

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет міжнародного туризму та економіки
Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
другого (магістерського) рівня вищої освіти

на тему ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

Виконала: студентка VI курсу, групи МТЕз-411м
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма Готельно-ресторанна справа
ПІКУЛІНА О.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник КУКЛІНА Т.С.

(прізвище та ініціали)

Рецензент ЗАДОЯ В.О.

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
Факультет Міжнародного туризму та економіки
Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
Ступінь вищої освіти Другий (магістерський) рівень
Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
(шифр і назва)
Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри ТГРБ
В.М. Зайцева
«01» вересня 2022 року

**ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

ПІКУЛІНОЇ Олени Вікторівни
(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи Іноваційний розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні
керівник роботи (проекту) КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.,
затвердженні наказом вищого навчального закладу від «09» вересня 2022 року № 287
2. Строк подання студентом роботи (проекту) 09.12.2022 р.
3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні результати наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, вітчизняні нормативно-правові та нормативні документи, статистичні дані Державної служби статистики та Головного управління статистики в Запорізькій області, матеріали неурядових вітчизняних та зарубіжних організацій, дані спеціалізованих періодичних видань з питань розвитку ринку готельних послуг, результати проведеного автором дослідження.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Розділ 1. Теоретико-методичні аспекти інноваційного розвитку в готельно-ресторанному бізнесі.
Розділ 2. Аналіз діяльності готельно-ресторанного бізнесу України
Розділ 3. Інноваційний розвиток готельно-ресторанного бізнесу в контексті соціальної відповідальності.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
6 таблиць, 12 рисунків

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.	1.09.2022	2.09.2022
2	КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.	3.09.2022	15.10.2022
3	КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.	16.10.2022	1.11.2022
Нормо-контроль	МАМОТЕНКО Д.Ю., к.е.н., доц.		

7. Дата видачі завдання 01.09.2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	01-20.09.2022	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.09-10.11.2022	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	11.11-31.12.2022	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.01-20.05.2022	виконано
5	Виконання першого розділу	21.05-02.09.2022	виконано
6	Виконання другого розділу	03.09-15.10.2022	виконано
7	Виконання третього розділу	16.10-01.11.2022	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	02-12.11.2022	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	13-15.11.2022	виконано
10	Перевірка роботи керівником	16-20.11.2022	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	21-23.11.2022	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	24-28.11.2022	виконано
13	Подання роботи на кафедру	09.12.2022	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи		виконано

Студентка

_____ (підпис)

ПІКУЛІНА О.В.

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

КУКЛІНА Т.С.

_____ (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. Актуальність даного дослідження не визиває сумнівів, оскільки наслідки пандемії COVID-19 та військових дій, що наразі тривають, є величезними. В таких ситуаціях єдиним способом продовження діяльності будь-якого підприємства, зокрема готельно-ресторанного, є напрямок інноваційного розвитку. При чому, ефект від впровадження інновацій мають бути максимальний, а витрати – мінімальними.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є визначення особливостей інноваційного розвитку через розробку індивідуальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі.

Для досягнення цієї мети потрібно виконати наступні завдання: висвітлити теоретичні положення інновацій та інноваційного розвитку в готельно-ресторанному бізнесі; надати аналіз показників діяльності готельно-ресторанного бізнесу в Україні; запропонувати підхід, заснований на індивідуалізованих послугах.

Об'єктом наукового дослідження є готельно-ресторанний бізнес. **Предметом** дослідження є інновації в готельно-ресторанному бізнесі.

Методи дослідження: методи системного та порівняльного аналізу, економіко-статистичний і графічний, теоретичний, аналітичний і логічний.

Інформаційну базу дослідження становлять офіційні видання Верховної Ради України та органів виконавчої влади, статистичні дані Державної служби статистики, монографії, наукові публікації, Інтернет-ресурси, власні обстеження.

Наукова новизна даного дослідження полягає в розробці та подальшому розвитку індивідуалізованих послуг для людей з особливими потребами, що дозволяє розширити клієнтську базу за рахунок впровадження пакетів індивідуалізованих послуг.

Практичне значення. Запропонований підхід щодо індивідуалізованих послуг для людей з особливими потребами може бути впроваджений в роботу

готелів, ресторанів та готельно-ресторанних комплексів.

Результати дипломного дослідження, висновки та рекомендації знайшли застосування у практиці управління підприємством готельного господарства м. Запоріжжя, зокрема готель «Соборний» (довідка впровадження № 237 від 30.11.2022 р.). Запропоновані теоретичні положення щодо інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства можуть використовуватися в навчальному процесі в Національному університеті «Запорізька політехніка» під час підготовки методичного забезпечення та викладання дисциплін «Інноваційні технології в готельно-ресторанному господарстві».

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Основні результати кваліфікаційної дипломної роботи були викладені і ухвалені на таких міжнародних та всеукраїнських конференціях: Scientific collection «Interconf», Hamburg, Germany, 2021; II Міжнародна науково-практична інтернет-конференція «Сучасні виклики та аспекти інноваційного розвитку економічної науки і практики», м. Київ, 2021 р.; Міжнародна науково-практична конференція «Економіка, фінанси, облік та право в умовах глобалізації: тенденції та перспективи», м. Полтава, 2021 р.; I Міжнародна науково-практична конференція «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку, м. Старобільськ, 2021р.; II Всеукраїнська науково-практична конференція молодих учених, аспірантів і студентів «Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика», м. Львів, 2022 р.; Міжнародна науково-практична конференція «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства». Запоріжжя. 2022 за результатами яких опубліковано тези доповіді. Також було опубліковано низку статей в наукових журналах з економіки: Інвестиції: практика та досвід № 7/2021; Philosophy, Economics and Law Review. Volume 1 (1), 2021; Економіка та держава № 4/2021; Агросвіт № 5–6, 2021; Економіка та держава № 2, 2021; Агросвіт № 3, 2022; Philosophy, Economics and Law Review. Volume 2, no. 1, 2022.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (53 найменування) та 5 додатків. Загальний обсяг роботи становить 101 сторінку комп'ютерного тексту, основний зміст роботи викладено на 83 сторінках. Робота містить 6 таблиць та 12 рисунків.

АНОТАЦІЯ

ПІКУЛІНА О. В. Інноваційний розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні

У роботі представлено теоретичні аспекти інноваційного розвитку. Проаналізовано показники діяльності готельно-ресторанного бізнесу та досліджено наявні послуги в даній сфері. Виявлено вузьку направленість послуг, що надаються особам з інвалідністю та запропоновано індивідуалізований підхід до людей з особливими потребами.

Ключові слова: інновації, інноваційний розвиток, готельно-ресторанний бізнес, послуги, індивідуалізований підхід.

ANNOTATION

PIKULINA O. Innovative Development of the Hotel and Restaurant Business in Ukraine

The paper presents the theoretical aspects of innovative development. The performance indicators of the hotel and restaurant business were analyzed and the available services in this area were investigated. The narrow focus of services provided to persons with disabilities was revealed and an individualized approach to people with special needs was proposed.

Key words: innovations, innovative development, hotel and restaurant business, services, individualized approach.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

БОП – база клієнтів з особливими потребами

див. – дивись

ДСТУ – Державний стандарт України

грн. – гривня

ЗМІ – засоби масової інформації

ін. – інше

млн. – мільйон

млрд. – мільярд

ОП – особливі потреби клієнтів

р. – рік

рис. – рисунок

ст. – стаття

СП – стандартні послуги

СБК – стандартна база клієнтів

т.д. – так далі

табл. – таблиця

тис. – тисяча

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	14
1.1. Сутність інновацій та інноваційного розвитку: теоретичний аспект	14
1.2. Соціальна відповідальність в готельно-ресторанному бізнесі	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ	33
2.1. Аналіз готельно-ресторанного бізнесу в загальному обсязі реалізованих послуг у структурі економіки України	33
2.2. Аналіз показників діяльності вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу	43
РОЗДІЛ 3. ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В КОНТЕКСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ	52
3.1. Перспективи впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі на основі вітчизняного та міжнародного досвіду	52
3.2. Оцінка соціального ефекту від впровадження індивідуалізованих послуг	70
ВИСНОВКИ	80
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	84
ДОДАТКИ	89

ВСТУП

Актуальність теми. Дане дослідження безумовно є актуальним, оскільки стан бізнесу в Україні сьогодні бажає кращого, зокрема й готельно-ресторанний. Починаючи з жорстких умов локдауну під час пандемії COVID-19 та продовжуючи військовими діями, вести підприємницьку діяльність стало досить важко, а подекуди й зовсім не можливо. Пандемія поставила готельно-ресторанну індустрію чи не в найскрутніше становище, оскільки їх робота провадиться в безпосередньому контакті з клієнтом. Багато закладів мали повністю змінити формат своєї роботи, а інші взагалі зачинитися. У ресторанному бізнесі ситуація може бути дещо легша, оскільки є можливість організувати діяльність у вигляді страв на виніс, доставки або приготування напоїв (чай, кава) із собою, що є непоганим підґрунтям. Будь-яка людина у скрутній ситуації прагне відволіктись і полегшити емоційне навантаження, тому вона залюбки завітає на каву або чай зранку перед роботою, чи може в обідню перерву, чи навіть після робочого дня. Особливо це актуально, якщо доводиться працювати дома онлайн і є гостра необхідність змінити обстановку перед очима. Щодо готельного бізнесу, то він також зміг досить швидко і непогано адаптуватися до вимушених обмежень, вживши всіх необхідних заходів, що вимагали умови карантину.

Війна з Росією також внесла свої, ще більш негативні корективи. На деяких територіях нашої країни не можливо взагалі вести будь-яку підприємницьку діяльність, там люди мріють хоча б вижити. Багато інфраструктури та будинків постраждало від обстрілів, а та частина територій де ще можливо вести бізнес, не можуть працювати на повну потужність, оскільки багато людей виїхало. Деякі готелі та ресторани переформатували свою діяльність. Ресторани готують страви для військових, а готелі надають прихисток для людей, які лишилися без житла.

Однак, не дивлячись на таке скрутне становище, все одно необхідно виживати та працювати задля себе та своїх рідних, а також для підтримки

економіки. Чим більше підприємств буде намагатися й надалі вести свою діяльність, тим менше буде рівень безробіття, і відповідно більша наповненість державного та місцевих бюджетів. Тому, у такій форс-мажорній ситуації вихід лише один – це спрямування зусиль на інноваційний розвиток. Лише здійснення та впровадження нестандартних, креативних та проривних ідей може забезпечити стабільну діяльність, а згодом і стабільний розвиток підприємств будь-якої сфери, зокрема готельно-ресторанної.

Дослідженням понять інновації та інноваційного розвитку займалися наступні вчені та науковці: Чухрай Н.І., Лісовська Л.С., Микитюк П.П., Сенів Б.Г., Гончаренко О.В., Сокирська Н.В., Павличук К.И., Лавріненко Ю.М., Черваньова Д.М. та Нейкова Л.І., Баранчєєв В.П., Мєслєннікова Н.П., Мішин В.М., Силєнко О.М., Аниськин Ю., Федулова Л. та багато інших. Поняттю інноваційного розвитку у готельно-ресторанному бізнесі присвятили свої праці такі дослідники: Давидова О.Ю., Гненний О.М., Чаркіна Т.Ю., Полішко Т.В., Пікуліна О.В., Марценюк Л.В., Гребєнюк Г.М., Павличук К.И., Лук'янов В.О., Мунін Г.Б. та інші.

В роботах даних науковців розглянуто, проаналізовано та висвітлено багато вже існуючих підходів до інновацій та інноваційного розвитку підприємств, зокрема готельно-ресторанного напрямлення та запропоновано чимало нових. Проте умови сьогодення щодня диктують нові правила, яких необхідно дотримуватись, приймаючи безліч управлінських рішень, тому інноваційний розвиток перетворюється на безперервний процес генерування нових ідей, що мають відповідати вимогам кожного дня, будь то процес буденної діяльності чи форс-мажор. Саме тому в готельно-ресторанному бізнесі існує безліч відкритих задач, які мають бути вирішені.

Метою роботи є визначення особливостей інноваційного розвитку через розробку індивідуальних послуг в готельно-ресторанному бізнесі.

Для досягнення поставленої мети в роботі поставлено наступні завдання:

- висвітлити теоретичні положення інновацій та інноваційного

розвитку в готельно-ресторанному бізнесі;

- надати аналіз показників діяльності готельно-ресторанного бізнесу в Україні;
- запропонувати підхід, заснований на індивідуалізованих послугах в готельно-ресторанному бізнесі.

Об'єктом дослідження є готельно-ресторанний бізнес. Предметом дослідження є інновації в готельно-ресторанному бізнесі.

В якості інформаційної бази були використані різні навчальні посібники, статті, монографії вітчизняних і зарубіжних авторів з даної тематики, а також документація підприємства.

Методи дослідження. Теоретичну та методичну основу дослідження склали наукові праці вітчизняних та закордонних вчених, законодавчі документи, результати теоретичних, дослідницьких, дослідно-аналітичних, а також прикладних розробок у сфері інновацій та інноваційного розвитку.

Для вирішення поставлених у кваліфікаційній дипломній роботі завдань використано методи системного та порівняльного аналізу (при обґрунтуванні понять інновації та інноваційного розвитку), економіко-статистичного і графічного (при аналізі показників структури та динаміки діяльності готельно-ресторанного бізнесу), теоретичний (організаційна характеристика складових готельно-ресторанної діяльності), аналітичного і логічного (при визначенні існуючих послуг і виявленні невиснажених).

Наукова новизна даного дослідження полягає в розробці та подальшому розвитку індивідуалізованих послуг для людей з особливими потребами, що дозволяє розширити клієнтську базу за рахунок впровадження пакетів індивідуалізованих послуг.

Практичне значення роботи. Запропонований підхід щодо індивідуалізованих послуг для людей з особливими потребами може бути впроваджений в роботу готелів, ресторанів та готельно-ресторанних комплексів.

Результати дипломного дослідження, висновки та рекомендації знайшли

застосування у практиці управління підприємством готельного господарства м. Запоріжжя, зокрема готель «Соборний» (довідка впровадження № 237 від 30.11.2022 р.). Запропоновані теоретичні положення щодо інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства можуть використовуватися в навчальному процесі в Національному університеті «Запорізька політехніка» під час підготовки методичного забезпечення та викладання дисциплін «Інноваційні технології в готельно-ресторанному господарстві».

Апробація результатів дослідження. Основні результати кваліфікаційної дипломної роботи були викладені і ухвалені на таких міжнародних та всеукраїнських конференціях: Scientific collection «Interconf», Hamburg, Germany, 2021; II Міжнародна науково-практична інтернет-конференція «Сучасні виклики та аспекти інноваційного розвитку економічної науки і практики», м. Київ, 2021 р.; Міжнародна науково-практична конференція «Економіка, фінанси, облік та право в умовах глобалізації: тенденції та перспективи», м. Полтава, 2021 р.; I Міжнародна науково-практична конференція «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку, м. Старобільськ, 2021р.; II Всеукраїнська науково-практична конференція молодих учених, аспірантів і студентів «Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика», м. Львів, 2022 р.; Міжнародна науково-практична конференція «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства». Запоріжжя. 2022 за результатами яких опубліковано тези доповіді. Також було опубліковано низку статей в наукових журналах з економіки, світового господарства, філософії та агропідприємницької діяльності, зокрема в: Інвестиції: практика та досвід № 7/2021; Philosophy, Economics and Law Review. Volume 1 (1), 2021; . Економіка та держава № 4/2021; Агросвіт № 5-6, 2021; Економіка та держава № 2. 2021; Агросвіт № 3. 2022; Philosophy, Economics and Law Review. Volume 2, no. 1, 2022.

Структура роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Перелік посилань містить 53 найменування та 5 додатків. Загальний обсяг роботи становить 101 сторінку комп'ютерного тексту, основний зміст роботи викладено на 83 сторінках. Робота містить 6 таблиць та 12 рисунків.

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

1.1. Сутність інновацій та інноваційного розвитку: теоретичний аспект

Нині сучасне життя настільки плинне та насичене технологіями, що будь-яка сфера діяльності потребує впровадження інновацій, оскільки навіть незначне відставання від прогресу може призвести, як до занепаду, так і взагалі до закриття бізнесу. Створення нових продуктів, як товарів, робіт, так і послуг, а також регулярне внесення організаційних змін у діяльність підприємства, що досить швидко втрачають свою актуальність й потребують нових ідей, є постійним головним завданням для господарів бізнесу. Дуже гостро це питання стоїть в готельно-ресторанній справі. Потенційні клієнти, особливо ті, що багато мандрують, висувають дуже високі вимоги до сервісу і персоналу. Тому власникам готелів і ресторанів необхідно ретельно відстежувати, швидко реагувати та впроваджувати інновації в свою діяльність.

Для більш повного та всеосяжного розуміння цілісного поняття інноваційного розвитку в готельно-ресторанному бізнесі, необхідна ідентифікація категорій «інновація», «інноваційна діяльність» та «інноваційний розвиток».

Якщо звернутись до законодавчої бази, то Закон України «Про інноваційну діяльність», тлумачить поняття інновації, як конкурентоздатної вдосконаленої або новоствореної продукції, технології чи послуги, а також організаційно-технічного рішення, що здатне суттєво поліпшити структуру та якість виробництва [1].

Однак, самій інновації зазвичай передують науково-технічна діяльність, яка і є поштовхом до впровадження нововведень. А нововведення, в свою чергу, може формуватися у вигляді інвенцій, ініціацій або дифузій інновації, в основу яких покладені пропозиції, рекомендації або ідеї (рис. 1.1).

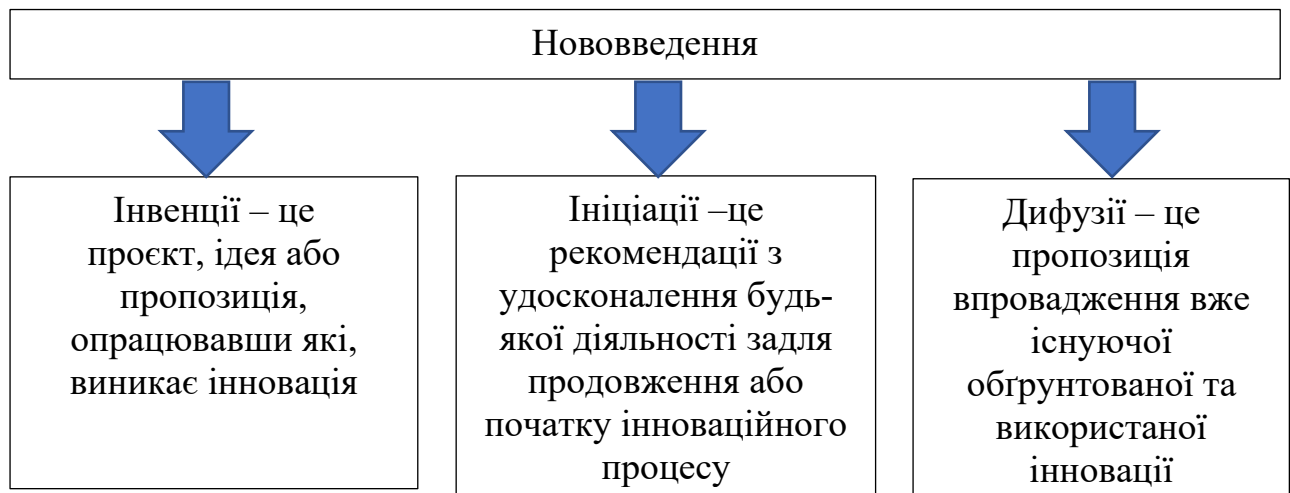


Рис. 1.1 – Складові формування нововведення

Джерело: розробка автора

Також при визначенні категоріального апарату, необхідно відзначити різницю між поняттями «новація» в розумінні «новинка» та інновація. Новація – це продукт інтелектуального характеру діяльності людей, який згодом перетворюється у результат експериментальних, фундаментальних або прикладних досліджень, метою якого є підвищення ефективності тієї ж діяльності. Новацією може бути раціоналізаторська пропозиція, винахід, методика, удосконалення організації виробництва чи надання послуг, новий звичай або порядок, продукт, часткові прогресивні зміни в технологічних процесах тощо.

Новація, після прийняття рішення щодо її реалізації набуває нового статусу – інновації [2, С. 4].

В науковій літературі зустрічається безліч визначень інновації, проте в їх більшість покладена концепція Йозефа Шумпетера, який виділяв дві події: початкову та завершальну (рис. 1.2).

Й. Шумпетер визначає п'ять типів нових комбінацій змін або інновацій:

- виробництво нового продукту чи відомого продукту в новій якості;
- впровадження нового методу виробництва;
- освоєння нового ринку збуту;

- залучення для виробничого процесу нових джерел сировини;
- проведення реорганізації (уведення нових організаційних форм).

Таким чином, предметом цих змін можуть бути: продукти, технологічні процеси, сировина, організація виробництва та нові ринки збуту [3, С. 7].

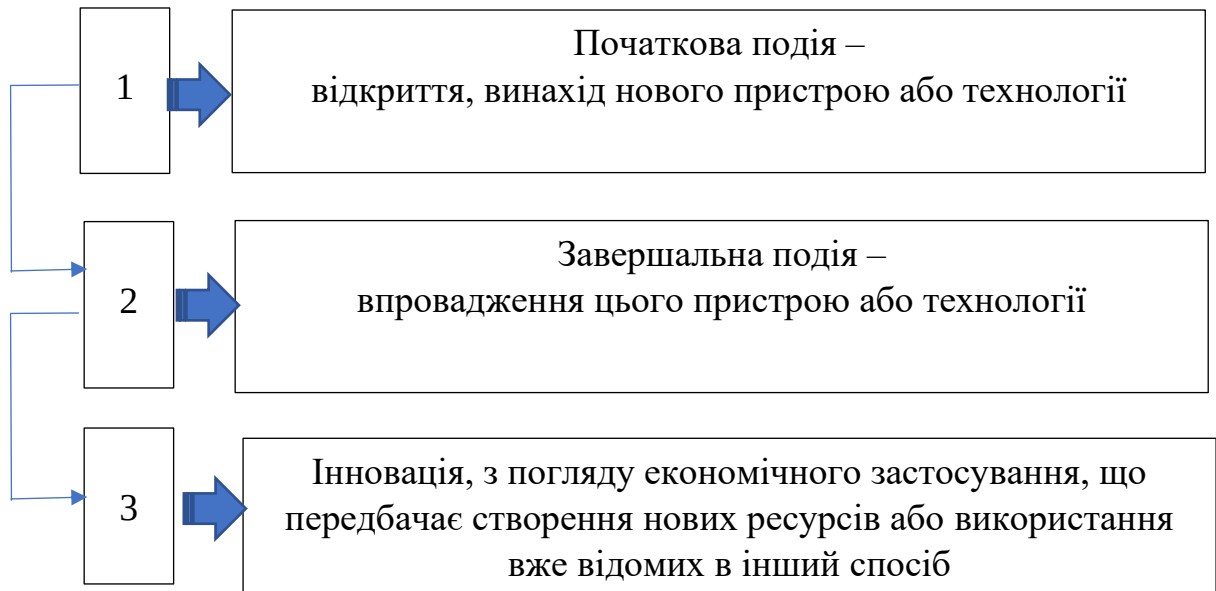


Рис. 1.2 – Концепція Йозефа Шумпетера щодо визначення поняття інновації

Джерело: Розроблено автором на основі: [2]

Досить багато вчених в своїх наукових працях дотримуються подібного тлумачення поняття інновації. Західні дослідники схильні вважати, що інновація, перш за все, це соціальна або ж економічна категорія, а не інструментально-технологічна, а інноваційним процесом, в свою чергу, є цілісні і комплексні зміни.

