

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: Інноваційні технології прийому іноземних туристів
(на матеріалах готелю «Алеанда»)

Студента 4 курсу,
408 групи,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
ОП «Готельно-ресторанна справа»

підпис

Олександр ЛЕБЕДЄВ

Науковий керівник роботи
канд. техн. наук, доцент

підпис

Ольга
РОМАНОВСЬКА

Завідувач кафедри
канд. техн. наук, доцент

підпис

Каріна ПАЛАМАРЕК

Чернівці - 2024

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____ Каріна ПАЛАМАРЕК
(підпис)

«22» вересня 2023 р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу студентіві

Лебедєву Олександрю Олександровичу

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи:

**Інноваційні технології прийому іноземних туристів
(на матеріалах готелю «Алеанда»)**

Затверджена наказом директора від «18» вересня 2023 р. № 336

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 29 травня 2024 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до кваліфікаційної роботи:

Мета кваліфікаційної роботи: дослідження та впровадження інноваційних технологій у готелі «Алеанда».

Об'єкт дослідження: інноваційні технології прийому та розміщення іноземних туристів у готелі.

Предмет дослідження: готель «Алеанда» на 17 номерів.

4. Зміст кваліфікаційної роботи

Вступ

Розділ 1. Теоретичні аспекти управління інноваційними процесами в готелі

1.1. Сутність понять щодо провадження інноваційної діяльності у готелях.

1.2. Світовий та вітчизняний досвід впровадження та управління інноваціями у готелях.

Розділ 2. Дослідження організаційної діяльності готелю «АЛЕАНДА»

2.1. Аналіз діяльності готелю «Алеанда».

2.2. Аналіз послуг готелю «Алеанда».

Розділ 3. Основні рекомендації спрямовані на удосконалення послуг прийому та розміщення у готелі «АЛЕАНДА»

3.1. Застосування інноваційної технології прийому іноземних туристів у готелі «Алеанда».

3.2. Перспективи та механізм впровадження інноваційної технології у діяльність готелю «Алеанда».

Висновки та пропозиції

Список використаних джерел

Додатки

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	18.09.2023 – 22.09.2023	22.09.2023
2	Оформлення і затвердження завдання на кваліфікаційну роботу	22.09.2023	22.09.2023
3	Написання 1 розділу кваліфікаційної роботи	06.05. – 09.05.2024	09.05.2024
4	Написання 2 розділу кваліфікаційної роботи	10.05 – 13.05.2024	13.05.2024
5	Написання 3 розділу кваліфікаційної роботи	14.05 – 19.05.2024	19.05.2024
6	Подання кваліфікаційної роботи на плагіат	20.05.2024	20.05.2024
7	Попередній захист кваліфікаційної роботи у комісії	28.05.2024	28.05.2024
8	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	29.05.2024	29.05.2024
9	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	03.06-14.06.2024	___.06.2024

6. Дата видачі завдання: 22 вересня 2023 року

Керівник кваліфікаційної роботи

Ольга РОМАНОВСЬКА

Завдання прийняв до виконання студент

Олександр ЛЕБЕДЄВ

Відгук керівника кваліфікаційної роботи

У кваліфікаційній роботі студент Лебедев Олександр розглянув досить актуальну на сучасному етапі тему, яка стосується розроблення інноваційної технології прийому іноземних туристів у діючому готелі «Алеанда» у м. Чернівці. Зміст роботи відповідає обраній темі. За результатами роботи зроблені відповідні висновки та наведені конкретні рекомендації і пропозиції. Позитивними рисами роботи є системність та послідовність викладання матеріалу. Завдання, що були поставлені в кваліфікаційній роботі, студентом вирішені в повному обсязі, тема розкрита досить глибоко. Робота відповідає всім вимогам, написана грамотно і логічно вибудована. Усі стандарти з її оформлення дотримані. Кваліфікаційна робота допускається до захисту та заслуговує на позитивну оцінку.

Керівник кваліфікаційної роботи

(підпис, дата)

Висновок про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційна робота студента Лебедева Олександра Олександровича може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри

_____ *Каріна ПАЛАМАРЕК*

« _____ » _____ 20__ р.

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТА ТА АНОТАЦІЯ НА
КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Студента (ки) Лебедева Олександра Олександровича
Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

**Тема роботи: Інноваційні технології прийому іноземних туристів
(на матеріалах готелю «Алеанда»)**

Керівник роботи: Ольга Романовська

Термін захисту «__» _____ 2024 р.

Робота захищена з оцінкою: _____

Анотація

Відповідно до теми та завдання виконано кваліфікаційну роботу на тему: «Інноваційні технології прийому іноземних туристів (на матеріалах готелю «Алеанда»)», яка містить три розділи: Розділ 1. Теоретичні аспекти управління інноваційними процесами в готелі, Розділ 2. Дослідження організаційної діяльності готелю «АЛЕАНДА», Розділ 3. Основні рекомендації спрямовані на удосконалення послуг прийому та розміщення у готелі «АЛЕАНДА».

У розділі «Теоретичні аспекти управління інноваційними процесами в готелі» проведено аналітичний огляд літератури щодо сутності понять щодо провадження інноваційної діяльності у готелях та світового та вітчизняного досвіду впровадження та управління інноваціями України та світу.

В розділі 2 надано загальну характеристику закладу готельного господарства «Алеанда» м. Чернівці, проаналізовано технологічну і проєктну діяльність досліджуваного підприємства, а також проведений аналіз послуг.

В розділі 3 надані основні рекомендації спрямовані на удосконалення послуг прийому та розміщення, зокрема застосування інноваційної технології прийому іноземних туристів та перспективи та механізм впровадження інноваційної технології у готелі «Алеанда» м. Чернівці.

Кваліфікаційна робота викладена на 49 сторінках, інформаційної картки та містить 5 таблиць і 8 рисунків, 1 додаток.

The summary

In accordance with the topic and task, a qualification work was completed on the topic: "Innovative technologies for receiving foreign tourists (based on the materials of the Aleanda hotel)", which contains three sections: Section 1.

Theoretical aspects of managing innovative processes in the hotel, Section 2. Research of the hotel's organizational activities "ALEANDA", Section 3. The main recommendations are aimed at improving reception and accommodation services at the "ALEANDA" hotel.

In the section "Theoretical aspects of management of innovative processes in the hotel", an analytical review of the literature was carried out regarding the essence of concepts regarding the implementation of innovative activities in hotels and the global and domestic experience of the implementation and management of innovations in Ukraine and the world.

Chapter 2 provides a general description of the Aleanda hotel in Chernivtsi, analyzes the technological and project activities of the enterprise under study, as well as analyzes services.

In section 3, the main recommendations are aimed at improving reception and accommodation services, in particular, the application of innovative technology for the reception of foreign tourists and the prospects and mechanism of the introduction of innovative technology in the hotel "Aleanda" in Chernivtsi.

The qualification work is laid out on 49 pages, an information card and contains 5 tables and 8 figures, 1 appendices.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ В ГОТЕЛІ.....	10
1.1. Сутність понять щодо провадження інноваційної діяльності у готелях ..	10
1.2. Світовий та вітчизняний досвід впровадження та управління інноваціями у готелях.....	15
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «АЛЕАНДА».....	20
2.1. Аналіз діяльності готелю «Алеанда».....	20
2.2. Аналіз послуг готелю «Алеанда».....	25
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ У ГОТЕЛІ «АЛЕАНДА».....	30
3.1. Застосування інноваційної технології прийому іноземних туристів у готелі «Алеанда».....	30
3.2. Перспективи та механізм впровадження інноваційної технології у діяльність готелю «Алеанда».....	35
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	50

ВСТУП

Актуальність теми. Готельні підприємства в Україні зараз працюють у середовищі жорсткої конкуренції та постійних викликів, зокрема у зв'язку з російською агресією, що робить виживання та успішне господарювання залежними від швидкого впровадження інновацій. Технології у галузі гостинності стрімко розвиваються, оскільки готельним підприємствам необхідно розвивати дві основні напрямки: залучення більше клієнтів та зроблення їх постійними відвідувачами. Для досягнення цих цілей необхідні інноваційні рішення, які сприяють модернізації технологій та ефективному використанню часу, грошей та енергії. Таким чином, перехід до інноваційних технологій у готельному бізнесі пов'язаний з ефективним використанням природних ресурсів, оскільки готельна сфера вимагає постійних зусиль у цьому напрямку. Управління готельним бізнесом є складним та багатоплановим завданням, що потребує впровадження новітніх технологій. Сучасний бізнес не може існувати без активного використання інновацій у своїй діяльності.

У сфері готельного бізнесу такі вітчизняні та зарубіжні вчені, як Г. І. Михайличенко, З. О. Адамова, К. А. Галасюк, А. А. Литовка сходяться на думці, що інновацію послуг можна визначити як «нову концепцію обслуговування, новий канал комунікації з клієнтами». К. А. Галасюк надає авторське роз'яснення поняття «Інновації в індустрії гостинності».

Мета кваліфікаційної роботи дослідження та впровадження інноваційних технологій у готелі «Алеанда». Відповідно до поставленої мети у роботі визначено та вирішено такі завдання:

- сформулювати сутність понять щодо провадження інноваційної діяльності у готелях;
- дослідити світовий та вітчизняний досвід впровадження та управління інноваціями у готелях;
- надати організаційно-економічну характеристику підприємства сфери гостинності «Алеанда»;

- проаналізувати основні види послуг в готелі «Алеанда»;
- запропонувати інноваційної технології прийому іноземних туристів у готелі «Алеанда»;
- виокремити механізм впровадження інноваційної технології у діяльність готелю «Алеанда».

Об'єктом дослідження інноваційні технології прийому та розміщення іноземних туристів у готелі.

Предметом дослідження є готель «Алеанда» на 17 номерів.

Базою дослідження було обрано готель «Алеанда».

Методи дослідження. Аналіз і синтез; системний підхід; морфологічний аналіз; логічне узагальнення і порівняння; статистичний аналіз; метод соціологічної експертизи.

Інформаційною базою кваліфікаційної роботи стали чинні закони та нормативні акти Верховної Ради і Кабінету Міністрів України, офіційні матеріали Державної служби статистики України та звітні дані готельних підприємств Чернівецької області, праці провідних вітчизняних та зарубіжних вчених з готельно-туристичного бізнесу, інформаційно-аналітичні матеріали, результати експертних опитувань, ресурси мережі Інтернет.

Наукова новизна полягає в подальшому розвитку й обґрунтуванні теоретико-методичних положень та практичних рекомендацій щодо ефективності інноваційних технології прийому іноземних туристів.

