

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
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ
(назва теми)

Виконала: студентка 4 курсу, групи МТЕ-410
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код та назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

НАЗАРОВА К. П.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник КУКЛІНА Т.С.

(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент ЗАХАРОВА С.Г.

(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 Перший (бакалаврський) рівень
Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри ТГРБ
В.М. Зайцева
«17» лютого 2024 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ
НАЗАРОВА Ксенія Павлівна

1. Тема роботи: Інноваційні технології у готельному господарстві

керівник роботи: КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.,
затвердженні наказом вищого навчального закладу від «16» лютого 2024 року № 34

2. Строк подання студентом роботи: 01.06.2024 р.

3. Вихідні дані до роботи: В роботі використані результати аналізу сучасного стану готельного господарства «КАСПІЙ ПРЕМІУМ», оцінки його господарсько-фінансової діяльності, а також стратегічного аналізу бізнес-середовища за допомогою матриці PEST та SWOT-аналізу. На основі цих результатів було визначено інноваційні можливості для подальшого розвитку підприємства. Також у роботі використані методи статистичного аналізу, теоретичного аналізу джерел інформації, метод порівняння та графічний метод для обґрунтування та підтримки отриманих результатів.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки:

Розділ 1. Теоретичні основи управління інноваційною діяльністю у готельному господарстві

Розділ 2. Дослідження інноваційних можливостей розвитку готельного господарства «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

Розділ 3. Шляхи удосконалення інноваційної діяльності у сфері готельного господарства України

5. Перелік графічного матеріалу:

11 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.	21.03.2024	09.04.2024
2	КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.	10.04.2024	25.04.2024
3	КУКЛІНА Т.С., к.е.н., доц.	26.04.2024	10.05.2024
Нормо-контроль	БЕЗХЛІБНА А.П., к.е.н., доц.	28-30.05.2024	

7. Дата видачі завдання 17.02.2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	11-20.11.2023	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.11.2023-10.02.2024	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	21.12.2023-31.01.2024	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.02-20.03.2024	виконано
5	Виконання першого розділу	21.03.2024-09.04.2024	виконано
6	Виконання другого розділу	10.04-25.04.2024	виконано
7	Виконання третього розділу	26.04-10.05.2024	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	11-20.05.2024	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	21.05-25.05.2024	виконано
10	Перевірка роботи керівником	21.03-30.05.2024	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-13.05.2024	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-31.05.2024	виконано
13	Подання роботи на кафедру	01.06.2024	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	05-30.06.2024	виконано

Студентка _____ НАЗАРОВА К. П.

Керівник роботи _____ КУКЛІНА Т.С.

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. У наш час інноваційність стає головною рисою сучасної економіки. Це обґрунтовано тим, що фундаментальні інновації в умовах кризових явищ є найпотужнішою антикризовою стратегією та інструментом. Стрімка глобалізація світового ринку, скорочення життєвих циклів продукції, необхідність оновлення якісних характеристик товарів і послуг визначають важливість інноваційних технологій. Технології у готельній індустрії динамічно розвиваються.

У конкурентному середовищі індустрії гостинності важливо знаходити нові шляхи вдосконалення та отримання конкурентної переваги. Існує достатньо перешкод для впровадження інноваційних технологій, які пов'язані з ціною технології або її розробкою; кількістю ресурсів, які будуть витрачені на вивчення цієї технології; небажання керівництва щось змінити заради прибутку.

Стає очевидним, що інновації є фундаментальним фактором економічного зростання та конкурентоспроможності, який допоможе готельній індустрії адаптуватися та змінюватися відповідно до системних змін.

1. Метою кваліфікаційної дипломної роботи є дослідження сучасного стану та перспектив розвитку інноваційної діяльності в готельному господарстві. Виходячи з мети в роботі вирішено наступні задачі: розглянуто теоретичні основи управління інноваційною діяльністю в готельному господарстві; досліджено інноваційні можливості розвитку готельного господарства на прикладі готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»; визначено шляхи удосконалення інноваційної діяльності у сфері готельного господарства України.

Об'єктом дослідження є інноваційні технології.

Предметом дослідження є використання інноваційних технологій в готельному господарстві.

Методи дослідження. При написанні дипломної роботи використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: метод статистичного аналізу; теоретичний аналіз джерел інформації про досліджувану проблему; метод порівняння; графічний метод.

Практичне значення отриманих результатів. Матеріали роботи можуть бути використані під час проведення навчальних занять зі студентами в рамках дисципліни «Організація готельного господарства», а також готельєрами під час запровадження інновацій в діяльність власних підприємств.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2024» в квітні 2024 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Інноваційні технології у готельному господарстві».

Структура роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури (39 найменувань) та додатки. Загальний обсяг роботи становить 95 сторінок, основний зміст роботи викладено на 74 сторінках. Робота містить 11 таблиць та 11 рисунків.

АНОТАЦІЯ

Назарова К.П. Інноваційні технології у готельному господарстві.

Дослідження присвячене аналізу сучасного стану та перспективам розвитку інноваційної діяльності у готельному господарстві на прикладі готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ». Робота спрямована на розкриття важливості інноваційних стратегій для готельних підприємств у сучасному конкурентному середовищі. Її метою є розгляд та аналіз ключових аспектів інноваційного розвитку готельної індустрії, визначення факторів, що впливають на ефективність впровадження інновацій, а також розробка пропозицій щодо стратегій та конкретних інноваційних проєктів для підприємства. Враховуючи актуальність теми та необхідність постійного

удосконалення у готельній галузі, дана робота має важливе практичне значення для фахівців у сфері готельного бізнесу та студентів, що вивчають готельний менеджмент.

Ключові слова: бренд, готель, організація, управління, бізнес, індустрія гостинності, економіка, умови розвитку, економіка, споживач.

ANNOTATION

Nazarova K. Innovative technologies in the hotel industry.