А ось пострадянські дослідники, навпаки, трактують інновацію як результат науково-технічної діяльності, впроваджений в практику в якості наукових досліджень та розробок [4, С. 5].

Ф. Ніксон, визначає поняття інновації, як дії, що призводить до появи на ринку нового чи покращеного технологічного процесу та обладнання [5, С. 191].

Б. Твісс визначає інновацію як процес, у якому винахід або ідея набуває економічного змісту.

Німецький дослідник Ф. Хаберланд тлумачить дефініцію «нововведення», як зміни організаційного, технологічного, науково-технічного та економічного характеру під час відтворювального процесу. До його основних характеристик він відносить: економічну ефективність; якісну новизну удосконаленого чи новоствореного продукту або технології, порівняно з попередніми; соціальні наслідки.

Науковець Б. Санто, в своїх дослідженнях стверджує, що інновація – це суспільний процес техніко-економічного характеру, що призводить до утворення покращених продуктів, технологій або виробів. У разі орієнтації цих поліпшень на отримання економічної вигоди, така інновація може стати джерелом додаткового прибутку. [6, С. 193].

Кантер позиціонував інновацію з точки зору процесу втілення в життя будь-якої нової ідеї, що передбачає вирішення певної проблеми. Схожої думки притримується й колектив авторів, очолений Залтманом. Вони розглядають інновацію в якості нової або оновленої компоненти чи сукупності компонент (продукт, ідея, спосіб дій), які функціонують в системі, в яку впроваджуються нововведення.

Такий підхід щодо визначення поняття інновації властивий більшості зарубіжних авторів. Х. Барнет характеризує інновацію як будь-яку якісно нову ідею; В. Томпсон – як нові ідеї, процеси, продукти та послуги [3, С. 8].

Наступні вчені дотримуються дещо іншої позиції щодо категорії «інновація». В монографії Антонюка Л. Л., Савчука В. С., Поручника А. М. йде мова про те, що інновації – це ніщо інше ніж новаторство, зміна чи нове явище, що застосовується підприємцями у своїй діяльності, прагнучі підвищити власну конкурентоспроможність.

Валдайцев С. пропонує розглядати інновацію (нововведення) з точки зору освоєння нової продуктової лінії (забезпечення матеріальними і нематеріальними активами, підписання контрактів на постачання ресурсів та

збут готової продукції), в основу якої покладена нова оригінальна технологія, здатна розробити та вивести на ринок продукт, що задовільнятиме потреби, незабезпечені існуючою продукцією.

Дослідникам Черваньову Д. М. та Нейковій Л. І. також властива думка, що нововведення (інновація) – це вже процес доведення технічного винаходу або наукової ідеї до стадії практичного застосування, що приносить прибуток, а не процес їх освоєння чи впровадження [6, С. 194].

Молчанов М. М. у своєму підручнику «Маркетинг інновацій» виділяє п'ять основних властивостей, притаманних інновації:

1. Інновація – це завжди щось нове.
2. Інновація заснована на використанні інтелектуальної діяльності.
3. Інновація спрямована на вдосконалення суспільної діяльності.
4. Інновація призначена для безпосередньої реалізації.
5. Інновація задовольняє потреби, що не забезпечені поточною пропозицією [7, С. 17].

Цей автор також наполягає на думці, що інновацією є результат науково-технічної або інтелектуальної діяльності, а не процес їх розробки.

Якщо ретельно проаналізувати наведені визначення, то можна дійти висновку, що думки науковців, щодо тлумачення дефініції «інновація», поділяються на дві категорії:

1. Прихильники процесного (відтворювального) підходу (Й. Шумпетер, Ф. Ніксон, Б. Твісс, Ф. Хаберланд, Б. Санто, Кантер, Залтманом, Х. Барнет, В. Томпсон). Даний підхід передбачає два варіанти тлумачення поняття «інновація»:

- процес реалізації та втілення в результат ідеї, рекомендації чи проєкту;
- окремі етапи зазначених вище процесів, а саме: впровадження, використання, освоєння тощо.

2. Прихильники об'єктного підходу (Антонюка Л. Л., Савчука В. С., Поручника А. М. Валдайцев С., Черваньов Д. М. та Нейкова Л. І., Молчанов

М. М.). В основі цього підходу, інновація – це готовий продукт, втілений проєкт, кінцевий результат.

Отже, дослідивши більш детально поняття інновації (нововведення), можна дійти висновку, що суперечливим питанням постає, що все ж таки вважати інновацією – процес створення нововведення або кінцевий результат цього процесу. Проте, існує й єдина думка, притаманна абсолютно всім ученим: особливий зміст інновації складають зміни, а «головною функцією інноваційної діяльності є функція зміни» [4. С. 4].

На нашу думку, логічно вважати, що інновація – це сукупність процесного та об'єктного підходів до її визначення, оскільки в процесі освоєння, впровадження чи доведення до кінцевого результату проєкту, ідеї, рекомендації, може виникати додаткове нововведення, в якості додаткової спонтанної ідеї або рішення.

Провадячи свою діяльність, підприємці будь-якої галузі господарювання для ефективного розвитку та забезпечення конкурентоспроможності, спрямовують вектор зусиль на інноваційну діяльність та інноваційний розвиток.

Згідно Закону України «Про інноваційну діяльність», інноваційною діяльністю є діяльність, що передбачає використання і комерціалізацію новітніх розробок та результатів наукових досліджень, а також зумовлює появу на ринку нових конкурентоздатних товарів і послуг [8].

Закон України «Про інвестиційну діяльність» надає дещо інше визначення цьому поняттю, а саме: «інноваційна діяльність – випуск і розповсюдження принципово нових видів техніки і технологій; прогресивні міжгалузеві структурні зрушення; реалізація довгострокових науково-технічних програм з великими строками окупності витрат; фінансування фундаментальних досліджень для здійснення якісних змін стану продуктивних сил; розробка та впровадження нової, ресурсозберігаючої технології, призначеної для поліпшення соціального та екологічного становища» [9]. /

В своїх дослідженнях науковці Коюда П. М. та Шейко І. А. визначають інноваційну діяльність підприємства, як діяльність щодо використання, розробки, а також комерціалізації науково-техніко-технологічних результатів (нововведень, інновацій) для впровадження новітніх технологій, виробництва продукції, розширення асортименту продукції, та реалізації конкурентоздатного товару (робіт, услуг) з метою отримання економічної вигоди.

Інші науковці (Баранчєєв В. П., Мєслєннікова Н. П., Мішин В. М.) вважають, що інноваційною діяльністю слід вважати дії наукового, технологічного, організаційного, фінансового та комерційного плану, які призводять до практичної реалізації інновацій або виконуються з цією метою.

Є ряд авторів, які трактують інноваційну діяльність, як процес. Так, Коваленко О. В. стверджує, що це процес реалізації результатів закінчених науково-технічних розробок або досліджень в удосконалений чи зовсім новий продукт на ринку, в удосконалений чи новий процес, що використовується в практичній діяльності, а також додаткові супутні розробки й дослідження [10]. Фатхутдінов Р. А. також зазначає, що інноваційна діяльність – це процес, проте дещо в іншому значенні, а саме – процес направлений на використання природних факторів, праці й капіталу для розробки й впровадження результатів науково-дослідних робіт, патентів й ноу-хау; є головною умовою економії ресурсів, підвищення конкурентоспроможності товарі та рівня життя населення [11, С. 119]. Схожої думки дотримується й колектив авторів на чолі з Ілляшенком С. М., визначаючи інноваційну діяльність як процес створення, провадження та поширення інновації [12., С. 108].

Також є прихильники думки, що інноваційна діяльність – це процедура. До таких прикладів належить дослідник Тичинський О. В., він розуміє під інноваційною діяльністю, процедуру створення і впровадження нових промислових технологій, а також товарів, робіт чи послуг, які мають стати основою виробничої діяльності підприємства, а їх комерційна реалізація

принесе додатковий дохід і забезпечить конкурентну позицію фірмі [12, С. 109].

Узагальнивши поняття інноваційної діяльності, доходимо висновку, що це діяльність, процес, процедура або дія, призначенням яких є впровадження в практичну реалізацію інновації (нововведення) з метою розширення асортименту продукції (робіт, послуг), реорганізації управління, випуску і розповсюдження принципово нових видів техніки і технологій, кінцевим результатом чого, має стати отримання додаткового прибутку.

Щодо концепції інноваційного розвитку, то тут також є багато варіацій.

Інноваційний розвиток за Ілляшенком С. М., це розвиток, зумовлений безперервним пошуком та впровадженням нових можливостей і сфер реалізації потенціалу підприємства в швидкоплинних умовах зовнішнього середовища і який пов'язаний з модифікацією існуючих і формуванням нових ринків збуту [13].

Науковець Анискин Ю. під інноваційним розвитком пропонує розуміти послідовний та цілеспрямований процес досягнення підприємством стійкозбалансованого інноваційного стану завдяки спільному впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища, які в свою чергу визначають організаційну та функціональну систему підприємства в ринковій економіці.

Досить стриманим є визначення Федулової Л., яка під інноваційним розвитком розуміє зростання економічних показників, яке відбувається за рахунок впровадження нововведень та інноваційних проєктів [14, С. 74].

На думку автора Кузминчука Н. інноваційний розвиток є результатом реалізації низки нововведень у всіх сферах економіки.

Філіпова С. вважає інноваційний розвиток системним явищем, що охоплює всі системні компоненти управління підприємством, а також всі організаційні, технічні, технологічні, соціальні, економічні, екологічні процеси, що відбуваються в цій системі.

Вчений Стрижак О. О. пропонує розуміти під інноваційним розвитком процес створення та комерціалізації інновацій з метою усунення проблем та пристосування прийнятих рішень [15, С. 256].

Проведений аналіз різних джерел щодо тлумачення дефініції «інноваційний розвиток», показав, що різні науковці мають відмінні підходи до визначення цього поняття, а саме:

1. Структурний підхід (Ілляшенко С. М.) – це саме якісні зміни характеристик певної системи з глибокими змінами в її структурі.

2. Процесний підхід (Анискин Ю.) – це процес трансформації певної системи чи її структури на більш складну, удосконалену задля подальшого ефективного розвитку в умовах постійного впливу зовнішніх факторів.

3. Динамічний підхід (Федулова Л.) – це процес постійного динамічного руху вперед, надання об'єкту (що піддається нововведенням) відмінних структурних ознак та/або рис, його безперервний розвиток та оптимізація.

4. Результативний підхід (Кузминчук Н.) – це відповідно певний позитивний якісно-кількісний результат змін, що відбувалися під впливом зовнішніх і внутрішніх факторів.

5. Системний підхід (Філіпова С.) – це динамічна та швидкозмінна структура, підсумком якої є багатоваріантні та багатоаспектні результати, принципом досягнення яких є системність та багатозадачність.

6. Управлінський підхід (Стрижак О.О.) – це діяльність господарюючих суб'єктів, метою якої є досягнення поставлених цілей за допомогою виконання відповідних функцій, дотримуючись принципів та методів управління.

Авторка Силенко О. М. в своїй дисертаційній роботі «Організаційно-економічне забезпечення інноваційного розвитку металургійних підприємств» систематизувала визначення інноваційного розвитку за різними підходами й надала досить цікаве, виважене та ґрунтовне визначення даній категорії. Вона пропонує під цим поняттям «розуміти розвиток, що забезпечується внаслідок трансформації інтелектуального капіталу в циркулюючу інформацію

креативних комерціалізованих новацій, які генерують економічне зростання та вирішення соціально-екологічних проблем в умовах розвитку інвайронментальної економіки завдяки замкнутому циклу поставок (виготовленню продукції, що підлягає повторному використанню) задля задоволення сучасних потреб та інтересів майбутніх поколінь у забезпеченні достатньої якості життя, раціональне використання природних ресурсів і збереження довкілля» [15, С. 37].

Систематизувавши вищенаведений матеріал, маємо за доцільне зауважити, що категорії «інновація», «інноваційна діяльність», «інноваційний розвиток» є складовими одного єдиного процесу, покликаного до ефективного функціонування та розвитку будь-якого підприємства, галузі чи навіть держави; забезпечення та підвищення конкурентоспроможності як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках, кінцевою метою чого, є збільшення прибутку та завоювання певної ринкової ніші, так би мовити «місця під сонцем».

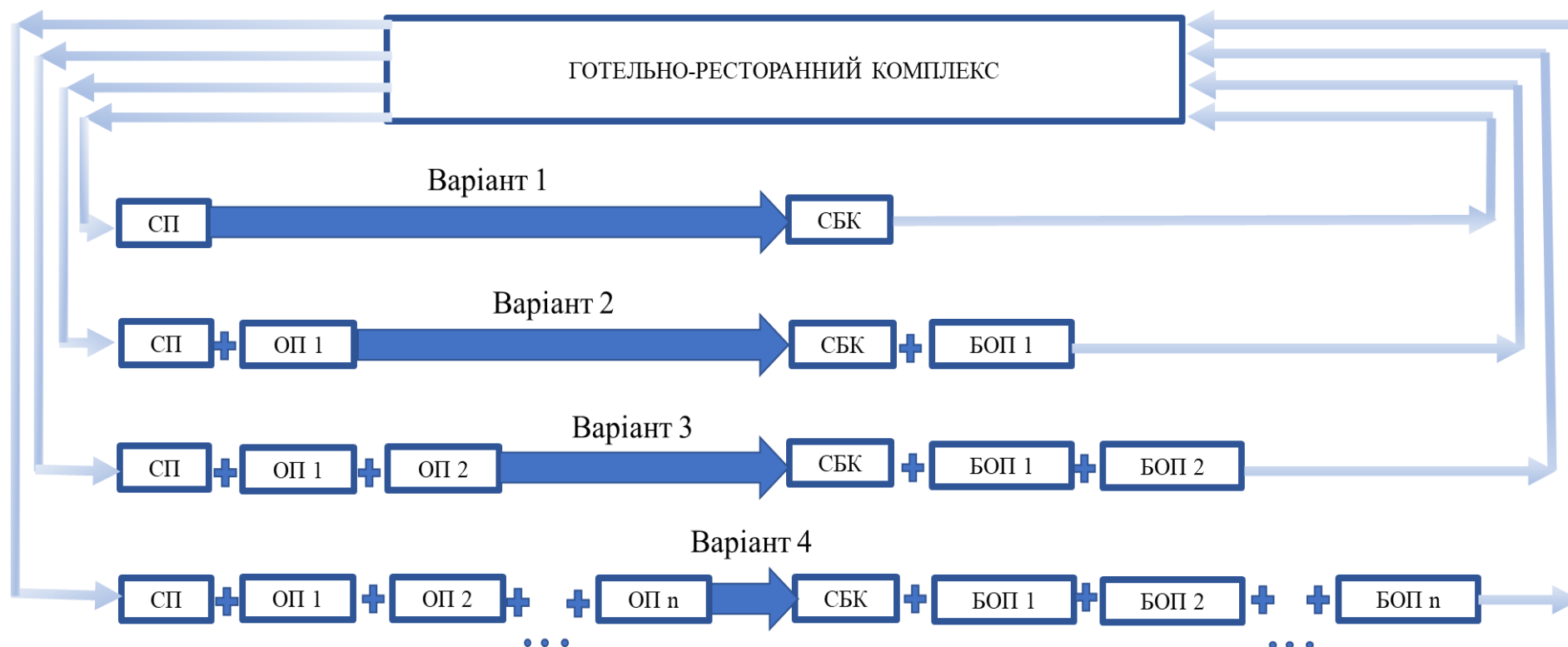
1.2. Соціальна відповідальність в готельно-ресторанному бізнесі

Як було з'ясовано раніше, інновації є запорукою процвітання будь-якої сфери підприємницької діяльності. Лише відповідність сучасним технологіям дає можливість ефективно розвивати бізнес, а також утримувати та підвищувати конкурентоздатність продукції. Готельний та ресторанний бізнес як ніякий інший має тримати вектор пріоритету на інноваційний розвиток, оскільки ця сфера найбільше задіяна в обслуговуванні клієнтів різного достатку, життєвого рівня, різних вимог, потреб та національностей, і яка має врахувати всі можливості й необхідності своїх гостей. Саме цій галузі щонайбільше властивий вислів: «клієнт завжди правий». Тому, відповідність сучасним технологіям та сучасним тенденціям гостинності має посідати першочергове місце в сфері надання готельно-ресторанних послуг.

Інноваційний розвиток в готельно-ресторанній справі – це безперервний динамічний процес відстеження, швидкого реагування та реалізації нововведень в практичну дію. Ця сфера послуг є невід’ємною й дуже вагомою складовою туристичної діяльності. Чим більш сучасні, комфортабельні, широкоформатні, сервісоємні й різноманітні готелі й ресторани, тим більше туристів прагнуть їх відвідати. Оскільки туризм забезпечує вагому частину бюджету держави, його складові потребують постійного розвитку й удосконалення.

Будь-яке підприємство, задіяне в сфері послуг і яке отримує прибуток саме від цього роду діяльності, орієнтується на потреби та побажання клієнтів, більшість з яких завжди прагне чогось нового й нестандартного, ще й за доступною ціною. Потенційний клієнт в більшості випадків обере більш цікавий чи широкий пакет послуг, а ніж стандартний, навіть, якщо він буде коштувати трохи дорожче. Також дуже важливим є індивідуальний підхід. Особливо це стосується людей з особливими потребами, які у 90 відсотках випадків оберуть ті заклади, де буде представлений ряд послуг, найбільш відповідний саме для них. Тому, окрім наявних стандартних та інноваційних послуг, неможна забувати про індивідуальність. Й розширення існуючих сервісів за рахунок впровадження ексклюзивного підходу до особистої потреби людини, буде не аби яким проривом у залученні потенційних клієнтів. І чим більше особливих потреб зможе бути враховано, тим більше споживачів буде зацікавлено в послугах саме такого готелю чи ресторану, а особливо готельно-ресторанного комплексу (рис. 1.3).

Виходячи з даних рис. 1.3., ми бачимо пряму залежність між збільшенням кількості пакетів послуг, що надаються в готельно-ресторанному комплексі та, відповідно, збільшенням кількості клієнтських баз. Більш пильна увага до цього питання буде приділена у третьому розділі даної роботи.



Умовні позначення:

СП – стандартні послуги;

СБК – стандартна база клієнтів;

ОП 1,2...n – особливі потреби клієнтів 1,2...n;

БОП 1,2...n – база клієнтів з особливими потребами 1,2...n

Рис. 1.3 – Схема залежності кількості споживачів від кількості пакетів послуг, що надаються готельно-ресторанним комплексом [Джерело: розробка автора]

На існування та розвиток готельно-ресторанної сфери чи не найбільше впливає рівень доходів споживачів даних послуг. Проте й тут існує нюанс. Якщо в ресторанному бізнесі панує пряма залежність між доходами споживачів ресторанних послуг та їх витратами на ці послуги, то в готельному бізнесі дещо інша ситуація. Тут притаманна залежність між розвитком готельного бізнесу та рівня розвитку туризму в певній країні й загальної економічної обстановки в світі [16, С. 158].

Саме зараз в Україні та світі це спостерігається неозброєним оком. Пандемія COVID-19 змусила весь світ підлаштовуватись під карантинні умови, а військові дії в Україні взагалі поставили в жорстокі рамки наших громадян та бажаючих відвідати нашу дивовижно мальовничу країну.

В такий час багато дослідників й науковців в сфері туризму й готельно-ресторанного бізнесу намагаються винайти безумовно інноваційно-проривні ідеї задля виживання та розвитку цієї сфери, а саме: Давидова О. Ю., Гненний О. М., Чаркіна Т. Ю., Полішко Т. В., Пікуліна О. В., Марценюк Л. В. Гребенюк Г. М. тощо.

Деякі дослідники пропонують введення в готельний і ресторанний бізнес онбордингу, тобто процесу знайомства нових клієнтів з продуктом, метою якого є зниження показника відтоку клієнтів та забезпечення довготривалих відносин із ними. Він вирішує ряд завдань: навчити, залучити та утримати клієнта.

Ці автори пропонують виставляти в мережі Інтернет усю можливу інформацію про заклад, яка б могла зацікавити споживача. Для ресторанів – меню закладу, акції, системи знижок, доставку тощо; унікальний контент про досвід в організації свят, про організацію та оформлення виїзного кейтерингу, а також пропозиції щодо вибору ведучого для організації необхідного заходу. Для готелів – відеосупровід покласово номерів, особливості їх дизайнерського оформлення, вид з номеру, додаткові послуги тощо [17, С. 20].

Деякі з цих авторів та інші також пропонують новаторські варіанти. Так, наприклад, краудсорсинг. Його сутність полягає у зборі інформації від

споживачів послуг, які користуються мережею Інтернет і мають певні побажання, пропозиції чи рекомендації щодо послуг, сервісу, оформлення чи креативних страв. Це є найекономнішим варіантом застосування незначних нововведень, оскільки такі рекомендації не оплачуються взагалі, або ж оплачуються символічно.

Серед пропозицій вони також висувають бенчмаркінг, тобто пошук, вивчення та аналіз діяльності підприємств-конкурентів з метою запозичення найкращих практичних ідей задля підвищення конкурентоспроможності та вдосконалення власної продукції, якості сервісу, щоб дістати більший сегмент ринку.

В пандемічний період вони пропонують активне використання Е-готелів. Їх основним завданням є мінімізація контактів між людьми за рахунок організації безконтактного заїзду й виїзду за допомогою цифрового ключа; розробки в своїх мобільних додатках віртуальних ресепшенів. У готелях такого плану можна все робити через додаток: замовити їжу в номер, викликати румсервіс, організувати поїздку, розрахуватись за послугу, заселитись та виселитись [18, С. 22].

Далі розглянемо сучасні нововведення, які ще нещодавно були на стадії розвитку, а вже сьогодні практично реалізовані в діяльності багатьох готелів та ресторанів.

1. Інформаційні технології. Сьогодні це найрозвинутіша сфера діяльності та життя. Жоден день кожної людини не обходиться без комунікації з технологіями, будь то робота, похід до магазину, відпочинок чи дозвілля. В сфері готельно-ресторанного бізнесу вони дозволяють покращити, прискорити та полегшити процес обслуговування споживачів послуг. В ресторанах це може бути програмне забезпечення для швидкого приймання замовлень, в готелях – комп'ютерні програми для швидкої реєстрації заїзду та виїзду гостей.

2. QR-код (від англ. *quick response* – швидкий відгук) – штрих-код, що дозволяє кодувати будь-яку інформацію – текст, веб-посилання, номер

телефону й банківської карти та багато іншого, який зчитується за допомогою смартфона. В ньому можна закодувати історію готелю чи ресторану, авторські страви, напої чи інтер'єр, походження закладу тощо

3. Спеціальні додатки. Встановивши на свій гаджет такий додаток, клієнт може забронювати столик, вибрати бажаний напій та страви, дізнатись про події, дегустації, акції та новинки закладу. Таке задоволення є досить не дешевим для власників ресторанів, проте дуже ефективним.

4. Інтерактивне меню. З його допомогою гість закладу харчування може сам зробити замовлення, не чекаючи доки підійде офіціант. Це дуже зручно, особливо в години піку, обідню перерву, коли дуже багато відвідувачів і потрібно довго чекати на офіціанта, а людина не має багато часу.

5. Теппан шоу. Новий вид кулінарного мистецтва, який набирає все більшої популярності у відвідувачів ресторанів. Полягає у приготуванні шеф-кухарем страв на очах у відвідувачів. Багатьом таке шоу до вподоби, проте не всім. Тому був знайдений вихід – встановлення камер біля робочих поверхонь кухарів та моніторів на столиках відвідувачів і за цим процесом спостерігають лише ті, хто бажає.

