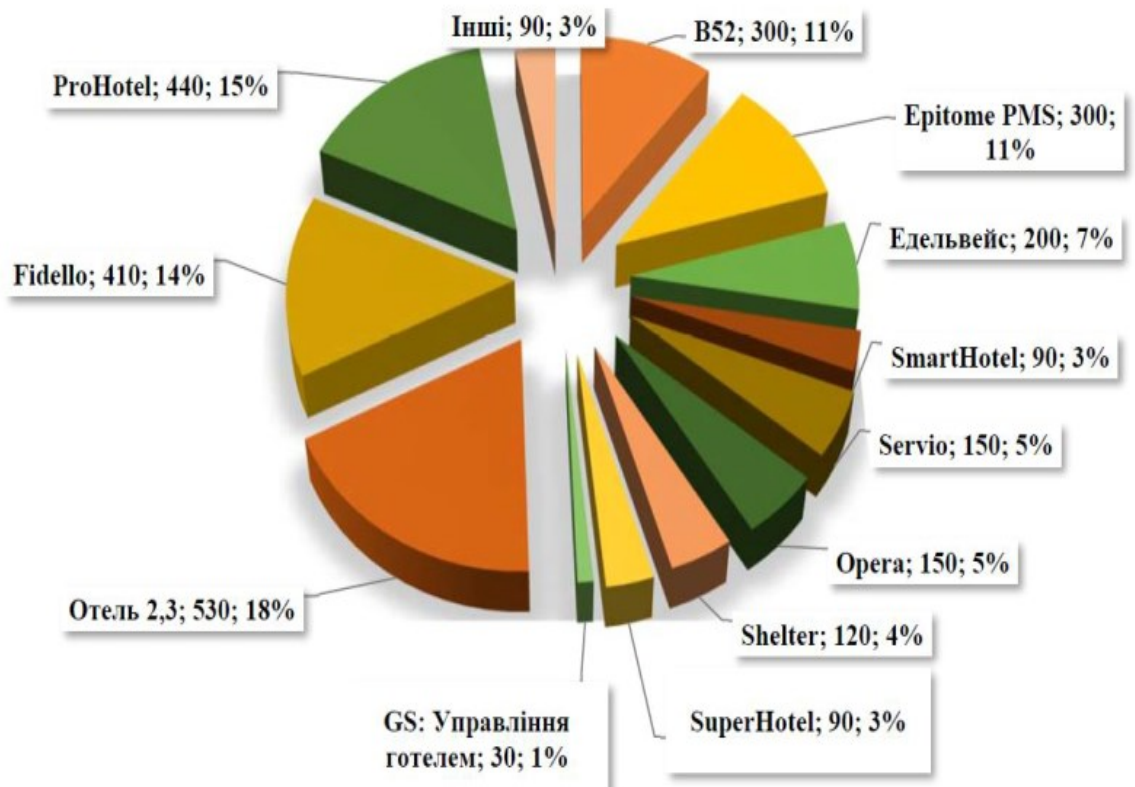


Рис. 2.4. Структура інсталяції готельних систем в Україні

Джерело: побудовано за даними [21;28]

З точки зору автоматизації процесів, вітчизняне готельне господарство не поступається західному. У корпорації Marriott, наприклад, близько 300 висококваліфікованих програмістів займаються підтримкою та розробкою програмних продуктів, які визначають технологію роботи та звітність виконавчих рад готелів по всьому світу. Розробка таких продуктів коштує близько \$120 млн на рік, що вважається економією з урахуванням вартості готелю.

До лідерів на ринку готельних послуг України за критеріями сервісу, зручності та інноваційності можна віднести:

1. 11 Mirrors Design Hotel, Київ;
2. Senator Apartments Maidan, Київ;
3. Швейцарський, Львів;
4. Kharkiv Palace Premier Hotel, Харків;
5. Hilton, Київ;
6. Fairmont Grand Hotel, Київ;
7. Astoria Hotel, Львів;
8. InterContinental, Київ;
9. Hyatt Regency, Київ;
10. Готель Atlas Deluxe, Львів.

Готель 11 Mirrors символізує 11 аспектів успішної особистості, таких як креативність, допитливість, сміливість, оптимізм, пристрасть, незалежність, почуття гумору, гармонія, впевненість, щедрість і надійність. Шість років поспіль готель займає перше місце в Україні та Києві, отримуючи численні нагороди, зокрема від Lux magazine life, Booking.com, Trip Expert, Kyiv Tourism Awards, World Luxury Hotel Awards, Connoisseurs Circle, International Hotel Awards та HVS. Він також удостоєний титулів «Найкращий міський готель у світі» та «Найкращий міський готель Європи».

Популярні послуги готелю включають безкоштовний Wi-Fi, трансфер до/з аеропорту, ресторан з обслуговуванням номерів, бар і цілодобову стійку реєстрації. Готель також пропонує спеціальні пропозиції, такі як знижка 15%

при ранньому бронюванні (за 11 днів до поселення), послуга Romantic Package з полуницею та ігристим вином при бронюванні номерів, а також романтичну атмосферу. Діють сезонні пропозиції та додаткові знижки при довгостроковому бронюванні.

Готель Senator Apartments Maidan, розташований у центрі Києва, всього за 120 метрів від Майдану Незалежності, пропонує чудові краєвиди з номерів. Як частина мережі Senator Hotels and Apartments, першої в Україні мережі апарт-готелів, цей готель забезпечує високий рівень обслуговування, дотримуючись єдиних стандартів якості та створюючи унікальну атмосферу.

Готель пропонує широкий спектр послуг для забезпечення максимального комфорту гостей, включаючи догляд за дітьми, письмовий та усний переклад, доставку товарів та продуктів з магазинів і ресторанів міста, оренду ноутбуків та іншої техніки, а також спа-послуги. Senator Apartments Maidan отримав численні нагороди, серед яких: World Travel Awards – «Кращі апартamenti з обслуговуванням в Україні» 2015-2017, Luxury Travel Guide: Service Excellence Award 2017, EuropeProperty.com Awards – «Кращі готелі Києва» 2007 та інші.

Львівський готель «Швейцарський» розташований у центрі Львова на вулиці Князя Романа, що дуже зручно, адже всі культурні пам'ятки знаходяться зовсім поруч. Номери готелю оформлені в сучасному класичному стилі, з елегантним інтер'єрним текстилем та класичними елементами. На території готелю працює ресторан «Валентино», який пропонує італійську кухню і користується популярністю як серед туристів, так і серед місцевих жителів, завдяки незвичайному оглядовому майданчику. У готелі також є салон краси для жінок, охоронювана автостоянка, римські лазні, бізнес-центр і зона відпочинку для дітей, що робить його ідеальним для сімейного відпочинку.

Kharkiv Palace Premium Hotel вважається найкращим готелем у Харкові. Відкритий у 2011 році, він налічує 171 номер і обслуговується 421 співробітником. Головна ідея готелю – стати домом для різних категорій

туристів. З усіх номерів відкривається чудовий вид на місто. На території готелю є бари та ресторани, а також доступ до спа-послуг. Однією з переваг готелю є його розташування в історичному центрі міста, де також є басейн, фітнес-центр, сауна та салон краси. Готель отримав чимало нагород, які підкреслюють його статус.

Київський готель «Хілтон» є частиною світової мережі Hilton. Головними цінностями готелю є гостинність, лідерство, відповідальність та командна робота. Колектив готелю робить усе можливе, щоб кожен гість відчував турботу та повагу. Ці готелі продовжують місію засновника мережі, Конрада Хілтона, який прагнув принести світло і тепло гостинності в кожен куточок планети. Бронюючи номер безпосередньо, гості отримують безкоштовний Інтернет, електронну реєстрацію, бонуси, які можна обміняти на безкоштовні ночі, та знижки. Готельний сервіс відповідає ціні та забезпечує високу якість обслуговування.

У Києві також знаходиться Fairmont Grand Hotel. Це ідеальне місце для елегантного відпочинку та проведення фірмових заходів. Готель розташований в самому центрі історичної частини міста, лише за дві хвилини від красивої набережної, архітектурних пам'яток та різноманітних ресторанів. Основна мета готелю – подарувати гостям незабутні враження. Fairmont Grand Hotel є частиною глобальної готельної мережі.