The study is devoted to the analysis of the current state and prospects for the development of innovative activities in the hotel industry, using the example of the «CASPIY PREMIUM» hotel. The work is aimed at revealing the importance of innovative strategies for hotel enterprises in the modern competitive environment. Its purpose is to consider and analyze the key aspects of the innovative development of the hotel industry, to determine the factors affecting the effectiveness of the implementation of innovations, as well as to develop proposals for strategies and specific innovative projects for the enterprise. Given the topicality of the topic and the need for continuous improvement in the hotel industry, this work has important practical significance for specialists in the field of hotel business and students studying hotel management.

Keywords: brand, hotel, organization, management, business, hospitality industry, economy, conditions of development, economy, consumer.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

див. — дивись

дол. — долар

год. — година

ін. — інше

кг — кілограм

млн. — мільйон

од. — одиниця

р. — рік

рис. — рисунок

табл. — таблиця

тис. — тисяча

% — відсоток

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	11
1.1 Готельне господарство: поняття, завдання, складові	11
1.2 Сутність та складові інноваційної діяльності у готельному господарстві	19
1.3 Характеристика видів інновацій у готельному господарстві	24
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»	31
2.1. Аналіз розвитку готельного господарства «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»	31
2.2 Аналіз виробничої діяльності у готелі «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»	36
2.3. Комплексна оцінка інноваційної діяльності готельного бізнесу «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»	44
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ	56
3.1 Вплив використання інноваційних технологій на потенційних споживачів готельних послуг	56
3.2 Впровадження екологічних інновацій у діяльності готельного підприємства	59
ВИСНОВКИ	75
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	79
ДОДАТКИ	83

ВСТУП

У наш час інноваційність стає головною рисою сучасної економіки. Це обґрунтовано тим, що фундаментальні інновації в умовах кризових явищ є найпотужнішою антикризовою стратегією та інструментом.

Стрімка глобалізація світового ринку, скорочення життєвих циклів продукції, необхідність оновлення якісних характеристик товарів і послуг визначають важливість інноваційних технологій. Технології у готельній індустрії динамічно розвиваються.

Це пов'язано з тим, що перед готельними компаніями стоять дві основні задачі: залучити більше клієнтів і зробити їх постійними гостями. Реалізація цих завдань неможлива без інноваційних рішень, що вимагає від готелів модернізації технологій, економії часу, грошей та енергії.

У конкурентному середовищі індустрії гостинності важливо знаходити нові шляхи вдосконалення та отримання конкурентної переваги. Існує достатньо перешкод для впровадження інноваційних технологій, які пов'язані з ціною технології або її розробкою; кількістю ресурсів, які будуть витрачені на вивчення цієї технології; не бажання керівництва щось змінити заради прибутку.

Положення сучасної науки свідчать, а практика підтверджує, що позбутися існуючих проблем можливо лише шляхом проведення постійних і постійних інновацій.

Навіть невеликі зміни забезпечать компанії конкурентоспроможність на сучасному ринку та високі прибутки.

Стає очевидним, що інновації є фундаментальним фактором економічного зростання та конкурентоспроможності, який допоможе готельній індустрії адаптуватися та змінюватися відповідно до системних змін.

Для написання дипломної роботи були проаналізовані праці таких науковців як: Шаповалова О. М., Мазур В. С., Мальська М. П., Круль

Г. Я. При вивченні праць О. Мельника та Н. Бакаренка створено визначення поняття «готель», його основні функції та завдання. Проаналізувавши праці Л. Журавльової та Л. Саненко, визначено основні фактори, що визначають розвиток інноваційної діяльності у готельному господарстві.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є дослідження сучасного стану та перспектив розвитку інноваційної діяльності у готельному господарстві.

Виходячи з поставленої мети, були створені наступні завдання:

1. Розглянути теоретичні основи управління інноваційною діяльністю у готельному господарстві.
2. Дослідити інноваційні можливості розвитку готельного господарства на прикладі готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ».
3. Визначити шляхи удосконалення інноваційної діяльності у сфері готельного господарства України.

Об'єктом дослідження є інноваційні технології.

Предметом дослідження є використання інноваційних технологій у готельному господарстві.

Методи дослідження. При написанні дипломної роботи використовувалися загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: метод статистичного аналізу; теоретичний аналіз джерел інформації про досліджувану проблему; метод порівняння; графічний метод.

Практичне значення отриманих результатів. Матеріали роботи можуть бути використані під час проведення навчальних занять зі студентами в рамках дисципліни «Організація готельного господарства», а також готельєрами під час запровадження інновацій в діяльність власних підприємств

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на науково-практичній конференції «Тиждень науки-2024» в квітні 2024 р. в Національному університеті «Запорізька політехніка» на тему «Інноваційні

технології у готельному господарстві».

Структура роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури (39 найменувань) та додатки. Загальний обсяг роботи становить 95 сторінок, основний зміст роботи викладено на 74 сторінках. Робота містить 11 таблиць та 11 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

1.1. Готельне господарство: поняття, завдання, складові

Сфера готельного господарства – це сукупність галузей, основним завданням яких є обслуговування туристів під час їх перебування поза постійним місцем проживання. За визначенням провідних фахівців, це готельна та ресторанна діяльність, компанії, що надають транспортні послуги та унікальні розваги.

Готельна сфера в структурі готельного господарства та громадського харчування виконує ключові функції, пропонуючи відвідувачам комплекс послуг, у створенні та реалізації яких беруть участь усі галузі та елементи готельного господарства та громадського харчування. Тому індустрію гостинності доцільно виділити як найбільш складний елемент індустрії гостинності та розглянути її самостійно [1; 2].

Зміст термінів «готельне господарство», «готельне господарство», «готельне господарство» пов'язаний з господарською діяльністю спеціалізованих підприємств, які на комерційній основі пропонують власні послуги та забезпечують туристів необхідними умовами проживання та харчування.

В умовах конкуренції на ринку готельних послуг прагнення отримати підприємствами якомога більший прибуток і зростаюча платоспроможність отримувачів послуг спонукають готельні підприємства надавати не лише розміщення та харчування, а й розширювати обсяги додаткових і супутніх послуг. послуги.

Це збагачує зміст поняття «готельний бізнес» і розширює сферу діяльності готельних підприємств, що надають послуги як у власному виробництві, так і в суміжних галузях.