6. Інтерактивний бар, вбудований в барну стійку, який є інформаційно-розважальним гаджетом, тобто це інтерактивний екран з мультитач системою, який служить для відображення відеоефектів, характер та інтенсивність яких залежить від кількості предметів, розташованих на стійці та поведінки людей. Він створений для того, щоб розважити та утримати клієнта у закладі якомога довше.

7. У деяких готелях Японії тепер гостей зустрічають електронні роботи замість живих порт'є. Реєстрація проходить значно швидше, проте дана інновація поки що знаходиться на рівні розробки, тому що не всі згодні, що роботи можуть замінити живе спілкування людей [5, С. 192].

8. Будівництво незвичних, неординарних, таких що виходять за рамки звичного формату, готелів. Суть їх полягає в незвичному територіальному розташуванні або форматі самого закладу. Такі готелі можуть

розташовуватись у стародавніх фортецях, монастирях, колишніх в'язницях, будиночках на деревах, вігвамах, літаках, юртах, маяках, печерах тощо. Вони приваблюють потенційних клієнтів бажанням отримати нових або екстремальних відчуттів.

9. Віртуальний тур по закладу. На власних сайтах готелі чи ресторани надають змогу потенційному гостю здійснити онлайн екскурсію закладом. З'являється можливість побачити, як внутрішнім інтер'єр закладу, так і його околицю.

10. Програми лояльності. Їх сутність полягає у наданні знижок, додаткових послуг, подарунків, певних привілеїв тощо, а головною метою є привабити та зробити клієнта постійним.

Проте, які б не застосовувались сучасні науково-технічні інновації, все одно найважливішим чинником, який приваблює клієнта, повсякчас лишається людське ставлення. Тому індустрія гостинності має інноваціюватися не менше ніж техніко-технологічні засоби. Жодна людина не повернеться до закладу вдруге, якщо їй не було приділено належної уваги, не були задоволені її нагальні потреби у необхідному обсязі або ж із нею грубо повелися. Тут найголовнішим фактором є людський етикет, уважність, вміння персоналу вчасно помічати чого потребує гість, пропонувати необхідну допомогу та сервіс. Звідси виникає й інша, не менш важлива, потреба в сфері обслуговування. Це якісний підбір кваліфікованого персоналу, який має досвід роботи, здібності роботи в команді та бажання бути частиною єдиного «живого механізму». Немає жодного сумніву, що обслуговуючий персонал є обличчям готелю, ресторану чи готельно-ресторанного комплексу, це також та невід'ємна складова, яка задає атмосферу закладу та надає перше враження відвідувачу. Чим кращий внутрішній трудовий клімат, тим краще враження колектив може надати гостю.

Тому, керівникам готельно-ресторанного бізнесу необхідно піклуватися не лише про впровадження інновацій, а й про здорову, дружню атмосферу в колективі. Для цього необхідно розробити певну систему заходів,

яка забезпечить зацікавленість працівників до кращої роботи, шляхом їх власного прагнення кар'єрного росту. До складових такої системи належить:

- справедливий підбір і розстановка кадрів;
- наявність на робочих місцях посадових інструкцій, які б містили чіткий перелік обов'язків та критерії оцінки виконання робіт;
- оцінка потреб у підвищенні кваліфікації працівників;
- забезпечення умов підвищення кваліфікації з метою просування по кар'єрних сходинках та підвищення розряду, а відповідно й заробітної плати;
- періодична перевірка роботи персоналу;
- заохочувальні програми для персоналу всіх рівнів та чіткі умови їх отримання;
- план службових підвищень персоналу з критеріями й умовами підвищення;
- періодичне підвищення заробітної плати з метою заохочення та збереження персоналу;
- періодичний перегляд системи пільг для співробітників;
- чіткий порядок розгляду трудових суперечок адміністрацією [19, С. 92]/

Окрім цього, важливим є якісна освіта обслуговуючого персоналу, яка також потребує інновацій та відстеження новітніх тенденцій в сфері гостинності. Лише нещодавно в Україні дана спеціалізація отримала належне поширення, в багатьох вищих навчальних закладах відкрито спеціальності «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа», налагоджені зв'язки з кращими потенційними роботодавцями (готелі, ресторани, готельно-ресторанні комплекси), як України, так і закордоння, де здобувачі вищої освіти проходять практичну підготовку з метою здобуття досвіду та практичних навичок. Головним завданням даного напрямку інноваціонування є систематичне відстеження самими ВНЗ новітніх світових тенденцій, розробка нових нестандартних продуктів (послуг) та передача цих знань майбутнім працівникам готельно-ресторанної сфери.

Підводячи підсумок, можна сказати, що на даний момент в сфері готельно-ресторанних послуг існує безліч інновацій, впроваджених в дію, проте через велику конкуренцію на цьому ринку, виникає необхідність у постійному пошуку новаторських ідей, як техніко-технологічного, так і управлінського характеру.

Висновки до розділу 1

В ході дослідження поняття інновації та інноваційного розвитку в готельно-ресторанному бізнесі, було з'ясовано наступне:

1. Інновація – це сукупність процесного та об'єктного підходів до її визначення, оскільки в процесі освоєння, впровадження чи доведення до кінцевого результату проєкту, ідеї, рекомендації, може виникати додаткове нововведення, в якості додаткової спонтанної ідеї або рішення.

2. Інновація виникає в наслідок науково-технічної діяльності, яка спонукає до впровадження нововведень, які формуються у вигляді інвенцій, ініціацій або дифузій інновації, в основу яких покладені пропозиції, рекомендації або ідеї.

3. Поняття «інновація» та «новація» є близькими за змістом, проте різними за своєю суттю. Новація перетворюється на інновацію після прийняття рішення щодо її реалізації.

4. Інноваційна діяльність – це діяльність, процес, процедура або дія, призначенням яких є впровадження в практичну реалізацію інновації (нововведення) з метою розширення асортименту продукції (робіт, послуг), реорганізації управління, випуску і розповсюдження принципово нових видів техніки і технологій, кінцевим результатом чого, має стати отримання додаткового прибутку.

5. Категорії «інновація», «інноваційна діяльність», «інноваційний розвиток» – це складові єдиного процесу, призначеного для підвищення конкурентоспроможності, а як наслідок – збільшення прибутку.

6. Готельно-ресторанні послуги орієнтовані на потреби та побажання клієнтів, більшість з яких завжди прагне чогось нового й нестандартного, ще й за доступною ціною. Не менш важливим є індивідуальний підхід, в значній мірі для людей з особливими потребами. Розширення набору існуючих послуг за рахунок впровадження ексклюзивного підходу до особистої потреби людини сприятиме залученню додаткових клієнтів. Виходячи з дослідження, тут притаманна пряма залежність між збільшенням кількості пакетів послуг, що надаються в готельно-ресторанному комплексі та, відповідно, збільшенням кількості клієнтських баз.

7. На сьогоднішній день існує безліч інноваційних проєктів, вже впроваджених в дію, а саме: інформаційні технології, QR-код, спеціальні додатки, інтерактивне меню, теппан шоу, інтерактивний бар, електронні роботи, готелі низвичного формату, віртуальні тури по закладу, програми лояльності тощо. Однак, на ряду із цим, необхідно також зосереджувати увагу на персоналі закладу за рахунок розробки системи заходів, що стимулюватиме зацікавленість працівників у кращій роботі, шляхом їх власного прагнення кар'єрного росту. Також не можна випускати з під уваги освіту обслуговуючого персоналу, яка має бути на найвищому рівні.

8. Обираючи інноваційний вектор розвитку в готельно-ресторанному бізнесі, необхідно враховувати безліч елементів злагоджено діючої системи. Впроваджуючи нові технології, необхідно проінструктувати персонал, як ними користуватися, й не лише у звичайному режимі, а й у форс-мажорних ситуаціях. Застосовуючи нові послуги, також необхідно ознайомити працівників із повним спектром необхідних з їхнього боку дій. Отже, техніко-технологічні та управлінські інновації не мають випереджати навички, вміння та досвід обслуговуючого персоналу.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ

2.1. Аналіз показників готельно-ресторанного бізнесу в загальному обсязі реалізованих послуг у структурі економіки України

Готельно-ресторанна діяльність згідно Кодів видів економічної діяльності (КВЕД 2010) поділяється наступним чином (рис. 2.1):

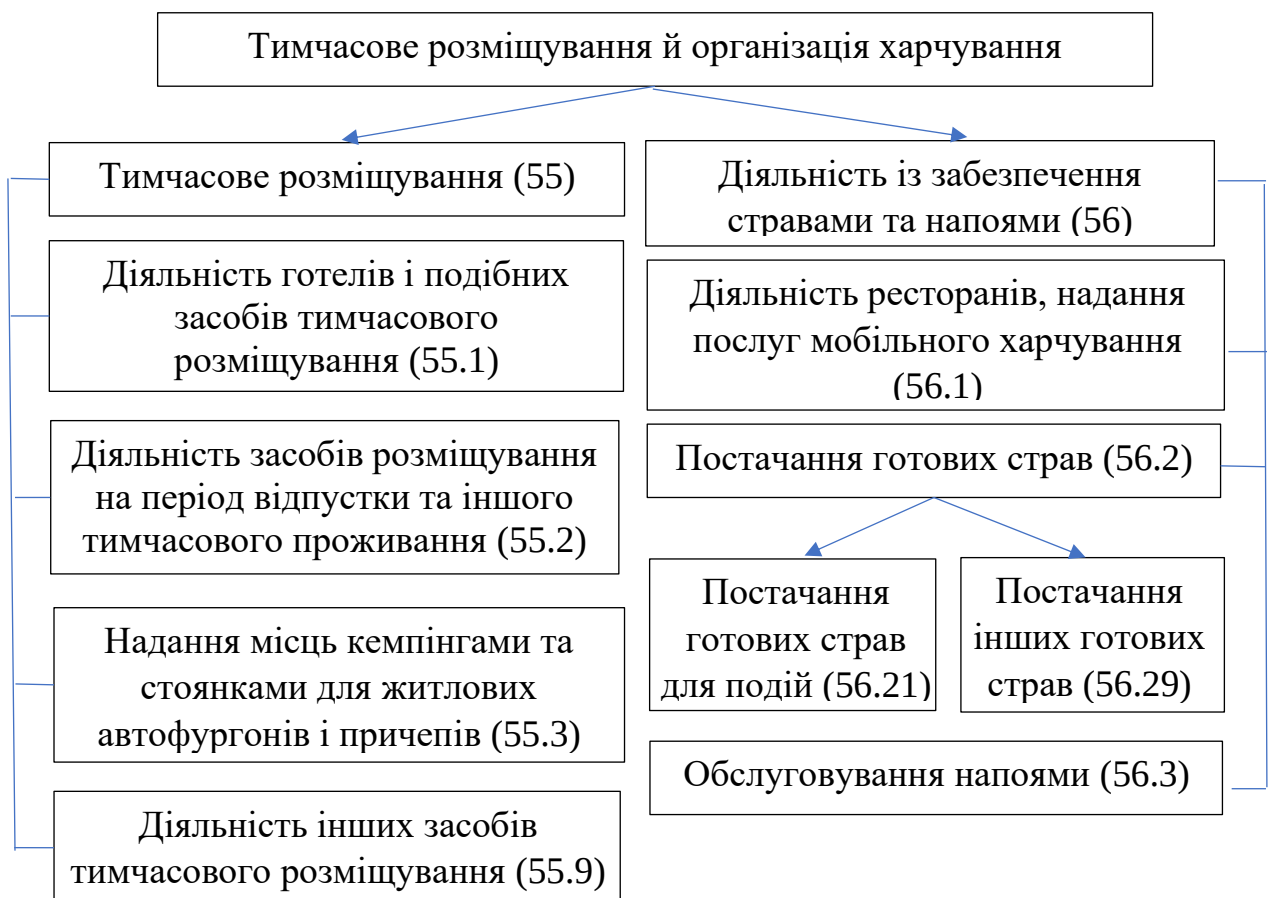


Рис. 2.1 – Готельно-ресторанна діяльність за Кодами видів економічної діяльності (КВЕД 2010) Джерело: Складено автором за [20]

Тимчасове розміщування й організація харчування має на увазі надання місць для тимчасового (короткострокового) проживання, а також надання готових страв і напоїв для споживання на місці. Також мають місце додаткові послуги, що можуть суттєво варіюватися. Сюди не відносяться послуги з

довгострокового проживання, а також продукти та страви, що продаються в роздрібних або оптових мережах.

Тимчасове розміщування – це надання місць для тимчасового проживання у готелях, мотелях, інших засобах тимчасового розміщування для туристів, людей у відрядженні тощо. Також можливе довгострокове розміщення на більш тривалий час для робітників, що задіяні у довгострокових проєктах, студентів, що навчаються у ВНЗ в інших містах чи країнах. До даного сектору не відноситься оренда квартир.

Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування. До цього класу відносять короткострокове (від доби до 1го тижня) перебування людини у готелях, курортних готелях, готелях класу люкс, мотелях. До стандартних послуг належить щоденне прибирання та заміна постільної білизни. Також можуть надаватися й додаткові послуги типу місць для паркування, пралень, конференц-залів, місць для відпочинку, тренажерних залів, басейнів, забезпечення харчуванням та напоями. До цього класу не відноситься довгострокова (місячна, річна) оренда квартир, будинків.

Діяльність засобів розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання. До цього класу відносять короткострокове (від доби до 1го тижня) перебування людини у мебльованих кімнатах з кухонними приналежностями або повноцінними кухнями, а саме: невеликі будиночки, квартири, дитячі чи інші будинки відпочинку, хостели, кемпінги, туристичні бази, бунгало, сільські будиночки, а також дитячі оздоровчі табори, за винятком санаторних. До даного класу не відноситься оренда будинків, квартир чи апартаментів для короткострокового чи постійного проживання (на місячний або річний термін) з наданням послуг із прибирання, заміни постільної білизни, харчуванням і напоями.

Надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і причепів – це короткострокове розміщення відвідувачів у містечках для відпочинку, місцях для проживання в кемпінгах, трейлерних парках, наметових містечках, а також мисливських або рибальських угіддях, місцях

для житлових автофургонів, а також у захисних укриттях або біваках для розміщення наметів чи спальних мішків. До цього класу не відносяться гірські табори, хостели, турбази, селянські будиночки.

Діяльність інших засобів тимчасового розміщування – це тимчасове або довгострокове розміщування в пансіонатах, студентських гуртожитках, робочих селищах, шкільних гуртожитках, залізничних спальних вагонах.

Діяльність із забезпечення стравами та напоями – це обслуговування їжею та напоями придатними для негайного споживання на місці, тобто безпосередньо у закладі харчування з наданням або без надання місць для сидіння. До такої діяльності не відносять надання страв, що не призначені для негайного споживання а також реалізацію продуктів, що не є готовими стравами.

Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування. До даного класу відносять ресторани, кафе, ресторани швидкого обслуговування, місця з наданням їжі для споживання за межами закладу, вагончики з продажу морозива, пересувні вагончики з продажу їжі, діяльність із приготування їжі в торговельних наметах, а також ресторани й бари, що займаються доставкою їжі. Цей клас не включає роздрібну торгівлю харчовими продуктами через торговельні автомати та надання послуг закладами громадського харчування на основі концесії.

Постачання готових страв. Ця група включає надання послуг із кейтерингу, пов'язане з постачанням готових страв для подій або протягом визначеного періоду часу, а також діяльність із доставки продуктів харчування спортивним або іншим установам на основі концесії. До даної групи належить постачання готових страв для подій та постачання інших готових страв

Постачання готових страв для подій – це послуги з доставки страв у визначені замовником місця з нагоди будь-якої урочистості. До них відносять виробництво та роздрібну торгівлю готовими продуктами харчування нетривалого зберігання.

Постачання інших готових страв – це послуги з надання харчування впродовж певного періоду часу, визначеного умовами договору зі споживачем. Це може бути постачання їжі спортивним та іншим установам на основі концесії; діяльність їдалень, кафетеріїв для підприємств, офісів, лікарень або шкіл на основі контракту. До цього класу не відносять виробництво та роздрібну торгівлю готовими продуктами харчування нетривалого зберігання.

Обслуговування напоями – це послуги з приготування і обслуговування напоями для негайного споживання безпосередньо в закладі. Дану діяльність проводять кафе, пивні, бари, пересувні транспортні засоби чи кіоски з продажу напоїв, закусочні, таверни та дискотеки, в яких передбачено споживання напоїв. До такої діяльності не відносять перепродаж напоїв у пакованні або без нього, роздрібну торгівлю напоями через торговельні автомати, а також діяльність дискотек і танцювальних майданчиків без обслуговування напоями [20].

Далі проведемо аналіз показників діяльності готельно-ресторанного бізнесу України, який включатиме аналіз динаміки кількості діючих колективних засобів розміщування та організації харчування, аналіз показників структури та динаміки обсягу реалізованих послуг за видами економічної діяльності,

Аналіз показників динаміки кількості діючих колективних засобів розміщування та організації харчування наведено в табл. 2.1, на рис. 2.2 та в Додатку А.

Таблиця 2.1 – Показники динаміки кількості діючих колективних засобів тимчасового розміщування та організації харчування у 2018-2021 роках

Показник	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, в тому числі:	2018	53558	-	-
	2019	60851	7293	13,6
	2020	63329	2478	4,1
	2021	61648	-1681	-2,7
2.1. Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування	2018	41860	-	-
	2019	48398	6538	15,6
	2020	51069	2671	5,5
	2021	50271	-798	-15,6
2.2. Постачання готових страв, в тому числі:	2018	5094	-	-
	2019	5415	321	6,3
	2020	4963	-452	-8,3
	2021	4522	-441	-8,9

Продовження таблиці 2.1

1	2	3	4	5
- постачання готових страв для подій	2018	733	-	-
	2019	845	112	15,3
	2020	981	136	16,1
	2021	915	-66	-6,7
- постачання інших готових страв	2018	4361	-	-
	2019	4570	209	4,8
	2020	3982	-588	-12,9
	2021	3607	-375	-9,4
2.3. Обслуговування напоями	2018	6604	-	-
	2019	7038	434	6,6
	2020	7297	259	3,7
	2021	6855	-442	-5,6

Більш наглядно аналітичні дані представлені на рис. 2.2.

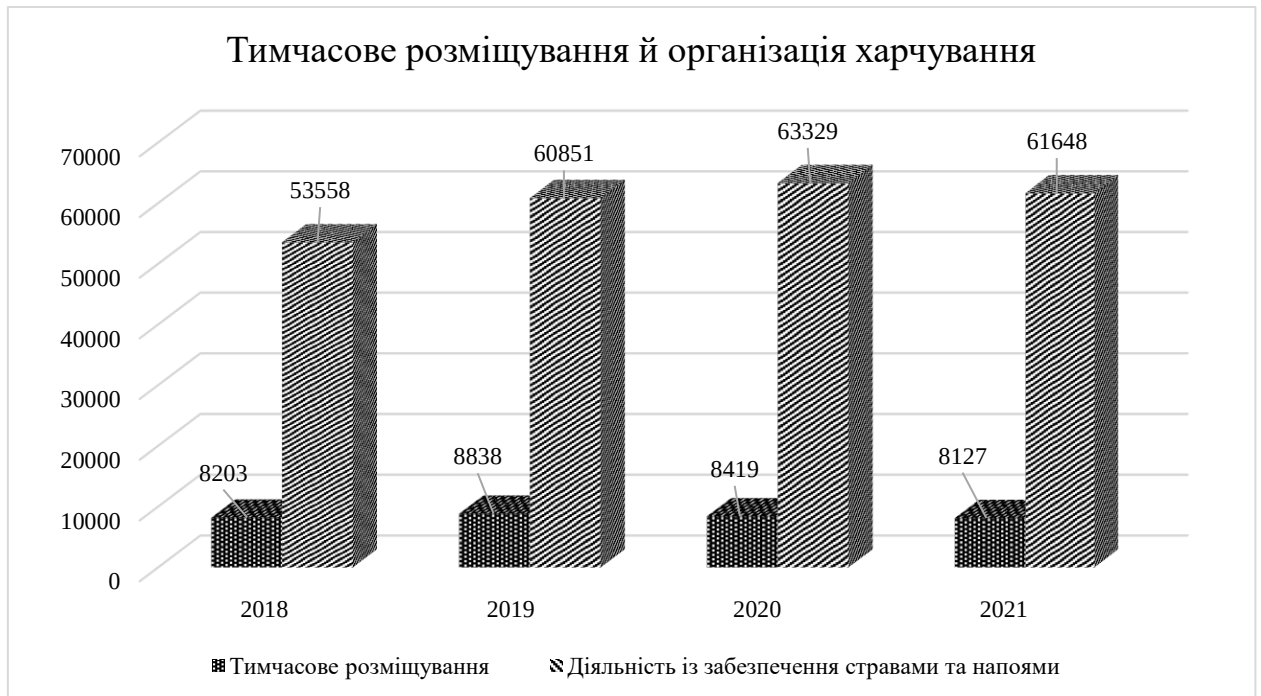


Рис. 2.2 – Кількість діючих колективних засобів розміщування та організації харчування у 2018-2021 роках

З даних табл. 2.1, рис. 2.2 та Додатку А видно, що загальна кількість закладів тимчасового розміщування та організації харчування в період з 2018 року по 2020 рік мала тенденцію збільшення, проте у 2021 році їх кількість зменшилась аж на 1973 одиниці, що у відсотковому значенні складає 2,7 %. Звісно, ні для кого не секрет, що цей спад відбувся через пандемію COVID-19.

Якщо поглянути на інші показники табл. 2.1, то можна зазначити, що негативні зміни почалися вже у 2020 році.

Загальна кількість засобів розміщування у 2020 році в порівнянні з 2019 роком скоротилась на 4,7 %, а у 2021 році щодо 2020 року – ще на 3,5 %. Найбільших втрат серед засобів розміщування зазнали: група з надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і причепів у 2020 – 2021 роках відповідно -8,9 % й -5,9 % та група інших засобів тимчасового розміщування, відповідно у 2020 році -15,9 %, а у 2021 році - -6,8 %.

Щодо закладів із забезпечення стравами та напоями, то тут дуже схожа ситуація. Загальна кількість таких закладів у 2020 році ще мала тенденцію до збільшення за рахунок таких груп, як постачання готових страв для подій (+136 одиниць або +16,1 %) та обслуговування напоями (+259 одиниць або +3,7%), а вже у 2021 році зазнала скорочення на 1681 одиницю, тобто на 2,7 %. Серед закладів харчування найбільших втрат зазнали: заклади постачання інших готових страв (у 2020 році -588 одиниць (-12,9 %), у 2021 році -375 одиниць (-9,4 %)).

В рамках даного аналізу, вважаємо за доцільне визначити який же відсоток належить готельно-ресторанному бізнесу у структурі загального обсягу реалізованих послуг за видами економічної діяльності в динаміці (табл. 2.2, рис. 2.3, додаток Б)

Таблиця 2.2 – Структурні показники обсягу реалізованих послуг за видами економічної діяльності за 2019-2021 роки

Показник	Обсяг реалізованих послуг					
	2019 рік		2020 рік		2021 рік	
	тис. грн	%	тис. грн	%	тис. грн	%
1	2	3	4	5	6	7
Тимчасове розміщування й організація харчування	8511554,1	3,6	5006926,0	1,9	8336753,4	2,4
Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність	99396641,6	41,5	112891245,6	42,7	139388732,8	40,9
Інформація та телекомунікації	43455335,8	18,2	49539175,4	18,8	60611781,3	17,8

Продовження табл. 2.2

1	2	3	4	5	6	7
Операції з нерухомим майном	21778523,6	9,1	23863817,8	9,0	29918819,7	8,8
Професійна, наукова та технічна діяльність	31989031,1	13,4	34357565,2	13,0	42743522,5	12,6
Діяльність у сфері адміністративного та допоміжного обслуговування	18774260,6	7,8	19284453,8	7,3	27163259,3	8,0
Освіта	5600440,4	2,3	6086863,0	2,3	6931576,1	2,0
Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги	7026802,6	2,9	10805431,2	4,1	21790213,9	6,4
Мистецтво, спорт, розваги та відпочинок	1850590,3	0,8	1297675,0	0,5	2268876,9	0,7
Надання інших видів послуг	983707,6	0,4	1062748,9	0,4	1317607,1	0,4
Усього	239366887,7	100	264195901,9	100	340471143,0	100

Наглядно структуру реалізованих послуг представлено на рис. 2.3.