Готель також пропонує спа-центр і казино. Як частина мережі AccorHotels, готель має відмінну систему лояльності для постійних гостей, яка охоплює різні категорії готелів по всьому світу з акційними пропозиціями.

Львівський готель «Astoria Hotel» функціонує з 1914 року і був побудований на замовлення Львівського оперного театру, який є пам'яткою архітектури. Готель задуманий як творчий простір і місце зустрічей талановитих гостей. Тут проводяться виставки художників і фотографів, покази мод. У ресторані готелю часто проводяться майстер-класи від шеф-кухаря та цікаві гастрономічні вечори. Готель також має конференц-зал на 55

осіб та сервіс для організації романтичних вечорів зі столиками з видом на Оперний театр і цілодобовий бар. Відвідувачі можуть вибрати одну з 38 кімнат або один з трьох апартаментів.

Готель «InterContinental» знаходиться в центрі Києва, оточений знаменитими православними соборами міста. Тут проводяться різноманітні заходи, а конференц-зали оснащені сучасним обладнанням та обслуговуються професійною командою. Готель пропонує чудові ресторани та спа-центр для відпочинку. У ньому є 272 номери, оформлені в класичному стилі. Ресторани та бари готелю часто пропонують акційні пропозиції.

Готель «Hyatt Regency» у Києві, що входить до міжнародної мережі готелів, гарантує високу якість обслуговування. Він має 234 номери, зокрема 25 номерів класу люкс, які є одними з найрозкішніших у Києві. Готель дозволяє розміщення з тваринами і надає діловим гостям обладнання та простір для зустрічей, маючи 11 конференц-залів. Гостям доступні цілодобове обслуговування номерів, послуги няні та спеціальні послуги прибуття. Є 4 номери, пристосовані для гостей з обмеженими фізичними можливостями. Готель також пропонує СПА, тренажерний зал і численні магазини. Учасники програми «World of Hyatt» можуть користуватися спеціальними знижками при бронюванні номерів на офіційному сайті.

Львівський готель «Atlas Deluxe» вирізняється своїм зовнішнім виглядом, оскільки розташований у будівлі 1909 року. Готель нещодавно відремонтований, а номери, оформлені в сучасному стилі, надзвичайно вишукані. У ньому всього 42 номери, але є ресторан, відомий своїм свіжим м'ясом і морепродуктами, приготованими на гарячих лава-каменях, а також тренажерний зал, салон краси та спа.

Ділові зустрічі можна проводити в конференц-залі готелю, користуючись вигідними пропозиціями, такими як: знижка 18% при бронюванні номера через сайт або по телефону; сюрприз на день народження; можливість створити романтичну атмосферу; подарунковий

сертифікат на проживання; корпоративний тариф; знижки на тривале проживання.

Отже, можна зробити висновок, що найкращими готелями з високим рівнем обслуговування, які отримують позитивні відгуки, є ті, що мають СПА, тренажерний зал, умови для проведення ділових зустрічей, а також забезпечують комфортні умови для сімейного відпочинку. Це, як правило, 4-зіркові готелі, які часто входять до міжнародних мереж. Більшість з них розташовані в Києві та орієнтовані як на ділових мандрівників, так і на звичайних туристів. Деякі готелі знаходяться у Львові, культурній столиці України, яка приваблює багато туристів, включаючи іноземних. Завдяки сучасним сервісам кожен може обрати для себе готель відповідної категорії, що надає якісні послуги.

У готельно-ресторанній сфері існує кілька відомих компаній, які пропонують сучасні технології управління. Ось декілька з них:

1. Oracle Hospitality – надає інтегровані рішення для управління готелями та ресторанами, включно із системами бронювання, керуванням гостьовими відносинами, фінансовим обліком та аналітикою даних.

2. Amadeus – є провідним постачальником технологій у готельній індустрії, їх рішення включають системи бронювання, керування гостьовими послугами, управління інвентарем та інші інструменти для оптимізації управління готельним бізнесом.

3. Sabre Hospitality Solutions – надає широкий спектр технологій для готелів та ресторанів, включно із системами бронювання, управлінням операціями, маркетинговими інструментами та аналітикою.

4. Cloudbeds – є популярним постачальником хмарних рішень для готельної індустрії, їх платформа включає систему керування готельними операціями, бронювання, фінансовий облік та інтеграцію з іншими сервісами.

5. RMS Cloud – пропонує інтегровані рішення для управління готелями та ресторанами, включно із системою бронювання, управлінням гостьовими послугами, аналітикою даних і мобільними застосунками [8].

Розглянуті компанії мають широкий спектр рішень, які допомагають підвищити ефективність управління та поліпшити досвід гостей.

Існує чимало відомих компаній, які використовують сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі, зокрема:

1. Marriott International – використовує розумні системи керування для оптимізації енергоспоживання, управління запасами та контролю якості. Також впроваджуються технології IoT та аналітику даних для поліпшення гостьового досвіду.

2. Hilton Worldwide – використовує мобільні застосунки для швидкої та зручної реєстрації гостей, замовлення послуг і взаємодії з персоналом. Компанія також експериментує із упровадженням робототехніки та штучного інтелекту.

3. AccorHotels – використовує цифрові технології для поліпшення комунікації з гостями, включно з чат-ботами та персональними порталами. Також впроваджуються системи аналітики даних для вдосконалення стратегії маркетингу й управління послугами.

4. InterContinental Hotels Group (IHG) – використовує технології IoT для моніторингу та контролю систем безпеки, енергоспоживання та комфорту для гостей. Активно використовується аналітика даних для прийняття стратегічних рішень.

5. Airbnb – використовує цифрові платформи та аналітику даних для управління бронюваннями, комунікації з гостями та оцінки якості.

Також компанія експериментує зі штучним інтелектом для поліпшення рекомендацій та персоналізованого досвіду користувачів. Ці компанії використовують інноваційні технології управління, щоб підвищити ефективність, поліпшити гостьовий досвід і залишитися конкурентоспроможними на ринку готельно-ресторанного бізнесу. Турбота

про навколишнє середовище та екологічна безпека стали невід’ємною частиною сучасної індустрії гостинності. Еко-готелі не тільки відповідають сучасним тенденціям, але й впроваджують передові технології, що значно знижують витрати на ресурси. Використання енергозберігаючих технологій, роздільний збір сміття та його переробка, застосування екологічно чистих засобів та продуктів харчування, використання екологічно чистих будівельних матеріалів та відновлюваних джерел енергії створюють позитивний імідж еко-готелю, що є конкурентною перевагою.

Яскравим прикладом застосування інноваційних технологій є «Premier Hotel Rus», розташований у центрі ділового та туристичного району Києва. Готель орієнтований на проведення ділових зустрічей, має конференц-зали з високотехнологічним обладнанням. Гостям надається гіпоалергенна постільна білизна. Готель має міжнародний сертифікат Green Key і був одним із перших у Києві, хто почав впроваджувати «зелену» програму лояльності та встановив станції для зарядки електромобілів. Ця послуга є безкоштовною для гостей готелю, інші водії сплачують лише за паркування.

Важливою перевагою екосертифікації Green Key є стандарти, спрямовані на екологічну освіту та обізнаність серед гостей, співробітників і постачальників. Щоб отримати цей сертифікат, готелі повинні відповідати 50 обов’язковим стандартам, а також проходити щорічні аудити та навчання. У 2013 році Україна займала четверте місце за кількістю еко-готелів (14 сертифікатів), а сьогодні лише 9 українських готелів мають цей сертифікат, що ставить країну на 25 місце, табл. 2.3.

Зацікавленість у здоровому способі життя спонукала багато готелів переорієнтуватись у цьому напрямі, що виразилося у відкритті тренажерних залів, фітнес-центрів та спа, будівництві басейнів, оновленні меню (включаючи безглютенові та дієтичні страви), а також відкритті більше ресторанів, що пропонують здорове харчування.

Отже, розвиток інноваційної діяльності виступає ключовим шляхом для виходу української економіки з кризової ситуації та досягнення

підприємствами значних прибутків. Інноваційна спрямованість готельних компаній підніме туристичну привабливість країни та збільшить потік туристів в Україну.