Історично термін «гостинність» використовувався виключно для опису

діяльності готелю.

Згодом, у зв'язку з диверсифікацією видів засобів розміщення, ця діяльність охопила мотелі, кемпінги, туристичні бази та інші підприємства. Таким чином, готель відноситься до основних видів засобів розміщення, що визначило назву цієї сфери діяльності.

Гостинність – це сукупність різного роду підприємств готельного господарства, які приймають і надають розміщення, харчування, додаткові та супутні послуг [4].

Крім підприємств готельного господарства існують засоби розміщення, які не належать до готельного господарства. До них відносяться спеціалізовані лікувально-оздоровчі та рекреаційні заклади, де розміщення не є основним видом діяльності, а ціни подібні до вартості послуг.

Економічна сутність готельного господарства полягає в нематеріальному характері його діяльності. Результатом виробництва та функціонування готелів є основний продукт у вигляді унікального виду послуг – готельних послуг. Їх специфіка полягає в тому, що вони створюються і реалізуються в рамках одного підприємства.

Виробництво готельного продукту не може здійснюватися у відриві від матеріального продукту, тобто продуктивного використання матеріально-технічної бази (будівлі, комунікації, обладнання, інвентар).

Це основа для одночасного виробництва та реалізації послуг. Відповідно до специфіки послуг у готельному господарстві, де поєднується виробництво та споживання послуг, цей процес визначається поняттям «надання послуг».

Готельна послуга – це діяльність (операція) підприємства, спрямована на розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового розміщення в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим перебуванням [2].

Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачеві під час розміщення та перебування в готелі.

У сучасній економічній літературі найбільш прийнятним є таке визначення цього поняття: готель – це готельно-готельний заклад, де мандрівники можуть користуватися послугами з розміщення та харчування за плату.

Як уже зазначалося, готель – це засіб розміщення, що надає комплекс послуг особам, які проживають поза постійним місцем проживання. Найважливішими є послуги розміщення та харчування. Співвідношення цих двох компонентів можна виразити в наступних формах:

- проживання та сніданок (континентальний або англійський) в номерах або спеціалізованих приміщеннях;
- проживання та харчування в ресторані;
- проживання та харчування в ресторані, барі, кафе;
- проживання та харчування в ресторанах європейської та національної кухні, барах, цілодобове обслуговування на поверхах.

Зміст послуги розміщення стосується:

- надання спеціалізованих приміщень – готельних номерів;
- пропозиції послуг професійного персоналу – вантажників, для реєстрації розміщення гостей, покоївок для прибирання готельних номерів та ін.

Готельні номери – це багатофункціональні приміщення, призначені для відпочинку, сну і роботи під час перебування гостей, які є основним елементом служби розміщення [1; 7].

У зв'язку з тим, що готельні номери використовуються постояльцями переважно вечорами та вночі, найважливішою функцією номеру є сон і відпочинок.

Важливість інших функцій готельного номера залежить від функціонального призначення готелю та потреб гостей. Наприклад, у бізнес-готелях найважливішою функцією номерів є надання гостям можливості працювати. Додатково в кімнатах потрібен письмовий стіл, телефон, факс, комп'ютер тощо.

У готелях є різні категорії номерів, які відрізняються розмірами, меблями та обладнанням, але незалежно від категорії в кожному номері повинні бути: ліжко, крісло для сидіння, тумбочка або тумбочка до ліжка, шафа для одягу, загальне освітлення, кошик для сміття. У кожному номері повинна бути інформація про готель і план евакуації на випадок пожежі.

Послуги з харчування гостей поєднують виробничі процеси (приготування страв на кухні), комерційні процеси (реалізація готової продукції, алкогольних і безалкогольних напоїв) і обслуговування гостей офіціантами в ресторанах, барах, кафе, готельних номерах [3].

Додаткові послуги включають басейн, тренажерний зал, конференц-зал, кімнати для ділових зустрічей, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні, масажного кабінету тощо. Додаткові послуги відіграють все більшу роль у формуванні ринкової привабливості готельних закладів.

Важливо розуміти, що індустрія гостинності – це загальний термін, який використовується для опису послуг розміщення гостей. Маючи це на увазі, варто зазначити, що цей термін охоплює багато різних типів житла. Основні види готельного господарства:

Готелі (найпоширенішим видом розміщення є ті, що пропонують розміщення, харчування та інші послуги. Вони в основному орієнтовані на мандрівників або туристів, оскільки надають приватні кімнати та майже завжди мають окремі ванні кімнати);

Мотелі (форма розміщення, адаптована для автомобілістів. З цієї причини вони зазвичай розташовані на узбіччі та пропонують безкоштовну парковку);

Хостели (форма розміщення, як правило, адресована людям з невеликим бюджетом, де багато гостей сплять на різних ліжках в одній вітальні, гості платять за ліжко, а не за окрему кімнату) [5].

Зараз у світі існує понад 30 систем класифікації готелів, і кожна країна прийняла власні національні стандарти. Національні системи класифікації, які підтримуються державою або національними готельними асоціаціями

через національні стандарти та легалізовані правила сертифікації готельних послуг, стосуються в основному кількісних характеристик матеріальної бази, повноти послуг, рівня та якості готельних послуг.

У готелях є різні категорії номерів, які відрізняються розмірами, меблями, інвентарем, інвентарем і т.д.

Але, незалежно від категорії, готельний номер повинен мати: меблі та обладнання, ліжко, стілець і крісло, тумбочку, шафу, загальне освітлення, кошик для сміття. Крім того, в кожному номері повинна бути інформація про готель і план евакуації на випадок пожежі [3; 5].

Готельне обслуговування включає діяльність (діяльність) підприємства, спрямовану на розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового розміщення в готелі, а також іншу діяльність, пов'язану з розміщенням і тимчасовим розміщенням. Готельна послуга включає основні та додаткові послуги, які надаються споживачеві під час розміщення та перебування в готелі.