Практичне значення: використання теоретичних та методичних концепцій, розроблених у галузі забезпечення ефективності інноваційних процесів, дозволить впровадити комплексний підхід до підвищення та оптимізації використання інтелектуальних, технологічних, соціальних та людських нововведень у готельному бізнесі.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ В ГОТЕЛІ

1. Сутність понять щодо провадження інноваційної діяльності у готелях

Розвиток гостинності характеризується зміною тенденцій ринку послуг, жорсткою конкуренцією серед готелів, зростанням споживчого попиту на їхні послуги. Тому передумовою ефективного функціонування індустрії гостинності є інноваційний підхід до ведення бізнесу в цій сфері. Запуск інноваційних продуктів сприятиме ефективному використанню всіх можливостей надання якісних послуг та максимальному розширенню потенціалу діяльності підприємств готельного бізнесу. Інноваційна діяльність є практично єдиним інструментом для підтримки рівня конкурентоспроможності в будь-якій економічній системі. Інновації є необхідною умовою виживання будь-якого підприємства в конкурентній боротьбі, а також запорукою успішного розвитку підприємства [2; 8].

Інновації є важливою рисою сучасної економіки. Інноваційні процеси в готельному бізнесі відіграють важливу роль у конкуренції між готелями та клієнтами. Тому їх використання дозволяє готельєрам підвищити економічну ефективність, рівень кваліфікації персоналу, знайти нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективно захищати номери та об'єкти, надавати нові послуги.

У сфері гостинності інновації спрямовані на вдосконалення якості обслуговування, оптимізацію управління та забезпечення зручностей для клієнтів. Основні напрямки інновацій у цій галузі включають в себе впровадження технологій, які полегшують бронювання та обробку замовлень, вдосконалення системи управління готелями (Property Management Systems), використання штучного інтелекту для персоналізованого обслуговування гостей, розвиток інтерактивних медіа-платформ для комунікації з клієнтами та підвищення їхнього задоволення від перебування, а також впровадження екологічно-орієнтованих практик для

зменшення впливу готельного бізнесу на довкілля. (рис.1.1) [7, с.213]:

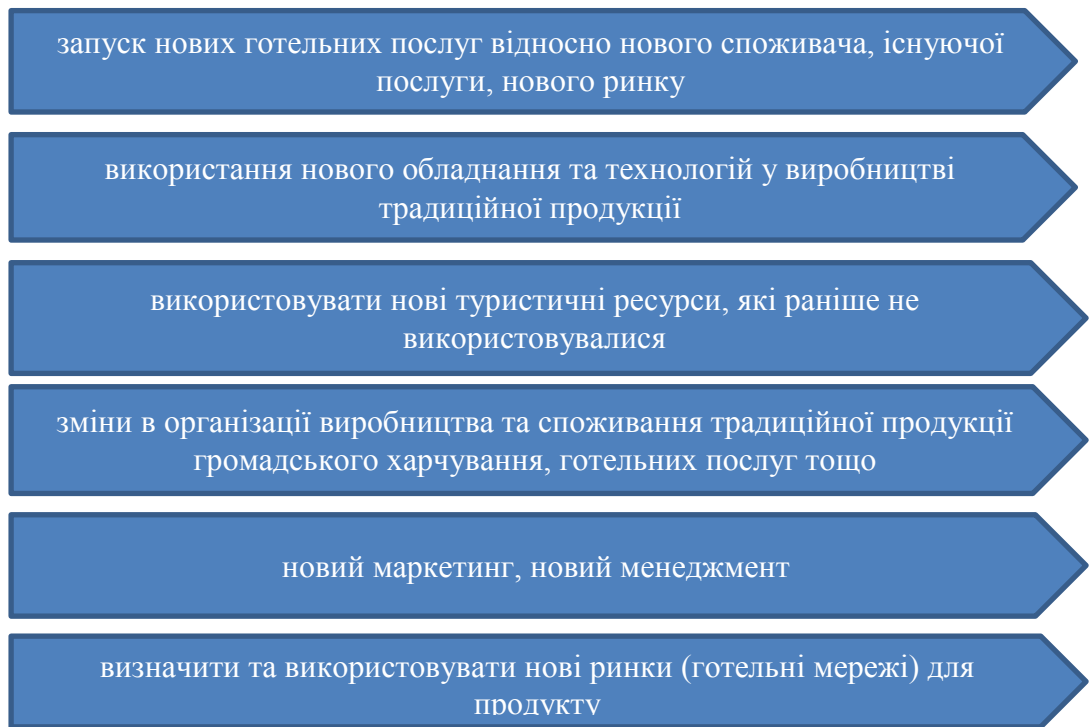


Рис.1.1. Основні напрямки інновацій у сфері гостинності

Основними етапами розвитку інноваційного процесу готельного господарства є (рис.1.2):



Рис. 1.2. Етапи розвитку інноваційного процесу готельного господарства

Деякі дослідники (табл.1) розглядають концепцію інноваційного розвитку як «процес постійного, неперервного створення, впровадження та поширення нововведень, які відповідають реальним і потенційним потребам і запитам споживачів і суспільства в цілому, не порушуючи можливостей інтеграції ресурсів у довгостроковій перспективі». [3].

Таблиця 1.1

Трактування та підходи до визначення інновацій

Підхід	Сутність	Представники
Процесний (функціональний)	Інновація розглядається як сукупність взаємопов'язаних етапів і процесів, які спрямовані на створення, впровадження та комерціалізацію нових продуктів, послуг або технологій. Цей підхід дозволяє систематично управляти інноваційною діяльністю, забезпечуючи її ефективність та результативність	А. Турило, О. Зінченко, Б. Твісс, Б. Санто, Л. Антонюк, В. Савчук, А. Поручник, Друкер, та ін.
Системний	Інновації розглядаються як інтегрована систем, що складається з взаємопов'язаних елементів, включаючи людей, процеси, технології та організаційні структури. Цей підхід акцентує увагу на взаємодії між цими елементами та їх впливі на кінцевий результат інноваційної діяльності	В. Тарасевич, Ф. Валента та ін.
Результативний (предметний)	Фокусується на досягненні конкретних, вимірюваних результатів від інноваційної діяльності. Цей підхід підкреслює важливість кінцевих цілей, таких як підвищення прибутковості, конкурентоспроможності, ефективності або якості продукції та послуг	Й. Шумпетер, К. Маркс, А. Сміт, Е. Менсфілд, Л. Антонюк, В. Савчук, А. Поручник, О. Замула, Л. Михайлова, П. Завлина, Н. Поліщук, та ін.
Атрибутивний (конкурентний)	Полягає в аналізі та ідентифікації характерних ознак і властивостей інноваційної діяльності, що дозволяє розуміти її сутність і відрізнити від інших видів діяльності. Цей підхід акцентує увагу на ключових атрибутах інновацій, таких як новизна, корисність, технологічність, ринкова орієнтованість та здатність до масштабування	Й. Шумпетер, А. Турило., О. Зінченко, П. Друкер, Н. Поліщук, Ю. Буренніков, С. Мочерний та ін

На рівні підприємств, їх асоціацій та галузей, слід розглядати поняття інноваційної діяльності в широкому контексті, що виходить за межі простого освоєння та комерціалізації нововведень [23, с. 55]:

Таблиця 1.2

Опис підходів до управління інноваційною діяльністю в готельній сфері

№	Підходи	Коротка характеристика підходів	Переваги	Недоліки
1	Системний підхід	передбачає комплексне та інтегроване управління всіма аспектами інноваційного процесу, включаючи взаємодію між персоналом, технологіями, процесами та організаційною структурою	здатність до адаптації та гнучкості в умовах швидких змін ринкових вимог, підвищення конкурентоспроможності та поліпшення якості обслуговування	потреба в значних інвестиціях у навчання персоналу та модернізацію інфраструктури
2	Маркетинговий підхід	акцентує увагу на вивченні та задоволенні потреб клієнтів як основного джерела інновацій	підвищення клієнтської лояльності, збільшення ринкової частки та доходів готелю завдяки орієнтації на актуальні потреби ринку	високі витрати на маркетингові дослідження та ризик надмірної орієнтації на короткострокові споживчі тенденції
3	Функціональний підхід	фокусується на оптимізації окремих функціональних підрозділів та їх взаємодії для підвищення ефективності інноваційних процесів. Цей підхід передбачає розподіл завдань і відповідальності між різними відділами готелю	підвищення спеціалізації та ефективності роботи окремих підрозділів, чітке розподілення обов'язків та послідовне впровадження інновацій	можлива фрагментацію діяльності, труднощі у міжфункціональній координації та ризик виникнення конфліктів між підрозділами
4	Відтворювальний підхід	спрямований на постійне вдосконалення та адаптацію існуючих продуктів, послуг і процесів шляхом запозичення і адаптації кращих практик та технологій з інших готелів або галузей	можливість швидкого впровадження інновацій, зменшення невизначеності та економія ресурсів	обмеженість у створенні унікальних конкурентних переваг, ризик втрати інноваційного потенціалу
5	Нормативний підхід	базується на встановленні чітких стандартів, правил та регламентів, які визначають порядок впровадження інноваційних процесів	забезпечення високого рівня організованості, контрольованості та передбачуваності інноваційних процесів, що сприяє зниженню ризиків та підвищенню якості управління	потенційна негнучкість і бюрократичність
6	Комплексний підхід	полягає в системному підході до розвитку інновацій, що включає в себе впровадження нових технологій, залучення талановитого персоналу, розвиток нових продуктів і послуг, а також активну рекламу та маркетингові стратегії	підвищення конкурентоспроможності готелю за рахунок поліпшення якості обслуговування	високі витрати на дослідження і розробки, складність впровадження інновацій у традиційні структури готельного бізнесу

Продовження таблиці 1.2

7	Інтеграційний підхід	ґрунтується на поєднанні внутрішніх і зовнішніх ресурсів та компетенцій з метою створення ефективної системи інновацій	збільшення ресурсів та експертності, сприяння інноваційному мисленню та швидше впровадження новацій, що підвищує конкурентоспроможність готелю	складність управління діяльністю на різних рівнях співпраці, можливі конфлікти між партнерами та ризики втрати контролю над інноваційними процесами
8	Процесний підхід	базується на систематичному вивченні та оптимізації всіх етапів інноваційного процесу, починаючи від ідеї до впровадження продукту на ринок	систематизація та структурування інноваційного процесу, зниження ризиків невдач та забезпечення підвищеної якості результатів	високі витрати на управління процесами, складність в адаптації до змін та можливість уповільнення інноваційного процесу через бюрократизацію управлінських процедур
9	Кількісний та якісний підхід	ґрунтується на увазі до деталей, якості виконання та впровадження інновацій, орієнтації на потреби клієнтів та створенні унікальних продуктів та послуг	може забезпечити швидше впровадження інновацій та підвищення масштабу їх реалізації, але при цьому ризикує втратити увагу до якості та сприйняття клієнтів	може бути часомістким та вимагати значних витрат на дослідження та розробку
10	Адміністративний підхід	базується на використанні структурованих організаційних методів та процедур для керування інноваційними процесами	систематизація та стабільність управління інноваціями, забезпечення точності виконання завдань та планів	відсутність гнучкості та швидкості реакції на зміни в оточуючому середовищі, можливість виникнення бюрократичних перешкод
11	Поведінковий підхід	зосереджується на вивченні та аналізі психологічних та соціальних аспектів участі працівників у процесі інновацій	підвищення мотивації працівників до активної участі у розвитку та впровадженні інновацій, покращення комунікації та співпраці між колективом	складність в оцінці та контролі за психологічними факторами, можливість конфліктів у команді
12	Ситуаційний підхід	ґрунтується на адаптації стратегій та методів управління в залежності від конкретної ситуації, що виникає у готельному бізнесі	здатність ефективно адаптуватися до нових умов, швидке прийняття рішень та можливість використання специфічних стратегій для кожної ситуації	складність у стандартизації процесів, можливість виникнення дисперсії у діяльності та ризик нестабільності управлінських практик

Таким чином, інноваційний процес у готельному бізнесі можна визначити як систематичну послідовність дій та заходів, спрямованих на створення, впровадження та поширення новаторських рішень, які сприяють поліпшенню якості обслуговування, ефективності управління, а також відповідають змінюваним потребам та очікуванням споживачів у сфері готельного господарства.