Таблиця 2.3

Підприємства готельного господарства України, які пройшли екологічну сертифікацію Green Key (2022 рік)

Місце розташування	Кількість «зелених» готелів	Назва еко-готелю
м. Київ	3	Radisson Blu Hotel
		Rus Accord Hote
		Баккара Артготель
Київська область	2	Maison Blanche (Березівка) Екодім
		Maison Blanche (Митниця) Екодім
м. Львів	3	Reikartz Dworzec Lviv
		Reikartz Medievale Lviv
		Дністер Прем'єр Готель
м. Дніпропетровськ	1	Reikartz Дніпропетровськ
м. Харків	1	Reikartz Харків
Закарпатська обл.	1	Ковчег

Джерело: побудовано за даними [1;2]

Тож не дивно, чому 92% маркетологів кажуть, що відео є важливим маркетинговим інструментом для маркетингової стратегії. Facebook Live, Youtube, Instagram, Snapchat та інші платформи соціальних медіа - одні з дієвих засобів для відеореклами готельного або туристичного бізнесу [18]. Красиві пейзажі та чудові місця навколо курорту чи готелю уміють просто привернути увагу аудиторії, особливо якщо це показано у захоплюючому відео.

Висновки до другого розділу

Розвиток інноваційної діяльності є одним із основних шляхів виходу української економіки з кризової ситуації та отримання підприємствами високих прибутків. Інноваційна діяльність готельних компаній підвищить туристичну привабливість країни та збільшить потік туристів в Україну.

Функціонування еко-готельного бізнесу є перспективним напрямом для України, адже у регіоні є значна кількість територій, придатних для розбудови еко-готелів, порівняно низький рівень індустріалізації території, відзначається зростання інвестиції з-за кордону в готельну індустрію, наявний попит на послуги еко-готелів як серед внутрішніх, так і іноземних туристів. Однак ці конкурентні переваги не використовуються повною мірою.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

3.1. Інноваційні технології в сфері готельно-ресторанного бізнесу: зарубіжні тенденції

В сучасному світі інновацій створення успішного закладу на ринку готельно-ресторанних послуг вимагає від роботи кваліфікованого персоналу, оптимізації обробки їжі, витрат на ресурси та терпіння. У наш час системи бронювання чи онлайн-оплати не викликають здивування, так само як сонячні чи вітрові електростанції. Люди прагнуть до нового, унікального, і компанії, що працюють над інноваціями, готові задовольнити це бажання.

Розглядаючи нові інноваційні прориви в готельно-ресторанному бізнесі, можна виділити декілька, які справді варто врахувати.

1. Прозоре дерево. Дослідники з Королівського технологічного інституту у Стокгольмі представили прозоре дерево. Замість лігніну, що відповідає за міцність і забарвлення дерева, додали у пори бальзи акрил, що зберегло структуру дерева і зробило його прозорим [19].

Оскільки акрил не є біорозкладаним і добре поглинає тепло, нове прозоре дерево планують використовувати як екологічно чистий матеріал для енергоефективних будівель, замінивши пластик, скло або навіть цемент. 100 грам прозорого дерева може поглинути до 8 тисяч джоулів тепла - це кількість тепла, яку один ваттний лампа виробляє за дві години.

Новий біоматеріал має напівпрозору структуру у звичайних умовах, але стає повністю прозорим при нагріванні. Розвиток такого матеріалу може сприяти відмові від використання ресурсів, що отримують із викопного палива, що сприяє збільшенню викидів CO₂ в атмосферу. Ця інноваційна концепція є перспективною для застосування у готельно-ресторанному бізнесі, що, в першу чергу, сприятиме збереженню екології та чистоти навколишнього середовища під час будівництва та експлуатації закладу.

2.Екологічно чистий газ. Компанія «Net Power» розробила експериментальну газову електростанцію в США, яка завдяки новій технології переробки палива не викидає CO₂ у атмосферу. Для згоряння газу використовується турбіна значно менших розмірів, ніж на традиційних станціях. Її розміщено в кімнаті площею всього 5,6 квадратних метрів, тоді як обща площа електростанції не перевищує розмірів футбольного поля. Оскільки багато готельних підприємств перейшли на сонячні чи вітрові електростанції, використання екологічно чистого газу стане вдалим рішенням для забезпечення бізнесу [24].

3.Розпізнавання обличчя для оплати. У Китаї була впроваджена система, яка використовує розпізнавання обличчя для здійснення платежів, доступу до робочих приміщень та навіть відстеження злочинців. Хоча технологія розпізнавання обличчя існує вже десятиліттями, зараз вона досягла достатньої точності, щоб використовуватися у фінансових операціях.

Наприклад, система може відслідковувати місцезнаходження людини в офісі, а деякі кав'ярні можуть вітати клієнта по імені при вході, оскільки алгоритм впізнає обличчя в базі даних. Проте обманути систему, показавши їй фотографію людини, вже не так просто - потрібно, щоб людина рухалась або говорила. Проте виникає інша проблема - така досконала програма ставить під загрозу конфіденційність звичайної людини.

Це новаторське рішення дозволить значно прискорити обслуговування гостей, скорочуючи час у декілька разів. Наприклад, для постійних клієнтів у базі даних буде збережена повна інформація, включаючи особисті дані та їх вподобання. Це дозволить практично автоматизувати процес поселення гостя в номер, а пізніше вирішувати організаційні питання. Під час перебування в готелі гості очікують на відпочинок, і вирішення всіх адміністративних або електронних процедур у них поруч з реєстраційною стійкою може бути навіть надто втомлюючим та відбирати у них час, який вони могли би провести відпочиваючи [26].

4.Отримання електроенергії від снігу [5]. Учені з США розробили технологію, що дозволяє отримувати електроенергію зі снігу. Ця система стала можливою завдяки трибоелектричному ефекту - явищу створення електричного заряду під час тертя певних матеріалів. Суть у тому, що дрібні частки снігу набувають позитивний електричний заряд, і вченим потрібно лише підібрати відповідний матеріал з негативним зарядом.

Кремній виявився таким матеріалом. Трибоелектричний наногенератор (TENG) дозволяє виробляти невелику кількість електроенергії за рахунок тертя зі снігом. За допомогою цього пристрою можна виготовляти електроенергію як зі звичайного снігопаду, так і кріпити електрод до колеса велосипеда або підошви взуття. У майбутньому TENG можна буде встановлювати в сонячні панелі і використовувати його під час снігопадів, коли сонячна активність не така висока.

Оскільки запропонована технологія не генерує достатньо електричної енергії, вона не може повністю задовольнити потреби всього готельно-ресторанного закладу. Проте це інноваційне рішення можна пропонувати любителям екстремальних вражень, які насолоджуються злагодженими з природою, людям, для яких комфорт та усі зручності не визначальні для успішного відпочинку. У Карпатах можна розглянути будівництво різноманітних котеджів, шале або навіть спеціального містечка, де буде вироблятися електроенергія із снігу [23].

5.У 2018 році Google випустила навушники Pixel Buds, які майже негайно перекладають текст на 40 мов. Однак наразі цей пристрій працює стабільно лише зі смартфонами Pixel. Для спілкування з носієм іншої мови користувач повинен надіти навушники та тримати свій телефон ближче до співрозмовника.

6. Навушники працюють на базі програми Google Translate, яка за останні два роки значно покращилася. За даними Google, нова версія перекладача, відома як Machine Translation Neural, має на 55-85% менше помилок, ніж попередня. Особливо це корисно для туристів з інших країн,

яким хочеться спілкуватися з місцевими мешканцями. Навіть для персоналу готелю знання іноземних мов стає обов'язковою вимогою.

Ця інноваційна технологія дозволить іноземцям вільно переміщатися по місту, відвідувати екскурсії, ресторани та кафе, не відчуючи дискомфорту через незнання мови. Отже, впровадження цих інноваційних рішень у готельно-ресторанному бізнесі призведе до значного економічного виграшу, а реалізація інноваційної діяльності стане ключем до зміцнення конкурентоспроможності підприємств у цій галузі.