Основні послуги – це комплекс послуг готелю (проживання, харчування тощо), які входять у вартість номера (номера) і надаються замовнику згідно з укладеним договором, а додаткові послуги – це обсяг послуг, що не належать до основних готельних послуг, замовляються та оплачуються споживачем додатково за окремим договором [9].

Враховуючи те, що готель – це, перш за все, вид тимчасового розміщення, в якому проживають туристи, які прибувають до населеного пункту, забезпечує їм харчування та різні види послуг, розміщення можна виділити як основну послугу.

Він включає наступні елементи: бронювання та інші види бронювання, підготовка номерів до заселення та утримання їх у належному стані, прийом і розміщення гостей (реєстрація, реєстрація та облік, розрахунки), охорона майна гостя, виселення.

На друге місце можна поставити кейтеринг, побутові послуги, яких багато в залежності від потреб гостя, культурні, спортивні, комунікаційні та

інформаційні послуги та ін.

Поділ послуг залежить від того, які потреби гостя вони задовольняють. Всі вони можуть бути надані в сучасному готелі, але на різних підприємствах неоднаковий їх розмір і обсяг, різна також організація їх надання, тобто обслуговування [10].

Прискорений розвиток туризму та прагнення отримати більший прибуток, а також зростаюча платоспроможність клієнтів сприяли розширенню та диверсифікації діяльності готелів.

До перших двох груп послуг додано нові додаткові послуги, серед яких ділові зустрічі, лікування, розваги та ін.

Це призводить до збагачення змісту поняття «готельний менеджмент», який, крім основних послуг, включає додаткові послуги (спортивні, медичні, проміжні, комунально-побутові та ін.).

При цьому готельне господарство тепер надає послуги не лише власного виробництва, а й інших галузей економіки.

З точки зору специфіки процесу обслуговування у готельному господарстві, де поєднується виробництво і споживання послуг, цей процес часто називають «наданням послуг». Однак це не зовсім доречно, оскільки послуги надаються як платно, так і безкоштовно.

Тому варто підкреслити, що ця діяльність включає продаж і надання послуг. Проте діяльність готельних підприємств активно сприяє зростанню національного доходу і збільшенню надходження іноземної валюти в країну у зв'язку з обслуговуванням іноземних туристів.

Повний операційний процес готелю включає виробничі процеси та сервісну діяльність. Метою виробничої діяльності є надання послуги з характеристиками продукту, такими як: різноманітність страв, напоїв, різноманітність номерів [21].

Метою сервісної діяльності є забезпечення гостей готелю розміщенням, обслуговування страв і напоїв, прийом гостей, продаж товарів, прання, прасування тощо. Найважливіші операційні процеси поділяються на різні

види діяльності. Опис кожного робочого процесу супроводжується графічним поясненням, що ілюструє їх зв'язки.

За збереження спокійної атмосфери в готелі відповідає охорона. Якщо гості панікують за свою безпеку та збереження особистого майна, атмосфера під час їх перебування в такому неблагонадійному готелі буде надзвичайно напруженою.

Економічна сутність готельного бізнесу полягає в тому, що воно нематеріальне. Результатом виробництва та функціонування готелів є не готовий продукт, а пропозиція конкретного виду послуг.

Водночас послуги не можуть вироблятися у відриві від наявного матеріального продукту, тобто функціонування матеріально-технічної бази (будівель, споруд, обладнання, інвентарю) є основою виробництва та реалізації послуг.

Продуктом підприємств готельного та громадського харчування є колектив фізичних, соціальні та емоційні елементи, готельні послуги - це набагато більше, ніж просто розміщення, і їх значення набагато ширше [15].

Тому готельний менеджмент є невід'ємним елементом індустрії готельного та громадського харчування, яка, у свою чергу, є невід'ємною частиною індустрії туризму.

У готельному господарстві готельний менеджмент виконує ключові функції, оскільки пропонує відвідувачам комплекс послуг, у створенні та реалізації яких беруть участь усі галузі та елементи готельного господарства.

1.2. Сутність та складові інноваційної діяльності у готельному господарстві

Нині існує багато концептуальних підходів до визначення поняття «інновація», «інноваційна діяльність», «інноваційні процеси», «інноваційне підприємство».

З появою нових технологій, які активно впроваджуються у сфері

готельно-туристичного господарства, актуальним стає питання стратегії інноваційного розвитку, з'являється інтерес до інновацій як у науці, так і в напрямках підвищення ефективності діяльності підприємств, що працюють у сфері туризму. промисловість.

Успішний розвиток соціальних систем залежить від періодично виникаючих інноваційних процесів, які стосуються не тільки наукової та техніко-технологічної сфери, а й тісно пов'язані з економічними та соціальними змінами.

Циклічність розвитку економіки, періодична зміна циклів процвітання та зниження добробуту держави та її населення знаходять відображення в інноваційному бумі.

Інновація, на відміну від інновації, має ефект, ефект її використання на підприємствах, який супроводжується рутинізацією інновацій, завдяки чому споживач впроваджує інновації у свої домашні та бізнес-процеси, і в результаті отримує нові навички, новий досвід і задоволення від нових цілей.

Інновація – кінцевий результат впровадження інновації для досягнення економічного, соціального, екологічного, науково-технічного чи іншого необхідного суспільству ефекту.

Іншими словами, інновація – це специфічний результат будь-якої творчої, пов'язаної з ризиком діяльності, що забезпечує просування і впровадження нових товарів, істотно відмінних від існуючих, більш повно задовольняють потреби; відкриття та розвиток нових ринків або досягнення інших конкретних цілей [5].

Можна сказати, що інновація – це акт впровадження науково-технічних досягнень у галузі техніки та управління, в тому числі в організаціях, що надають послуги населенню, і пов'язаний зі змінами, які позитивно впливають на стан господарюючого суб'єкта, підвищення іміджу та конкурентоспроможності.

У сфері туризму темою інновацій займаються такі науковці, як

Г.І. Михайличенко, В. С. Новіков, К. А. Галасюк, А. О. Литовка та інші вітчизняні та зарубіжні вчені, які займаються проблемами туризму та інновацій академічними вченими, які погоджуються, що інновації в сфері послуг можна визначити як «нові концепції послуг, нові канали зв'язку з клієнтами, нові системи розподілу та технологічні рішення, які найчастіше разом змінюють пропозицію послуг на ринку, оновлюють функції підприємства і вимагають структурно нових організаційних, технологічних і людських можливостей».