1.2. Світовий та вітчизняний досвід впровадження та управління інноваціями у готелях

Інновація в готельному бізнесі визначається як впровадження нового або вдосконаленого продукту, процесу або методу, яке сприяє кращому задоволенню потреб клієнтів готельного підприємства. Таким чином, інноваційна діяльність у готельному секторі означає організацію та реалізацію інноваційного процесу, який включає створення, впровадження та поширення новаторських рішень. Відповідно, інноваційна діяльність готельного підприємства - це процес систематичного впровадження новаторських рішень, спрямованих на поліпшення якості обслуговування, ефективніше управління ресурсами та задоволення змінюваних потреб та очікувань клієнтів. Це може включати в себе розробку нових послуг, вдосконалення існуючих процесів та методів управління, впровадження технологічних інновацій, а також розвиток нових бізнес-моделей. Інноваційна діяльність допомагає готельним підприємствам залишатися конкурентоспроможними в змінному ринковому середовищі та забезпечує їхній успішний розвиток у майбутньому.

Одним із важливих аспектів організаційних інновацій є навчання та перепідготовка персоналу, на яку керівники готельних підприємств приділяють особливу увагу. В Європі широко використовується програма «Yes, I can!» («Виконання обіцянок»), яка роз'яснює основні принципи корпоративної філософії у готельних господарствах. Це п'ятигодинне заняття, яке включає в себе перегляд та обговорення відеоматеріалів,

практичні вправи та рольові ігри. Під час нього розглядаються конкретні ситуації та їх розв'язання відповідно до принципів та стандартів готелю. [24, с.160].

Діяльність готельних підприємств часто призводить до значного споживання природних ресурсів, таких як прісна вода та енергія, забруднення водних ресурсів через недостатньо ефективні системи очищення стоків, а також генерацію великих обсягів відходів. Однак для збереження природи та підвищення якості життя, країни Західної Європи та США активно впроваджують інноваційні екологічні технології та послуги [37;51]:

1. «Toras Ecolodge» у В'єтнамі відзначається наступними характеристиками: житло, зведено із місцевого білого граніту; приготування страв із сезонних овочів та фруктів, закуплених на місцевому ринку; використання сонячної та гідроелектроенергії; використання екологічно безпечних мийних засобів; сортування відходів у кухні та ресторані, які передаються місцевим фермерам для годівлі тварин; оброблення та очищення стічних вод за допомогою органічної фільтрації у септичних баках перед їхнім викидом у ґрунт; використання повторної тари, наприклад, місцевими мешканцями для побутових потреб.

2. «Sapmi Nature Camp» у Швеції відзначається наступними особливостями: його концепція спрямована на відповідальний туризм, який не впливає на північних оленів і сприяє вивченню місцевої культури; в основі лежить п'ять наметів-номерів, невелика їдальня та сауна з підігрівом дерев'яної підлоги, що знаходяться за Полярним колом у шведській Лапландії; у кожному «подвійному» номері є комфортне двоспальне ліжко, затишні меблі та ефективні обігрівачі; це ідеальне місце для спостереження арктичного саява.

3. «Aristi Mountain Resort & Villas» (Греція) характеризується наступними особливостями: житлові будівлі споруджені з каменю та дерева, гармонійно вписуються у природний ландшафт; для освітлення використовуються виключно світлодіодні лампи; стічні води піддаються

високотехнологічній системі третинного очищення; відходи максимально переробляються; також доступний ряд заходів для відпочинку на природі.

4. «Prince of Wales's Guesthouse» (Румунія) відзначається такими особливостями: готування страв переважно з місцевих продуктів; розваги, які не шкодять довкіллю; використання моторизованих транспортних засобів обмежене і дозволяється лише для перевезення майна, забороняються для прокату.

З метою збереження екосистем готель Fairmont підтримує такі ключові ініціативи [49]:

- Екологічно безпечні дизайн і технології будівництва та підтримка біорізноманіття;
- Впровадження екологічного процесу закупівель;

Ці принципи виявляються у зменшенні вуглецевого сліду, зменшенні споживання електроенергії та у переробці відходів. Усі поля для гольфу, які керує готель Fairmont, беруть участь у програмі «Audubon International Cooperative Sanctuaries» і дотримуються її правил щодо збереження навколишнього середовища. Керівництво готелю вважає, що кожне прийняте бізнес-рішення відіграє важливу роль у зусиллях по збереженню навколишнього середовища. Турбота про планету вимагає активного захисту довкілля. Fairmont Hotels & Resorts вважає зміну клімату глобальною проблемою, яку можна вирішити лише за участю кожного [31].

У сучасній готельній сфері широко використовуються інформаційні електронні системи управління та резервування місць. Мобільні пристрої змінюють процес реєстрації в готелі, роблячи його більш зручним. Наприклад, у деяких готелях Hyatt лобі-кіоски дозволяють гостям уникнути черг і отримати картки ключів, а також здійснити реєстрацію. У деяких випадках персонал використовує iPads для полегшення реєстрації, відповіді на запитання та навіть оформлення послуг, виключаючи необхідність стійки реєстрації. Послуги ресепшну традиційно надаються готелями найвищого класу, а їх забезпечують кваліфіковані працівники. Цікавим прикладом є

додаток Virgin Hotels, який персоніфікований під ім'я Люсі і надає гостям доступ до інформації про розташування, новин, погоди, деталей подорожей та карт, а також управління термостатом кімнати, замовлення обслуговування номерів та відтворення фільмів та музики [45].

Мережа готелів Marriott, що вважається одним з технологічних лідерів у галузі гостинності, запровадила програму HotSOS Housekeeping. Ця програма спрощує роботу гарничних. Кожного ранку працівниці отримують повідомлення з вказівкою на номер номера, який потрібно прибрати. За допомогою цієї програми можна відслідковувати час, що витрачається на прибирання одного номера, що допомагає організувати продуктивний робочий процес. Також легко зв'язатися з гарничними, особливо якщо вони розгублені по різних кутках великого двадцятьтрьохповерхового готелю; застосунок робить цей процес набагато зручнішим [39, с.231].

Співробітники готелів мережі Ribas взаємодіють з гостями під час їх перебування та виїзду за допомогою месенджерів, таких як Telegram і WhatsApp, з відсутністю прямого спілкування обличчя в обличчя. Крім цього, у мережі Ribas для управління робочими процесами створили чат-бота в Telegram, а також першими в Україні почали використовувати штрих-код з додатку «Дія» під час реєстрації. Цей спосіб реєстрації дозволяє уникнути спілкування безпосередньо біля стійки реєпції та уникнути зайвого пошуку паспорта у валізі. У готелях мережі Ribas Hotels Group встановлені сканери, за допомогою яких адміністратори сканують штрих-код документа в додатку «Дія» для реєстрації. Гостю потрібно лише підтвердити запит у додатку на передачу копії цифрового документа. Цифрові копії документів передаються 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 [35].

Одним з унікальних інноваційних готелів, що вражає своєю неповторністю та незвичайністю, і не має аналогів у світі, є готель «Null Stern

Hotel» в Швейцарії. Розташований у містечку Тоггенбург, цей готель відмінності від інших готелів не має ні дверей, ні стін, а навіть даху. У Швейцарських Альпах, згідно з Design Boom, 2 серпня 2018 року, був відкритий цей унікальний готель з нульовим рівнем зірок. «Null Stern Hotel» складається з трьох номерів, розташованих під відкритим небом, що дозволяє гостям насолоджуватися зоряними небесами та краєвидами Альп. Категорія готелю була визначена як 0 зірок. Розташований неподалік від міста Гонти, цей незвичайний готель без стін та даху дозволяє гостям провести ніч під відкритим небом, насолоджуючись захоплюючим видом на швейцарські гори. Усі три номери відображають розкішне двоспальне ліжко, розташоване на дерев'яному підлозі, відкритому під відкритим небом серед альпійської природи. На висоті 2 тисячі метрів над рівнем моря, окрім ліжка, гостям пропонуються дві тумбочки та світильник [46].

Отже, на сьогоднішній день спостерігається тенденція до розвитку та розширення стандартних цифрових сервісів. Це зрозуміло, оскільки технологічний прогрес набирає обертів, а потреба в кваліфікованих спеціалістах постійно зростає. У цьому контексті важливо, щоб українські готельєри догнали своїх західних колег як у рівні обслуговування, так і в застосуванні сучасних технологій у своєму бізнесі. Україна постійно впроваджує нові інновації у свої системи, що в свою чергу призводить до збільшення завантаженості готелів та потоку позитивних відгуків.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «АЛЕАНДА»

2.1. Аналіз діяльності готелю «Алеанда»

В сучасних умовах готельний сектор стає все більш масовим і стає доступним для широких верств населення, виступаючи як засіб для відновлення сил і забезпечення психологічного комфорту. У глобальній економіці багатьох країн готельний бізнес займає значне положення, а в деяких - навіть ключове. Відомо, що готельна галузь становить приблизно 6% світового ВВП, 7% світових інвестицій і близько 11% всіх світових споживчих витрат. Світова готельна організація прогнозує, що до 2020 року кількість подорожей досягла 1560 мільйонів щорічно, а прибутковість готельного бізнесу зросла до 1,1 трлн. доларів. Збільшенню відвідуваності готелів сприяють природні та політико-економічні чинники, стабільність політичної ситуації в регіоні та рівень розвитку готельної індустрії. Багато країн вважають готельний бізнес пріоритетним для свого народного господарства. Наприклад, Іспанія, завдяки доходам від готельного сектору, забезпечує свої витрати на електроенергію [22].