Інноваційність визначається як спрямованість на удосконалення, що відокремлює існуючі продукти (послуги), процеси та методи управління від традиційних аналогів. Вона може бути успішно застосована у різних галузях бізнесу, включаючи галузь гостинності. Спрямована на залучення клієнтів і підвищення активності, галузь гостинності стимулює використання передових методів управління. Міжнародний досвід показує велику ефективність впровадження інновацій, що викликає необхідність їх аналізу та можливостей застосування в Україні.

Одним із інноваційних підходів в готельному бізнесі є оптимізація контактів між персоналом і клієнтами через модель моніторингу контактів. Цей підхід передбачає використання нових концепцій управління для взаємодії персоналу з різними типами клієнтів і оцінки цієї взаємодії. Він широко застосовується у країнах з розвиненою мережею готелів, оскільки стандартні методи використовують ці моделі.

Наукові дослідження Д. Лемі, Е. Гоха і Дж. Феррі вказують на ефективність застосування моделі на прикладі 596 готелів у Індонезії, в тому числі міжнародних готельних мереж. Також можна розглянути практичний досвід китайських готелів, представлений у роботі С.-дж. Лі, К.-К. Чанга і С.-М. Оу [37]. Аналіз запропонованого методу показує, що впровадження моделі передбачає кілька етапів, рис. 3.1.

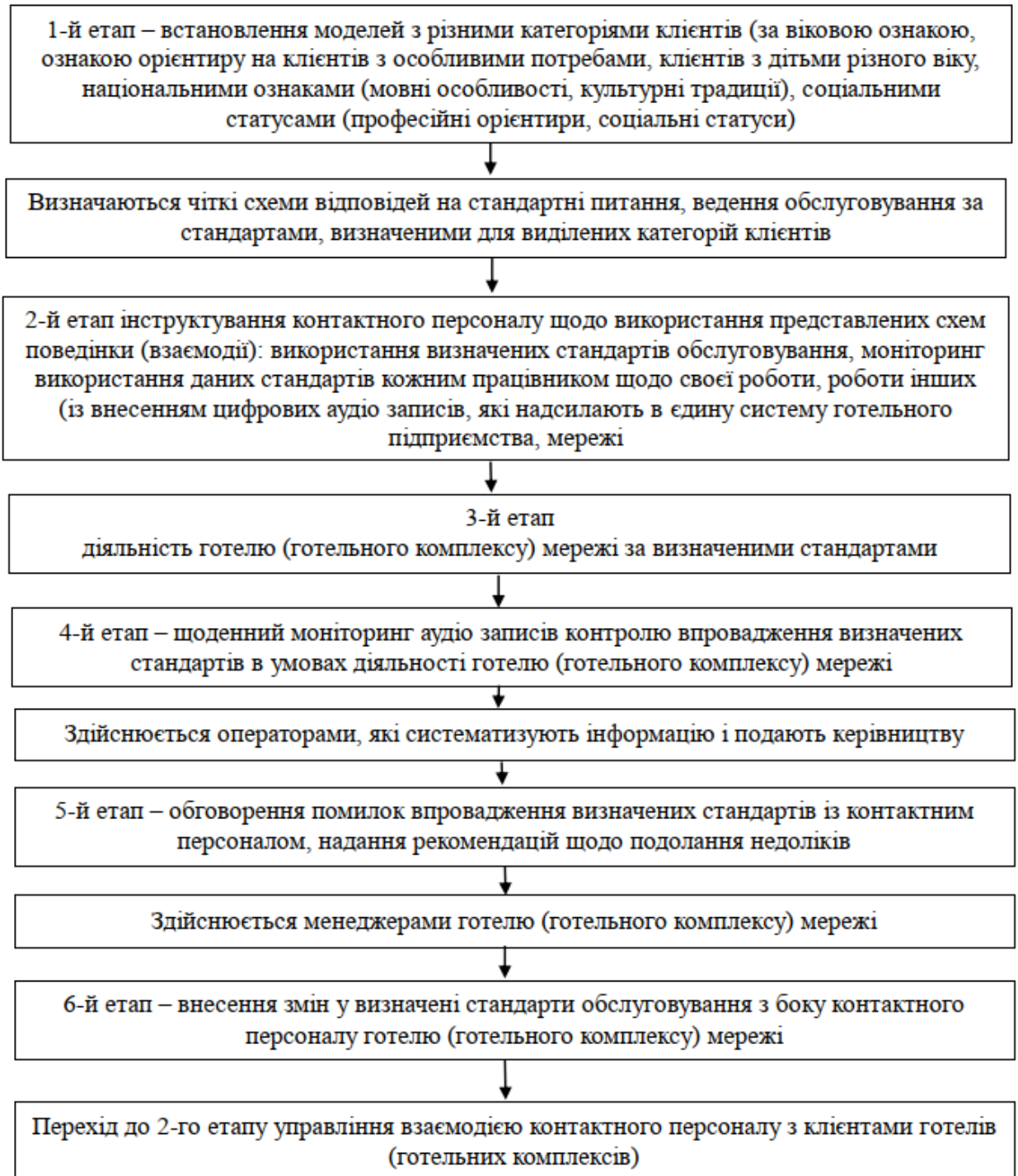


Рис. 3.1. Етапи управління взаємодією контактного персоналу з клієнтами готелів (готельних комплексів) мереж (на прикладі використання моніторингової контактної моделі)

Джерело: побудовано за даними [1;2]

Алгоритм управління взаємодією персоналу, що знаходиться у контакті з клієнтами готелів і готельних комплексів, був розроблений на основі

досліджень підприємств готельного сектору, які були представлені в емпіричній частині аналізу від Д. Лемі, Е. Гоха, Дж. Феррі, а також в роботі С.-дж. Лі, К.-К. Чанга, С.-М. Оу [37]. Зміст запропонованої схеми плану показує, що модель включає шість етапів і розроблена стандартна система для готельних мереж і готельних комплексів, яка адаптована до конкретних знань і навичок готелю, а також до специфіки клієнтських сегментів.

Використання цього інноваційного підходу для оптимізації розвитку готельних підприємств в Україні має велику перспективу. Застосування моніторингу поведінки та контактів працівників з обслуговуванням клієнтів українських готелів і готельних комплексів дозволить усунути негативні аспекти, такі як низька якість обслуговування, нестандартна поведінка та недостатня орієнтація на потреби різних клієнтських сегментів.

Повідомляється також про нові стратегії для залучення клієнтів, які об'єднали можливості інформаційних технологій з врахуванням попиту та пропозиції на ринку готельних послуг. Цей підхід був розроблений до виникнення кризових явищ у економіці, включаючи індустрію гостинності, які виникають через введення карантинних обмежень на діяльність суб'єктів господарювання у цьому секторі.

3.2. Проблеми та перспективи інноваційної діяльності готельного господарства України

Як один з найприбутковіших секторів світової економіки, індустрія гостинності стає ключовим сектором економічного і соціального розвитку України в 21 столітті. Існує постійна потреба в пошуку нових шляхів удосконалення процесів обслуговування клієнтів для успішної роботи на готельному ринку та збільшення прибутку. Інноваційна сфера являється важливою для усіх галузей України, але існують проблеми, з якими стикається ця сфера на шляху до реалізації потенційних переваг, рис 3.2.



Рис 3.2. Основні проблеми фінансування інноваційного розвитку підприємств України

Джерело: побудовано за даними [1;2]

Українські готелі та ресторани намагаються розвиватися згідно зі світовими тенденціями, проте вони мають свої регіональні особливості. До них належать:

1. Вхід на ринок західних мереж з чіткими конкурентними позиціями, які здебільшого займають висококласні сегменти, надаючи статусним гостям послуги вищої якості за нижчими цінами;
2. Відсутність чіткості у дотриманні стандартів якості надання послуг, зокрема «зірковості» готелів.

Загалом, готельна сфера в Україні розвивається повільно, оскільки інвестори зосереджуються на будівництві торгових і розважальних комплексів, офісних і житлових центрів. Готелі часто відкладаються через довший термін окупності. Проте Україна поступово долає ці проблеми, і якщо продовжить орієнтуватися на європейські тенденції, зможе уникнути багатьох проблемних ситуацій без втрат.