Рис. 2.3 – Обсяг реалізованих послуг за видами економічної діяльності у 2021 році

З таблиці 2.2, рис. 2.3 та додатку Б видно, що показники структури по кожному окремому виду економічної діяльності за аналізований період часу лишаються у приблизно однаковому діапазоні. Найбільший обсяг послуг

реалізовує транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність, що складає 41,5 % у 2019 році, 42,7 % у 2020 році та 40,9 % у 2021 році. Найнижчі показники мають мистецтво, спорт, розваги та відпочинок (2019 рік – 0,8 %, 2020 рік – 0,5 %, 2021 рік – 0,7 %) та інші види послуг, які мали однаковий показник на протязі всього аналізованого періоду, що складав 0,4 %.

Також суттєвий обсяг послуг реалізували групи з інформації та телекомунікації, що склали у 2019, 2020, 2021 роках відповідно 18,2 %, 18,8 %, 17,8 % й професійна, наукова та технічна діяльність, що за той самий період мали значення у розмірі 13,4 %, 13,0 % і 12,6 %.

Не дивлячись на те, що за кількістю закладів тимчасового розміщування та організації харчування спостерігалась негативна тенденція, проте за обсягами наданих послуг є й позитивні зрушення. Так, у 2019 році обсяг наданих послуг у загальному обсязі складав 3,6 %, у 2020 році, через відомі причини, він скоротився до 1,9 %, а вже в 2021 році склав 2,4 %.

Показники динаміки є чи не найпоказовішими в будь-якому аналізі, тому наступним кроком буде саме аналіз показників динаміки обсягу реалізованих послуг за видами економічної діяльності (табл. 2.3, рис. 2.4).

Таблиця 2.3 – Показники динаміки обсягу реалізованих послуг за видами економічної діяльності за 2019-2021 роки

Показник	Обсяг реалізованих послуг, тис. грн			Абсолютне відхилення, тис. грн.		Відносне відхилення, %	
	2019	2020	2021	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
1	2	3	4	5	6	7	8
Усього	239366887,7	264195901,9	340471143,0	24829014,2	76275241,1	10,4	28,9
Тимчасове розміщування й організація харчування	8511554,1	5006926,0	8336753,4	-3504628,1	3329827,4	-41,8	66,5
Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність	99396641,6	112891245,6	139388732,8	13494604,0	26497487,2	13,6	23,5

Продовження табл. 2.3

1	2	3	4	5	6	7	8
Інформація та телекомунікації	43455335,8	49539175,4	60611781,3	6083839,6	11072605,9	14,0	22,4
Операції з нерухомим майном	21778523,6	23863817,8	29918819,7	2085294,2	6055001,9	9,6	25,4
Професійна, наукова та технічна діяльність	31989031,1	34357565,2	42743522,5	2368534,1	8385957,4	7,4	24,4
Діяльність у сфері адмін-го та допоміжного обслуговування	18774260,6	19284453,8	27163259,3	510193,2	7878805,5	2,7	40,9
Освіта	5600440,4	6086863,0	6931576,1	486422,6	844713	8,7	13,9
Охорона здоров'я та надання соціальної допомоги	7026802,6	10805431,2	21790213,9	3778628,6	10984782,7	53,8	101,7
Мистецтво, спорт, розваги та відпочинок	1850590,3	1297675,0	2268876,9	-552915,3	971201,9	-29,9	74,5
Надання інших видів послуг	983707,6	1062748,9	1317607,1	79041,3	254858,2	8,0	24,0

За даними табл. 2.3 та рис. 2.4, загальний обсяг реалізованих послуг має позитивну динаміку, так у 2020 році щодо 2019 року мало місце зростання на 24829014,2 тис. грн. або на 10,4 %, а у 2021 році в порівнянні з 2020 роком – на 76275241,1 тис. грн. або на 28,9 %.

Проте, в цей період, по окремих галузях спостерігалась і негативна динаміка. Ці сфери опинилися у найсуворішому становищі під час пандемії COVID-19, оскільки їх діяльність та можливість існування напрямку залежить від кількості відвідувачів. До такої категорії належить діяльність у сфері мистецтва, спорту, розваг та відпочинку. Показники реалізації їх послуг скоротилися з початком пандемії на 552915,3 тис. грн., що склало 29,9 %.



Рис. 2.4 – Динаміка обсягу реалізованих послуг за видами економічної діяльності у 2019-2021 роках

Також дуже постраждала у 2020 році сфера діяльності з тимчасового розміщування й організації харчування, їх показники зменшились на 3504628,1 тис. грн., що у відсотковому значенні становить -40,9 %. Однак, вже у 2021 році їх показники зазнали значного збільшення, аж на 66,5 % (3329827,4 тис. грн.) в порівнянні з 2020 роком.

2.2. Аналіз показників діяльності вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу

Аналіз показників діяльності готельно-ресторанного бізнесу в Україні дасть чітке розуміння реальної ситуації, що відбувається в цій сфері. На його основі можна буде зробити висновки й надати обґрунтовані пропозиції щодо подальших дій, розвитку та характеру інновацій. В ситуації, що склалася в світі з пандемією та військовими діями в Україні, необхідний чіткий та

грунтовний план дій з інноваційним вектором розвитку. Саме тому детальний аналіз має дуже важливе значення в прийнятті рішень.

Аналіз показників діяльності колективних засобів розміщування в Україні у представлено в табл. 2.4 та на рис. 2.5.

Таблиця 2.4 – Основні показники діяльності колективних засобів розміщування в Україні у 2018 – 2020 роках

Показник	2018 рік	2019 рік	2020 рік	Абсолютне відхилення		Темп росту, %	
				2019/ 2018	2020/ 2019	2019/ 2018	2020/ 2019
Кількість колективних засобів розміщування, од	4719	5335	4523	616	-812	13,05	-15,22
Кількість місць у КЗР, од	300010	370560	312093	70550	-58467	23,52	-15,78
Кількість номерів у готелях та аналогічних засобах розміщування, од	71132	83147	78955	12015	-4192	16,89	-5,04
Кількість осіб, що перебували у КЗР - усього	7006220	6960949	3379475	-45271	-3581474	-0,65	-51,45
з них іноземців	917889	959423	254410	41534	-705013	4,52	-73,48
Кількість ночівель осіб у КЗР - усього, од	17668844	18459138	9142525	790294	-9316613	4,47	-50,47
з них ночівель іноземців	1918007	2016623	510551	98616	-1806072	5,14	-74,68

Згідно аналізу, наведеного в табл. 2.4 та на рис. 2.5 ситуація щодо кількості колективних засобів розміщення (КЗР), номерного фонду та відвідувачів у 2018-2019 роках була стабільно позитивна й мала відчутну динаміку до збільшення показників діяльності. У 2019 році в порівнянні з 2018 роком кількість КЗР, місць у КЗР, ночівель у КЗР збільшилась відповідно на 13,05 % (616 од.), 23,52 % (70550 од.), 4,47 % (790294 од.). Хоча, в цей період мала незначне зменшення (на 0,65 %) загальна кількість осіб, що перебували у КЗР, проте іноземців побільшало аж на 41534 чол., що склало 4,52 %.

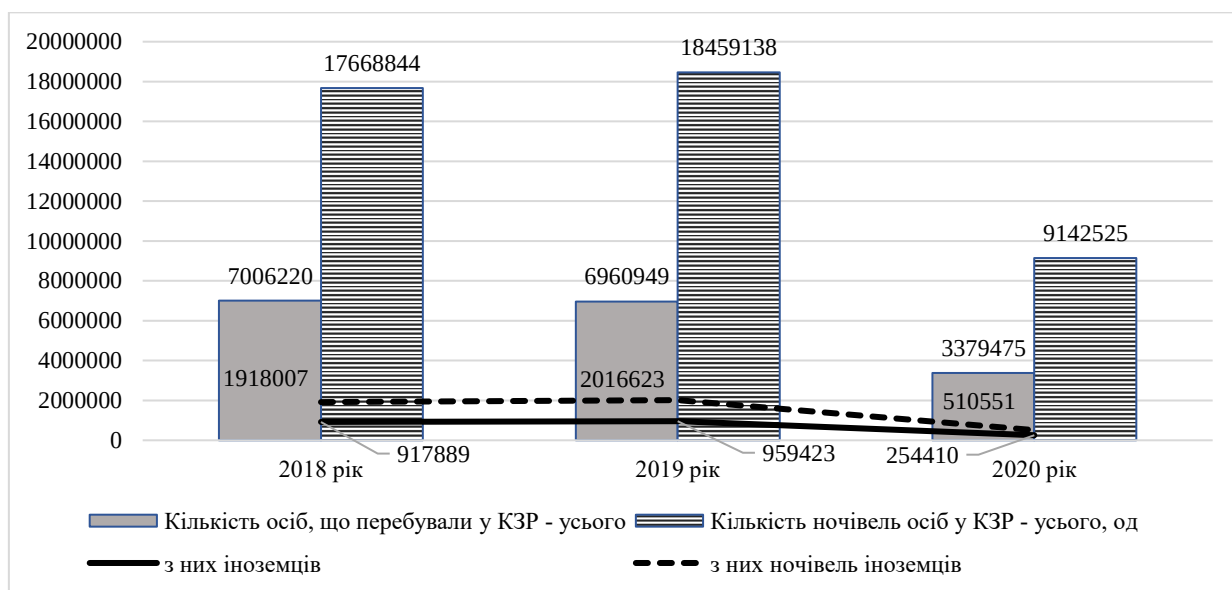


Рис. 2.5 – Показники діяльності колективних засобів розміщування в Україні у 2018 – 2020 роках

А от із настанням пандемії ситуація значно погіршилась. У 2020 році всі показники діяльності колективних засобів розміщування мали негативну динаміку. Загальна кількість КЗР скоротилась на 15,22 %, кількість місць в них – на 15,78 %. Відвідувачів стало менше аж на 51,45 %, а іноземців – взагалі на 73,48 %. Відповідно більше ніж у два рази зменшилась кількість ночівель у КЗР.

Звісно ці негативні зміни стали слідством добрих намірів, тобто була забезпечена якомога більша ізоляція людей задля збереження їх здоров'я та життя під час пандемії. Проте додалось значно більше роботи, щоб бізнес залишався на плаву й за можливістю розвивався. Саме для цього й існують поняття інновацій та інноваційного розвитку, й саме в таких ситуаціях вони є дуже доречними.

Наступним етапом проведемо аналіз структурних показників обсягу реалізованих послуг готельно-ресторанним бізнесом й наглядно представимо його у вигляді табл. 2.5, рис. 2.6 та додатку В.

Таблиця 2.5 – Структурні показники обсягу реалізованих послуг з тимчасового розміщування й організації харчування у 2019-2021 роках

Показник	Обсяг реалізованих послуг					
	2019 рік		2020 рік		2021 рік	
	тис. грн	%	тис. грн	%	тис. грн	%
Тимчасове розміщування й організація харчування, з них:	8511554,1	100	5006926,0	100	8336753,4	100
1. Тимчасове розміщування, в тому числі:	2419969,7	28,43	1245561,5	24,88	2534308,4	30,40
1.1. Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування	2312624,4	27,17	1175183,7	23,47	2469613,6	29,62
1.2. Діяльність засобів розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання	90451,2	1,06	54047,2	1,08	49102,3	0,60
1.3. Надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і причепів	1383,9	0,02	1397,3	0,03	-	-
1.4. Діяльність інших засобів тимчасового розміщування	15510,2	0,18	14933,3	0,30	15592,5	0,18
2. Діяльність із забезпечення стравами та напоями	6091584,4	71,57	3761364,5	75,12	5802445,0	69,60
2.1. Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування	4971546,2	58,41	2696056,6	53,84	3924035,5	47,07
2.2. Постачання готових страв	1004351,3	11,80	1008699,1	20,15	1799835,2	21,59
2.3. Обслуговування напоями	115686,9	1,36	56608,8	1,13	78574,3	0,94

Виходячи з розрахунків, наведених в табл. 2.5 та даних рис. 2.6 й додатку В можна зробити наступні висновки.

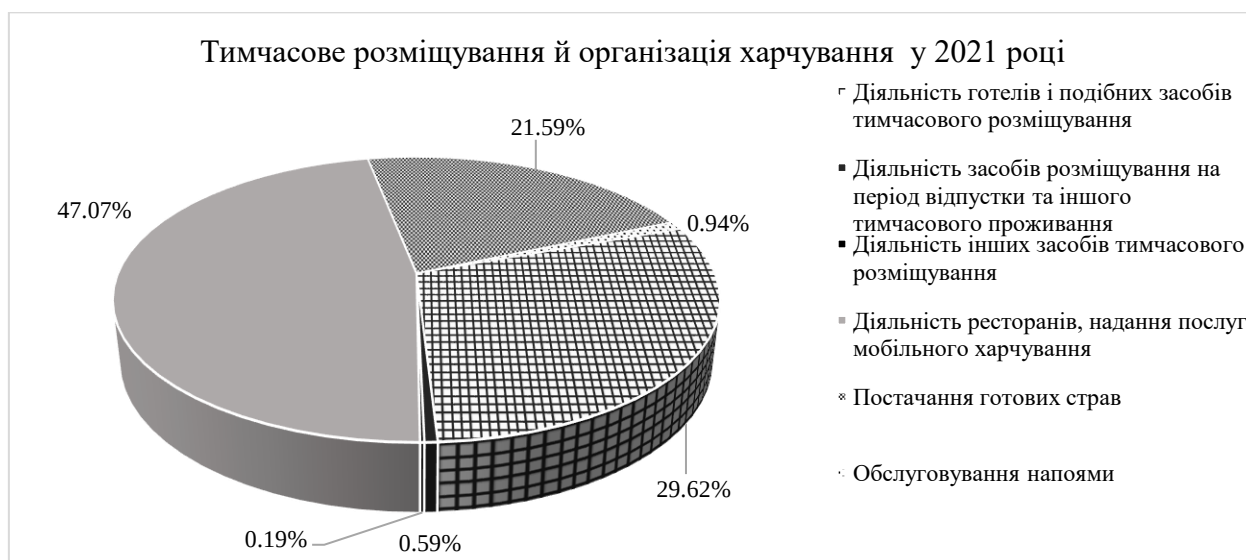


Рис. 2.6 – Структурні показники обсягу реалізованих послуг з тимчасового розміщування й організації харчування у 2021 році

У структурі наданих послуг з тимчасового розміщування й організації харчування у 2019-2021 роках переважає діяльність із забезпечення стравами та напоями, їх показники становлять: 71,57 % у 2019 році, 75,12 % у 2020 році й 69,60 % у 2021 році. Показники засобів тимчасового розміщування по відповідних роках склали: 28,43 %, 24,88 % й 30,40 %. У 2020 році такі суттєві зрушення в бік діяльності із забезпечення стравами та напоями відбулися за рахунок чудової можливості, яка притаманна закладам харчування – це страви на винос чи на замовлення. Так, наприклад, обсяг наданих послуг з постачання готових страв у 2019 році складав 11,80 % від загального обсягу реалізованих послуг з тимчасового розміщування й організації харчування, а у 2020 році він збільшився майже вдвічі й досяг 20,15 %. Він також мав тенденцію росту й у 2021 році й склав 21,59 %.

Щодо засобів тимчасового розміщування, то тут найбільшою популярністю користувалися готелі й подібні засоби тимчасового розміщування. Їх структура у загальному обсязі наданих готельно-ресторанним бізнесом послуг, має наступний вигляд: 2019 рік – 27,17 %, 2020 рік – 23,47 %, 2021 рік – 29,62%. Найменш затребуваною стала діяльність з надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і

причепів: 2019 рік – 0,02 %, 2020 рік – 0,03 %, більш того у 2021 році такі послуги взагалі не надавалися.

Далі проаналізуємо ці показники за аналогічний період в динаміці (табл. 2.6, рис. 2.7, додаток Г).

Таблиця 2.6 – Показники динаміки обсягу реалізованих послуг з тимчасового розміщування й організації харчування за 2019-2021 роки

Показник	Обсяг реалізованих послуг, тис. грн			Абсолютне відхилення, тис. грн.		Відносне відхилення, %	
	2019	2020	2021	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
1	2	3	4	5	6	7	8
Тимчасове розміщування й організація харчування, з них:	8511554,1	5006926,0	8336753,4	-3504628,1	3329827,4	-41,17	66,50
1. Тимчасове розміщування, в тому числі:	2419969,7	1245561,5	2534308,4	-1174408,2	1288746,9	-48,53	103,47
1.1. Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування	2312624,4	1175183,7	2469613,6	-1137440,7	1294429,9	-49,18	110,15
1.2. Діяльність засобів розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання	90451,2	54047,2	49102,3	-36404,0	-4944,9	-40,25	-9,15
1.3. Надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і причепів	1383,9	1397,3	-	13,4	-	0,97	-
1.4. Діяльність інших засобів тимчасового розміщування	15510,2	14933,3	15592,5	-576,9	659,2	-3,72	4,41
2. Діяльність із забезпечення стравами та напоями	6091584,4	3761364,5	5802445,0	-2330219,9	2041080,5	-38,25	54,26

Продовження табл. 2.6

1	2	3	4	5	6	7	8
2.1. Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування	4971546,2	2696056,6	3924035,5	-2275489,6	1227978,9	-45,77	45,54
2.2. Постачання готових страв	1004351,3	1008699,1	1799835,2	4347,8	791136,1	0,43	78,43
2.3. Обслуговування напоями	115686,9	56608,8	78574,3	-59078,1	21965,5	-51,07	38,80

За результатами аналізу, представленого в табл. 2.6, на рис. 2.7 та додатку Г, зроблено наступні висновки: за аналізований період найважчим став 2020 рік. Це й не дивно, оскільки, зтикаючись із чимсь новим, завжди важко одразу підлаштуватися під незвичні умови для діяльності, особливо коли вони мають природу форс-мажорного зовнішнього впливу.

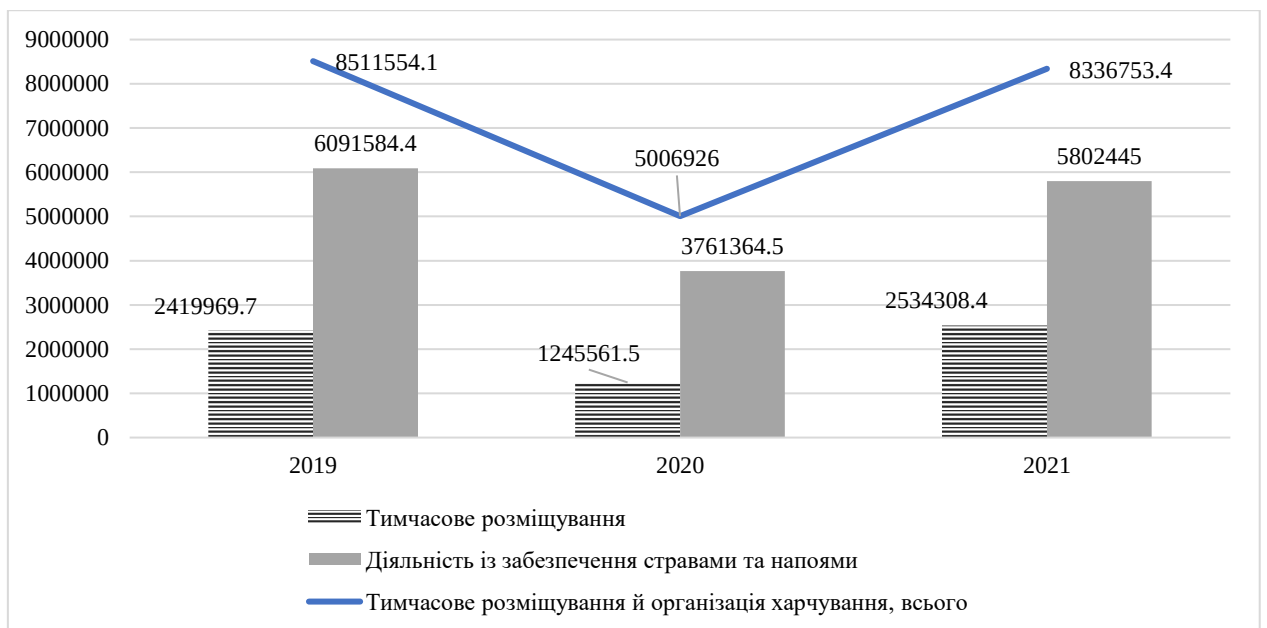


Рис. 2.7 – Динаміка обсягу реалізованих послуг з тимчасового розміщування й організації харчування за 2019-2021 роки

Загальний показник обсягу наданих послуг з тимчасового розміщування й організації харчування у 2020 році скоротився на 41,17 % (-3504628,1 тис. грн.) в порівнянні з 2019 роком і склав 5006926,0 тис. грн.

Проте, вже у 2021 році щодо 2020 року він збільшився на 66,50 % (3329827,4 тис. грн.) й становив 8336753,4 тис. грн.

Обсяг послуг з тимчасового розміщування у 2020 році склав 1245561,5 тис. грн., що свідчить про скорочення на 48,53 % від 2019 року, показник якого мав значення 2419969,7 тис. грн. Однак, 2021 рік приніс гарні результати у розмірі 2534308,4 тис. грн., що дорівнює 103,47 % зросту щодо 2020 року.

Діяльність із забезпечення стравами та напоями реалізувала послуг на 3761364,5 тис. грн., що на 38,25 % менше за 2019 рік, в якому це значення дорівнювало 6091584,4 тис. грн. В 2021 році ситуація покращилась до 5802445,0 тис. грн., що на 54,26 % більше ніж у 2020 році.

Проведений аналіз дає чітке розуміння того, що готельно-ресторанний бізнес хоч і зазнав великих втрат з початку пандемії COVID-19, однак він напрочуд швидко почав реабілітуватися. Безперечно, такому результату сприяла миттєва реакція на зміни, яка виражалася у нових ідеях і проєктах щодо діяльності у форс-мажорних обставинах. Саме така правильна реакція з інноваційним підходом і є запорукою виживання й процвітання будь-якого бізнесу.

Висновки до розділу 2

Аналіз показників готельно-ресторанного бізнесу в загальному обсязі реалізованих послуг по економіці України та аналіз показників діяльності готельно-ресторанного бізнесу показав наступне:

1. Через пандемію загальна кількість закладів тимчасового розміщування та організації харчування у 2021 році скоротилась на 2,7 % (1973 одиниці). Якщо, ресторанна справа у 2020 році ще трималась на плаву із незначними скороченнями, то готельна – мала значні втрати: від -0,5 % у діяльності засобів розміщування на період відпустки та іншого тимчасового проживання до -15,9 % у діяльності інших засобів тимчасового розміщування.

2. Обсяг реалізованих послуг готельно-ресторанним бізнесом в структурі загального обсягу реалізованих послуг по економіці України у 2019-2021 роках мав такі показники: 2019 рік – 3,6 %, у 2020 році – 1,9 %, у 2021 році – 2,4 %.