Готель Алеанда, який має чотири зірки, знаходиться на відстані 5 кілометрів від аеропорту «Чернівці». У цьому готелі доступний Wi-Fi у номерах, а також безкоштовна приватна парковка на території. До центру міста лише 6 кілометрів, і готель Алеанда розташований поруч з Єврейським кладовищем. Також він знаходиться на відстані 10 хвилин пішки від автобусної зупинки «Поліклініка». Готель Алеанда надає швидкий доступ до аеропорту «Чернівці», до якого можна дістатися за приблизно 10 хвилин їзди на машині [54].

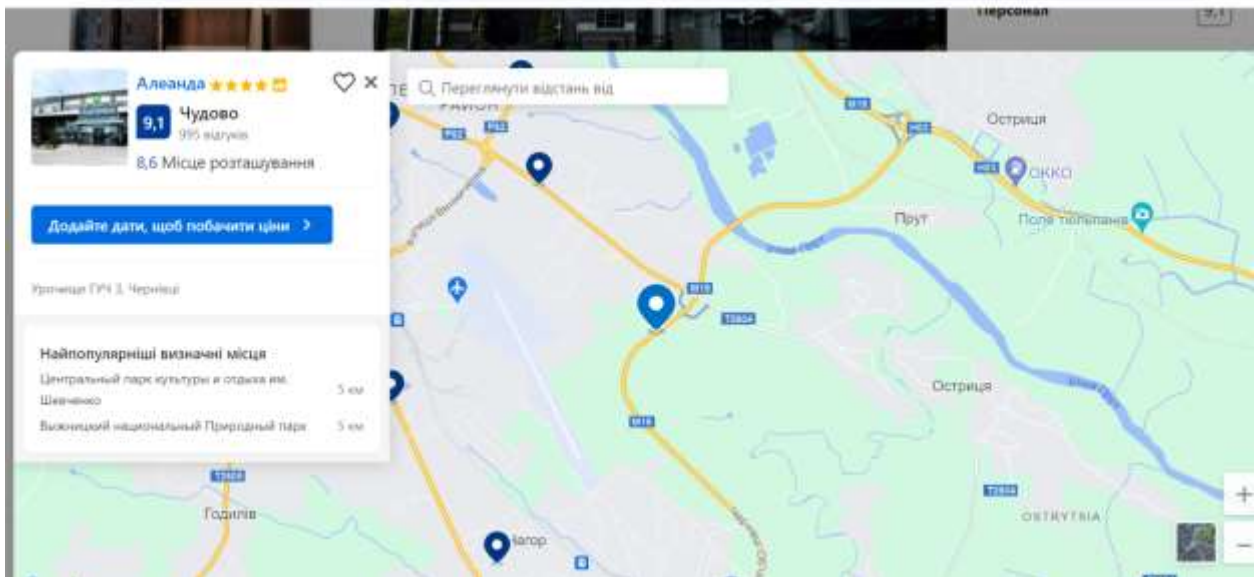


Рис 2.1. Розташування готелю «Аленда»

Загальні відомості про ГРК «AllureInn» представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Загальні відомості про ГРК «AllureInn»

№ з/п	Вихідні дані підприємства	Характеристика
1.	Назва	«Аленда»
2.	Тип	Готель
3.	Адреса	Урочище ГУЧ 3
4.	Контактний телефон, факс, електронна пошта	Тел. (067) 510-15-04
5.	Форма власності, підпорядкованість	Приватна
6.	Місцезнаходження	м. Чернівці
7.	Керівник підприємства (П. І. Б.)	

Організаційна структура - це система, яка встановлює ієрархію всередині організації та визначає функції та місцезнаходження кожного завдання всередині неї. Ця структура розроблена для того, щоб з'ясувати, як організація працює, та допомагає досягти її цілей для забезпечення подальшого розвитку.

Переваги організаційної структури включають високий рівень спеціалізації, чітку ланцюжкову підпорядкованість, зрозумілість відповідальності, високу продуктивність та швидкість роботи, уникнення дублювання функцій і однакове значення всіх функцій.



Рис.2.2. Організаційна структура готелю «Аленда»

Недоліки включають ускладнену комунікацію через бар'єри, спрямованість на особистості замість організаційних цілей, можливість прийняття рішень, які не завжди відповідають інтересам організації, ускладнення контролю над діями при зростанні компанії, відсутність спільної роботи між відділами або одиницями та недостатня інформаційна взаємодія між співробітниками.

Функції підрозділів готелю.

Кожен підрозділ у готельному бізнесі виконує важливі функції, спрямовані на забезпечення ефективного функціонування готелю та задоволення потреб гостей. Ось деякі з них [50; 52]:

1. Приймальний відділ (Рецепція): Цей відділ забезпечує перший контакт з гостями і відповідає за реєстрацію, заселення та виписку гостей, надає інформацію про послуги готелю, допомагає вирішувати проблеми та відповідає на запитання.

2. Відділ гостьового обслуговування: Відповідає за забезпечення комфорту та безпеки гостей, прибирання номерів, заміну постільної білизни, управління багажем і надання додаткових послуг на запитання.

3. Харчування та ресторанний сервіс: Відповідає за приготування та сервірування їжі, обслуговування ресторану, бару або кафе в готелі, а також організацію банкетів і заходів.

4. Менеджмент збуту та маркетингу: Займається рекламою та продажем номерів, просуванням готелю на ринку, веденням бронювань, а також розвитком програм лояльності та залученням нових клієнтів.

5. Фінансовий відділ: Відповідає за облік і фінансове планування готелю, операції з обміну валют, розрахункові операції з клієнтами та постачальниками, а також контроль над бюджетом.

6. Технічна служба: Забезпечує нормальне функціонування і технічне обслуговування готелю, включаючи системи опалення, кондиціонування, водопостачання, електрику та інші інженерні комунікації.

7. Відділ управління персоналом: Відповідає за підбір, навчання та управління персоналом готелю, розробку програми мотивації та підвищення кваліфікації працівників.

8. Відділ безпеки: Забезпечує безпеку гостей і персоналу, включаючи контроль за входом, виходом та внутрішнім патрулюванням, врегулюванням конфліктних ситуацій і наданням допомоги в надзвичайних ситуаціях.

Для зведення інформації про фінансову діяльність готелю доцільно здійснити огляд його фінансових показників. (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Основні економічні та технічні характеристики функціонування готелю.

№	Найменування показника	Один. виміру	Роки			Відхилення 2021 до 2019		Відхилення 2021 до 2020	
			2019	2020	2021	+/-	%	+/-	%
1	Чистий дохід від реалізації продукції (послуг)	тис. грн.	42412	52837	58686	+16274	38,4	+5849	11,1
2	Собівартість реалізованої продукції (послуг)	тис. грн.	33939	45071	47164	+13225	39,0	+2093	4,6

Продовження таблиці 2.2

3	Собівартість у відсотках до виручки	%	80,0	85,3	80,4	+0,38	0,5	-4,9	-5,8
4	Валовий прибуток	тис. грн.	8473	7766	11522	+3049	36,0	+3756	48,4
5	Інші операційні доходи	тис. грн.	5046	5287	6893	+1847	36,6	+1606	30,4
6	Інші операційні витрати	тис. грн.	1175	1721	765	-410	-34,9	-956	-55,5
7	Фінансові результати від операційної діяльності: прибуток / збиток	тис. грн.	-338	113	207	+545	+161,2	+94	83,2
8	Чистий прибуток / збиток	тис. грн.	-635	116	132	+767	+120,8	+16	13,8

Аналізуючи дані таблиці видно, що у 2019 році готель «Аленда» відзначився втратами, але у наступних роках, 2020-2021, спостерігається зростання доходу та чистого прибутку підприємства.

Аналіз показників рентабельності «Аленди» за зазначений період наведено в таблиці. табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Рентабельність готелю «Аленда»

Показники	Формула для розрахунку	Значення за роками			Відхилення (+), (-)
		2019	2020	2021	
Рентабельність продажів, %	$K_{рп} = \text{ЧП/В}$	-1,50%	0,22%	0,225%	+1,72
Рентабельність діяльності, %	$K_{пр} = \text{ЧП/С}$	-1,87%	0,26%	0,28%	+2,15

Один з основних показників, який відображає ефективність функціонування компанії, - це рентабельність продажів. У готелю «Аленда» цей показник досить низький, але спостерігається тенденція до його зростання. Інші показники рентабельності також відзначають подібну динаміку, що вказує на покращення ситуації. Рентабельність діяльності

визначає, скільки прибутку припадає на кожну витрачену гривню або іншу валютну одиницю, і також відзначає позитивну тенденцію.

2.2. Аналіз послуг готелю «Алеанда»

У становленні туристичної галузі належить інфраструктурі колективних засобів розміщення. Згідно ДСТУ4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». Колективні засоби розміщення (КЗР) охоплюють підприємства будь-якої форми власності та організаційно-правової форми, що надають приміщення для ночівлі в кімнаті чи іншому місці, де доступне необмежене розміщення груп осіб, включаючи більше однієї сім'ї, і всі місця керуються єдиним управлінням та тарифами. КЗР включають готелі, схожі заклади розміщення та спеціалізовані приміщення [40;41;42]. Розвиток сфери готельного господарства сприяється зростанню активності як у бізнесі, так і у сфері туризму, включаючи внутрішній туризм, підвищенню доходів населення, збільшенню інвестицій та впровадженню передових методів та стандартів обслуговування в готелях. Найбільш важливим показником ефективності готельних послуг є задоволення клієнтів, яке визначається відповідністю отриманого сервісу їх очікуванням. Задоволення клієнтів виражається у бажанні повторно відвідати готель та рекомендувати його іншим. Однак, в Україні не всі готелі активно працюють над підвищенням якості, що може призводити до проблем з чистотою, рівнем сервісу та якістю продуктів. Лише систематичний підхід до управління якістю допоможе підняти рівень готельних закладів України на новий рівень розвитку.

У сфері готельного господарства основними послугами є розміщення та харчування. Розміщення, як ключова послуга, встановлює контакт готелю з клієнтами і визначається як тимчасове надання проживального простору з усіма необхідними зручностями та сервісом. Від стандартних номерів до розкішних апартаментів, розміщення в готелях пропонує широкий вибір для гостей за їхніми уподобаннями та можливостями. Готелі забезпечують

комфортні умови проживання, включаючи зручні ліжка, засоби особистої гігієни та доступ до розваг у номерах [17].