К.А. Галасюк пропонує власне трактування поняття «інновації у готельних підприємствах» як «новостворені (впроваджені) та/або вдосконалені конкурентоспроможні готельні послуги, технології, організаційно-управлінські та маркетингові заходи, що суттєво покращують якість продукції» [1].

Сфера туризму – надзвичайно специфічна галузь економіки. Його відмінність від інших сфер людської діяльності робить його унікальним і привабливим для дослідження.

Характерними рисами туристичного продукту є невідчутність, нерозривність виробництва і споживання, мінливість і неможливість зберігання. Тому, туризм слід відрізнити від виробничої сфери [3].

Тому характер інноваційної діяльності значно відрізняється від однієї компанії до іншої. Одні організації займаються чітко визначеними інноваційними проектами – розробкою та впровадженням нового продукту, інші – вдосконаленням своєї продукції, виробничих процесів і операцій. Обидва типи підприємств можна вважати інноваційними, оскільки інновація може полягати у впровадженні однієї суттєвої зміни або серії менш значущих змін, необхідних для вдосконалення, які разом складають суттєву зміну.

У сфері туризму та готельного господарства можна виділити наступні основні напрямки інноваційної діяльності:

- випуск нових видів турпродукту, готельних послуг тощо;
- використання нової техніки та технологій у виробництві традиційної

продукції;

- використання нових туристичних ресурсів, які раніше не використовувалися;
- зміни в організації виробництва та споживання традиційних туристичних продуктів, ресторанного господарства, готельного обслуговування тощо;
- новий маркетинг, новий менеджмент;
- визначення та використання ринків збуту нової продукції (готельні мережі).

Інноваційні процеси у виробництві найчастіше розглядають як послідовність переходів від ідеї можливої інновації до створення, продажу та поширення цієї інновації. Інша справа послуги.

Наприклад, неможливо уявити, щоб готельна компанія самостійно створювала передові технології, системи автоматичного опалення, вентиляції та водопостачання. Вона може використовувати тільки те «ноу-хау», яке пропонує сучасна цивілізація.

Основними етапами розвитку інноваційних процесів у готельному господарстві пропонуємо вважати: вдосконалення підготовки працівників готельних підприємств, розширення пропозиції додаткових послуг, використання нових методів маркетингу в просуванні готельних продуктів, використання нових інноваційні форми організації роботи готельних підприємств, створення сприятливих умов для залучення вітчизняних та іноземних інвестицій у готельне господарство, впровадження передових методів управління персоналом у готельних підприємствах [32].

Вчені пропонують розглядати інноваційну політику як інструмент реалізації інноваційної стратегії, який може виражатися через окремі дії, реалізація яких спрямована на досягнення цілей як самої інноваційної політики, так і стратегії зокрема [2; 6].

Сутністю інноваційної політики готельного підприємства вважається сукупність правил і дій, спрямованих на вдосконалення основних процесів

надання послуг з метою реалізації інноваційної стратегії.

Інтенсивний розвиток міжнародного, внутрішнього та ділового туризму в усьому світі зумовлює підвищення вимог до якості готельних послуг, що залежить насамперед від рівня інноваційного розвитку.

Деякі вчені трактують поняття інноваційного розвитку як «процес постійного і послідовного створення, впровадження та поширення інновацій, які сприяють задоволенню реальних і потенційних потреб і запитів споживачів і суспільства в цілому, не створюючи загрози потенціалу є невід’ємним ресурсом і сприяє забезпеченню інтересів і потреб майбутніх поколінь у довгостроковій перспективі».

Питання інноваційного розвитку готельних підприємств ще недостатньо досліджено. Значною мірою це пов’язано з тим, що сам рекреаційно-туристичний комплекс тривалий час залишався на периферії наукових спостережень.

В умовах підвищеного попиту на послуги розміщення різних категорій туристів незмірно зростає потреба в дослідженнях інноваційного розвитку готельного сектора. Інноваційні процеси слід розглядати з точки зору їх організації на підприємствах.

При реалізації інноваційних проектів у готелях різних категорій слід обґрунтовувати критерії (класифікацію) інноваційності. Тому необхідно враховувати існуючі підходи до класифікації інновацій, а також розуміти види інновацій на підприємствах готельного господарства.

Розвиток передових технологій поступово починає витісняти друковані видання, замінюючи їх публікацією інформації та реклами в Інтернеті чи в інших формах. Більш ефективні можливості пошуку, нові портативні бездротові пристрої, збільшення кількості та якості інформації про туристичні напрямки, готельні підприємства та послуги, що надаються, призводять до значних змін у сфері туризму та готельного господарства [17].

Використання телекомунікаційних систем дозволяє замовнику самостійно спланувати свою поїздку: спланувати маршрут, замовити та

оплатити готель, тури, квитки на літак, потяг тощо. Щоб спростити користувачам отримання інформації, Інтернет-корпорація по призначенню Names and Numbers (ICANN) створила новий домен спеціально для індустрії туризму «.travel», який успішно працює донині [3].

Тому інноваційні технології виконують кілька функцій:

- 1) відтворювальний – прибуток, отриманий від інноваційної діяльності, використовуватиметься як джерело ресурсів;
- 2) інвестиційний – отриманий прибуток може бути використаний для фінансування подальших інноваційних рішень;
- 3) стимулюючий – впровадження інновації стимулює подальший рух у цьому напрямку, розвиток і пошук нових відкриттів [11].

Тому готельне господарство займає провідне місце у готельному господарстві та громадському харчуванні, але всебічно представити його роль і значення можна лише крізь призму його зв'язків і відносин із функціонально взаємопов'язаними сферами.

Задоволення потреб клієнтів вимагає інвестування відповідних ресурсів, інноваційних інновацій і постійного розвитку. Сучасні технології та інновації дозволять підтримувати високий рівень обслуговування, розширювати спектр послуг, що надаються, і вдосконалювати систему управління готелем.