Серед основних наслідків пандемії коронавірусу для готельного бізнесу в Україні, окрім відсутності гостей, закриття та зниження доходів, фахівці зазначають касовий розрив, оскільки доходи різко впали до нуля, особливо під час війни. Купівельна спроможність населення також є вкрай низькою.

В Україні відсутня розвинена та офіційно облікована мережа альтернативних засобів розміщення економічного класу, таких як гостели, малі та міні-готелі, апартаменти. Частково задовольнити попит на місця розміщення могли б малі готелі, апартаменти та гостели з нижчою вартістю проживання. Проте мережа гостелів в Україні недостатньо розвинена: за даними Всеукраїнської молодіжної гостел асоціації, функціонує лише 27 гостелів. Для порівняння, в Європі офіційно зареєстровано 18 тисяч гостелів, з яких 4,5 тисячі об'єднані єдиною системою бронювання.

У маркетингу інноваційна діяльність зазвичай охоплює весь цикл відносин у ланцюгу «виробник - покупець». Однак є певні обмеження, які уповільнюють впровадження інновацій у цій сфері:

- наявність державних і соціальних обмежень, які обмежують використання інноваційних ідей (безпека продукту для споживача, екологічна відповідність);
- зростання витрат на розробку нових продуктів;
- глобалізація конкуренції, зниження рентабельності торгових марок компаній-послідовників;
- висока вартість процесів розробки і реалізації маркетингових проектів;
- недостатність капіталу у підприємств;
- скорочення життєвого циклу товарів через копіювання новинок конкурентами;
- невдале позиціонування нового товару, неефективна рекламна кампанія або занадто висока ціна.

Технологічні проблеми підтверджуються низьким рівнем використання новітніх інформаційних технологій у готельно-ресторанній сфері, а саме:

- низький рівень розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури;
- відсутність баз даних готельного профілю в деяких регіонах країни;
- недосконалість та обмеженість інформації та реклами продукту на міжрегіональному, національному та міжнародному ринках;
- недосконалість механізму інформаційного обміну суб'єктів господарювання у сфері туризму та зовнішнього середовища через мережі;
- низький рівень розвитку віртуальних готельних підприємств;
- відсутність державної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни та тарифи на готельні послуги.

В цьому контексті важливо не лише бачити проблеми діяльності суб'єктів готельно-ресторанного типу, але й знаходити шляхи для їх вирішення та активізації, рис. 3.3.

Шляхи подолання проблем інноваційної діяльності готельних господарств сприятимуть прискоренню розвитку цієї сфери, безпосередньо впливатимуть на економічну ефективність галузі та відкриватимуть нові можливості для інвестицій. Ефективне впровадження наукових розробок забезпечить українському бізнесу гідне місце на світовому ринку готельних послуг, підвищить значимість для зростання національної економіки та сприятиме міжнародній інтеграції, зокрема в європейському напрямі.

Успішний процес інноваційної діяльності залежить від чіткої та добре налагодженої комунікаційної стратегії, а також від бачення менеджерів, які приймають і координують проект. З огляду на швидкі зміни обставин в Інтернеті, важливо слідувати останнім маркетинговим тенденціям у сфері гостинності, щоб адаптувати свій підхід до ринкових потреб. Наприклад, пандемія COVID-19 значно вплинула на те, коли і як споживачі подорожують, а також на важливість таких факторів, як безпека, чистота та репутація.

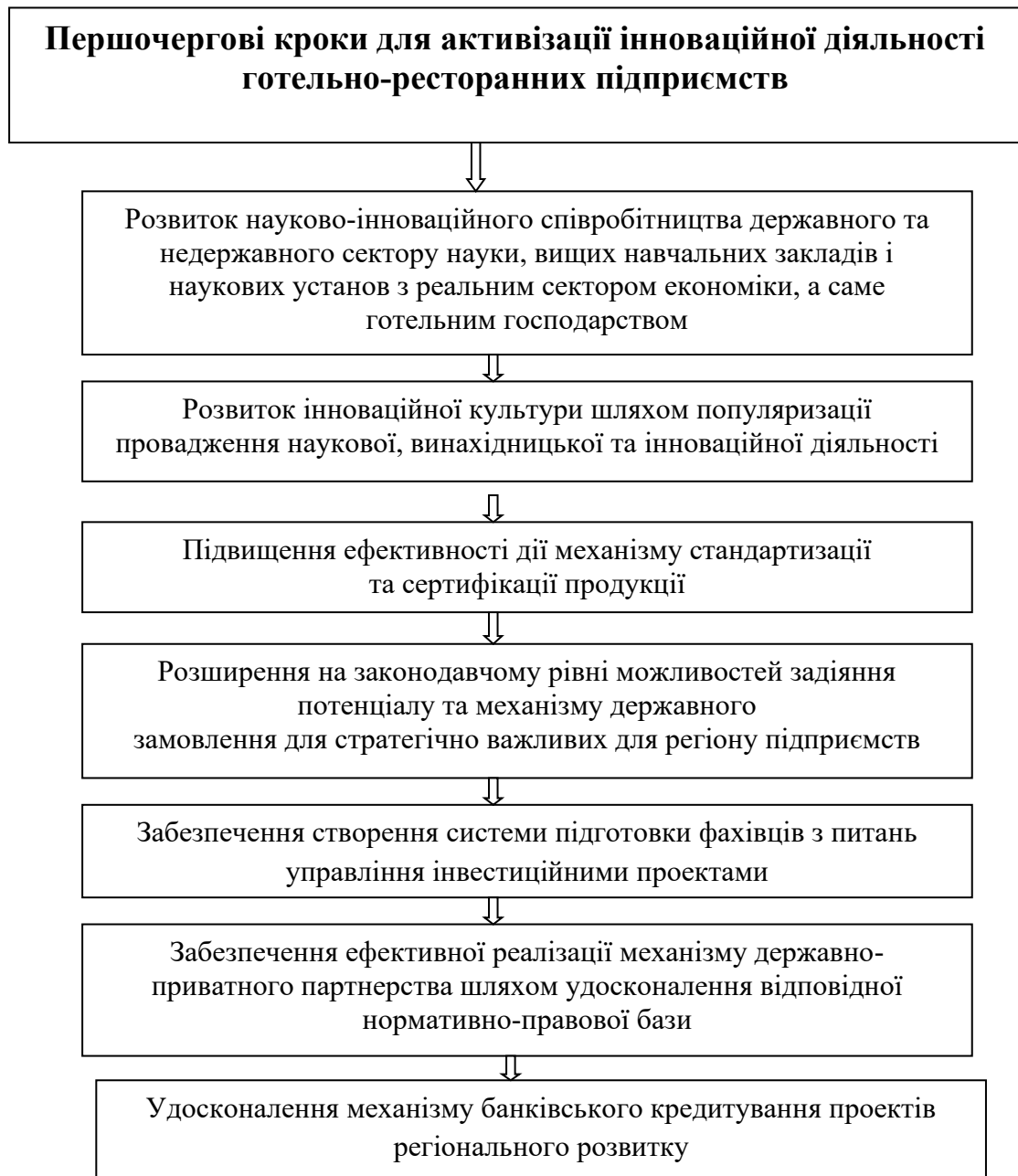


Рис 3.3. Шляхи щодо удосконалення інноваційної діяльності готельно-ресторанних підприємств

Джерело: побудовано за даними [32;34]

Інформаційні технології дозволяють ефективно управляти об'єктами будь-яких розмірів, від невеликих готелів до великих готельних комплексів. Гнучкість і оперативність менеджменту за допомогою програмних комплексів допомагають швидко та точно приймати маркетингові рішення,

підвищувати рівень обслуговування гостей, знижувати витрати та покращувати фінансові показники підприємств.

Розглянемо детальніше інновації, що використовуються готельно-ресторанними підприємствами на сучасному етапі.

1. Соціальні мережі та мобільні додатки. Соціальні мережі є зручним майданчиком для реклами, і більшість сучасних готелів мають сторінки у популярних мережах, таких як Instagram і Facebook. На цих платформах можна розмістити посилання на мобільний додаток готелю. Окрім замовлення додаткових послуг, додаток може використовуватися як ключ до номера, що дозволяє уникнути витрат на створення пластикових карток та позбавляє зайвого клопоту як клієнтів, так і персонал.