Важливою складовою основних послуг, які пропонують готелі, є харчування. Гості мають можливість насолоджуватися смачною їжею та напоями в ресторанах, кафе або барах готелю. Різноманітність варіантів харчування включає сніданок, обід та вечерю, а також можливість замовлення їжі в номер. Це дає гостям можливість насолоджуватися стравами та напоями без необхідності залишати готель.

Обслуговування гостей під час їх перебування в готелі має гарантувати високий рівень зручності та задоволення від послуг, що надаються. Сервіс включає послуги харчування, обслуговування номерів, конференц-сервіс, спортивні та рекреаційні послуги, послуги прання та хімчистки, а також інші, які забезпечують комфорт та зручність для гостей. Професійний персонал готовий задовольнити всі потреби та вимоги клієнтів, демонструючи чітку комунікацію, ефективне управління часом та здатність працювати в стресових ситуаціях, що є ключовими навичками для успішного надання послуг [49].

У готелі Aleanda в Чернівцях пропонують різноманітні варіанти розміщення, у яких передбачено кондиціонер. Крім того, гостям доступні такі додаткові послуги, як ресторан, дитячий клуб, обслуговування номерів та безкоштовний Wi-Fi. З метою комфорту гостей готель має терасу та цілодобову стійку реєстрації. Номери обладнані шафою, телевізором з плоским екраном, власною ванною кімнатою, постільною білизною та рушниками. Щодня гостям пропонується шведський стіл на сніданок, а персонал стійки реєстрації володіє знаннями англійської та української мов, готовий допомогти з місцевою інформацією.

Готель «Аленда» пропонує номерний фонд у складі 17 номерів різних типів: простий тримісний зі спільною спальнею, бюджетний двомісний номер, покращений двомісний номер з двома односпальними ліжками,

двомісний номер Делюкс, двомісний номер з двома окремими ліжками і ванною кімнатою, стандартний двомісний номер, люкс (рис.2.3.).

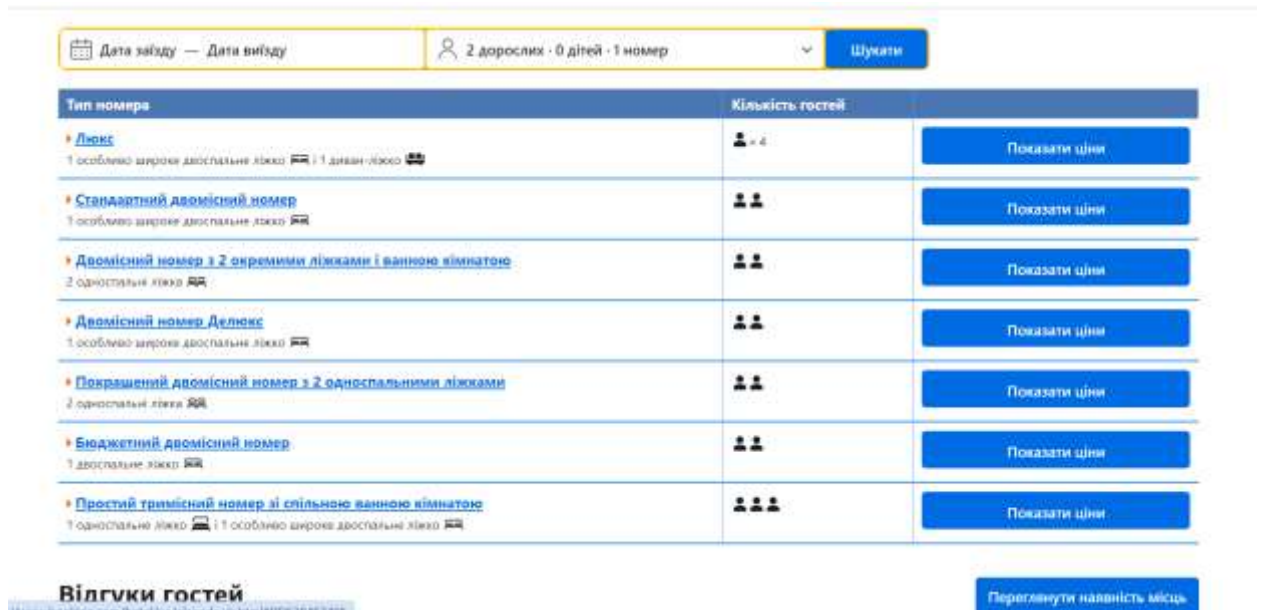


Рис.2.3. Номерний фонд готелю «Аленда»

Зокрема, є окремі номери для тих, хто не палить.

У кожному номері готелю ви знайдете такі зручності: телевізор з плоским екраном, телефон, безкоштовний Wi-Fi, кондиціонер, фен, сейф, набір гігієнічних засобів, капці та халат для ванної кімнати. Крім того, щоденно проводиться прибирання номера і зміна постільної білизни та рушників.

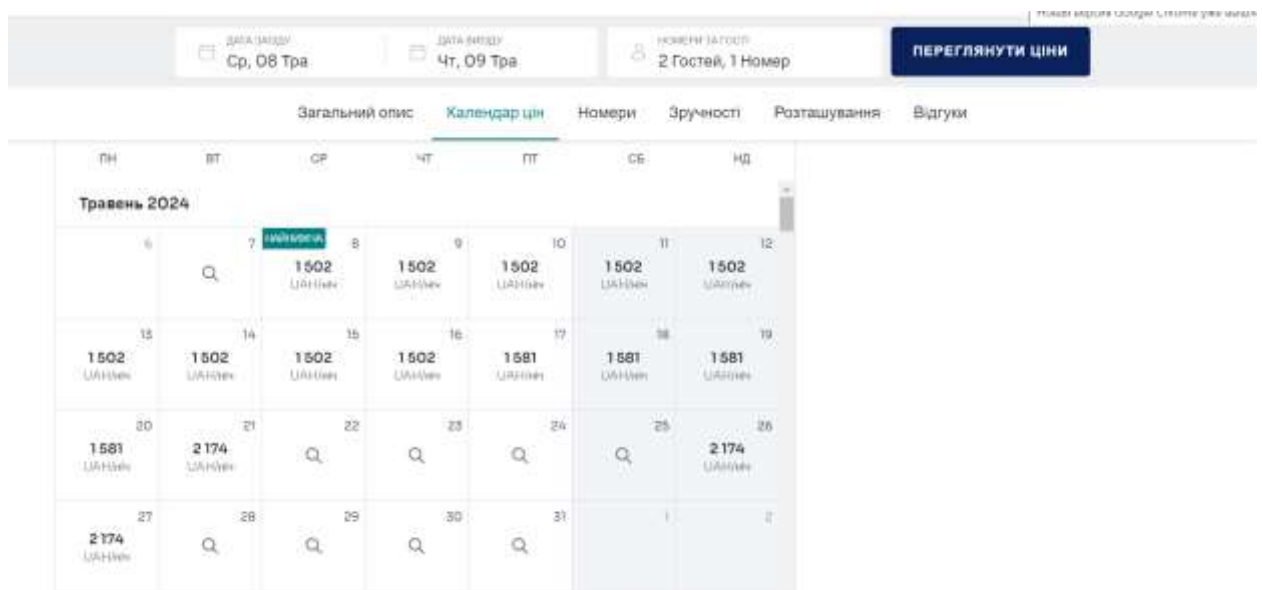


Рис. 2.4. Вартість та зайнятість номерного фонду готелю «Аленда»

Умови проживання в готелі включають наступне: заїзд можливий з 14:00 до 00:00, а виїзд повинен відбутися до 12:00. Ранній заїзд з опівночі до сьомої ранку оплачується повною вартістю обраного номеру, за умови гарантії його доступності адміністрацією. Якщо заїзд відбувається між сьомою ранку і другою години дня, оплата складає половину вартості номеру, але доступність номера гарантується лише у випадку вільних номерів. Гість може скасувати бронювання до 18:00 дня перед заїздом без будь-яких штрафних санкцій. Дозволяється проживання з домашніми тваринами за попереднім запитом. Розміщення домашніх тварин до 10 кг коштує 700 грн за добу.

Стосовно стану меблів та дизайну номерів, можна відзначити, що вони потребують ремонту. Важливо відзначити, що ремонт у номерах проводився лише за необхідності, тому різниця між номерами може бути помітною. Однак персонал, що відповідає за догляд за номерами, робить все можливе, щоб вони залишалися комфортними та охайними, незважаючи на вікові особливості меблів та обладнання.

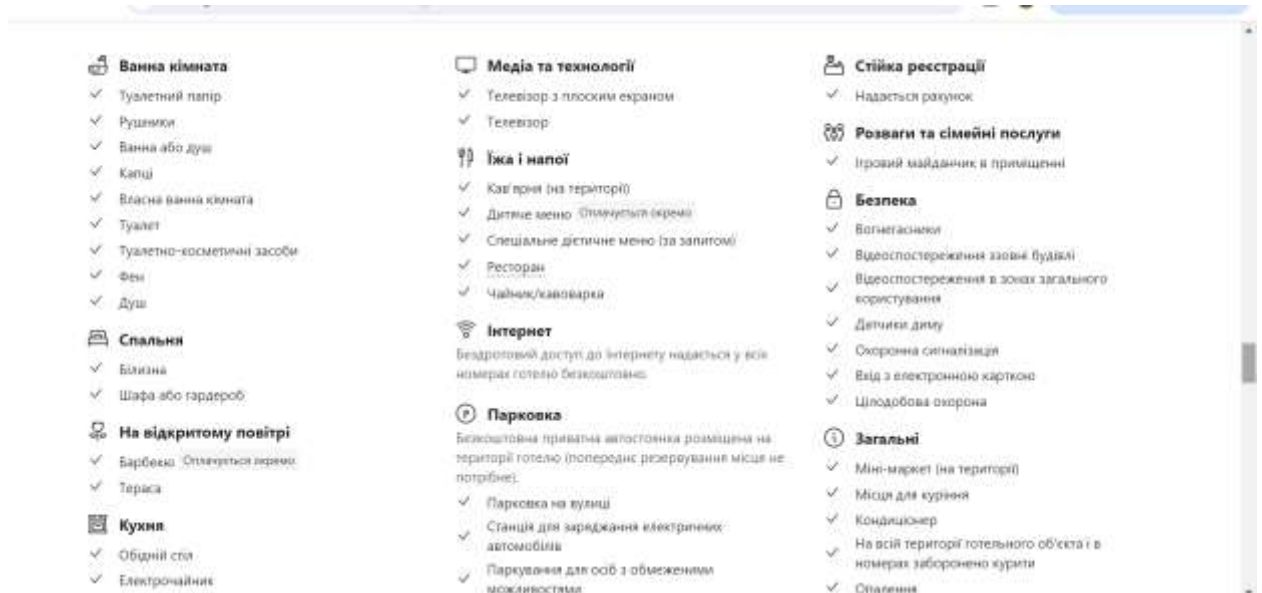


Рис.2.5. Перелік послуг готелю «Аленда»

Щодо харчування, готель пропонує свої гастрономічні послуги у ресторані та барі. Незалежно від того, який заклад обере гість, заклад гарантує високу якість обслуговування та можливість насолодитися різноманітним вишуканим страв, напоїв та коктейлів. Кожен з цих місць має свої особливості, щоб гості могли насолодитися їжею в затишній атмосфері.