1.3. Характеристика видів інновацій у готельному господарстві

Інновації у готельній індустрії можна визначити як інновації, реалізовані на практиці у формі нового або вдосконаленого продукту, процесу або методу, що є результатом впровадження нових ідей для кращого задоволення потреб клієнтів готелю [5].

Отже, інноваційна діяльність готельного підприємства – це діяльність, пов'язана із здійсненням та організацією інноваційного процесу, який полягає у створенні, розробці та поширенні інновацій.

Інновації у готельній індустрії найчастіше реалізуються в наступних напрямках:

- продуктова інновація – пропозиція принципово нового готельного продукту або послуги, наприклад, гіпоалергенний готельний номер або номер у печері;
- процесні інновації – інновації в технології надання послуг, наприклад, надання послуг роботами;
- маркетингові інновації – новий підхід до цін, спеціальні пропозиції для клієнтів, надання нових способів оплати послуг;
- інновації в менеджменті – створення нових структур управління готелем, нові вимоги до посад, використання нових методів управління;
- нововведення в концепції готельного підприємства – наприклад, новий тип готелю, незвичайний дизайн, стиль, розташування;
- інновації бізнес-моделі – принципово новий підхід до співпраці з партнерами та взаємодії з клієнтами;
- інновації у сфері інформаційних технологій (системи управління ресурсами підприємства, системи резервування реального часу через Інтернет та інші);
- інновації в області мультимедійних технологій (останнім часом набули великої популярності 3D віртуальні тури);
- інновації у сфері безпеки (сейфи та електронні замки, автоматизовані системи протипожежного захисту тощо);
- екологічні інновації.

В умовах високої конкуренції готельні підприємства докладають максимум зусиль для надання та реалізації унікальних послуг з метою досягнення переваги над конкурентами.

Інноваційні методи стимулювання збуту у готельному господарстві передбачають створення нових каналів збуту, розробку інноваційних процесів і методів, які дозволяють ефективно збут готельних послуг.

Програми лояльності готельних компаній є одним із популярних

методів стимулювання попиту. Вони істотно впливають на попит.

Мета таких програм лояльності – завоювати довіру клієнта, щоб він став постійним гостем. Суть таких програм полягає в наданні різноманітних знижок на готельні послуги, додаткових привілеїв, подарунків тощо.

Мобільні додатки для готелів також допомагають збільшити кількість клієнтів і покращити процеси обслуговування. Найпопулярнішими є програми бронювання готельних номерів. Перевагами мобільних додатків є зручність та оперативність бронювання. Як правило, мобільні додатки створюються кількома мовами.

Останнім часом основним трендом є просування готельних продуктів в Інтернеті. Для цього готелі створюють і просувають свої сайти, сторінки в соціальних мережах, мобільні додатки, спілкуватися з потенційними та поточними клієнтами за допомогою миттєвих повідомлень.

Багато готельних компаній вже впровадили на своїх сайтах цікаве нововведення – віртуальний тур по готелю. За допомогою такої інновації потенційний клієнт може «пройтися» по готелі та його території, побачити готельні номери, ресторани та інфраструктуру [12].

Провідні готельні корпорації постійно вдосконалюють процеси надання послуг і впроваджують інновації в ці процеси. Як приклад можна навести використання роботів для обслуговування гостей готелю (роботи-прибиральники, кур'єри, офіціанти тощо).

Новим трендом у розвитку індустрії розміщення є будівництво досить незвичайних і екстравагантних готелів, щоб пробудити цікавість і бажання відчувати на собі незвичайні враження. Такі готелі розташовані в дивовижних місцях і умовах:

- у старовинних замках, фортецях, монастирях, вітряках, маяках;
- в літаках, вертольотах, залізничних вагонах;
- у підземних бункерах і колишніх тюрмах;
- у печерах, дуплах, будиночках на деревах, під водою;
- у вігвамах, юртах тощо [35].

Одним із останніх напрямків інновацій у сфері готельного та громадського харчування є проекологічні інновації. Сучасні «екоготелі» прагнуть мінімізувати свій вплив на навколишнє середовище за рахунок зменшення споживання енергії та інших природних ресурсів або використання альтернативних джерел.

На даному типі підприємств зазвичай використовуються продукти, упаковка яких швидко розкладається в землі, екологічні продукти, які вважаються хімічно безпечними і не завдають шкоди працівникам, які їх використовують, а також гостям готелю [19].

Таким чином, інноваційна діяльність підприємств готельного та громадського харчування здійснюється в дуже різноманітних напрямках. Ефектами такої діяльності можна назвати збільшення обсягу продажів, підвищення якості обслуговування та оптимізацію маркетингових витрат.

Використання сучасних, інноваційних технологій – це шлях не тільки до зміцнення ринкових позицій готельних операторів, а й до спрощення організації та підвищення комфорту обслуговування гостей.

За останнє десятиліття відбулося помітне розширення процесу прийняття рішень щодо інноваційних процесів у сфері послуг. Дослідження показують, що інноваційні практики мають різноманітний вплив на ефективність компанії.

Інноваційний потенціал готельного підприємства часто має пріоритетне спрямування, що відображає не тільки інноваційну активність у сьогоденні, а й можливість її посилення в майбутньому.

Більш того, вважається, що спочатку кожне стратегічне рішення має інноваційний характер і спрямоване на реалізацію не тільки технологічних, але й організаційних і соціальних інновацій. Водночас набір ознак інноваційного потенціалу підприємства може бути досить широким.

Прикладів інновацій у різних сферах готельного господарства багато. Є можливість забронювати номер зручніше або вибрати номер і оплатити його онлайн, спеціальна система бронювання дозволить вибрати потрібний номер,

дату і вказані ціни.

Крім того, це зручний варіант зберегти свій номер на деякий час і відкласти оплату на потім.

Також вигідно створювати спеціальні кімнати для сну, кімнати можуть бути невеликими і мати набір засобів, що сприяють сну: можливість купання з ароматичними маслами, спеціальні музичні композиції, освітлення, що заспокоює нервову систему [18].