3. У структурі наданих послуг готельно-ресторанним бізнесом України в 2019-2021 роках переважає діяльність із забезпечення стравами та напоями, про що свідчать такі показники: 71,57 % у 2019 році, 75,12 % у 2020 році й 69,60 % у 2021 році. Показники діяльності засобів тимчасового розміщування по відповідних роках становили: 28,43 %, 24,88 % й 30,40 %. З настанням пандемії у 2020 році структурні зрушення були відчутнішими, оскільки ресторанна діяльність більш еластична до впливів подібного характеру, за рахунок можливості переформатування діяльності – на винос чи на замовлення.

4. Загальний показник обсягу наданих послуг з тимчасового розміщування й організації харчування у 2020 році склав 5006926,0 тис. грн., що на 3504628,1 тис. грн. (41,17 %) менше ніж у 2019 році. Однак, у 2021 році спостерігалось збільшення на 3329827,4 тис. грн. (66,50 %) в порівнянні з 2020 роком й становив 8336753,4 тис. грн. Така реабілітація була можлива лише за рахунок швидкої реакції та адаптації до зовнішніх змін.

РОЗДІЛ 3. ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В КОНТЕКСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

3.1. Перспективи впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі на основі вітчизняного та міжнародного досвіду

Проведений у другому розділі аналіз показав, що зараз як ніколи готельно-ресторанний бізнес в Україні потребує інновацій. Окрім переймання закордонного досвіду та практик, необхідні власні неординарні ідеї, оскільки сьогодення нашої країни кардинально відрізняється від буденності більшої частини світу. Проте вивчення закордонного досвіду є також необхідним, при цьому є можливість оцінити власний потенціал і виробити найбільш вигідну стратегію розвитку для бізнесу в Україні.

Зараз у світі в готельно-ресторанній індустрії найбільш популярними є інновації технологічного характеру для забезпечення максимального комфорту клієнта та персоналу закладу. Класифікація інноваційних технологій представлена на рис. 3.1.

Серед найновітніших інноваційних продуктів (технологій), що пропонуються на ринку України для готельно-ресторанного бізнесу сьогодні, можна виділити наступні:

1. Шеринг документів за допомогою застосунку Дія. Шеринг – це новітній спосіб надання копій цифрових документів. Відтепер немає необхідності у паперових бланках, а реєстрація гостя у готелі займатиме декілька хвилин. Це діє наступним чином: клієнт знаходить у застосунку Дія необхідний документ та дає працівнику готелю відсканувати його штрих-код, після чого від готелю приходить запит на шеринг документів, який клієнту необхідно підтвердити за допомогою Дія. Підпису. Процедура завершується як тільки копії документів надходять у PMS-систему готелю. Усі необхідні дані вносяться в анкету гостя автоматично.

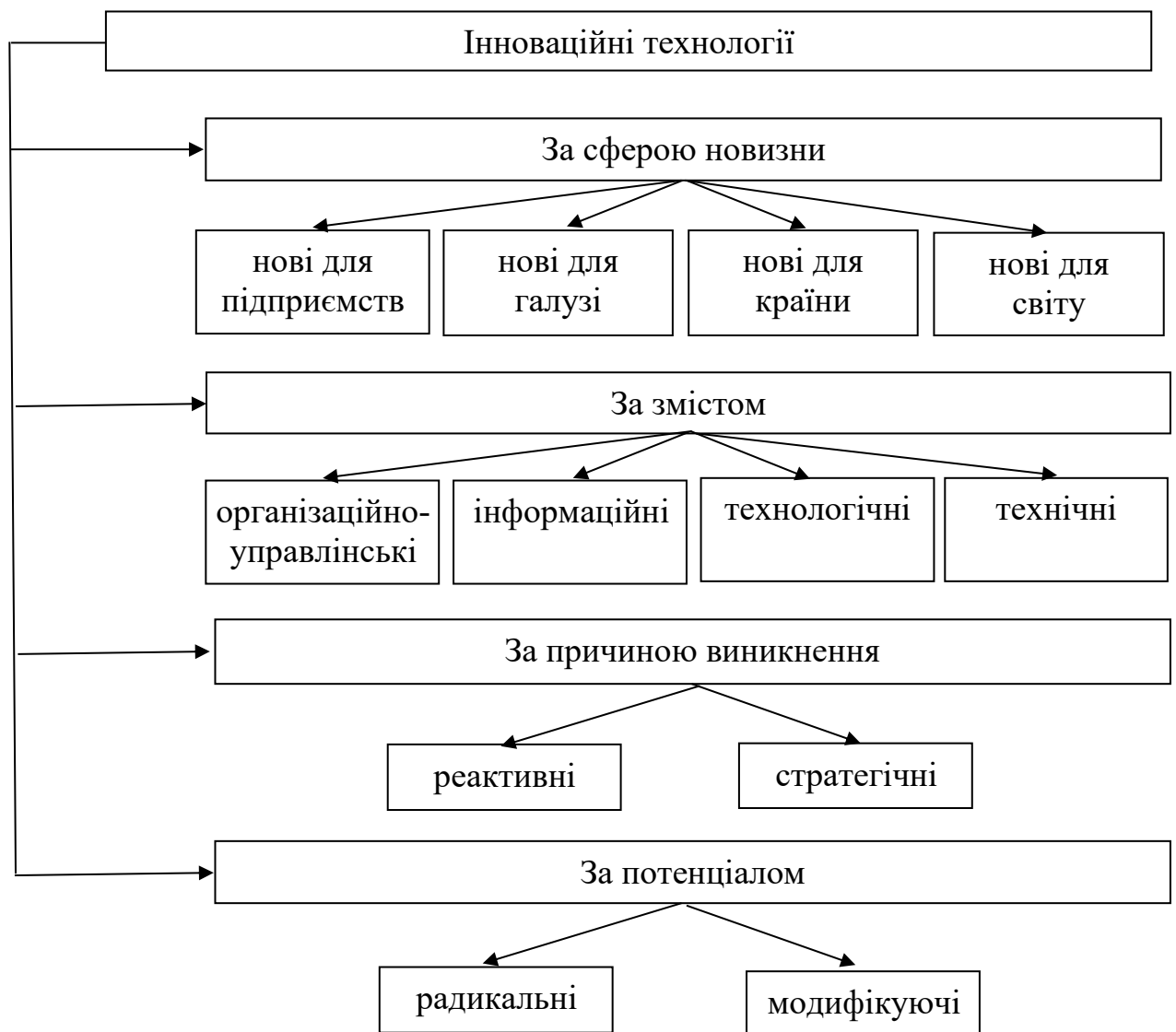


Рис. 3.1 – Класифікація інноваційних технологій

Джерело: складено автором за: [21, С. 256]

2. Швидке оформлення замовлень на доставку через кол-центр. Ця функція можлива завдяки реалізованій інтеграції Servio Delivery з віртуальною АТС Binotel. Під час телефонного дзвінку вікно оформлення нового клієнта відкривається автоматично в модулі замовлень Servio Delivery. Під час телефонного дзвінку клієнта на номер доставки можливо автоматично прийняти виклик одним кліком, а іншим – створити нову карту гостя. Якщо клієнт зареєстрований – відразу відкривається вікно оформлення замовлення. При цьому система автоматично підтягує картку клієнта, що містить інформацію: ПІБ; контакти, історія попередніх замовлень; показник знижки,

наявність бонусів; поточні акції. Окрім цього Binotel надає такі можливості, як аналітика дзвінків; статистика дзвінків; можливість прослухати запис розмов операторів.

3. Термінал самообслуговування. Відвідувач у зручній для себе формі може розмістити та оплатити замовлення, не залучаючи при цьому співробітників ресторану, значно розвантажуючи їх при великому потоці клієнтів. Такі термінали забезпечують відображення на екрані меню з візуалізацією; модифікатори, супутні страви і напої; можлива оплата замовлення банківською картою або готівкою (при оснащенні купюроприймачем); миттєву відправку замовлення на кухню – на принтер або кухонний термінал (при використанні модулю OrderMonitor); відображення черги замовлень на інформаційній ТВ-панелі; автоматичне оновлення доступності позицій до замовлення та цін при їх зміні.

4. Опція Shake to Pay для застосунку monobank. Вона дозволяє швидко здійснити розрахунок та залишити чайові. Це відбувається наступним чином: гість сканує QR-код або вводить номер столика у програмі monobank, після чого рахунок потрапляє до Shake to Pay, далі гість підтверджує рахунок, додає чайові (за бажанням) і здійснює оплату. Shake to Pay закриває рахунок та відправляє повідомлення про оплату в POS-систему, згодом відбувається переказ коштів на рахунок закладу, а чайові потрапляють на картку офіціанта.

5. Продукт Servio Hotel. З його допомогою стає можливим автоматизація онлайн-бронювання; відпадає необхідність у сплаті додаткової комісії за бронювання зі сторонніх порталів; заощаджується час за допомогою автоматизованих процесів управління готелем; не треба сплачувати додаткову комісію за окремі бронювання чи номерний фонд.

6. Вподобання гостей в готелі. Для персоналізованого підходу до кожного гостя, в електронній системі готелю реалізована змога відобразити вподобання гостей в анкеті. При наступному заселені гостя всі його вподобання вже будуть відомі персоналу готелю. Це дуже зручний та

ефективний підхід, оскільки кожній людині стане до вподоби, коли заклад зустрічає її з теплом і комфортом [22].

Зараз в багатьох країнах світу й безпосередньо в Україні, інновації в сфері готельно-ресторанного бізнесу націлені на збереження навколишнього середовища та здоров'я людини.

Так, наприклад, мережа «Шератон» у декількох європейських та американських аеропортах впровадила програму «Готелі в аеропортах». У спектр її послуг входить досить широкий та зручний асортимент, у склад якого входить аспект здорового харчування:

- «Кімнати для відпочинку вдень», що дозволяє не знімати номер на добу, при цьому переплачуючи, а лише на пів доби за половину вартості ще й можливістю використання всіх доступних послуг готелю;
- «Transit Survival Kit» – це набір предметів для особистої гігієни, а також можливість скористатися послугами хімчистки та пральні;
- «Кухня за біологічним годинником» – це спеціальне меню, що розробляється дієтологами та шеф-кухарями вищої категорії, з метою нейтралізації можливих негативних наслідків перельоту.

В Україні налічується величезна кількість готельно-ресторанних комплексів, що вже впровадили та впроваджують інновації в сфері збереження навколишнього середовища та здоров'я людини, які розташовані в еко зонах з мінеральними джерелами, мають еко-ферми, власні городи, бані та сауни, соляні та арома кімнати, а також пропонують проживання у будинках із екологічних матеріалів.

Ресторанно-готельний комплекс «Хутір» у м. Дніпро, розташований у мальовничому місці на березі річки Дніпро має еко-ферму, в якій мешкають кури, гуски, качки, цесарки, поросята, і які не використовуються для приготування страв. Ними можуть милуватися усі гості закладу. Окрім цього, пропонується проживання у дерев'яних будиночках з усіма умовами та комфортом. На території є баня, ресторан, альтанки, також є можливість забронювати теплохід для прогулянки чи банкету [23].

Готельно-ресторанний комплекс «Бескид», що на Івано-Франківщині, окрім послуг SPA, банного комплексу, трьох ресторанів, караоке-бару, конференц залу, більярдної і курилної кімнат, неймовірної природи навколо, також пропонує цілющу мінеральну воду та можливість пориболовити, спіймавши форель у Форельному озері, яке розташоване на території закладу. І за бажанням гостя її приготують найкращі кухарі. Саме в поєднанні здорового відпочинку й харчування полягає здоровий спосіб життя [24].

WISH AQUA&SPA RESORT, що знаходиться у Київській області, дбаючи про своїх відвідувачів, пропонує чимало дійсно корисних для здоров'я послуг. Серед яких:

- Артезіанська вода, яка добувається зі свердловини глибиною 250 м і пропонується на всій території комплексу;
- Wish SPA надає тури з проживанням або без, які можуть включати послуги з аюрведи, бальнеології, масажу, манікюру, корекції фігури та косметології;
- Сауни і лазні, де можна відвідати римську чи середземноморську лазню, фінську чи інфрачервону сауну, хамам, а також соляний чи арома грот;
- Оздоровчі програми: антистрес, детокс та здоровий хребет.

Потужний заміський комплекс EDEM RESORT MEDICAL & SPA вирізняється широким спектром оздоровчих та розважальних послуг, зважаючи на теперішні умови життя України – війна з Росією. Послуги в рамках програми медичної реабілітації не є універсальними, до кожного постраждалого в ході військових дій застосовується індивідуальний підхід. Клінічне наповнення програми відбувається після мультидисциплінарного консилиуму фахівців Edem Clinic за скеруванням із лікувальних закладів згідно договору про надання благодійної допомоги.

Окрім цього передбачені наступні послуги з відновлення здоров'я:

- Програма Detox NEW, що може бути розрахована на 7 чи 10 днів, націлена на очищення організму, виведення токсинів, покращення обміну речовин, стабілізацію ваги;

- Програма «Продуктивність», призначена для швидкого відновлення сил та наповнення емоційної складової життя;
- Mental Health – це відновлення ментального здоров'я, збереження внутрішнього ресурсу, повернення життєрадісності та цілісності;
- Detox Body має на меті вплинути на метаболічну корекцію стану сполучної тканини шкіри, збільшення швидкості регенерації структурних елементів шкіри, гальмування процесів біодеградації колагену;
- Програма «Відновлення продуктивності» передбачає врівноваження дистонічних проявів, відновлення балансу нервової системи, біоревіталізація організму, покращення обміну речовин;
- Відновлення та виявлення ризиків захворювання включає діагностику та передбачення розвитку захворювань, детоксикацію організму, омолодження організму, відновлення енергоресурсності;
- Зниження рівня напруги – це вплив на клітинному рівні шляхом інфузійної релакс терапії, експрес діагностика рекомендації щодо покращення сну, нутрицевтична підтримка;
- Detox Body&Mind направлена на стабілізацію природнього обміну речовин, відновлення життєвих сил організму;
- Програма Re-energy присвячена відновленню організму, поліпшенню шкіри, нормалізації обміну речовин;
- Програма Fithealth призначена для корегування ваги та проблемних зон, покращення процесу обміну речовин, зміцнення м'язового корсету спини, покращення самопочуття;

Даний заклад має також свій Арт-простір Едем, де реалізуються різні види мистецтва в різних проєктах. Для прихильників спортивного способу життя, окрім програми Fithealth, заклад має власний гольф-клуб та тенісний корт. Більш того в закладі можна замовити послуги «Події під ключ», організацію банкету, весілля, конференції.

В комплексі є чотири ресторани, зокрема PANORAMA, що позиціонується, як заклад здорового харчування, оскільки для приготування

страв використовуються продукти, які були вирощені й зібрані на власних городах. DE VINE – винний ресторан з величезним асортиментом вина з усього світу на будь-який смак. EDEM – богемний ресторан для романтичних зустрічей чи інших бенкетів, де головною умовою є дресс-код. TERRACE BY THE LAKE – особливістю цього ресторану є те, що меню сезонне, а карта страв змінюється кожні чотири місяці [25].

Готельний комплекс «Три Сини Та Донька» в асортименті своїх послуг має лікувально-оздоровчі функції. Його особливістю є розмаїття лікувальних мінеральних вод. Він має власний медичний та SPA-центр.

Медичний центр закладу забезпечує велику кількість послуг, серед яких:

- ін'єкції, інфузії, маніпуляції (ін'єкція підшкірна (внутрішкірна) внутрішньом'язова, внутрішньовенна струминна та краплинна, вимірювання температури, артеріального тиску, тюбаж, гірудотерапія, перев'язка після гірудотерапії, настій лікувальних трав (заспокійливий, шлунково-кишковий, жовчогінний), еліміналь, атоксил, напій з пробіотиками «Симбітер»);

- водолікування (душ Шарко, циркулярний душ, перлина ванна (колоротерапія + перозон/бішефіт), вихрева ванна (колоротерапія + перозон/бішефіт), ванна лікувальна (перозон/бішофіт), ванна вуглекисла, підводний душ-масаж, гідролазерне зрошення ясен);

- гідрокolonотерапія (гідрокolonотерапія, очисна клізма, лікувальна мікроклізма, комплекс (очисна клізма, лікувальна мікроклізма), комплекс (кишкова інсуфляція, лікувальна мікроклізма), очисна клізма «Детокс» з органічною кавою, комплекс (очисна клізма, кишкова інсуфляція, лікувальна мікроклізма), комплекс до огляду проктолога (2 очисні клізми), ректальне введення сакської грязі, мікроклізма трав'яна, мікроклізма масляна, мікроклізма послаблююча);

- консультації спеціалістів (консультація терапевта, уролога, педіатра);

- консультації вузьких спеціалістів (консультація ендокринолога, невропатолога, ЛОРа, травматолога, гастроентеролога, кардіолога, дієтолога (з моніторингом складу тіла), гінеколога, проктолога, андролога);
- озокеритотерапія (аплікація велика та мала з бішофітом та без);
- озонотерапія (велика аутогемотерапія, внутрівenna озонотерапія з ізотонічним розчином, кишкова інсуфляція, вагінальна інсуфляція, озонована вода, озонована олія);
- фізіотерапевтичні процедури (аерокріотерапія «Кріофло», електротерапія, електрофорез, інгаляція, тубус-кварц, лазеротерапія, лазерофорез, Надвенне лазерне опромінення крові, мікрохвильова терапія «Performa», магнітотерапія, магнітотурботрон, дарсонвалізація, вакуум-терапія, пресорний лімфодренаж «Green Press» 6-канальний, радіальна ударно-хвильова терапія, ультразвук, ультрафонофорез, терапія апаратом «Біоптрон», терапія апаратом «Біоптрон» з бішофітом, суха вуглекисла ванна, сеанс спелеотерапії);
- функціональна діагностика (УЗД органів черевної порожнини (печінка, жовчний міхур, підшлункова залоза, селезінка), сечовивідної системи, матки та її придатків, фолікулометрія, УЗД нирок, щитовидної залози, молочних залоз, серця, магістральних судин (шиї), магістральних судин нижніх кінцівок, електрокардіографія);
- косметологія (консультація дерматокосметолога, консультація дерматолога);
- догляд за обличчям (масаж обличчя з маскою, пілінги: феруловий, мигдалевий, азелаїновий, Масаж Тоффа, УЗ-чистка – пілінг, кріомасаж обличчя, киснева безін'єкційна мезотерапія, безін'єкційна лазерна біоревіталізація Vitalaser, мікротокова терапія, місцева дарсонвалізація);
- видалення папілом, ін'єкційна косметологія;
- догляд за тілом (обгорткування тіла, апаратна косметологія, воскова депіляція, бразилійський віск);

- догляд за волоссям (киснева безін'єкційна мезотерапія (волосся), мезотерапія волосся XL HAIR);
- масаж (класичний, повний, за ділянками, дитячий масаж, стоун-масаж).

Крім цього в закладі можна провести лабораторні дослідження широкого спектру: гормональна панель, панель пренатальної діагностики, інфекційна панель, панель біохімічних досліджень, панель аутоімунології, панель алергологічних досліджень та комбінації панелей генів.

SPA-центр комплексу «Три Сини Та Донька» надає наступні послуги:

- два басейни, один великий із функціями зустрічної хвилі та гідромасажу й маленький також із функцією гідромасажу, який підійде для дорослих і дітей;
- сауна;
- турецька парна (хамам).

Гості закладу мають змогу займатися спортом. Для цього є тренажерна зала, спортивні майданчики на території, спортивний інвентар (велосипеди, самокати, велобіги, сігвеї, гіроскутери, палиці для скандинавської ходи, санчата, крокоміри, шахи, шашки, нарди). Серед розваг пропонуються більярд, боулінг, дитяча кімната, екскурсії та політ на повітряній кулі.

Ресторан готелю пропонує два зали для харчування, в яких пропонується декілька видів меню: ресторанне, вегетаріанське, пісне, а також дієтичне, що дуже важливо на теперішній час, зокрема для людей з особливими потребами. Окрім основних страв, гостям надається широкий вибір випічки, кондитерських виробів та напоїв. Також є бар та лобі-бар з кальяном.

Готельний комплекс також відповідально поставивися до карантинних вимог, які виклав на власному сайті:

- бронювання номерів, здійснюються не менш, ніж на 7 діб;
- доставка води в бювет здійснюється три рази на день;

- на офіційному сайті працює функція онлайн-реєстрації;
- безконтактне вимірювання температури тіла при поселенні та перед відвідуванням зон загального перебування;
- заборона відвідування території та інфраструктури комплексу для людей, що не проживають у готелі;
- дезінфекція та кварцування номерів перед поселенням;
- дезінфекція поверхонь, регулярне кварцування та наявність дезінфікуючих засобів в зонах загального користування;
- регулярна дезінфекція території готелю аерозольним методом;
- прибирання в номерах через день, заміна білизни на друге прибирання [26].

Комплекс «Верховина», окрім проживання в готелі та барів і ресторанів, пропонує галерею SPA, палац басейнів, конференц-сервіс та екскурсії. Також планується відкриття новітнього центру відновлення здоров'я, який буде оснащений сучасним обладнанням, а лікувальні програми матимуть індивідуалізований підхід; надаватиме бальнеологічні процедури, програмами для відновлення енергії, покращення самопочуття, релаксу і рекреації; центр естетичної та антивікової медицини.

В закладі пропонується чотири види ресторанів:

- Ресторан «Невицький замок»;
- Ресторан «Верховина»;
- Лобі-бар;
- VIP-зала;
- Sky bar;
- Фіто-бар.

«Верховина» має вражаючу галерею SPA, в її асортименті налічуються такі послуги:

- басейн з водоспадом, протитечією і гідромасажем;
- басейн з витяжкою хребта;

- тайська трав'яна та фінська сауни;
- релаксаційна зона з анатомічними шезлонгами;
- фіто-бар Aquarius
- хамам;
- соляна кімната з гімалайської солі;
- снігова кімната.

Палац басейнів пропонує свої відвідувачам критий та відкритий басейни, а також фітнес-зал та панорамну терасу для засмаги.

Також готель може надати великий конференц-зал, лаунж-зону та кімнату для перемовин [27].

Готельно-оздоровчий комплекс «ТуСтань». Головним надбанням даного закладу є те, що у відвідувачі мають доступ до близько 14 джерел мінеральних вод, лікувальні здібності яких безцінні.

В арсеналі комплексу є медичний центр, SPA-центр та ресторан.

Медичний центр «ТуСтань» забезпечує велику кількість процедур:

- ін'єкції, інфузії, маніпуляції, в тому числі доставка ліків та експрес-тест визначення рівня глюкози в крові;
- озонотерапія;
- ін'єкційна карбокситерапія;
- водолікування;
- гідрокolonотерапія;
- фітопроцедури;
- фізіотерапевтичні процедури;
- силова високотонна терапія НіТОР, в тому числі програми реабілітуючі (відновлення організму), програми спортивні (альтернатива спортивного залу), програми лікувальні (зняття болю, активація процесів обміну);
- озокеритотерапія;
- функціональна діагностика, в тому числі кардіографія та УЗД;

- консультація спеціалістів та вузьких спеціалістів;
- естетична медицина;
- догляд за тілом;
- мануальна терапія;
- киснева пінка, смузі чорничне, обліпихове та журавлинове.

Медичний центр також пропонує програми моделювання контурів тіла, релакс, імуностимуляція організму, детокс та пакети органопротекторний, андрогенний.

Під час карантину в «ТуСтань» були виконані всі необхідні умови, більш того, медичним центром була розроблена програма постковідної реабілітації, що ефективно лікує симптоми постковідного синдрому та повертає до активного та повноцінного життя. Вона допомагає подолати такі симптоми як підвищена втомлюваність, сонливість, апатію, утруднене дихання, задишку чи нестачу повітря (неможливість вдихнути на повні груди), порушення нюху і смаку тощо.

SPA-центр пропонує такі послуги відпочинку та оздоровлення:

- римська, фінська, інфрачервона;
- внутрішній та відкритий басейни;
- тренажерний зал.