Всі принципи втілені у технологію обслуговування. Тому в готельно-ресторанному комплексі «Аленда» ми ставимо на перше місце особисті потреби наших гостей та дбаємо про їхній комфорт.

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ У ГОТЕЛІ «АЛЕАНДА»

3.1.Застосування інноваційної технології прийому іноземних туристів у готелі «Алеанда»

Інновації стали визначальною рисою сучасної економіки. У цьому динамічному періоді, де технологічний прогрес triumфує, інновації в готельному бізнесі відіграють ключову роль у жорсткій конкуренції за кожного клієнта. Застосування передових технологій у готельному секторі дозволяє власникам готелів підвищити ефективність, знайти нові можливості для поліпшення якості обслуговування та забезпечення безпеки гостей і їхнього майна. Для підприємств гостинності вкрай важливо забезпечити найвищу якість послуг. Готель – це як живий організм, який працює неперервно, і якість його функціонування безпосередньо залежить від здатності ефективно організувати надання основних і додаткових послуг. Сьогодні послуги, такі як супутникове телебачення, безкоштовний Wi-Fi, спа-центри, масажні кабінети та басейни, стали стандартом і практично необхідними у відчутті комфорту [43,с. 63].

Інноваційна діяльність передбачає не тільки використання науково-технічних розробок і винаходів на практиці, але й проведення певних змін продуктів, процесів, маркетингу, організації та управління підприємством. Оскільки кожна галузь народного господарства має свої риси, то до інноваційної діяльності в готельному господарстві слід відносити перш за все ті нововведення, які супроводжуються [32, с.68]:

- відновленням і розвитком фізичних та духовних сил клієнтів;
- підвищенням ефективності функціонування туристичної інфраструктури;
- підвищенням ефективності управління функціонуванням і розвитком підприємств готельного господарства в країні;
- підвищенням ефективності процесів формування, позиціонування й

споживання готельних послуг;

- прогресивними змінами факторів виробництва;
- підвищенням іміджу та конкурентоспроможності готельних підприємств.

Аналіз поточного стану готельної промисловості та основних викликів, з якими вона стикається. Відзначається зростання конкуренції у готельній індустрії, викликане появою нових гравців на ринку та розширенням альтернативних форм розміщення, таких як платформи онлайн-бронювання житла.

Вже зараз багато готелів суттєво відрізняються від інших. Відсутність стійки реєстрації, використання останніх технічних нововведень, унікальні послуги або повна відсутність «видимого персоналу» - ці та багато інших нововведень дозволяють привернути увагу сучасного гостя. Серед найбільш значущих технологічних новинок виділяють [20;51]:

1. Можливість входити до номера без ключа. Ця технологія базується на використанні електронних засобів ідентифікації, таких як мобільний додаток або картка зі спеціальним чіпом. При цьому гостеві не потрібно носити фізичний ключ або картку, достатньо просто пройти авторизацію через зазначений засіб, що робить процес входу до номера більш зручним та безпечним. Такі рішення дозволяють зменшити ризик втрати ключа, покращують конфіденційність та дозволяють гостям зручно керувати своїм проживанням.

2. Функція «Розумне дзеркало» у готелі представляє собою інноваційне технологічне рішення, що включає в себе інтегрований дисплей у дзеркалі, здатний виконувати різноманітні функції. Це дзеркало може бути обладнане сенсорним екраном, на якому гості можуть отримати доступ до інформації про погоду, новини, календарні події або інші корисні дані. Також через розумне дзеркало можна здійснювати дзвінки, переглядати повідомлення або взаємодіяти з іншими готельними системами, наприклад, управлінням освітленням, температурою або музичною системою. Крім того, відомо, що

деякі розумні дзеркала можуть використовувати технологію розпізнавання особи для персоналізованого вітання гостей та надання індивідуальних рекомендацій щодо подорожей, місць відпочинку чи ресторанів. Такі функції покращують комфорт перебування гостей у готелі та дозволяють використовувати передові технології для оптимізації обслуговування та взаємодії з гостями.

3. Консьєрж – бот. Цей бот здатний надавати інформацію про готельні послуги, розклади роботи закладів на території готелю, рекомендації щодо відпочинку та місцевих визначних місць, а також допомагати з бронюванням послуг або столиків у ресторані. Крім того, консьєрж-бот може надавати підтримку та відповіді на запитання гостей у режимі реального часу, що сприяє швидкому та ефективному обслуговуванню клієнтів.

4. Smart thermostat/smart lighting. Розумні термостати дозволяють автоматично регулювати температуру в номерах в залежності від наявності гостей, їх власних уподобань та зовнішніх умов, що дозволяє забезпечити комфортне середовище та знизити енергоспоживання. Розумне освітлення, у свою чергу, використовує датчики руху та освітлення для автоматичного управління освітленням у приміщеннях, забезпечуючи ефективне використання електроенергії та створюючи комфортне освітлення для гостей у відповідності до їх потреб та побажань.

5. Док-станції. Функція док-станцій у готелі є сучасним технологічним рішенням, яке дозволяє гостям зручно заряджати свої електронні пристрої, такі як смартфони, планшети, ноутбуки тощо. Ці станції зазвичай оснащені різними роз'ємами і портами, які відповідають за зарядку різних типів пристроїв. Крім того, деякі док-станції можуть мати функціонал, який дозволяє підключати пристрої до мережі Інтернет або до принтера для зручного використання бізнес-центру чи інших послуг готелю. Це покращує зручність перебування гостей, дозволяючи їм не турбуватися про зарядку своїх пристроїв та використовувати їх повноцінно протягом усього перебування. Також ця функція сприяє позитивному враженню про готель і

додає йому сучасного технологічного характеру.

6. Світлочутливі сенсори. Функція світлочутливих сенсорів у готелі є інноваційним технологічним рішенням, яке використовується для автоматизації управління освітленням у приміщеннях. Ці сенсори реагують на рівень освітленості у навколишньому середовищі та автоматично вмикають або вимикають світло залежно від наявності гостей або особливостей часу доби. Крім того, світлочутливі сенсори можуть регулювати яскравість освітлення відповідно до устанавленого режиму, що дозволяє створювати комфортне освітлення в приміщеннях для різних ситуацій, таких як робота, відпочинок або збереження енергії вночі. Використання світлочутливих сенсорів дозволяє готелю покращити енергоефективність, знизити витрати на електроенергію та створити затишне та ергономічне освітлення для гостей, що позитивно впливає на загальне враження про перебування в готелі.

7. Роботи.

На сьогоднішній день існують такі технологічні рішення у готелі «Аленда»:

1. Системи управління готелем (Property Management Systems, PMS) це комплексні інформаційні системи, розроблені для автоматизації та оптимізації управління різними аспектами готельного бізнесу. PMS включають в себе різноманітні модулі, що охоплюють бронювання номерів, облік гостьового проживання, фінансові операції, інвентаризацію, звітність, взаємодію з системами онлайн-бронювання та інші функції, що спрямовані на підвищення ефективності та якості обслуговування гостей, оптимізацію внутрішнього управління готелем і забезпечення надійності даних. Такі системи виступають ключовим інструментом для сучасних готелів у забезпеченні ефективного функціонування, високого рівня обслуговування та конкурентоспроможності на ринку готельних послуг.

2. Мобільні програми та онлайн-платформи - це сучасні технологічні інструменти, спрямовані на полегшення взаємодії між гостями та готелем, а

також на підвищення якості обслуговування та зручності перебування. Ці програми дозволяють гостям здійснювати онлайн-бронювання, перевіряти наявність номерів, здійснювати електронний чек-ін та чек-аут, користуватися додатковими послугами, такими як замовлення номеру, ресторану чи послуги номера, а також спілкуватися з персоналом готелю. Такі платформи дозволяють готелям покращити ефективність обслуговування, знизити витрати на персонал та паперову документацію, а також підвищити задоволеність клієнтів через зручний та швидкий доступ до необхідної інформації та послуг.

3. Використання смарт-технологій, це інноваційні рішення, спрямовані на автоматизацію та оптимізацію різних аспектів готельного обслуговування. Ці технології включають в себе використання розумних датчиків для контролю за енергоефективністю (освітлення, клімат-контроль), розробку мобільних додатків для швидкого бронювання та керування послугами, використання штучного інтелекту для персоналізації обслуговування та аналізу даних для покращення стратегій управління. Такі технології допомагають готелям підвищити ефективність, знизити витрати, забезпечити комфорт та безпеку гостей, а також покращити загальний досвід перебування, роблячи готельний бізнес більш конкурентоспроможним та інноваційним.

Готельна індустрія залишається у пошуку нових технологій, здатних змінити готельний бізнес та вдосконалити досвід перебування гостей. У наступних розділах ми розглянемо ключові інновації, які з великою ймовірністю змінять майбутнє готельної індустрії та перевернуть звичні підходи до обслуговування клієнтів.

Сучасний ринок готельних послуг перебуває в постійній динаміці, відповідаючи на виникаючі запити клієнтів. Бізнес-туристи, яким необхідно зняти номер на кілька годин вдень, послужили причиною появи на ринку нової послуги, а саме денних готелів. Ділові люди, які приїхали в інше місто, відчувають потребу привести себе в порядок перед важливою зустріччю або

просто відпочити після тривалого перельоту, а потім покинути готель. Вже більше десяти років цю послугу пропонують готелі при аеропортах, а з 2010 року ідея поширилася серед міських готелів.

3.2. Перспективи та механізм впровадження інноваційної технології у діяльність готелю «Алеанда»

Розглядаючи сучасний стан готельної галузі та її перспективи, очевидно, що основним завданням для керівників готелів є постійне удосконалення системи надання послуг. Оскільки галузь відома своєю фокусом на клієнтів, обслуговування гостей стає основною сферою уваги. У складному бізнес-середовищі готельні підприємства стикаються з потребою оптимізувати свою діяльність для залучення клієнтів та збільшення прибутку.

Для досягнення успіху варто застосовувати нові стратегії та підходи, які відповідали б сучасним вимогам ринку. Постійні зміни та вдосконалення в плануванні та організації готельних послуг допоможуть закладам розміщення відрізнитися від конкурентів і забезпечити стійкий потік клієнтів.