Особливу увагу слід приділити такому інструменту популяризації готелю, як робота з відгуками. «Відгуки про готелі» – дуже популярний запит, а записи на розкручених сервісах потрапляють у топ видачі. Для цього створюються сторінки на TripAdvisor та аналогічних ресурсах, де персонал готелю може просити кожного від'їжджаючого клієнта залишити відгук. Цю можливість ефективно використовують українські готелі категорій 5 і 4 зірки, але важливо постійно оновлювати та генерувати нову інформацію і зворотній зв'язок. За допомогою Foursquare, Swarm, TripAdvisor, Facebook Places, Google Місця та Twitter готелі можуть ділитися спеціальними знижками, пропозиціями та рекомендаціями щодо того, чим зайнятися, де перекусити або розважитися у святкові дні поблизу конкретного готелю.

2. Інфлюенсер-маркетинг – це вид маркетингу, який акцентує увагу на використанні впливу ключових особистостей для просування продуктів або послуг. Ці авторитети, серед яких знаменитості, впливові люди в соціальних мережах, блогери та галузеві експерти, здатні впливати на рішення своїх послідовників. Вони можуть створювати шум і спонукати людей до купівлі товару чи послуги. Готель Shelest, розташований у передмісті Києва, став надзвичайно популярним серед киян після того, як його відвідали понад 10 блогерів, які у своїх постах описали переваги цього

готелю. Такі інфлюенсери, як Аліна Френдій, Даша Квіткова та Валерія Бородіна, не тільки відпочили, але й продемонстрували найкращі послуги готелю Shelest, створивши при цьому візуальний контент.

3. Інфрачервоні сканери. Використання інфрачервоних сканерів дозволяє працівникам готелю визначати, коли в кімнаті присутні гості, що допомагає уникнути незручностей, пов'язаних з прибиранням номерів.

4. Голосовий пошук і голосове управління. Використання голосового пошуку стає все більш популярним серед клієнтів, які шукають та бронюють готелі та ресторани. Готельно-ресторанна галузь повинна реагувати на цю зміну поведінки, активно залучаючи таких клієнтів. Це передбачає розробку та впровадження чіткої структури вмісту веб-сайту, щоб він коректно відображався в результатах голосового пошуку. Окрім цього, голосове управління може використовуватися для керування пристроями в готельному номері. Наприклад, розумні колонки можуть надавати гостям відповіді на запитання та виконувати голосові команди, такі як увімкнення світла та пристроїв у приміщенні, зменшуючи кількість поверхонь, яких гості торкаються.

5. Інноваційні системи управління готелем. Інтелектуальні системи дозволяють суттєво знизити поточні витрати готелю. Прикладами таких систем є:

Системи управління енергією: Спеціальні датчики відстежують присутність людей, погодні умови та навантаження, що дозволяє прогнозувати та оптимізувати споживання енергії протягом року. Використання інтелектуальних систем управління енергією дозволяє знизити витрати на електроенергію на 20 відсотків і прискорити термін окупності готелю.

6. Прогнозування технічного обслуговування. Спеціальні датчики виявляють пошкодження на ранньому етапі, що дозволяє оперативно усунути їх до виникнення серйозних наслідків. Автоматизація готелів та ресторанів. Сьогодні найвідомішими компаніями, що пропонують комплексні програмні

засоби автоматизації IT для готелів, є: «InterHotel», «LodgingTouch Libica» (Jiibpa International), «IntellectService» (Вест Про), «UCSUKR», «Галактика», «СІТЕК». Ці компанії пропонують свої програмні продукти та сервісне обслуговування.

7. Чат-боти. Чат-боти використовуються для швидкого реагування на запити клієнтів, коли персонал недоступний, усуваючи тривалі очікування та надаючи швидкі, розумні відповіді на запитання. Вони також можуть збирати інформацію та передавати її відповідному персоналу. Наприклад, Telegram-бот Hotelhunt допомагає відстежувати зміни цін на готельні номери. Завдяки боту користувачі можуть автоматично отримувати інформацію про знижки та підбирати варіанти готелів відповідно до своїх вподобань, а також перевіряти наявність вільних місць.

Перші готелі в Україні, які почали використовувати штриховий код через застосунок Дія для реєстрації, належать до мережі Ribas Hotels Group. Цей метод реєстрації дозволяє уникнути черг та непотрібного шукання паспорту в кофточку. У готелях мережі встановлені сканери, які адміністратори використовують для зчитування штрихкодів документів у Дії для реєстрації. Гостю лише потрібно підтвердити запит у застосунку для передачі копії цифрового документа. Ці цифрові копії документів потрапляють до інформаційної системи готелю Servio HMS. Під час передачі отримувачеві надається цифрова копія електронного документа у форматі PDF, підписана КЕПом Дії та з накладенням позначки дати, часу та назви отримувача даних, а також метадані у форматі JSON із відповідними полями з документа.

8. Використання технологій доповненої та віртуальної реальності в готелях відкриває нові можливості. Доповнена реальність дозволяє збагатити фізичний світ цифровими даними в реальному часі, наприклад, інтерактивною мапою готелю або зміною пейзажу на стіні кімнати. Віртуальна реальність, з свого боку, створює штучний світ, який клієнти сприймають через свої органи чуття. Вона дозволяє гостям оцінити зручності готелю за допомогою 360-градусних відео перед бронюванням. Система для

віртуальних подорожей Teleport Mariott, яка додає 4-D ефекти, такі як висока температура, вітер і туман, створює враження реальної присутності, наприклад, на гавайському пляжі.

9. Сучасний готель - це готель, який використовує Інтернет-підтримуючі пристрої для управління різними процесами у номерах (такі як програми, які вмикають телевізор або світло, дозволяють гостям керувати опаленням або кондиціонером зі свого телефону). В столиці України гості мають можливість перебувати в номерах, які оснащені системою «розумний будинок». Однак, для того щоб використати ці можливості, іноді доводиться трохи подумати, як саме здійснити такі прості дії, як вмикання душі чи провітрення кімнати.

10. Інтерактивне меню в ресторанах вважається перспективною технологією. Для цього можна використовувати як стаціонарні планшети, так і QR-коди, які переадресовують на сайт з меню. На цьому сайті можна переглянути страви з різних кутів, подивитися відео з їх приготування та подачі, що підвищить задоволення клієнтів від відвідування ресторану. Для того щоб вижити в умовах кризи, готельєрам доводиться адаптувати свої продукти до нових реалій. Наприклад, компанія Ribas Hotels Group, також як і світові готельні мережі, такі як Radisson і Accor, поєднують готелі з офісними центрами і коворкінгами.

Готельна індустрія широко відкрита для всієї різноманітності комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним бізнесом до застосування глобальних комп'ютерних мереж. Великі готельні корпорації з розгалуженою мережею використовують єдину систему бронювання, яка інтегрується в глобальну систему Інтернету. Серед найвідоміших систем виділяються «Amadeus», «Worldspan», «Galileo», «Sabre», «Fedelio Hotel Bank», причому «Amadeus» є найпопулярнішою системою бронювання, яка надає детальну інформацію про близько 35 тисяч готелів та інших місць розміщення по всьому світу, зокрема, про їх розташування.

Мережа готелів Marriott, що є одним з технологічних лідерів у галузі гостинності, запровадила програму HotSOS Housekeeping, яка спрощує роботу прибиральниць. Ця програма дозволяє відстежувати час, потрібний на прибирання одного готельного номеру, що допомагає у забезпеченні продуктивного робочого процесу. Крім того, легко зв'язатися з прибиральницями, якщо вони розташовані в різних частинах готелю, що є надзвичайно зручним. Можливість використання різних технологічних рішень є дуже привабливою.

Отже, в умовах жорсткої конкуренції готелі повинні шукати нові шляхи для підвищення привабливості та доступності своїх послуг. Недооцінка інноваційного управління в діяльності вітчизняних готельних підприємств може призвести до зниження їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління, а також зниження якості готельних послуг. Інновації стимулюють подальший розвиток готельного бізнесу і дозволяють підприємствам займати провідні позиції у своїх ринкових сегментах, відповідаючи світовим стандартам.