В ресторанний комплекс закладу входить ресторан, бар з відкритою терасою та лобі-бар [28].

Еко-готель «Dereville», що розташований на Чернігівщині в лісовій зоні на території Міжріччинського національного заповіднику, пропонує своїм гостям безкраї простори чудової природи, населеної дикими тваринами і птахами.

Проживання в закладі забезпечене дерев'яними будиночками типу стандарт, однокімнатний з терасою, сімейний з терасою, двокімнатний з терасою. Харчування пропонується у ресторані, лаунж-барі чи на природі з

можливістю замовити кальян. Меню закладів має збалансовані за своїм складом страви, без використання шкідливих продуктів.

В якості розваг пропонуються екскурсії лісом, де на 240 гектарах території мешкає понад 600 великих видів тварин (благородний та плямистий олені, шотландський гірський бик, лань європейська, муфлон, верблюди, козуля, вівця домашня, лама, буйвіл індійський та популяція зниклих коней Пржевальського.). екскурсії можуть проводитись як на позашляховиках, так і пішки. На території закладу немає шумних розважальних закладів, великих доріг та трас.

Є можливість організувати активний та релакс відпочинок. На території екопарку Dereville є озеро з пляжем, альтанками та місцями для риболовлі. Для піших прогулянок облаштовані пішохідні маршрути з місцями для відпочинку. Можна орендувати багі, квадроцикл чи велосипед, для яких також розроблені спеціальні маршрути.

Також на території є баня та спа, що пропонують чотири спеціальні ексклюзивні програми, направлені на розслаблення та оздоровлення людини:

- Релакс – включає адаптаційне прогрівання тіла, масаж віниками та контрастні процедури в холодному чані;
- Релакс+ – це адаптаційне прогрівання тіла, гаряче мильно-березове обмивання тіла, масаж віниками та контрастні процедури в холодному чані;
- Відновлення – адаптаційне прогрівання тіла, гаряче мильно-березове обмивання тіла, контрастні процедури в холодному чані та розтирання березою в лазні;
- Повне перезавантаження – адаптаційне прогрівання тіла, гаряче мильно-березове обмивання тіла, масаж віниками, контрастні процедури в холодному чані, розтирання березою в лазні та розслаблення у чані під відкритим небом.

Комплекс таких послуг без сумніву позитивно впливає на стан здоров'я та душі людини [29].

Прикладом одного з найінноваційніших видів еко відпочинку є купольний готель у Карпатах SkyPod Eco Mountain Resort. Проживання у такому готелі пропонується у панорамних куполах з терасами, з усіма необхідними умовами, в тому числі кондиціонер, wi-fi, ванна, туалет, мінікухня, камін та готові сніданки. Будиночки розташовані прямо в горах і вигляд з тераси виходить на схили Карпат. Дістатися до SkyPod Eco Mountain Resort можна легковим автомобілем, оскільки він знаходиться на висоті більше 1 км. На території готелю немає жодного розважального та будь-якого іншого закладу. Для цього гості можуть відвідати гірськолижний комплекс Буковель, що знаходиться на відстані п'яти кілометрів, і скористатися всіма необхідними послугами, від катання на лижах та сноубордах до SPA-комплексу [30].

Ще одним прикладом зелених інновацій є еко-готель «Вітал Парк». Він розташований на березі Чорноморського узбережжя селища Коблево. В його складі 69 просторих котеджів, виконаних із екологічних матеріалів.

Ресторан готелю пропонує своїм відвідувачам триразове харчування за системою «шведський стіл». Також є можливість організації банкетів, сімейних свят, ділових зустрічей, для чого призначені

Для ділових людей в наявності є конференц-зал повністю оснащений для проведення семінарів, конференцій, тренінгів тощо.

На території закладу є відкрита аква-зона: басейни з шезлонгами і підігрівом, а також дитячою зоною, фреш-баром. Крім того, для гостей з дітьми є дитячий майданчик, дитяче кафе, щоденні анімаційні програми і послуги няні.

Для відвідувачів, що пропагандують здоровий спосіб життя, пропонується спортивне містечко, гра в настільний теніс, ранкова та вечірня аквааеробіка, а також СПА, сауна та масаж [31]

Звісно, світовий досвід впровадження «зелених» інновацій значно масштабніший, ніж в Україні, проте в нашої країни є можливість його

систематизувати та впровадити свій власний здобуток, доступний для даного сегменту. Однак, не слід нехтувати і власними розробками.

Відомо, що впровадження інновацій завжди легше в маленьких закладах, а не в мережевих, однак є приклади серед великих готельно-ресторанних корпорацій, які успішно провадять еко-інновації.

Так, Sandos Hotels – це курортна мережа, одна із лідерів all-inclusive. Окрім бездоганного сервісу, компанія є прихильником різноманітних екологічних програмах, таких як переробка, дбайливе споживання води та заощадлива електроенергія. З цією метою було створено Sandos Eco Club – багатопрофільну групу з впровадження еко-практик у готелях по всьому світу, враховуючи програми з порятунку видів, що знаходяться під загрозою, озеленення готелів та «зелені» гостьові кімнати, які повністю відповідають екологічним стандартам та дозволяють скоротити об'єм використання діоксиду вуглецю на 70% [32].

Мережа 1 Hotels, що провадить свою діяльність у США, в номерах своїх закладів встановлюють багато живих рослин, натуральне джерела світла, усі декорації виконані з деревини, а гості відпочивають на матрацах із конопель. Головним девізом компанії є пропагування дбайливого ставлення до природи.

Крім цього, заклад дбає й про здоров'я своїх відвідувачів, забезпечуючи їхнє харчування безпечними, не шкідливими продуктами з екологічних ферм. Меню базується на великій кількості місцевих, свіжих, органічних інгредієнтів із екологічно чистих джерел. Також підтримується концепція сезонності продуктів. Закупівля продуктів здійснюється переважно на фермах з органічними продуктами або на фермах, які економлять воду. Мережа також має власні сади та пасіки.

Ресторани мережі зосереджені на зменшенні харчових відходів інноваційними та натхненними способами. Кухня та бар дотримуються ретельних методів компостування та безвідходного використання.

Більш того, навіть уніформа персоналу уніформи, виготовлена з натуральних тканин [33].

Huatt Corporation – це величезна мережа, що налічує більше ніж 850 готелів та 15 власних брендів. Вектор їх розвитку – це екологічність. Закладом розроблена корпоративна платформа Huatt Thrive, що передбачає щорічні зустрічі представників кожного з готелів для забезпечення екологічної, освітньої та суспільної підтримку місту, у якому розташований заклад. Стратегія-2020 передбачає скорочення використання водних ресурсів і відходів, залучаючи до своїх екологічних проєктів зацікавлених сторін [32].

Accor Hotels. Дана мережа складається з 5300 готелів, понад 10000 ресторанів, налічує більше 40 власних брендів у 110 країнах світу. Головним напрямком є впровадження екологічної косметичної продукції та акцент на якості локальної їжі та напоїв. Команда Accor Hotels запровадила численні екологічно відповідальні заходи, від зменшення відходів, сортування та переробки до збору дощової води та усунення одноразового пластику. В Україні ця мережа також провадить свою діяльність – це Fairmont Grand Hotel 5* Kyiv.

Окрім цього, в такий складний для України час, Accor Hotels надає понад 18500 номерів для переселенців [34].

Впровадження екологічних інновацій в Україні є значно важчим процесом, на що існує ряд причин, які зображено на рис. 3.1.

Серед світових екологічних ініціатив, які були розглянуті вище та враховуючи поточні можливості нашої держави сьогодні, можна припустити, що дещо ми також можемо впровадити й в Україні. Особливо, враховуючи те, що вже багато великих та малих підприємців, а також звичайних громадян намагаються зробити свій внесок у поліпшення стану екосистеми.



Рис. 3.1 – Фактори, що стримують впровадження екологічних інновацій в Україні

Джерело: розроблено автором на основі: [32]

Отже, що ж можливо здійснити в нашій країні сьогодні.

1. Переробка твердих відходів. Будь-якій переробці має передувати процес сортування сміття. Це стосується не лише господарюючих суб'єктів, а й всього населення. Однак, в Україні не вистачає підприємств, які б виконували функцію переробки пластика, бумаги, скла тощо. Проте, ніщо не може бути таким потужним рушійним поштовхом до будь-якої діяльності, ніж первинна ініціатива. Якщо підприємства, організації, населення будуть якісно сортувати сміття, без сумніву знайдуться бажаючі його утилізувати. Готельно-ресторанна діяльність є однією з найбільш прогресивних і клієнтоорієнтованих сфер. В цій галузі можна розпочати з заміни пластикових карток-ключів на дерев'яні чи паперові, швидкість розкладання яких в рази більша за пластик.

2. Екологічні косметичні та хімічні засоби. Зазвичай номери готелю оснащені засобами індивідуальної гігієни та косметикою, крім цього використовується багато хімічних засобів для прибирання та прання білизни. В Україні існує багато брендів, які не використовують в своїй продукції сульфати, що не тільки забруднюють воду, але і негативно впливають на шкіру людей. Варто звертати увагу на те, чи тестують продукцію на тваринах. Також непоганим ходом є встановлення інформаційних карток в номерах, щоб гості самі регулювали необхідність зміни постільної білизни та рушників. Це робиться з метою скорочення використання пральних порошків та води.

3. Відповідальне ставлення до якості їжі та її відповідна утилізація. Одним з елементів стійкого розвитку є підтримка локальних брендів, яка в готельній індустрії відображається у співпраці з постачальниками їжі та напоїв. В Україні сьогодні можна купити майже будь-які продукти, окрім закордонних делікатесів типу чорної та червоної ікри, певних морепродуктів, спецій тощо. Окрім відповідального ставлення до продуктів, не можна забувати про утилізацію їх відходів, для чого пропонується банальний і всім відомий спосіб – компостування. Це один з найкращих та ефективних засобів утилізації не лише органічних відходів, а ще й паперу. Для готельно-ресторанного бізнесу це незамінна річ в питанні екологічності утилізації сміття. Компостування є універсальним способом, доступним не лише підприємствам, а й населенню.

4. Енергозберігаючі технології. Однією з найвідоміших таких технологій є використання автоматичного ввімкнення світла, що окрім економії ресурсів, ще й заощаджує кошти. Ще однією доступною технологією для України є сонячні батареї, що є досить поширеним явищем в нашій країні.

5. Ставлення гостей до еко-ініціатив. Задля того, щоб готель міг впровадити якусь екологічну ініціативу, для цього персонал має налагодити ефективну комунікацію з відвідувачами. Найпоширенішим ековпровадженням нині є цифровізація великої кількості документів, зокрема

персональних, що значно зменшує необхідність у використанні паперових носіїв, наприклад – електронні підписи, чеки, рахунки, наявність всієї необхідної інформації на сайтах тощо. В деяких готелях для надання чистої води гостю, встановлюють кулери на поверхах і забезпечують скляними пляшками, які можна наповнювати неодноразово. Курортні готелі, що працюють за системою «all-inclusive» пропонують своїм відпочиваючим брати собі стільки їжі, скільки реально в змозі з'їсти. Це робиться з екологічною метою, оскільки у великих комплексах кількість органічних відходів може сягати до 500 кг на добу [32].

Отже, зазначені технології екологічного спрямування можуть досить легко бути застосовані в Україні. Деякі готельно-ресторанні комплекси вже їх застосовують, проте такі явища мають бути поширені якомога масштабніше. Багато із цих інновацій окрім екологічного аспекту, містять і грошовий, оскільки заощаджують споживання ресурсів самим закладом.

3.2. Оцінка соціального ефекту від впровадження індивідуалізованих послуг

За даними проведеного дослідження, в ході якого було з'ясовано що являють собою інновації, проведено аналіз наявних послуг готельно-ресторанної індустрії та обсягів їх реалізації, стало зрозумілим, що індивідуальний підхід до клієнта є найбільш ефективним важелем в роботі даної сфери. Саме тому вирішено запропонувати індивідуалізований підхід до клієнтів з особливими потребами.

Говорячи про людину з особливими потребами, мається на увазі людина з інвалідністю. Однак, Міністерство юстиції щодо даного терміну має свої ствердження. На своїй сторінці Інтернету в розділі «Говоримо без бар'єрів: людина з інвалідністю», вони наводять перелік, на їх думку, правильних термінів, серед яких:

- людина з інвалідністю;

- людина з фізичними, сенсорними, психічними, інтелектуальними, ментальними порушеннями;
- людина з порушеннями опорно-рухового апарату;
- людина з порушеннями рухової функції.

І вважають не правильним вживання інших термінів, серед яких і «людина з особливими потребами», стверджуючи, що це порушує права людини, формує та поглиблює негативні стереотипи. Так, із більшістю наведених ними термінів, ми погоджуємося, це:

- інвалід;
- людина з обмеженими можливостями;
- людина з обмеженими фізичними можливостями;
- людина з особливостями;
- людина з нюансами;
- недієздатний;
- страждає на інвалідність;
- інклюзивні люди.

Пояснюючи термін «особливі потреби», вони наводять чіткий приклад: «хтось більш ефективно працює з самого ранку, а у когось продуктивність прокидається пізно ввечері. У когось особливо чутливі очі в сонячну погоду і він/вона не можуть обійтися без сонцезахисних окулярів. А пандус чи ліфти – це давно вже не особливі потреби, а базова інфраструктурна потреба для всіх людей, адже ними користуються не тільки люди з інвалідністю, а й батьки з дитячими візочками, пасажери з валізами на колесах» [35].

Виходячи з прикладу, виникає питання, чому потреби «людини з інвалідністю» будь-якого роду не можна вважати «особливими потребами». Так само, в супереч прикладу про чутливі очі, коли необхідні сонцезахисні окуляри, можна навести інший приклад: людина з порушеннями зору не може обійтися без спеціальної тактильної тростини. Або ж, людина хвора на Цукровий діабет I типу не може обійтися без ін'єкцій інсуліну.

На нашу думку, вживання терміну «людина з інвалідністю» є також не досить коректним з етичної точки зору, оскільки присутність самого слова «інвалідність» може бути образливим для людини. З тієї ж етичної точки зору вважаємо не правильним виділяти таких людей, як окрему категорію серед інших. Правильним є ставлення, як до звичайної людини, щоб не виникало почуття скутості та надання додаткових послуг чи допомоги, якщо це потрібно. Більш за все це стосується сфер діяльності, що працюють у безпосередньому контакті з людиною, зокрема готельно-ресторанний бізнес.

Ми допускаємо, що в медичній чи юридичній термінології, уникнути даного терміну, можливо, дуже важко, проте в інших сферах вважаємо коректним використання терміну «людина з особливими потребами». І в даному дослідженні також будемо використовувати даний термін, окрім випадків цитування.

Згідно Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», особою з інвалідністю є особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності [36]

Конвенція про права осіб з інвалідністю визначає, що «інвалідність - це поняття, яке еволюціонує, і що інвалідність є результатом взаємодії, яка відбувається між людьми, які мають порушення здоров'я, і відносницькими та середовищними бар'єрами і яка заважає їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими.

До осіб з інвалідністю належать особи зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які при взаємодії з різними бар'єрами можуть заважати їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими».

Статтею 2 цієї Конвенції визначено два суттєвих терміни, спираючись на які, можливе впровадження індивідуалізованого підходу до людей з особливими потребами:

«1. Розумне пристосування – означає внесення, коли це потрібно в конкретному випадку, необхідних і підхожих модифікацій і коректив, що не становлять непропорційного чи не виправданого тягаря, для цілей забезпечення реалізації або здійснення особами з інвалідністю нарівні з іншими всіх прав людини й основоположних свобод;

2. Універсальний дизайн – дизайн предметів, обстановок, програм та послуг, покликаний зробити їх максимально можливою мірою придатними для використання для всіх людей без необхідності адаптації чи спеціального дизайну. «Універсальний дизайн» не виключає допоміжних пристроїв для конкретних груп осіб з інвалідністю, де це необхідно».

Статтею 30 цієї ж Конвенції зазначено, що держава має вживати належні заходи для забезпечення доступу особам з особливими потребами до спортивних заходів, послуг туризму, відпочинку та дозвілля. Крім цього, мали можливість організовувати, розвивати та брати участь у спортивних та дозвільних заходах, створених спеціально для таких осіб [37].

За даними hotels24.ua (сервіс бронювання готелів), в Україні існує ряд готелів, об'єднаних під егідою «Готелі, дружні до людей з інвалідністю». Вони розраховані для осіб з фізичними порушеннями.

Важливими особливостями таких готелів є:

- обладнаний вхід до готелю;
- просторість номеру;
- спеціально обладнана ванна кімната;
- додаткові зручності при наданні послуг.

Вони наголошують, що першочерговим критерієм віднесення готелю до «invalid friendly» є наявність зручного пандусу на вході, зручних широких дверей та розташування ліфта. Крім цього, в таких готелях дверні отвори номерів мають бути широкими, обов'язкова наявність кнопок екстреного виклику співробітника (мінімум дві у кімнаті та одна у ванній), наявність біля ліжка відкидних поручнів, у ванній кімнаті встановлюються спеціальні дзеркала та раковини.

За даними hotels24.ua до таких готелів відносяться: Готельно-ресторанний комплекс «Колобок», Луцьк, с. Маяки; Готель «Театральний», Запоріжжя; Туристичний комплекс Belle Royale, Мукачево; Готель «Дружба», Кривий Ріг; Готель «Висак», Київ [38].

Заданими сервису booking таких готелів лише в Києві налічується понад 80, серед яких: Hyatt Regency Kyiv, Premier Palace Hotel Kyiv, Favor Sport Hotel, Favor Park Hotel, CityHotel, Kontrakt Boutique Hotel, Дизайн-готель Road, Hotel Asteri, Готель Софіївський Посад, Hilton Kyiv, Bratislava Hotel Kyiv, Radisson Blu Hotel, Kyiv City Centre, Готель Верховина, Алфавіто Готель Київ, InterContinental - Kyiv, an IHG Hotel, Тиса, Готель Україна, Адрія Готель та багато інших [39]. Вони відрізняються ціновою політикою та наявними сервісами, проте позиціонуються як «Готелі зі зручностями для інвалідів».

Як бачимо, такий вид послуг, як зручності для людей з особливими потребами, в Україні є досить поширеним, але й одночасно досить вузьким, оскільки особливі потреби не обмежуються лише порушеннями опорно-рухомого апарату, зорового чи слухового характеру. Спектр особливих потреб насправді значно ширший. Пропонуємо його розширити за рахунок індивідуалізованого підходу до людей з особливими потребами.

Саме зараз, в умовах військового положення, коли люди знаходяться у вкрай тяжкому психологічному стані, які змушені були покинути свої домівки й мігрувати до інших міст і країн та подекуди мешкати в місцях тимчасового проживання, доречним є піклування про їх здоров'я, яке багато в чому залежить від способу та продуктів харчування. Необхідним є забезпечення графіку прийому їжі та збалансованого меню, особливо, якщо є особливі потреби, від яких залежить здоров'я, якість життя та саме життя людини.

Багато переселенців зараз мешкають в готелях та готельно-ресторанних комплексах. Тому вважаємо доречним запропонувати введення індивідуалізованих меню, заснованих на дієтах за номером столу (Стіл № 1, Стіл № 2, Стіл № 3, Стіл № 4 і так далі), основою яких є супутні захворювання. Як і будь-яка дієта, в звичайному житті може бути не смачна й однотипна. А

шеф-кухарі закладів харчування здатні створити із дозволених продуктів реальні шедеври. Найпоширенішими обмеженнями цих дієт є зменшення чи повне виключення цукру, солі, перцю та жирних страв. Більш детальна інформація щодо цього представлена в додатку Д.

Насправді, як би сумно це не було, в світі безліч людей, що мають певні ускладнення здоров'я і потребують постійного перебування на лікувальній дієті. Саме для них і пропонується індивідуалізований підхід до людей з особливими потребами.

Розглянемо даний підхід на прикладі дієти Столу № 9. Вона розрахована на людей із цукровим діабетом I та II типу. Як зазначалося в додатку Д, основними протипоказаннями є вироби із здобного тіста; жирні продукти харчування; крупи: рис, манка, макаронні вироби, оскільки відносяться до продуктів із високим вмістом швидкозасвоюваних вуглеводів, що сильно підвищують цукор крові; м'ясні і кулінарні жири; фрукти: виноград, родзинки, курага, банани, дині; цукор, варення, цукерки, солодкі соки та напої.

Крім того, що людям із діабетом заборонено вживання цукру та виробів, що його вміщують, є й інший бік медалі. Бувають випадки, коли саме ці продукти їм необхідні негайно. Такі стани називаються гіпоглікемією, тобто критичне зниження цукру в крові. І єдиним способом його підвищити є саме цукор або продукти з високим його вмістом, за винятком шоколаду, шоколадних цукерок, жирних кондитерських кремів (в їх складі є жири, які значно уповільнюють засвоєння глюкози).

Зазвичай такі люди дуже передбачливі й завжди мають при собі льодяники чи пакетики з цукром, чи солодку воду, чи курагу або банан, однак людський фактор ніхто не відміняв.

З огляду на це, в рамках нашого індивідуалізованого підходу, пропонуємо:

1. В реєстраційній картці відвідувача додати пункт «Хронічні захворювання та предмети першої необхідності». З таким формулюванням

клієнт буде впевнений, що заклад може про нього потурбуватися в будь-якому випадку. А готель буде знати, що саме необхідно даному гостю в першу чергу й швидко підготувати все необхідне. З таким підходом клієнт з високою вірогідністю може стати постійним, оскільки при наступних відвідуваннях, заклад заздалегідь враховуватиме його особливості.

2. В номерах готелю пропонувати мінімальний набір необхідних продуктів. Це може бути ваза з фруктами з високим вмістом глюкози (виноград, банан, курага), ваза з солодощами (льодяники, мармеладні цукерки, солодке печиво тощо) або солодкі напої. Більш того, такий набір буде приємним будь-кому, а декому може врятувати життя.

Однак, тут також існують певні ризики, оскільки серед діабетиків є велика кількість шанувальників солодкого. Проте, це вже покладено на свідомість і відповідальність за власне життя самого клієнта. Тому ми і акцентуємо увагу саме на пропонуванні, а не встановленні таких наборів.

В ресторанах пропонуємо передбачити «Індивідуалізоване дієтичне меню» з відведенням окремих сторінок для кожної дієти за номером столу. Якщо уважно переглянути дозволені продукти для кожного столу (Додаток Д), то можна побачити, що багато в чому вони схожі. Це означає, що кількість страв, які необхідно розробляти, суттєво зменшується. І взагалі, вони можуть кардинально не відрізнятись від звичайного меню, лише кількістю інгредієнтів, що входять до складу страви. Або ж можливо деякі інгредієнти замінити іншими. Наприклад, при виготовленні солодких коктейлів, кави та чаю, замість цукру використовувати натуральний замінник Стевію.

Важливим елементом таких меню є прописування хімічного складу страв, щоб людина могла розрахувати свою добову норму споживання білків, жирів, вуглеводів та солі.

Хімічний склад дієти №9

- білки – 80-90 г/добу, з них 55% тваринні;
- жири – 70-80 г/добу, з них 30% рослинного походження;

- вуглеводи – 300-350 г/добу, переважно полісахаридів, тобто складних вуглеводів, що засвоюються повільно;
- сіль – 12 г/добу;
- рідина – 1,5 л/добу [43].

Головними принципами даної дієти є наступні:

1. Тривалість даної дієти необмежена, в більшості випадків її дотримуються все життя. Винятком можуть бути особи з діабетом II типу за певних умов
2. Добова енергетична цінність споживаних продуктів має бути в межах 2400-2600 кКал;
3. Термічна обробка продуктів здійснюється способами гасіння, варіння, запікання, іноді смаження;
4. У раціоні харчування обмежується споживання жирів та вуглеводів;
5. Вживання їжі повинно відбуватися маленькими порціями з інтервалом 2,5 – 3 години із загальною кількістю прийомів 5 – 6 разів;
6. Замість цукру застосовуються натуральні замінники.