Створення інноваційної інфраструктури у готельному господарстві залежить від рівня техніко-економічного розвитку економіки. Країни з розвиненою промисловою інфраструктурою характеризуються підвищенням ролі нематеріальних факторів виробництва, комп'ютеризацією суспільства та випереджальним розвитком сфери послуг.

Це створює реальні можливості для створення мережі дорадчих, сервісних та інформаційних служб, які підтримуватимуть інноваційні процеси.

В умовах трансформаційного суспільства інноваційна інфраструктура має сприяти входженню науки в ринкове середовище та розвитку підприємництва в науково-технічній сфері, тому її формування значною мірою визначається станом ринкової інфраструктури.

У загальному вигляді інноваційна інфраструктура готельного господарства – це організаційна, матеріально-фінансова та кредитно-інформаційна база, що використовується для створення умов, що сприяють ефективному збиранню та розподілу фінансових ресурсів та наданню якісних послуг [17].

Інноваційний підхід у готельній індустрії можна звести не тільки до використання передових інформаційних технологій і надання нових послуг, але і до цілого комплексу нововведень, що зачіпають всі сфери управління (управління якістю, фінансами, персоналом і т.д.).

При цьому найбільш ефективна інноваційна політика підприємства полягатиме в одночасному впровадженні різних видів інновацій.

Цей процес може бути виражений у вигляді нового сервісного продукту, технології або окремих елементів його реалізації; як новий підхід до готельного менеджменту та маркетингу. Інноваційні технології у готельному господарстві спрямовані на ефективне задоволення потреб споживачів і підвищення конкурентоспроможності послуг організації.

Тому в умовах жорсткої конкуренції готелі змушені шукати нові шляхи підвищення привабливості та доступності своїх послуг. Недооцінка інноваційного менеджменту в діяльності вітчизняних готельних підприємств призвела до зниження рівня їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління, зниження якості готельних послуг.

Інновації створюють стимул для подальшого розвитку готельного господарства, дозволяючи підприємствам не тільки займати лідируючі позиції у своїх сегментах ринку, а й відповідати світовим стандартам готельних послуг.

Висновки до 1 розділу

У першій частині дослідження розглянуто теоретичні основи управління інноваційною діяльністю у готельному господарстві. Готельне господарство є невід'ємною частиною туристичної індустрії, яка надає послуги проживання та супутні сервіси для мандрівників. Його завдання включають забезпечення якісного обслуговування, створення комфортних умов для гостей, а також ефективне управління всіма аспектами діяльності готелю. Основними складовими готельного господарства є номерний фонд, послуги з обслуговування гостей, додаткові послуги (як-от ресторан, спа-центр, конференц-зали) та ефективне управління бізнесом.

Сутність інноваційної діяльності у готельному господарстві полягає у впровадженні нових технологій, процесів та ідей, спрямованих на підвищення якості послуг, ефективності та конкурентоспроможності. Складовими інноваційної діяльності є стратегічне планування, створення

інноваційних продуктів і послуг, застосування сучасних технологій та управління інноваціями.

У готельному господарстві використовуються різні види інновацій. Технологічні інновації пов'язані з впровадженням новітніх технологій, таких як автоматизовані системи бронювання та управління готелем. Маркетингові інновації передбачають створення нових стратегій просування, пропозицій для гостей та програм лояльності. Операційні інновації стосуються оптимізації процесів управління та обслуговування гостей. Організаційні інновації включають зміни у структурі організації, впровадження нових методів управління та вдосконалення корпоративної культури.

Управління інноваційною діяльністю у готельному господарстві є важливим для підвищення конкурентоспроможності та ефективності готелів. Впровадження новітніх технологій, маркетингових та операційних інновацій сприяє стійкому зростанню та розвитку готельного бізнесу.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

2.1. Аналіз діяльності готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

У ході дослідження базовим підприємством готельного господарства та суб'єктом впровадження інновацій у цій галузі було обрано компанію «КАСПІЙ ПРЕМІУМ». Готель позиціонується як преміальний заклад, що пропонує широкий спектр послуг та високий рівень обслуговування. Адреса готелю: Шляхова дорога, 52, с. Лобкова Балка, Хорол (Полтавська обл.).

Аналізуючи організаційну форму та організаційно-правову форму власності підприємства, вид і вид діяльності, що ведеться, слід зазначити, що форма власності: державно-приватне партнерство, тип – готельне підприємство, кількість зірок – чотири. Організаційна структура: лінійно-функціонального типу.

У структурі важливих функціональних зон прилеглої території виділяють паркінг, вхід до готелю та доступ до допоміжних послуг.

Зелена зона внутрішнього двору готелю виконує важливі екологічні, рекреаційні та естетичні функції. У дворі біля входу в лобі-бар є можливість паркування.

Окрім головного входу, готель також має систему доступу до службових входів, що забезпечує ресурси, необхідні для повноцінної роботи готелю. Службовий вхід розташований у дворі будівлі готелю і з'єднаний із загальною циркуляцією [45].

Інженерно-технічне обладнання готелю включає в себе комплекс систем, що забезпечують комфорт, безпеку та ефективне функціонування готельного комплексу.

Санітарно-технічні системи відіграють важливу роль у забезпеченні готелю чистою водою та комфортним мікрокліматом. Система

водопостачання складається з холодного і гарячого водопостачання. Холодне водопостачання забезпечує готель чистою питною водою через водопровідні труби, насоси, водоміри та резервуари для зберігання води. Гаряче водопостачання нагріває воду в бойлерах або централізованих системах підігріву і розподіляє її по всіх номерах та службових приміщеннях. Каналізаційна система відводить стічні води з готелю до міських очисних споруд або локальних систем очищення, включаючи труби, насосні станції та фільтри. Опалення готелю може бути централізованим або автономним, використовуючи котли, теплові насоси або інші джерела тепла для підтримання комфортної температури. Вентиляційні системи забезпечують природну і механічну вентиляцію, включаючи вентилятори, повітроводи та фільтри. Системи кондиціонування повітря регулюють оптимальну температуру і вологість у приміщеннях готелю.