Висновки до третього розділу

Встановлено, інновації у галузі гостинності визначаються як здатність адаптуватися до змін у сфері послуг та постійно підвищувати якість обслуговування. Основна причина цього полягає в тому, що туристи завжди шукають нові маршрути та вимагають комфортного проживання і якісних послуг незалежно від місця перебування. Для успішного розвитку готелі мають забезпечувати своїх гостей інноваційними технологічними можливостями. При цьому, однією з основних інновацій у галузі гостинності є ефективне управління дистрибуцією, що може значно змінити досвід клієнтів. Готелі повинні бути взаємодійними з гостями на всіх етапах, починаючи від пошуку подорожей в Інтернеті та закінчуючи бронюванням номерів через онлайн-агентів або служби бронювання готелів.

Обґрунтовано, в готельному бізнесі інновації впливають на технологічні аспекти виробництва готельних послуг та маркетингові інструменти. Зі зростанням конкуренції готельні компанії змушені постійно шукати нові способи вдосконалення та приваблення клієнтів. Для збереження конкурентоспроможності та ефективного розвитку, а також привертання іноземних туристів до українських готелів, активне впровадження інноваційних технологій, які використовують провідні готельні компанії світу, є надзвичайно важливим.

ВИСНОВКИ

На основі проведених досліджень встановлено, що готельне господарство є важливою складовою індустрії гостинності, яка, у свою чергу, становить невід'ємну частину туристичного бізнесу. Готельне господарство виконує ключові функції у складі індустрії гостинності, пропонуючи відвідувачам комплекс послуг, у формуванні та реалізації яких беруть участь всі сектори та елементи цієї індустрії.

Доведено, що у суворих умовах конкуренції готелі змушені постійно шукати нові способи підвищення привабливості та доступності своїх послуг. Недооцінка інноваційного управління в діяльності вітчизняних готельних підприємств призвела до зниження рівня їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління, а також зниження якості готельних послуг. Інновації стимулюють подальший розвиток готельного бізнесу, надаючи можливість підприємствам не лише займати провідні позиції у своїх ринкових сегментах, а й відповідати світовим стандартам готельного обслуговування. Такі нововведення підвищують операційну ефективність, а також створюють більшу цінність для споживачів.

Обґрунтованою, готельно-ресторанна галузь України, хоч і повільно, але наполегливо розширює асортимент готельних закладів, як свідчать дані статистики країни. Аналіз розміщення підприємств цієї галузі показує, що найбільше їх кількість зосереджена у курортних регіонах та областях із великою історичною спадщиною та розвиненою туристичною галуззю, таких як міста Київ, Львів, Одеса, Харків та Івано-Франківська області. Саме ці регіони відкриті до інновацій та мають високий рівень інноваційних ідей, тому їх можна розглядати для розробки та впровадження нових проектів. У відношенні окремих готелів, найшвидше та найефективніше нововведення використовують готелі, що належать до світових мереж або мають власну унікальну ідентичність, таких як Fairmont Grand Hotel, Hyatt Regency та 11 Mirror.

Встановлено, умови розвитку вітчизняних мереж готелів дозволяють Україні не лише стати новим перспективним ринком, а й стати рівноправним учасником світового готельного ринку. Інноваційна діяльність готельних закладів України орієнтується на різноманітні напрямки, включаючи розширення екологічних готелів нового покоління, співпрацю з блогерами та різними технічними партнерами для підвищення популярності готелю, а також спрощення процесів реєстрації та виїзду. Великий вплив на інноваційну діяльність готельних закладів України мають світові готельні мережі, що визначають тенденції у цій сфері.

Обумовлено, галузі туризму та готельного господарства є найбільш постраждалими в результаті війни Росії проти України, зазнавши значних втрат. Доходи держбюджету від цих галузей впали майже на 34%, багато підприємств були змушені повністю зупинити свою діяльність. Більшість українців вже не планують відпочинок чи подорожі, а замість цього думають про те, як захистити себе та своїх близьких від ракетних обстрілів та зберегти своє життя.

Доведено, проблемою для вітчизняних підприємств, обумовленою російською окупацією, є низький рівень можливості релокації. За даними дослідження Advanter.Group, 48% малих і середніх підприємств не можуть перенести своє виробництво, 31% не встигли це зробити, а приблизно 20% частково перемістилися або знаходяться в процесі переїзду.

Вмотивовувано, в ресторанному бізнесі України використовуються різні види інновацій: безкоштовний Wi-Fi; організація додаткових послуг, таких як кулінарні шоу; організація та проведення кулінарних завдань; застосування інноваційних технологій у приготуванні їжі; інтерактивне меню; макети для демонстрації страв меню; автоматизація процесів ресторанного обслуговування, технологія QR-кодів, ідентифікація карток контролю персоналу та ін.

Аналіз і моніторинг інноваційних тенденцій дозволить готельному господарству України іти в ногу з часом, розширювати усі можливі послуги, знаходити нові способи для комунікації з гостями та створювати нові готелі чи інші засоби розміщення, що підвищить туристичну привабливість країни, відповідно і економічну ефективність України.

Після аналізу зарубіжного досвіду стало очевидним, що найбільш ефективними стратегіями для готельно-ресторанного бізнесу є наступні: нові просунуті методи пошуку в Інтернеті, які відповідають стандартним вимогам, для привернення клієнтів без посередників; залучення клієнтів шляхом активного участі у розробці нових послуг або продуктів для готельного бізнесу. Варто відзначити, що українські готелі та готельні комплекси можуть успішно впроваджувати ці інноваційні методи, що дозволить збільшити кількість клієнтів, розширити сферу діяльності та сприяти підвищенню попиту на продукцію місцевих підприємств.

Обґрунтовано, одним з основних напрямків для підвищення конкурентоспроможності готельних компаній є впровадження нових технологічних пристроїв, спрямованих на полегшення перебування гостей, зокрема персоналізацію номерного фонду. Впровадження смарт-технологій та елементів систем «розумний дім» допоможе покращити якість перебування гостей та задовольнити їхні індивідуальні потреби за рахунок функціональності та енергоефективності номерів.

Окрім того, на сьогоднішній день існує кілька причин для трансформації відпочинкових туристичних комплексів. Пріоритетом стає здоровий спосіб життя. Все більше людей хочуть залишатися у гарній формі. Наприклад, омолодити своє тіло за допомогою антистресової або антивікової програми. Цьому сприяють wellness-тури вихідного дня або багатоденні SPA-пакети для оздоровлення та релаксації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Закон України «Про інноваційну діяльність». ВВР 2002. № 36. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>
2. Альбещенко, О., Рогова, Н., & Оніщенко, О. (2024). Досвід розвинених країн у впровадженні інноваційних підходів в готельно-ресторанний бізнес. *Економіка та суспільство*, (63). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-63-1>
3. Закон України «Про інвестиційну діяльність» від 18.09.1991 р. № 1561-12/ URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
4. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 № 324/95 / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 16.09.2021).
5. Букало Н. Екологічні витрати, їх економічна природа та стан. Економічний часопис Східноєвропейського національного університету ім. Лесі Українки. 2019. № 1. С. 128–137.
6. Лисюк, Т., Терещук, О., & Пасічник, М. (2022). ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ. *Економіка та суспільство*, (40). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>
7. Шумпетер Й. А. Теорія економічного розвитку : Дослідження прибутків, капіталу, кредиту, відсотка та економічного циклу. пер. з англ. В. Старка. К. : Вид. дім «Києво-Могилян. акад.», 2011. 242 с.
8. Гірняк Л., Глагола В. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. Інфраструктура ринку. 2018. Вип. 16. С. 71–77.
9. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. Підприємництво та інновації. 2020. № 11–2. С. 7–12. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20>
10. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2018. № 2. С. 93–102.
11. Кирніс Н. Інновації у сфері підприємств ресторанного господарства, які надають кейтерингові послуги. Економіко-правова парадигма розвитку сучасного суспільства. 2017. № 1. URL: <https://studlib.org.ua/index.php/eprs/article/view/105/102> (дата звернення: 18.06.2022).
12. Шацька З.Я., Семко В.В. Впровадження нових технологій на вітчизняних підприємствах : Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні»: 2017 р. : матеріали Міжнар. нак.-практ. конф., 24 травня 2017 р. Київ : КНУТД, 2017. С. 370–373.