З наведених даних, можна зробити висновок, що суттєвих затрат на реалізацію даного підходу заклади не понесуть, оскільки перелік заборонених продуктів не великий, а дозволених – дуже різноманітний

Також, в рамках індивідуалізованого підходу, готельно-ресторанним комплексам пропонуються організація зустрічей, спортивних заходів та дозвілля саме для людей з особливими потребами. Як показує практика, такі люди мають власні організації, які об'єднують в собі багато міст, займаються допомогою іншим діабетикам, самостійно влаштовують заходи, конференції, семінари та зустрічі, не лише дозвільного, а й навчального, представницького, ділового, офіційного й неофіційного характеру. Тому, якщо заклад запропонує та візьме на себе організацію подібних заходів, то матиме можливість натомість отримати велику кількість потенційних постійних клієнтів, які згодом приїждитимуть із сім'ями та друзями. Головними умовами під час

організації такого заходу є правильно розроблене меню та наявність медичного співробітника.

Якщо звернути увагу на статистику, то стане зрозумілим, чому ми так впевнено стверджуємо, що організація заходів для людей з особливими потребами, може мати величезне поширення. Станом на 11 травня 2022 року в Україні зареєстровано понад 1 млн. 400 тисяч осіб хворих на цукровий діабет. З діабетом I типу (інсулінозалежний) налічується близько 200 тис. осіб, серед яких майже 10 тис. – діти. І це лише офіційні дані, за неофіційними даними ця цифра більше ніж у 2 рази вища. Лише в Дніпрі ця цифра перевищує 25 тис. осіб, такий самий показник має і Запоріжжя [44; 45] .

Виходячи з наведених статистичних даних, бачимо, що серед хворих на цукровий діабет, є багато дітей. Тому, для готельно-ресторанних комплексів також пропонуємо організацію дитячих заходів, наприклад присвячених «Дню діабету». Батьки залюбки приведуть своїх малюків на такий захід, щоб дитина бачила, що вона така не одна й зрозуміла, що діабет – це не хвороба, а спосіб життя. А батьки, в свою чергу, дізналися щось нове в світі діабетичних новинок. Насправді, це дуже важливо для людей і дітей з особливими потребами, а для закладу це може стати величезним поштовхом для подальшого розвитку, чудовою рекламою та додатковим прибутком.

Запропонувавши лише один розгорнутий пакет додаткових послуг для клієнтів з особливими потребами (дієта Стіл № 9), ми бачимо, що це призведе до залучення додаткової бази клієнтів. А якщо розробити такі ж пакети послуг для інших потреб, то кількість клієнтських баз буде відповідно збільшуватись, як це показано на рис. 1.3 розділу 1 даного дослідження, Подальші більш детальні розробки з цього дослідження будуть представлені в наступних працях.

Висновки до розділу 3

На сьогоднішній день найбільш поширеною інноваційною направленістю в готельно-ресторанній індустрії в світі, окрім сучасних технологій, є збереження навколишнього середовища та здоров'я людини.

Готельно-ресторанні заклади створюють великі комплекси, що сприяють як фізичному й моральному відпочинку, так і оздоровленню.

Серед розглянутих закладів, спрямованих на оздоровлення, всі мають у власному розпорядженні басейни, SPA, лазні та сауни з послугою масажу, і звісно ресторани. Деякі можуть запропонувати мінеральні води, соляні кімнати, спортивні зали та майданчики, тенісні корти, поля для гольфу; для бізнесу: конференц-зали, кімнати для перемовин та сервіс. Інші мають медичні центри з величезним комплексом послуг: від лабораторних аналізів до медичного обслуговування та реабілітаційних програм після COVID-19 та постраждалих від військових дій. Серед готельно-ресторанних комплексів еко спрямування, популярним є проживання у котеджах з екологічних матеріалів, з енергозберігаючими приладами або ж купольні містечка у горах. У закладах харчування пропонуються страви з продуктів, вирощених на власних городах або постачаються з екологічних ферм, безвідходне виробництво, утилізація органічних відходів шляхом компостування тощо.

Крім цього, є ряд закладів, що позиціонуються, як готелі дружні до людей з інвалідністю, проте вони більше спрямовані на осіб з порушеннями опорно-рухового апарату.

З огляду на таку вузьку направленість, нами був запропонований індивідуалізований підхід до людей з особливими потребами. Його спрямованість розрахована на осіб, що мають дотримуватись довгострокових дієт. Таких дієт в роботі наведено 15, це так звані дієти за номером столу. Також, на прикладі столу № 9, було детально представлено ряд заходів для готельно-ресторанних комплексів, що сприятимуть збільшенню баз клієнтів за рахунок збільшення кількості індивідуалізованих послуг.

ВИСНОВКИ

В рамках дослідження, присвяченого інноваційному розвитку готельно-ресторанного бізнесу, було визначено ряд понять, серед яких «інновація», «новація», «інноваційна діяльність», «інноваційний розвиток». З'ясовано, що новація передуює інновації, оскільки є ідеєю, що пропонується, а після прийняття рішення щодо її впровадження, вона перетворюється на інновацію. Тобто інновацією є новітня ідея технічного, технологічного, управлінського чи будь-якого іншого характеру, впроваджена в дію.

Інноваційною діяльністю є діяльність, процес, процедура або дія, спрямованих на практичну реалізацію інновації (нововведення) з метою розширення асортименту власної продукції або робіт, або послуг, а також реорганізації управління, випуску і розповсюдження принципово нових видів товарів і послуг, кінцевим результатом чого, має стати отримання додаткового прибутку.

А інноваційний розвиток, в свою чергу, передбачає безперервний пошук, апробацію та впровадження новітніх розробок, проривних управлінських рішень, нестандартних ідей для реалізації потенціалу підприємства в умовах зовнішнього середовища, що постійно змінюється і який пов'язаний з модифікацією існуючих і формуванням нових ринків збуту. Що також переслідує мету отримання додаткового прибутку на постійній основі.

Готельно-ресторанний бізнес є однією із найбільш клієнтоорієнтованих сфер діяльності. Його головним завданням є задоволення потреб та побажань своїх відвідувачів, навіть якщо вони виходять за рамки їх послуг. Більш того, багато постояльців прагнуть чогось нового та нестандартного за доступною ціною. Крім цього велику роль відіграє індивідуальний підхід до клієнта, більш за все це стосується людей з особливими потребами, які можуть потребувати додаткових послуг з боку закладу. Розширення набору існуючих послуг за рахунок впровадження

індивідуалізованого підходу до особливих потреб людини сприятиме залученню додаткових клієнтів. За даними дослідження, в цій ситуації існує пряма залежність між збільшенням кількості пакетів послуг, що надаються готельно-ресторанним закладом та, відповідним, збільшенням кількості клієнтських баз.

На даний момент в світі представлена надзвичайно велика кількість інноваційних проєктів в готельно-ресторанній індустрії, багато з них вже реалізовано в дію. Найбільш поширеними серед них є інформаційні технології, QR-коди, спеціальні додатки, інтерактивні меню, програми лояльності, віртуальні тури по закладу. дещо рідше зустрічаються теппан шоу, інтерактивний бар, електронні роботи та готелі низвичного формату. Також стала приділятися увага інноваціям для персоналу закладів, серед яких спеціальні додатки та налаштування. Крім того впроваджуються заходи, спрямовані на стимулювання працівників до покращення роботи, шляхом зацікавлення їх до кар'єрного росту. Важливим стала й освіта обслуговуючого персоналу. Власники закладів прагнуть, щоб їх підлеглі чітко розуміли свою роботу.

Готельно-ресторанний комплекс – це складна система, що включає безліч злагоджено діючих елементів, що постійно піддаються впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища. Тому, прийнявши рішення про впровадження технічної чи технологічної інновації, перш за все необхідно провести детальний інструктаж персоналу щодо правил користування нею, як у звичайному режимі, так і при непередбачуваних обставинах. Впроваджуючи нові послуги, персоналу також повинні бути надані детальні роз'яснення та інструкції його дій. Це означає, що техніко-технологічні та управлінські інновації не мають випереджати навички, вміння та досвід обслуговуючого персоналу.

Аналіз показників діяльності готельно-ресторанного бізнесу показав, що через пандемію COVID-19 загальна кількість закладів тимчасового розміщування та організації харчування у 2021 році скоротилась на 1973

одиниці, тобто на 2,7 %. При чому в більшій мірі постраждала готельна діяльність, ніж ресторанна. Це пов'язано з тим, що ресторанна індустрія більш гнучка до впливу зовнішніх факторів.

Обсяг реалізованих послуг готельно-ресторанним бізнесом в структурі загального обсягу реалізованих послуг по економіці України в період пандемії у 2020 році мав найменше значення (1,9 %), в порівнянні із 2019 роком (3,6 %) то 2021 роком (2,4 %).

В структурі наданих послуг готельно-ресторанним бізнесом України за аналізований період переважає діяльність із забезпечення стравами та напоями і в середньому складає близько 72 % (71,57 % у 2019 році, 75,12 % у 2020 році, 69,60 % у 2021 році). Показники діяльності засобів тимчасового розміщування в середньому становить близько 28 % (2019 рік – 28,43 %, 2020 рік – 24,88 %, 2021 рік – 30,40 %).

Досить позитивну динаміку мав загальний показник обсягу наданих послуг з тимчасового розміщування й організації харчування. Так, знову ж через пандемію у 2020 році він мав тенденцію до зниження на 3504628,1 тис. грн., що у відсотковому значенні складає -41,17 % й становив 5006926,0 тис. грн. Проте у 2021 році, за рахунок швидкої реакції та адаптації до зовнішніх змін, він значно збільшився і становив 8336753,4 тис. грн., що на 3329827,4 тис. грн. або 66,50 % більше, порівняно з 2020 роком,

Найбільш поширеними інноваціями в готельно-ресторанній індустрії є технічні та технологічні. Проте сьогодні все більше набувають популярності інновації в сфері здоров'я людини та збереження навколишнього середовища

Вже існує багато великих готельно-ресторанних комплексів, спрямованих на оздоровлення людини, їх концепція спрямована не лише на лікування, а й фізичний і моральний відпочинок.

Такі заклади можуть мати по декілька видів ресторанів, лаунж-бари, фіто-бари; спортивні комплекси з різноманітними програмами на будь-який смак, тенісні корти, поля для гольфу тощо; великі SPA-комплекси із басейнами, саунами, лазнями, соляними та сніговими кімнатами, масажні

кабінети. Чимало готельно-ресторанних комплексів мають власні медичні центри з великим спектром послуг, де відвідувачам доступні лабораторні аналізи, медичне обстеження, консультація широких та вузьких спеціалістів, фізпроцедури та розробка індивідуальних програм лікування. Більш того, деякі заклади приділяють велику увагу реабілітації після COVID-19, і , що наразі дуже актуально – реабілітації постраждалих від військових дій. Для кожного такого постраждалого збирається комісія й розробляється реабілітаційна програма, що включає фізичне і психологічне спрямування

Еко готелі розгортають свою діяльність дещо в іншому ключі. Вони ведуть боротьбу за екологію, тому будують свої заклади з екологічних матеріалів в екологічно чистих місцях країни, мають власні еко-ферми з тваринами, що не використовуються для харчування, їх призначення полягає в іншому. та городи, де вирощують сезонні продукти для своїх ресторанів. Одними з найбільш новаторських готелів на сьогодні є купольні готелі в горах, де немає шумних розважальних закладів, а все призначено для повного відпочинку від швидкого буденного життя.

В ході дослідження було з'ясовано, що існують також готелі, що дбають про певні потреби людей з інвалідністю, також було з'ясовано, що спектр цих послуг дуже вузькорозвинений, тому було запропоновано індивідуалізований підхід для людей з особливими потребами. Він розрахований на осіб, що мають дотримуватись певних дієт на довгостроковій основі. Таких дієт існує багато для людей з різними захворюваннями. Був представлений комплекс дієт за номером столу та детально описаний запропонований підхід на основі столу № 9. Впровадження даного підходу сприятиме збільшенню клієнтської бази за рахунок збільшення кількості пакетів послуг, що пропонуються для людей з особливими потребами.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Закон України «Про інноваційну діяльність». ВВР 2002. № 36. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>
2. Чухрай Н. І., Лісовська Л. С. Управління інноваціями. навч. посіб. Нац. ун-т «Львів. Політехніка». Львів. Вид-во Львів. Політехніки. 2015. 277 с.
3. Микитюк П. П., Сенів Б. Г. Інноваційна діяльність. Навч. пос. для студ. вищ. навч. закл. К. Центр учбової літератури. 2009. 392 с.
4. Гончаренко О. В. Економічна сутність інновацій та джерела їх формування. Інвестиції: практика та досвід № 24/2011. С. 4-5
5. Сокирская, Н. В., Павличук К. И. Инновации в гостиничном и ресторанном бизнесе. Молодой ученый. 2020. № 21 (311). С. 190-193
6. Лавріненко Ю. М. Теоретичні аспекти визначення сутності інновацій. Вісник Запорізького національного університету. №2(6), 2010. С. 191-195
7. Маркетинг инноваций : учебник и практикум для академического бакалавриата / под общ. ред. Н. Н. Молчанова. Издательство Юрайт, 2014. — 528 с.
8. Закон України «Про інноваційну діяльність». ВВР 2002. № 36. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>
9. Закон України «Про інвестиційну діяльність» від 18.09.1991 р. № 1561-12/ URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
10. Коваленко О.В. Проблемні аспекти становлення інноваційної системи України в контексті теорії технологічного розвитку. Ефективна економіка. 2015. № 3. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3871>
11. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент. 6-е изд. СПб. Питер пресс. 2011. 448 с.
12. Полозова Т. В., Кривцун Д. Ю. Інноваційна діяльність підприємства та економічна сутність інноваційного процесу. Науковий вісник

Міжнародного гуманітарного університету. Серія: «Економіка і менеджмент». Одеса. 2015. № 12. С. 108-112

13. Управління інноваційною діяльністю. Основи інноваційного менеджменту. Підручник за заг. ред. д.е.н., проф. С. М. Ілляшенка. Суми: Університетська книга. 2014. 856 с. URL: https://pidru4niki.com/73256/investuvannya/innovatsiyniy_rozvitok#833

14. Букало Н. Екологічні витрати, їх економічна природа та стан. Економічний часопис Східноєвропейського національного університету ім. Лесі Українки. 2019. № 1. С. 128–137

15. Силенко О. М. Організаційно-економічне забезпечення інноваційного розвитку металургійних підприємств. Дисертація. спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кодратюка», м. Полтава, 2020. 292 с.

16. Давидова О. Ю. Сучасний стан розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства України. Економіка та управління підприємствами. Випуск 29. 2019. С. 157-164

17. Гненний О. М., Чаркіна Т. Ю., Полішко Т. В., Гребенюк Г. М., Пікуліна О. В. Інструментарій антикризового управління туристичного та готельнохресторанного бізнесу. Економіка та держава № 4. 2021. С. 18-22

18. Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. Економіка та держава № 2. 2021. С. 19-23

19. Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. Організація готельно-ресторанного обслуговування. Навчальний посібник. К.: Кондор-Видавництво, 2012. 346 с.

20. Коди видів економічної діяльності за КВЕД-2010. URL: <https://services.dtki.ua/classifiers/kved/class/56.30>

21. Максименко О. Р., Красножон С. В. Інноваційні технології у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. Збірник наукових праць Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту. Серія:

Економічні науки. наук. журн. редкол.: Комарницький І. М. (голов. ред.) та ін. Хмельницький. 2020. № 16. С. 252–261

22. SERVIO: Ваш бізнес під контролем. URL: https://t.me/expert_solution

23. Ресторанно-готельний комплекс «Хутір». URL: <https://hutir.dp.ua/>

24. Готельний комплекс «Бескид». URL: <https://beskid-resort.com.ua/>

25. Edem Resort Medical & SPA. URL: <https://edemresort.com/>

26. Готельний комплекс «Три Сини Та Донька» 4*. URL: <https://trysyny.com/4-star/ua/>

27. Комплекс «Верховина». URL: <https://verkhovyna-resort.com/>

28. Готельно-оздоровчий комплекс «ТуСтань».. URL: <https://hoteltustan.com/>

29. Еко-готель «Dereville». URL: <https://dereville.com/>

30. Купольний готель в Карпатах SkyPod Eco Mountain Resort. URL: <https://skypod.com.ua/>

31. Еко-готель «Вітал Парк». URL: <https://vitalpark-koblevo.com/uk>

32. ТОП еко-ініціатив, які українські готелі можуть використовувати вже сьогодні/ Журнал Ecobusiness. 2020. URL: <https://ecolog-ua.com/news/top-eko-iniciatyv-yaki-ukrayinski-goteli-mozhut-vykorystovuvaty-vzhe-sogodni>

33. Екологічне харчування в ресторані Terrene готелю 1 San Francisco. Forbes. 13.10.2022. URL: <https://www.forbes.com/sites/chelseadavis/2022/10/13/sustainable-sustenance-at-1-hotel-san-franciscos-terrene-restaurant/?sh=67240247663f>

34. Accor Group. URL: <https://group.accor.com>

35. Говоримо без бар'єрів: людина з інвалідністю. Міністерство юстиції. URL: <https://minjust.gov.ua/m/govorimo-bez-bareriv-lyudina-z-invalidnistyu>

36. Закон України Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні № 875-XII від 06.11.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text>

37. Конвенція про права осіб з інвалідністю № 995_g71 від 06.07.2016.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text
38. Сервіс бронювання готелів hotels24.ua. URL: <https://hotels24.ua/news/goteli-druzhni-do-lyudej-z-invalidnistyu-11231670.html>
39. Сервіс booking. URL: <https://www.booking.com/accessable-traveling/city/ua/kyiv.uk.html>
40. Дієта при гастриті: столи 1,2,3,4,5 і 6, меню, дозволені і заборонені продукти. Центр ідей. URL: <https://ideas-center.com.ua/?p=1932>
41. Медичні дієти (лікувальні столи) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15. URL: <https://arbicukr.ru/dieti-ta-shudnennja/7519-medichni-dieti-likuvalni-stoli-1-2-3-4-5-6-7-8-9.html>
42. Лікувальна дієта №9, при цукровому діабеті. URL: <https://harchi.info/diet/likuvalna-diyeta-no9-pri-cukrovomu-diabeti>
43. Дієта стіл № 15 - принципи здорового харчування. 2020. URL: <https://liza.ua/uk/materialyi-na-ukrainskom-yazyike/di%D1%94ta-stil-%E2%84%96-15-princzipi-zdorovogo-harchuvannya/#3>
44. Чаркіна Т.Ю., Пікуліна О. В. Інноваційні підходи щодо розвитку готельно-ресторанного бізнесу в умовах пандемії. SCIENTIFIC COLLECTION «INTERCONF» № 40, Hamburg, Germany, 2021, С. 133-136
45. Чаркіна Т. Ю., Пікуліна О. В. Цифровізація як напрямок антикризового менеджменту готельно-ресторанного бізнесу. Сучасні виклики та аспекти інноваційного розвитку економічної науки і практики [зб. наук. пр.]: матеріали II Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Київ, 21 квітня 2021 р.). Київ, 2021. 98 с., С. 82-86
46. Цвілій С. М., Чаркіна Т. Ю., Пікуліна О. В. Інноваційні напрямки готельно-ресторанної та туристичної індустрії. Економіка, фінанси, облік та право в умовах глобалізації: тенденції та перспективи: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (Полтава, 29 жовтня 2021 р.): у 2 ч. Полтава: ЦФЕНД, 2021. Ч. 1. С. 36-37

47. Tatiana Charkina, Vyacheslav Zadoia, Elena Pikulina, Valeria Tsurkan Country hotels as a direction of hotel business development. Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп. II Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. (19 травня 2022 року, м. Львів). – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. С. 218-221

48. Kuklina Tetyana, Pikulina Olena Hotel and restaurant business in the conditions of the pandemic and military actions. Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства. Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції, 25 листопада 2022 р., м. Запоріжжя. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с.