Також важливими є інноваційні технології, які впливатимуть на індустрію гостинності в найближчому майбутньому (рис. 3.1) [19].



Рис. 3.1. Застосування інноваційні технології готелю у перспективі «Аленда»

1. Інноваційне управління енергією в готелі - це комплексний підхід до ефективного використання енергетичних ресурсів, що базується на застосуванні передових технологій та стратегій. Включаючи в себе використання сучасних систем контролю за освітленням, опаленням, кондиціонуванням повітря та іншими системами, інноваційне управління енергією спрямоване на зменшення споживання електроенергії, води та інших ресурсів без втрати комфорту для гостей. Такі підходи включають в себе використання енергоефективних технологій, автоматизовані системи контролю, аналіз даних для оптимізації споживання, а також освітлювальні та термальні рішення, спрямовані на зменшення викидів та підвищення сталості систем. Інноваційне управління енергією в готелі допомагає знижувати витрати, зменшувати вплив на довкілля та підвищувати конкурентоспроможність за рахунок створення більш сталої та ефективної інфраструктури. [19;23].

2. Прогностичне інноваційне технічне обслуговування - це передовий підхід до забезпечення безперебійної роботи інженерних систем та обладнання готелю шляхом використання передбачувальних аналітичних

інструментів. Ця стратегія ґрунтується на зборі та аналізі великих обсягів даних з метою виявлення патернів, що допомагають передбачити можливі несправності або відмови в роботі обладнання заздалегідь. Це дозволяє вжити заходів попередження та планування технічного обслуговування до виникнення проблем, що забезпечує ефективне управління технічними ресурсами готелю, зменшення часу простою обладнання та підвищення надійності систем. Цей підхід також сприяє зниженню витрат на ремонт і обслуговування, оптимізує використання ресурсів та підвищує задоволеність гостей за рахунок забезпечення комфортного та безперебійного перебування. [19;48].

3. Розумна зарезервована парковка - це інноваційне рішення, яке базується на використанні технологій Інтернету речей (IoT) та систем штучного інтелекту. Система збирає дані з датчиків, що встановлені на парковці, та аналізує їх для автоматичного керування доступом до парковочних місць. Завдяки цьому гості готелю можуть заздалегідь зарезервувати конкретне місце для паркування через мобільний додаток або веб-інтерфейс, а система автоматично резервує та позначає це місце як зайняте на парковці. Крім того, система може надавати гостям інформацію про доступність вільних місць, оптимальний маршрут до зарезервованого місця та інші додаткові сервіси, що поліпшують комфорт та зручність паркування. Розумна зарезервована парковка дозволяє готелю оптимізувати використання паркінгу, зменшити час пошуку місця для паркування, підвищити задоволеність гостей та забезпечити більш ефективне використання території готелю.

4. Ключі від номерів. Ключі від номерів в готелі є важливим елементом системи безпеки та зручності для гостей. Сучасні готелі використовують різні технології для забезпечення доступу до номерів, включаючи електронні картки, NFC-ключі, біометричні системи та мобільні додатки. Електронні ключі забезпечують безпеку шляхом шифрування та валідації доступу, а також дають можливість легко керувати правами доступу та відстежувати

історію входів. Біометричні системи, такі як сканери відбитків пальців або розпізнавання обличчя, забезпечують високий рівень безпеки та унікальність доступу. NFC-ключі та мобільні додатки дозволяють гостям зручно керувати своїм номером через смартфони або спеціальні пристрої.

Застосування цих технологій сприяє підвищенню безпеки готельних приміщень, зручності для гостей та оптимізації процесів управління доступом. Крім того, використання електронних ключів дозволяє готелям швидко реагувати на зміни в доступі та забезпечується можливість швидко блокувати або відновлювати доступ до номерів у випадку втрати ключів або необхідності скасування доступу..

5. Інфрачервоні сканери - це технологічне обладнання, яке використовує інфрачервоні промені для безконтактного вимірювання температури тіла особи. Ці сканери дозволяють оперативно виявляти підвищену температуру, що може свідчити про можливу наявність лихоманки або інших ознак захворювання. При використанні в готельній сфері, інфрачервоні сканери допомагають забезпечити безпечніше середовище для гостей та персоналу шляхом раннього виявлення можливих симптомів захворювань, таких як грип або COVID-19. Такі сканери зазвичай встановлюються в приймальних залах, входах у готельні приміщення або біля ліфтів для швидкого та ефективного скринінгу гостей та персоналу. Використання інфрачервоних сканерів дозволяє готелям забезпечити додатковий рівень безпеки та спокою для всіх присутніх [19;35].

6. Безконтактні платіжні системи в готелі є сучасними технологічними рішеннями, що дозволяють гостям здійснювати оплату за послуги безпосередньо через бездротові зв'язки, такі як NFC (Near Field Communication) або мобільні додатки. Ці системи дозволяють зручно та швидко здійснювати оплату за проживання, харчування, додаткові послуги та інші витрати, просто притримуючи платіжний засіб або мобільний пристрій біля читача. Безконтактні платіжні системи підвищують рівень безпеки та зручності для гостей, оскільки вони не вимагають фізичного контакту з

терміналом і забезпечують швидше та ефективніше обслуговування. Такі системи також дозволяють готелям зменшити витрати на обробку готівкових оплат та спростити бухгалтерський облік, що робить їх важливим інструментом для оптимізації фінансових процесів у готельній сфері.

7. Веб-чат-боти - це інноваційні автоматизовані системи, які використовують штучний інтелект та машинне навчання для взаємодії з гостями через веб-сайт або мобільний додаток готелю. Ці боти призначені для вирішення різних питань та запитів гостей, надання інформації про номери, послуги готелю, розклад подій, ресторани та бари, а також для здійснення бронювань, замовлення послуг та інших адміністративних операцій. Веб-чат-боти можуть функціонувати цілодобово, забезпечуючи гостям швидкий доступ до необхідної інформації та послуг без прив'язки до часових обмежень. Їх використання дозволяє готелям підвищити ефективність обслуговування, зменшити навантаження на персонал та підвищити задоволеність гостей шляхом надання швидкої та точної інформації через автоматизований канал зв'язку [19; 46].

9. Технологічні зали та цифрові конференц-зали в готелі представляють собою сучасне обладнання та інфраструктуру, спрямовані на проведення різних заходів, конференцій, зустрічей та презентацій. Ці зали оснащені передовими технологіями, такими як великі екрани високої роздільної здатності, аудіо- та відеосистеми для трансляції та запису зустрічей, бездротовий доступ до Інтернету, мультимедійні системи, інтерактивні дошки та інше обладнання для взаємодії з учасниками подій. Цифрові конференц-зали також можуть включати в себе віртуальні та розширену реальність, що дозволяє учасникам отримати більш іммерсивний та вражаючий досвід участі у заході.

Використання технологічних зали та цифрових конференц-залів в готелі дозволяє організаторам подій створювати професійне та високоякісне середовище для проведення зустрічей та презентацій, забезпечує швидкий обмін інформацією, можливість віддаленої участі у заходах, підвищує

ефективність комунікації та співпраці. Такі зали стають важливою складовою готельних послуг для бізнес-подорожуючих та корпоративних клієнтів, допомагаючи підвищити рівень задоволення гостей та забезпечити комфортне та продуктивне проведення подій.

10. Автоматизовані системи управління майном - це інтегровані програмні інструменти, що використовуються для ефективного контролю, моніторингу та оптимізації різних аспектів управління майном готелю. Ці системи включають у себе такі функціональності як інвентаризація майна, управління замовленнями та поставками, розрахунок витрат та прибутку, планування обслуговування та ремонтів, а також аналіз ефективності використання майнових ресурсів.

За допомогою автоматизованих систем управління майном готелю можна забезпечити точний облік усіх майнових активів, знизити витрати на їх утримання та експлуатацію, підвищити надійність і доступність майна, забезпечити своєчасне виконання поточних обов'язків з обслуговування та ремонтів, а також забезпечити відповідність всіх процесів та процедур вимогам стандартів якості та безпеки.

Крім того, автоматизовані системи управління майном дозволяють отримувати аналітичні звіти та прогнози щодо ефективності використання майнових ресурсів, що допомагає приймати обґрунтовані рішення щодо оптимізації управлінських процесів та підвищення ефективності діяльності готелю в цілому [53].

11. Віртуальна та доповнена реальність - це передові технології, які можуть бути використані в готельній сфері для покращення досвіду гостей та оптимізації різних аспектів готельного обслуговування.

Віртуальна реальність (VR) в готелі може бути використана для створення іммерсивних віртуальних турів по готелю, де гості можуть побачити номери, ресторани, спа-центри та інші зони готелю перед бронюванням. Це дозволяє гостям отримати реалістичне уявлення про готель та його послуги до прибуття на місце. Крім того, VR може

використовуватися для створення інтерактивних ігрових експерієнсів або навчальних програм для гостей.

Доповнена реальність (AR) також може бути корисною в готельній сфері. Наприклад, AR може використовуватися для створення інтерактивних планів готелю, які дозволяють гостям швидко знаходити шлях до своїх номерів або до ресторану. Крім того, AR може використовуватися для покращення досвіду обслуговування, наприклад, за допомогою AR можна показати гостю інформацію про страви на меню або деталі щодо обладнання в номері.

Використання віртуальної та доповненої реальності в готелі дозволяє підвищити цікавість гостей, покращити їх досвід перебування та надати нові інтерактивні можливості. Такі технології допомагають готелям залишатися конкурентоспроможними та привабливими для сучасних туристів [19;53].

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Конкуренція у сфері гостинності спонукає до розробки нових методів та компонентів для ефективного функціонування. Однією з ключових тенденцій є розробка та використання різноманітних інновацій, які можуть сприяти розвитку цієї сфери. Інноваційні технології стають необхідними для забезпечення життєздатності та конкурентоспроможності готелів і ресторанів. Процес впровадження інновацій супроводжується змінами, які практично впливають на всі аспекти їхньої діяльності. Це підкреслює необхідність пошуку ефективних організаційних форм управління інноваціями, які враховують всі аспекти господарського життя підприємства та поєднують наукові, інноваційні та ринкові чинники. Ефективний розвиток сфери гостинності обов'язково потребує принципових змін у використовуваних технологіях, принципах побудови організаційних структур та управлінні усіма процесами, які відбуваються у готельно-ресторанних підприємствах. Доведено, що готельне підприємство, яке забезпечує ефективну та добре організовану систему надання послуг, стає значно привабливішим для наявних та потенційних споживачів. Крім того, це суттєво впливає на зміцнення конкурентоспроможної позиції на ринку туристичних і, зокрема, готельних послуг.