13. Eurostat. URL : <http://ec.europa.eu/eurostat/> (дата звернення: 17.06.2022).
14. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 20.06.2022).
15. Кіш Г. Соціальне підприємництво в готельно-ресторанному господарстві. Наукові перспективи. 2024. Випуск № 1(43). С. 428-439
16. Постова, В. (2022). Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через інтернет. *Економіка та суспільство*, (36). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-47>
17. Корнілова В. & Корнілова Н. (2018) Сучасні тенденції розвитку гастрономічного туризм Ефективна економіка. № 2. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6112> (дата звернення: 28.04.2022). Кукліна Т. С. Гастрономічний туризм на туристичному ринку України: веб-сайт. URL: <http://surl.li/bacwc> (дата звернення: 28.04.2022).
18. Фесенко Г. О. (2021) Гастротуризм як актуальний тренд сучасного розвитку сфери туризму в Україні. Ефективна економіка. 5. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2021/202.pdf (дата звернення: 28.04.2022).
19. Підгірна В., Ємчук Т. (2020) Перспективи розвитку ринку туристичних послуг України в умовах трансформаційних змін. Електронний науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку». Одеса. №49. 46 - 51. DOI <https://doi.org/10.32843/infrastruct49-9>
20. Бурка В.Й. Підгірна В.Н., Єремія Г.І. (2022) Впровадження сучасних інформаційних технологій в готельних підприємствах України. Інфраструктура ринку. № 67. URL: http://www.marketinfr.od.ua/journals/2022/67_2022/13.pdf
<https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/5650>
21. Огляд ринку готелів: як відновлюються готелі України. URL: <https://thepage.ua/ua/real-estate/gotelnij-rinok-ukrayini-golovni-trendi-za-1-pivrichchya-2020-roku>
22. Основи ресторанної справи : Навч. посібн. / Укл. Круль Г.Я. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича,, 2020. 496 с.
23. Booking. URL: <https://www.booking.com/index.uk>
24. Ковальчук С.В. Сучасні тренди маркетингу гостинності. Вісник Хмельницького національного університету. 2018. URL: <http://elar.khnu.km.ua/jspui/bitstream/123456789/6725/1/7.pdf>
25. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с
26. Постова В. В., Лук'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Підприємництво та інновації. 2020. №. 14. С. 63-67.

27. Інноваційні технології в готельному бізнесі. URL : http://www.rusnauka.com/6_PNI_2014/Informatica/3_160394.doc.htm
28. Reframing the Infrastructure: How Hotels Navigate the New Normal. URL: <https://blog.ecosystem360.com/hotels-new-normal-hospitality-industry/>
29. Five Contactless Hotel Technology Trends for 2021. URL: <https://skift.com/wpcontent/uploads/2020/12/Five-Contactless-Hotel-Technology-Trends-for-2021.pdf>
30. Hospitality Marketing Trends To Be Prepared For In 2021. URL: <https://improveandgrow.com/blog/tourism-marketing/hospitality-marketing-trends/>
31. Капліна Т.В., Столярчук В.М., Малюк Л.П., Капліна А.С.. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник. Полтава: ПУЕТ, 2018. 357 с.
32. Носирєв, О. О. Стратегічні орієнтири розвитку підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. Вісник соціально-економічних досліджень : зб. наук. праць. Одеса : Одеський національний економічний університет. 2022. № 3-4 (82-83). С. 152–166.
33. Дмитренко Є.А. Системи автоматизованого проектування (САПР) в будівництві. 2021. URL: https://elearn.nubip.edu.ua/pluginfile.php/755733/mod_resource/content/.
34. Владимир О. М. Основні тенденції розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу та сфери туризму у 2019-2021 роках. Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації: тези доповідей VIII Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., Київ, 8-9 квіт., 2021 р. / М-во освіти і науки України; Інститут модернізації змісту освіти; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв; Київ. ун-т культури; Ф-т готельно-ресторанного і турист. бізнесу. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. С. 311-315.
35. Корсак Р. Готельно-ресторанна освіта у XXI столітті: ключові аспекти та перспективи підготовки фахівців. Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: матеріали II Міжнародної наукової конференції (24-25 квітня 2024 р.). – Ужгород: Вид-во УжНУ «Говерла», 2024. С. 241-246.
36. Круль Г.Я. Основи готельної справи: Навч. посібн. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 368 с.
37. Дослідження та оптимізація економічних процесів в готельно-ресторанному бізнесі : кол. монографія / Т. С. Шовкопляс [та ін.] ; [ред.: Н. В. Якименко-Терещенко, Є. М. Строков] ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". Харків : НТУ "ХПІ", 2019. – 100 с.

ДОДАТОК А
Таблиця 1.1

Типи інновацій в готелях

Тип інновацій	Характеристика	Конкретні способи для реалізації
Технологічні інновації	Створення нових матеріалів, продуктів, послуг та технологій, нові способи	Розширення асортименту спеціалізованими та еквівалентними
Організаційні інновації	Нові рішення та підходи в управлінні або організації робочого процесу	Реалізація у формі вдосконалення моделей гостинності за допомогою організацій сфери гостинності інших моделей, які використовуються
Економічні інновації	Виникнення нових ринків, які дозволяють ввести нові продукти або технології, створення нових способів купувати і продавати товари, розвивати економічні процеси та інноваційний процес	Розширення індустрії гостинності організації від центру до периферія, стираючи «порожні плями» в географічному просторі країни індустрія гостинності
Маркетингові інновації	Нові або значно вдосконалені маркетингові методи охоплення нових аудиторій, упаковка продуктів, розробка нових методів продажу та товарів чи послуги, презентація та просування їх на ринках, що розвиваються, нові стратегії	Впровадження результатів дослідження ринку, спільно з експертами, дослідження конкурентів. Наприклад, розробка та впровадження концепція сенсорного маркетингу
Правові інновації	Нові закони чи нормативні акти Введено або ж суттєві зміни в існуючих.	Одночасно впровадження міжнародних конвенцій та національного законодавства у сфері гостинності, що включає система міжнародного права
Соціальні інновації	Нові ідеї та рішення з метою вирішення соціальних та культурних проблем, з якими стикається суспільство.	Впровадження нових концепцій для розширення видів туризму (діловий туризм, освітній туризм, екотуризм, паломництво, космічний туризм)

Джерело: побудовано за даними [22;34]

ДОДАТОК Б
Таблиця 2.1

**Показники динаміки кількості діючих колективних
засобів тимчасового розміщування та організації харчування
у 2018- 2021 роках**

Показники	Роки	Усього, одиниць	Абсолютне відхилення, одиниць	Темп росту, %
1	2	3	4	5
Тимчасове розміщування й організація харчування, з них:	2018	61761	-	-
	2019	69689	7928	12,8
	2020	71748	2067	3,0
	2021	69775	-1973	-2,7
1. Тимчасове розміщування, в тому числі:	2018	8203	-	-
	2019	8838	635	7,7
	2020	8419	-419	-4,7
	2021	8127	-292	-3,5
1.1. Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування	2018	4985	-	-
	2019	5451	466	9,3
	2020	5125	-326	-6,0
	2021	4903	-222	-4,3
1.2. Діяльність засобів розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання	2018	2698	-	-
	2019	2858	160	6,0
	2020	2845	-13	-0,5
	2021	2805	-40	-1,4
1.3. Надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і причепів	2018	55	-	-
	2019	56	1	1,8
	2020	51	-5	-8,9
	2021	48	-3	-5,9
1.4. Діяльність інших засобів тимчасового розміщування	2018	465	-	-
	2019	473	8	1,7
	2020	398	-75	-15,9
	2021	371	-27	-6,8
2. Діяльність із забезпечення стравами та напоями	2018	53558	-	-
	2019	60851	7293	13,6
	2020	63329	2478	4,1
	2021	61648	-1681	-2,7

Джерело: побудовано за даними [22;34]