49. Гребенюк Г. М., Марценюк Л. В., Задоя В. О. Пікуліна О. В. Трансформація та розвиток підприємств ресторанного бізнесу України в умовах пандемії. Інвестиції: практика та досвід № 7/2021, С. 14-19

50. Olexandr Pshinko, Tetyana Charkina, Pikulina Olena, Nandini Basistha Directions of anti-crisis management of restaurant business. Scientific journal «Philosophy, Economics and Law Review»/ Volume 1 (1), 2021. 190 p. P. 18-24

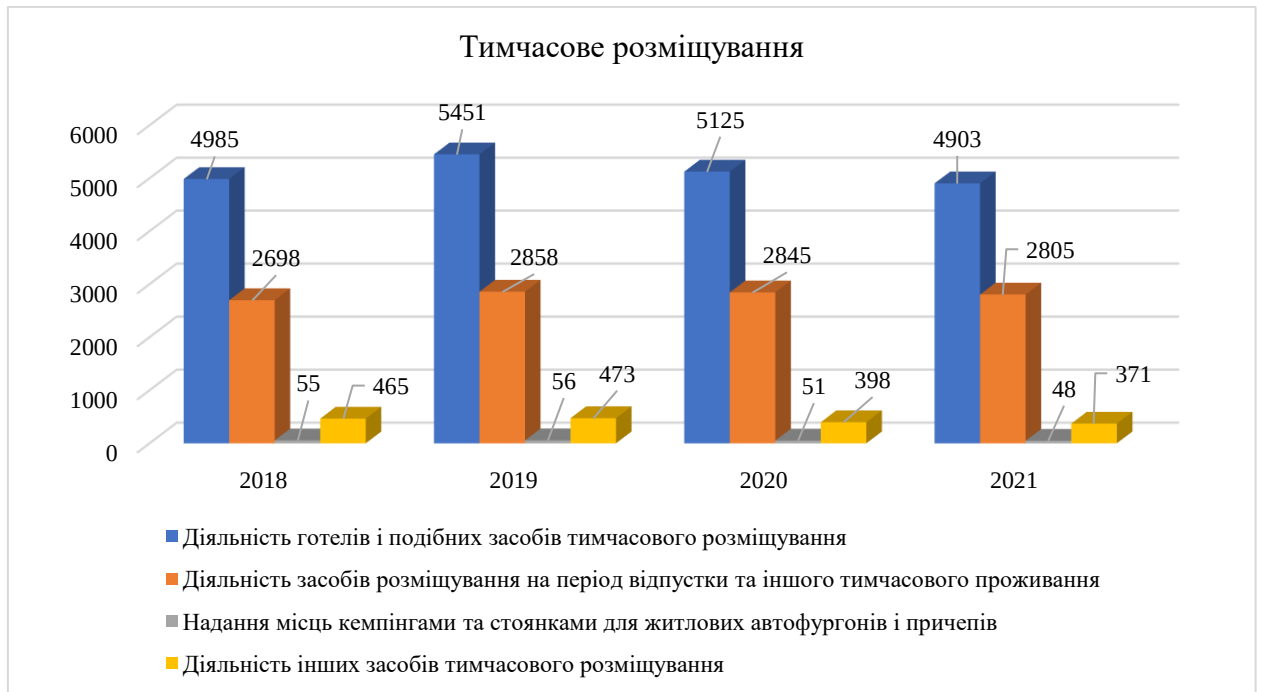
51. Гребенюк Г. М., Марценюк Л. В., Чаркіна Т. Ю., Пікуліна О. В. Інноваційний підхід до розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу України в умовах кризи. Агросвіт № 5-6, 2021. С. 57-62

52. Чаркіна Т. Ю., Зайцева В. М., Пікуліна О. В., Реукова А. О. Сучасні тренди розвитку та нові напрями туристичної індустрії. Агросвіт № 3. 2022. С.49-56

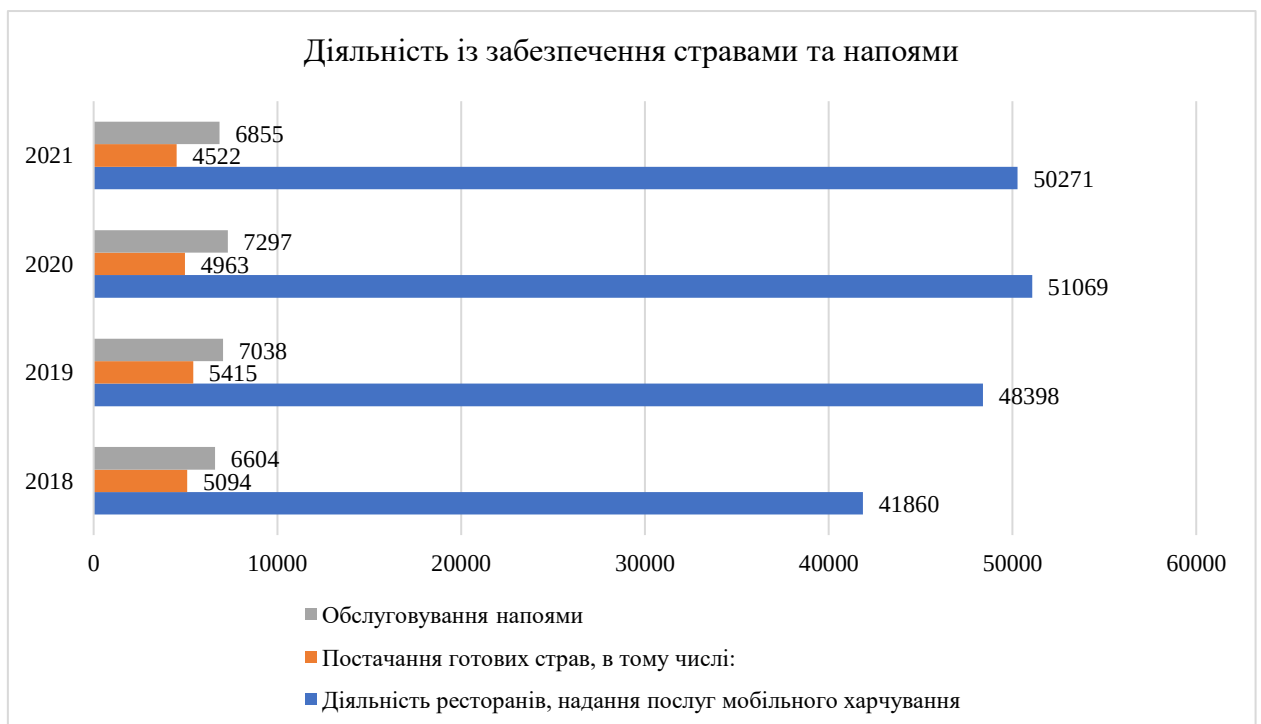
53. Tetiana Charkina, Olena Pikulina, Vyacheslav Zadoja, Sergiy Tsviliy Improvement of the tourism industry management due to introduction of new trends and types of tourism. Scientific journal «Philosophy, Economics and Law Review».Volume 2, no. 1, 2022. 247 p., С. 111-120

ДОДАТКИ

Кількість діючих колективних засобів тимчасового розміщування й організації харчування



Кількість засобів тимчасового розміщування у 2018-2021 роках



Кількість закладів організації харчування у 2018-2021 роках

Структура обсягу реалізованих послуг за видами економічної діяльності у
2019-2020 роках



Структура обсягу реалізованих послуг за видами економічної діяльності у
2019 році



Структура обсягу реалізованих послуг за видами економічної діяльності у
2020 році

Структура тимчасового розміщування й організації харчування у 2019-2020 роках

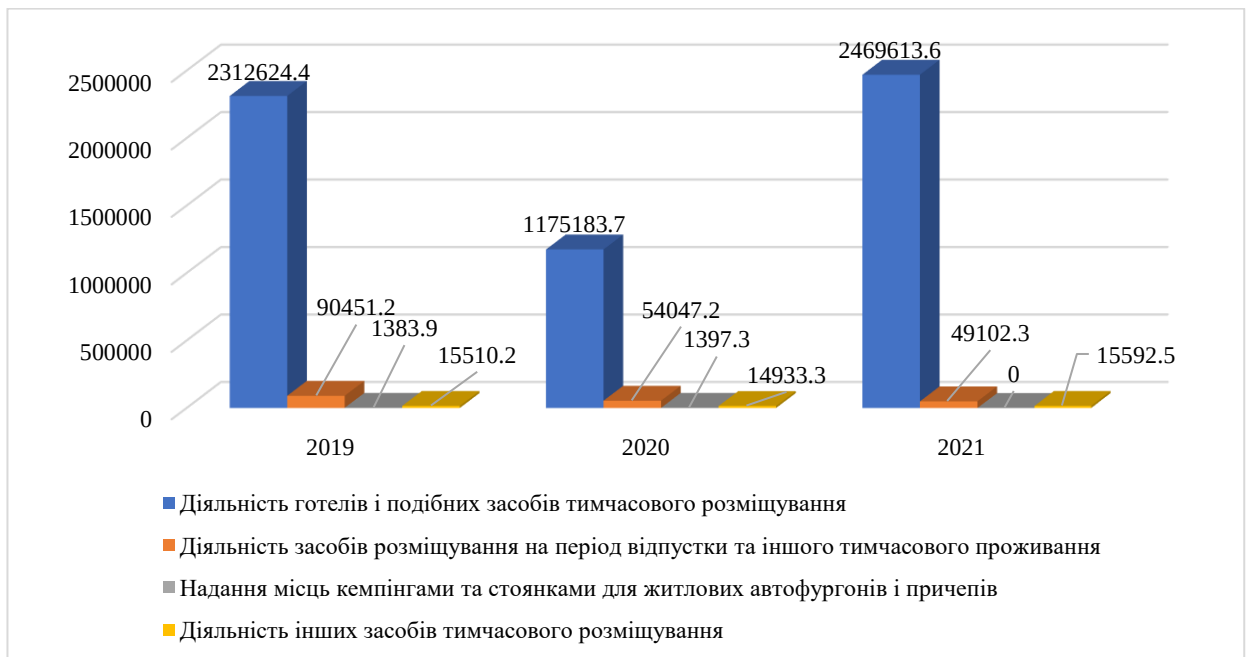


Структура тимчасового розміщування й організації харчування у 2019 році

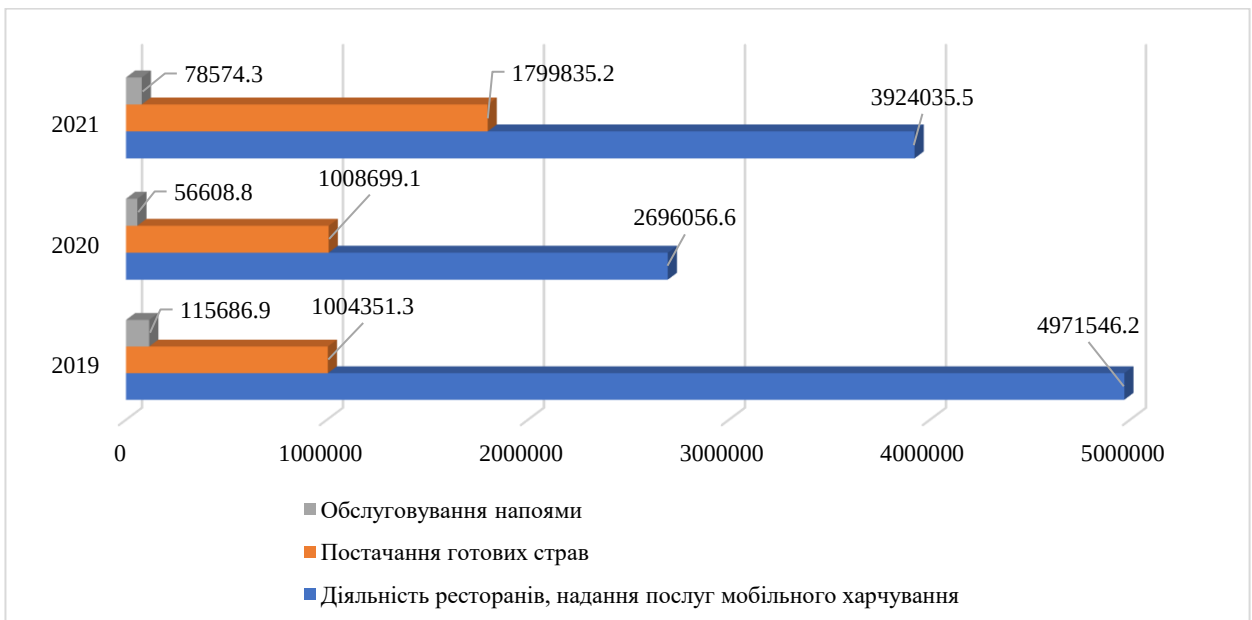


Структура тимчасового розміщування й організації харчування у 2020 році

Динаміка обсягу реалізованих послуг з тимчасового розміщування й організації харчування у 2019-2021 роках



Обсяг реалізованих послуг з тимчасового розміщування у 2019-2021 роках



Обсяг реалізованих послуг з організації харчування у 2019-2021 роках

Додаток Д

Таблиця 3.1 – Характеристика дієт за номером столу

Дієта	Призначення	Дозволені продукти	Заборонені продукти
1	2	3	4
Стіл № 1	Виразкова хвороба шлунка і дванадцятипалої кишки в період одужання після різкого загострення і при нерізкому загостренні; Нерізке загострення хронічного гастриту із збереженою або підвищеною секрецією; Гострий гастрит у період одужання.	Слизові, молочні та овочеві супи (рисові, манні); Кисіль, компот, слабо заварені чай, какао, відвар шипшини, допускається кави з молоком; Зелень: петрушка, кріп, селера; Каші, приготовані на воді; Яйця всмятку, паровий омлет; Сухе печиво, підсохлий білий хліб, сухий бісквіт; Знежирений сир, несолений сир, легкий кефір; Нежирне м'ясо тварин (яловичина, телятина, птиця) і риби; Варені фрукти; Морква, цвітна капуста, буряк, картопля; Мед, зефір, варення	Жирні сорти м'яса птиці і тварин; Сирі овочі і фрукти; Кислі овочі: шпинат, щавель, білокачанна капуста; Цитрусові; Цибуля, часник, редиска, редька, огірки, помідори; Гриби; Морозиво, шоколад; Кава, міцний чай, газована вода, квас; Чорний хліб, здобні борошняні вироби; Кислий кефір, сир або молоко високої жирності, гострі сири; Пшенична, кукурудзяна, ячна і перлова каші
Стіл № 2	Хронічний гастрит із секреторною недостатністю при нерізкому загостренні; Гострі гастрити, ентерити і коліти в період загострення; Хронічні ентероколіти; Загострення при відсутності інших супутніх захворювань	Хліб білий учорашньої випічки; Супи круп'яні (крім пшона) на незжиреному м'ясному або рибному бульйоні; Відварні м'ясо (яловичина, телятина, курятина) та риба нежирних сортів або парові котлети чи тефтелі з них; Варені, тушковані овочі, овочеві пюре; Варені яйця, печені яблука, кисломолочні продукти (кефір, ацидофільне молоко, ряжанка); Компоти, відвар шипшини; В обмеженій кількості свіже молоко, вершки, сметана, тваринний жир	Бобові; Гриби; Жирні сорти м'яса (гуся-тина, качатина, свинина, баранина); Смажені страви

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
Стіл № 3	Хронічний коліт у період загострення та ремісії зі схильністю до закріпів	Сирі або варені овочі і фрукти; Компоти яблучний та інші, чорнослив, інжир (винні ягоди); Овочеві, фруктові соки, бурякове, морквяне пюре, пюре з варених сухофруктів (чорнослив, курага); Чорний хліб; Кисле молоко, молоко, вершки, одноденний кефір; Мед; Каші гречана, перлова розсипчаста; М'ясо, риба смажені; Масло вершкове і рослинне; Цукор; Рясне пиття, включаючи газовані мінеральні води.	Міцний чай, какао; Слизові супи, киселі; Часник, цибуля; Рредька; Бобові; Гриби
Стіл № 4	Гострий ентерит, гострий коліт, Хронічний ентероколіт, що загострилися, Дизентерія в гострому періоді, що супроводжується проносами	Сухарі з білого хліба; Супи на знежиреному м'ясному або рибному бульйоні з додаванням слизистих відварів (рисового, вівсяного); Слизисті каші (рисова, вівсяна, гречана, манна); Парові м'ясні та рибні тефтелі, котлети, варені яйця, киселі; В обмеженій кількості: цукор, варення, вершкове масло	Свіже молоко, вершки, сметана; Сухі фрукти, ягоди, соки з них; Овочі, багаті на рослинну клітковину (капуста, буряк, морква, щавель), макаронні вироби

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
Стіл № 5	Хронічний гепатит з добро-якісним перебігом; Цироз печінки в стадії компенсації; Холецистит у стадії загострення; Жовчнокам'яна хвороба	Вчорашній хліб з пшеничного або житнього борошна, сухе печиво або бісквіт; Супи на другому бульйоні, крем-супи, молочні супи; Пісне м'ясо без сухожиль і шкірки, свинина і баранина в невеликій кількості і у відварному вигляді, Молоко, кефір, кисле молоко, нежирний сир; Всі види круп, макаронні вироби; Вершкове масло, рослинна (соняшникова, оливкова); Яйце некруто, запечений або паровий омлет; Всі види овочів в тушкованому, відварному або запеченому вигляді; Вінегрет з нежирної оселедцем, салат з кабачків, докторська ковбаса, молочні сосиски, пісна шинка; Фрукти і ягоди в запеченому, відварному вигляді, в рідкісних випадках: свіжі; Желе, мармелад, цукерки без какао; Компот, кисіль, мус, кави, зелений або чорний чай з молоком; Прянощі: кориця, ванілін, солодкі і овочеві соуси	Свіжий хліб, здобні вироби; Кулінарні жири: спред, маргарин; Щи, окрошка; Молочні продукти з високим відсотком жирності; Бобові продукти, крім свіжого зеленого горошку Смажені або зварені круто курячі яйця; Перлова крупа; Зелена цибуля, шпинат, редька, щавель, часник; Какао і шоколад в малій кількості

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
Стіл № 6	Подагра; Сечокам'яна хвороба з відходженням каменів, що складаються переважно з уратів	Пшеничний і житній хліб, сухарі з пшеничного і житнього борошна, вчорашні булочки з висівками; Рис, вівсянка, пшенична каша, гречана каша, манна каша; Яблука, сливи, груші, цитрусові; Мармелад, зефір, пастила, рахат-лукум, желе; Будь-які сині ягоди, полуниця, червона смородина, виноград, агрус, шипшина (сушений); Картопля, білокачанна капуста, морква, кабачки, цибулю, гриби; Нежирні: кефір, сметана, сир, негострі види сирів; Неміцні чай і кава, морси, свіжовичавлені фруктові та овочеві соки, відвари трав	Яловичина, свинина, баранина, м'ясо молодих тварин, субпродукти, консерви; Жирна морська і річкова риба, консерви; Цвітна капуста, щавель, шпинат, будь-які бобові; Малина, інжир; Копчене м'ясо і риба; Солодка газована вода, алкоголь, міцну каву і чай, пакетовані соки, какао, гарячий шоколад; Жирний крем, жирні торти, шоколад, шоколадна і арахісова паста; Арахіс, фісташки
Стіл № 7	Гострий нефрит у період загострення; Хронічний нефрит з незначними змінами в осаді сечі; Гіпертонічна хвороба зі змінами у нирках	Супи вегетаріанські, молочні, фруктові; Нежирні сорти м'яса, птиці, риби варені шматком, рубані і протерті; Хліб білий, сірий, висівковий без солі; Одне яйце в день; Крупи, макарони у вигляді каш, пудингів; Молоко, молочнокислі продукти; Жири, крім тугоплавких (баранячий, свинячий, яловичий), сир; Овочі сирі, відварні, зелень (крім редису, селери, шпинату); Ягоди, фрукти, особливо курага, гарбуз, диня; Цукор, мед, варення. Обмежують вершки, сметану.	Газовані напої; Бобові; Тістечка і креми; М'ясні, рибні, грибні бульйони; Соління, закуски, копченості, консерви. Гострі блюда, Кава, какао, шоколад, Смажене м'ясо, риба.

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
Стіл № 8	Ожиріння при відсутності захворювань травного каналу, нирок, серцево-судинної системи.	Житній, білково-пшеничний і білково-висівковий хліб; Овочеві супи з невеликим додаванням крупи, щі, борщі, окрошка, свекольник; Супи на слабкому м'ясному або рибному бульйоні з фрикадельками; Нежирні сорти м'яса, птиці, риби у відварному, запеченому або тушкованому вигляді, яловичі сардельки або студень; Продукти моря; Молоко і кисломолочні продукти, сир, сир - нежирні види і сорти. Овочі та фрукти у всіх видах	Вироби з пшеничного борошна вищого і 1-го сорту, здобного тесту; Картопляні, круп'яні, бобові, макаронні супи; Жирні сорти м'яса, птиці, риби; Ковбаси, копченості, м'ясні і рибні консерви; Жирний сир, сири, вершки; Рис, манна і вівсяна крупи, макаронні вироби; Бобові; Солодкі сорти плодів і ягод; Цукор, кондитерські вироби, варення, мед, солодкі соки, какао; М'ясні і кулінарні жири жирні і гострі закуски, соуси, майонез, всі прянощі і спеції.
Стіл № 9	Цукровий діабет	Житній, пшеничний, білково-висівковий хліб; Будь-які овочеві супи, нежирні м'ясні і рибні бульйони; Нежирні сорти м'яса, птиці та риби; Молоко, кисломолочні продукти, нежирний сир і сири; Крупи гречана, ячна, пшоняна, вівсяна, перлова; Бобові, картопля і овочі; Свіжі фрукти і ягоди кисло-солодких сортів; Натуральні замінники цукру	Вироби із здобного тіста; Міцні і жирні бульйони; Нежирні сорти м'яса, риби, птиці, ковбаси, солена риба; Солоні сири, вершки; Рис, манна крупа, макаронні вироби; Солоні і мариновані овочі; Виноград, родзинки, цукор, варення, цукерки, солодкі соки, лимонади; М'ясні і кулінарні жири

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
Стіл № 10	Захворювання серцево-судинної системи; Ішемічна хвороба серця, природжені та ревматичні вади серця у період компенсації або недостатності кровообігу I ступеня; Гіпертонічна хвороба I-II стадії; Хронічний гломерулонефрит та пієлонефрит зі змінами в осаді сечі	Хліб вчорашньої випічки, печиво і бісквіт; Будь-які вегетаріанські супи; Нежирні сорти м'яса, риби, птиці; Молоко, кисломолочні напої і сир; Блюда з різних круп, відварні макаронні вироби; Овочі в відвареному і запеченому вигляді; М'які стиглі фрукти і ягоди, мед, варення.	Свіжий хліб, вироби із здобного тіста; Супи з бобових, м'ясні, рибні та грибні бульйони; Жирні сорти м'яса, риби, птиці; Нирки, копченості, ковбаси; Солена риба, солоні і жирні сири; Бобові; Солоні, мариновані та квашені овочі;- Шоколад, міцний чай, кава і какао.
Стіл № 11	Туберкульоз, пневмонія, залізодефіцитна анемія; Після інфекційних хвороб, травм, операцій Сильне виснаження Лейкоз.	Можна вживати майже всі продукти, зокрема: М'ясо, риба у будь-якому вигляді; Овочі, фрукти, соки; Яйця, різноманітні молочні продукти; Прянощі.	Значних обмежень немає, окрім: Жирні сорти м'яса і птиці; Баранячий, яловичий і кулінарний жири; Торти, тістечка з великою кількістю крему Кава, алкоголь
Стіл № 12	Захворювання центральної та периферичної нервової системи	Дієта різноманітна з незначними обмеженнями. Рекомендуються страви з печінки, язика, молочні продукти і бобові. М'ясо і сіль з обмеженням	Гострі приправи; Міцні наваристі супи; Копченості, жирні, смажені страви, особливо м'ясні; алкоголь, міцний чай, кава, Кілька

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
Стіл № 13	Інфекційні важкі захворювання; Пневмонія в гострий гарячковий період, ангіна; Гострий сепсис; Післяопераційний стан	Пшеничний підсушений хліб; Знежирені м'ясні і рибні бульйони, супи на овочевому відварі, слизові відвари з круп; Нежирні сорти м'яса, птиці, риби; Молочнокислі напої, сир; Протерті каші з рису, манної і гречаної круп; Картопля, морква, буряк, цвітна капуста, стиглі томати; Стиглі м'які фрукти та ягоди, відвар шіповника; Цукор, мед, варення, джем, мармелад.	Житній і будь-який свіжий хліб, сдоба; Жирні бульйони, щі, борщі; Жирні сорти м'яса, птиці, риби, ковбаса, копченості, солена риба, консерви; Незбиране молоко і вершки, жирна сметана, сири; Пшоно, перлова і ячна крупи, макарони; Білокачанна капуста, редис, редька, цибуля, часник, огірки, бобові; Плоди, багаті клітковиною; Шоколад, тістечка, какао
Стіл № 14	Фосфатурія з лужною реакцією сечі та випаданням осаду фосфорно-калієвих солей; Сечокам'яна хвороба з фосфатними каменями	Зернові культури крупи, продукти і страви з них – хлібобулочні вироби, каші (без молока), супи (без додавання овочів, на м'ясному або рибному бульйоні); Дієтичне м'ясо, риба, птиця в будь-якому приготуванні – крім копченої і сильно солоної продукції; Сметана в дуже обмеженій кількості, вершкове масло; 1 яйце в день, без жовтка; Боби, горошок, гарбуз, гриби; Журавлина, антонівські яблука, а також десерти з їх використанням; Слабозаварений чай, кава, шипшиновий настій, кислі морси.	Солодкі ягоди, фрукти, овочі (за винятком дозволених); Молочні продукти, включаючи кефір, сир і сири; Супи на базі молочних, овочевих і фруктових інгредієнтів; Копчене, солоне, гостре і пряне; Шоколад, десерти з використанням молока та яєць; Горіхи і насіння; Лужна мінеральна вода.

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4
Стіл № 15	Різні захворювання у період одужання при відсутності показань до призначення спеціальної лікувальної дієти та при нормальному стані органів травлення	Житній, вівсяний, висівковий хліб. Нежирне м'ясо, риба, птиця, субпродукти, морепродукти; Зелень, овочі; Ягоди, фрукти; Каші; Макаронні вироби; Бобові; Молочні продукти з мінімальним вмістом жирів; Олії рослинного походження; Не обжарені насіння, горіхи; Низькокалорійні десерти із натуральних продуктів; Морс, компоти, трав'яні та фруктові-ягідні відвари; Кава з вершками або молоком в обмеженій кількості.	Кислі, надто солоні, гострі продукти та страви; Міцний зелений та чорний чай; Жирні блюда; Копченість, сало; Смажені страви; Арахіс зі спеціями, чіпси, снеки, покупні сухарики; Соки в пакетах, покупний квас, солодкі газовані напої, розчинна кава; Гострі прянощі; Куплені соуси, серед яких майонез, кетчуп, гірчиця; Трансжири, зокрема маргарин; Алкогольні напої.

Джерело: розроблено автором за: [40; 41; 42;