Проаналізовано еволюцію та розширення асортименту сервісів у готельному секторі, визначено та розглянуто поняття «готельний сервіс», «первинні сервіси» та «додаткові сервіси». Проведено огляд етапів системи надання готельних послуг, виокремлено особливості, що розрізняють сервіс від товару, розкрито специфіку первинних та додаткових сервісів, а також досліджено процес надання первинних сервісів у готельній галузі. Здійснено класифікацію додаткових сервісів та визначено, що стандарти якості є основою для забезпечення якісних готельних послуг.

Виділено переваги використання стандартів у керуванні підприємством, проаналізовано різні рівні обслуговування у готельному

бізнесі та досліджено використання стандартів ISO 9000 як ефективних для побудови системи якості послуг. Дешифровано організаційну структуру готелю «Аленда», проведено аналіз обсягу реалізації продукції, ключових техніко-економічних показників діяльності та основних фондів, розглянуто особливості надання основних та додаткових послуг у цьому готелі.

Наші дослідження вказують на перспективні інновації, які можуть допомогти менеджерам впроваджувати нові послуги та підвищувати конкурентоспроможність. Ми виявили, що інновації, незалежно від сфери (технологічні рішення чи процеси), впливають на розвиток готельних послуг, підвищують їхню якість та впливають на техніко-функціональні та організаційні аспекти гостинності. Отже, інновації є ключовим фактором зростання для будь-якого готельно-ресторанного комплексу, оскільки вони покращують конкурентоспроможність та стійкість завдяки використанню потенціалу новаторських технологій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушків Б.М. Інноваційна політика / за заг. ред. Б.М. Андрушківа. Тернопіль: ТзОВ «Терно-Граф», 2017. 484 с.
2. Бажал Ю. М. Розвиток інноваційної діяльності у знанневому трикутнику «держава – університети – промисловість». Економіка і прогнозування. 2015. № 1. С. 76-88.
3. Балацька Н. Ю. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні // Молодий вчений. 2016. № 1 (28). С. 12– 15.
4. Берещак В. Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні [Електронний ресурс] // The Page. 2020. URL :<https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>. (дата звернення 02.03.2024)
5. Бутік-готель «Giraffe Manor»: сніданок з жирафами. URL: http://www.travel.ru/wow/giraffe_manor.html (дата звернення: 05.01.2024).
6. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. 204 с.
7. Ганич Н.М. Сутність поняття готельна послуга. Географія та туризм. 2019. № 14. С. 212–217.
8. Гоблик-Маркович Н.М. Напрями формування сучасної маркетингової стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації розвитку : тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції. Мукачево : РВВ МДУ, 2018. 113 с.
9. Готель всередині собаки “Dog Bark Park Inn”, Коттонвуд (штат Айдахо), США. URL: <http://www.mirkrasiv.ru/articles/gostinica-vnutri-sobaki-dog-barkpark-inn-kotonvud-shtat-aidaho-ssha.html> (дата звернення: 05.01.2024).
10. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 448 с.

11. Данько Н. І. Оцінка економічної ефективності інвестицій у готельний бізнес // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. 2017. Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм; Вип. 6. С. 153–160.
12. Домінська О.Я. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні // Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. 2017. Вип. 52. С. 39—41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlca_ekon_2017_52_8/
13. Дрьоміна Я.Є. Застосування в готелях сучасних методів обслуговування гостей. Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. «Актуальні проблеми, пріоритетні напрямки та стратегії розвитку України». Київ, 2021. С. 996–999.
14. Дудукало Г. О. Аналіз методів оцінювання ефективності управління діяльністю підприємства // Ефективна економіка. 2018. № 3. URL : <http://www.economy.nayka.com.ua/index.php?operation=1&iid=1031> (дата звернення 18.03.24)
15. Журавльова С.М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємства готельного господарства. URL: <http://infotour.in.ua/zhuravljova.htm>
16. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ, 2017. 600 с.
17. Загнибіда Р.П., Глібко І.І. Удосконалення якості послуг у готельно-ресторанному господарстві. Матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. «Рекреаційно-туристичний потенціал регіонів України: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку», 2020. URL: <https://turizmliol.wordpress.com/2020/05/14/удосконалення-якості-послуг-уготель/>
18. Зірки для готелів: коли почнуть масову категоризацію та навіщо це потрібно. О, More.City. URL: <https://omore.city/articles/182445/-zirki-dlya-gotelivkoli-pochnut-masovu-kategorizaciyu-ta-navischo-ce-potribno-#Na%20якому%20етапі%20зараз%20категоризація%20готелів?>

19. Інноваційні технології в готельному бізнесі. URL : http://www.rusnauka.com/6_PNI_2014/Informatica/3_160394.doc.htm
20. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії: навчальний посібник / Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна. Полтава: ПУЕТ, 2018. 357 с.
21. Китаєва Л.В. Макроекономічні аспекти розвитку індустрії гостинності. Вісник експертної ради. 2017. № 9. С. 85–98.
22. Ковальчук С.В. Сучасні тренди маркетингу гостинності. Вісник Хмельницького національного університету. 2021. URL: <http://elar.khnu.km.ua/jspui/bitstream/123456789/6725/2/1.pdf>
23. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев.-К.: Кондор, 2015.- 752с.
24. Кожухівська Р. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу // Науковий журнал «Вісник Донецького національного університету». Сер. В: Економіка і право. 2015. Вип.1. С.160-164.
25. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навч посібник. Текст/Г.Я. Круль. К.: Центр учбової літератури, 2017. 367с.
26. Кушплер Л. Практики управління людськими ресурсами на українських підприємствах. Огляд підходів: який обрати? // Синергія. 2014. №1. С. 4–10.
27. Литовка А. О., Шикіна О. В. Класифікація інноваційної діяльності туристичного підприємства. Глобальні та національні проблеми економіки. Миколаїв, 2016. Вип. № 14. С. 416-420.
28. Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування. Навчальний посібник. Київ : Кондор-Видавництво, 2014. 346 с.
29. Мальська М.П., Мандюк Н.Л. Основи маркетингу у туризмі. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 336 с.

30. Мальська М.П., Пандяк І.Г., Занько Ю.С. Організація готельного обслуговування : навч. посіб. Київ : Знання, 2011. 366 с.
31. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. 2-ге вид. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
32. Михайличенко Г. І. Інноваційний розвиток туризму: монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 608 с.
33. Монастирська Г. В. Механізм мотивації інноваційної діяльності на підприємстві // Вісник Донбаської державної машинобудівної академії. 2012. № 2(16). С. 207–212.
34. Нагорняк Г., Малюта Л., Мельник Л. Визначення найважливіших закономірностей стабільного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства [Електронний ресурс] // Галицький економічний вісник. 2020. №3 (64). С. 174-184. URL : https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/32489/2/GEV_2020v64n3_Nahorniak_HD_termination_of_the_174-184.pdf.
35. Нагорняк Г., Малюта Л., Мельник Л., Шерстюк Р. Організаційноекономічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельноресторанної сфери в туристичному контексті [Електронний ресурс] // Соціальноекономічні проблеми і держава. 2017. Вип. 1(16). С. 148-158. URL : <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17nhsvtk.pdf>
36. Особливості використання сучасних методів управління змінами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Л.О. Гончар, І.О. Єфіменко, Ефективна економіка № 10, 2015. URL : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=6214>
37. Островерхова Г. В. Сутність та структура організаційного забезпечення інноваційної діяльності // Цифровий репозиторій ХНУМГ ім. О.М. Бекетова. URL : <http://eprints.kname.edu.ua/29738/1/45.pdf> (дата звернення 15.10.23)
38. Паньків Н.Є. Вплив закладів туристичної інфраструктури на навколишнє середовище та розвиток екоготелів як інноваційної концепції гостинності. Науковий вісник НЛТУ України. 2017. Вип. 27(3). С. 108–112.

39. Перепеліцина В.Л. Світові тенденції розвитку інновацій на підприємствах готельного господарства : матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції «Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2017. 500 с.
40. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: ДСТУ 4268:2003. 10 с.
41. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: ДСТУ 4527:2006. К.: Держспоживстандарт України, 2006. 28 с.
42. Послуги туристичні. Класифікація готелів. ДСТУ 2369:2003.
43. Постова В. В., Лук'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Підприємництво та інновації. 2020. №. 14. С. 63-67.
44. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Держ. турист. адмін. України від 16.03.2004 р. № 19 : станом на 12 листоп. 2010 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>
45. Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm
46. Сучасні інформаційні технології в управлінні готелем. URL: http://uareferat.com/Сучасні_інформаційні_технології_в_управлінні_готеле
47. Сергієнко Т. І. Управління людськими ресурсами на підприємстві в системі сучасного менеджменту // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2016. Вип. 51. С. 101–107. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpqgvzdia_2012_51_11 (дата звернення 21.03.24)
48. Тарасюк Г. М. Розвиток вітчизняного туризму в контексті світових туристичних тенденцій / Г.М. Тарасюк, О.В. Мілінчук // Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2016. Вип. 7. Ч. 3. С. 127—131.

49. Тімар І.В. Інноваційна складова іміджу підприємств сфери готельних послуг. – Вісник Львівського політехнічного національного університету. №2. URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/32300/1/197-355-356.pdf>
50. Управління інноваційною діяльністю : [монографія] / Г. В. Верещагіна, Н. М. Омелаєнко, Т. Є. Сігаєва та ін. ; під заг. ред. О. М. Ястремської та Г. В. Верещагіної ; Харк. нац. екон. ун-т. – Х. : ІНЖЕК, 2018. – 402 с.
51. Ціхановська В. Тенденції розвитку світового ринку туристичних послуг в умовах посилення глобалізаційних процесів // Глобальні та національні проблеми економіки. 2015. № 7. С. 86–89. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://global-national.in.ua/issue7-2015/15-vipusk-7-veresen2015-r/1189-tsikhanovska-v-m-kovalchuk-s-yatendentsiji-rozvikusvitovogo-rinku-turistichnikh-poslug-v-umovakhposilennyaglobalizatsijnikh-protsesiv>
52. Чередниченко А.О., Калінін М.В. Якість надання послуг підприємствами готельного господарства як ключовий фактор привабливості в туристичній галузі. Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. «Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами». Луцьк : Луцький НТУ, 2016. С. 209–211.
53. 10 ідей майбутнього в готельній індустрії. URL: <https://www.frontdesk.ru/article/10-idey-budushchegov-gostinichnoy-industrii> (дата звернення: 05.01.2020).
54. Booking [Електронний ресурс] URL: <https://www.booking.com/index.uk> .

ДОДАТКИ



Рис. 1.1. Заходи щодо покращення інвестиційної діяльності закладів готельного господарства [24]