Енергоспоживання в готелі включає живлення від мережі 380 В і 220 В. Вентилятори та насоси, які є основним обладнанням для вентиляції та водопостачання, працюють від трифазної електромережі (380 В). Система внутрішнього освітлення живиться від стандартної побутової електромережі (220 В), забезпечуючи освітлення приміщень.

Слабкострумова автоматика охоплює різні аспекти інформаційних технологій та безпеки. Телевізійні антени та пристрої забезпечують гостей доступом до телевізійних каналів через кабельні або супутникові антени. Системи телефонного зв'язку включають внутрішню та зовнішню телефонію для зв'язку між номерами, службовими приміщеннями та зовнішнім світом. Інформаційні технології управляють готелем, бронюванням та інтернет-доступом для гостей. Пожежна та охоронна сигналізація включає системи для виявлення пожежі та несанкціонованого доступу, включаючи датчики, сигналізатори та контрольні панелі. Диспетчерські служби централізовано управляють і моніторять усі системи готелю з диспетчерського пункту. Театральні системи включають спеціальне обладнання для проведення заходів, конференцій та розваг.

Торговельно-технологічне обладнання включає кухонне обладнання, пральні та хімчистку, а також системи обслуговування гостей. Кухонне обладнання забезпечує приготування їжі, включаючи плити, духовки, холодильники, посудомийні машини та інше обладнання для обслуговування ресторанів і кафе в готелі. Пральні та хімчистка включають пральні машини, сушарки, праски та інше обладнання для обробки текстилю. Системи обслуговування гостей включають обладнання для ресепшн та обслуговування номерів, такі як комп'ютери, системи управління доступом, POS-термінали та інші пристрої для підвищення якості обслуговування гостей.

Усі приміщення «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» поділяються на житлову та нежитлову групи. Житлова група включає: різні кімнати; коридори; місця для обслуговуючого персоналу; житлові приміщення. Нумери розташовані на 1 – 2 поверсі, а на першому поверсі знаходиться лобі комплекс і ресторан (див. дод. А та Б).

До послуг гостей готелю пропонуються 18 номерів класу люкс, кожен з яких облаштований меблями ручної роботи, прикрашений шовком і картинами. Ванна кімната з джакузі оброблена натуральним мармуром, що додає розкоші.

Затишний ресторан, розділений на кілька зон відпочинку, пропонує страви азербайджанської, європейської та української кухонь, забезпечуючи різноманіття смакових вражень.

Номери обладнані всім необхідним для комфортного перебування: зручними меблями, сучасною технікою, високоякісними постільними речами, безкоштовним Wi-Fi, телевізорами з кабельними каналами, сейфами та фенами. Деякі номери мають додаткові зручності, такі як ванна або духова кабіна, міні-бар, робочий простір тощо.

Готель також пропонує можливість розміщення з домашніми улюбленцями, що робить його ідеальним вибором для тих, хто подорожує зі своїми тваринами. Ця послуга потребує додаткової оплати, але забезпечує

комфорт і для господарів, і для їхніх улюбленців.

Завдяки поєднанню розкішного інтер'єру, високоякісних послуг та сучасного обладнання, готель забезпечує незабутнє перебування для своїх гостей.

Дизайн інтер'єру класичний, оформлений у спокійних теплих тонах, а вишуканий дизайн інтер'єру та унікальні дизайнерські меблі дарують відчуття безмежної розкоші, затишку та легкості. Цей інтер'єр був спеціально розроблений, щоб поєднати класичну елегантність із вишуканою розкішшю, яку гості очікують від готелю. Цей заклад пропонує своїм гостям комфортабельні номери різних цінових категорій – стандартний номер з двома односпальними ліжками (див. дод. В), стандартний номер з ліжком розміру «queen-size» (див. дод. Г), напівлюкс (див. дод. Д), покращений напівлюкс (див. дод. Є).

Гості можуть забронювати номер як через сайт закладу або через дзвінок до відділу бронювання, так і через системи бронювання, такі як Booking.com, Ostrovok, TripAdvisor, Expedia, 101 Готель.

Меблування кімнати та холу виконано зі смаком, в цілому всі меблі гарні, вишукані та забезпечують повний комфорт перебування в номері та прибирання. Також в готелі широко використовуються предмети декоративного мистецтва: кераміка, мозаїка, панно. У коридорах і холі можна побачити багато картин. Загалом номери відповідають загальним архітектурним вимогам та відповідають загальному стилю цього закладу (див. дод. Ж).

У будівлі готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» також знаходиться однойменний ресторан з вишуканим інтер'єром і чудовим фасадом.

Для проведення ділових переговорів, конференцій, круглих столів та тренінгів в готелі є конференц-зал.

Слід пам'ятати, що в діяльності кожного готельно-ресторанного підприємства вирішальне значення має чітко визначена мета або місія, яка визначає основні принципи та цілі підприємства, в тому числі його роль,

імідж та ділову репутацію в суспільстві.

Розглядаючи організаційну структуру управління «КАСПІЙ ПРЕМІУМ», слід зазначити, що для товариства затверджено лінійно-функціональний тип. За цією структурою директору безпосередньо підпорядковуються менеджери основних служб готелю, таких як бронювання, обслуговування, прийом і розрахунки, а також управління готельним фондом. Він також відповідає за фінансового та технічного директорів. Фінансовому директору підпорядковуються головний бухгалтер, начальник економічної служби, контролер і начальник кадрової служби. Технічний директор очолює інженерно-експлуатаційний відділ, до складу якого входять інженер з охорони праці, головний технік, старший майстер, який керує групою з ремонту меблів, обладнання, систем опалення, холодильних установок тощо.

Питаннями управління персоналом на «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» займається відділ кадрів, керівник якого відповідає за підбір, розподіл, переведення, підготовку, перепідготовку та управління персоналом. В обов'язки менеджера цього відділу також входить планування ресурсів, визначення винагороди та пільг, консультування з питань кар'єри та адаптація нових співробітників, оцінка результатів роботи, управління розвитком кар'єри, а також прийняття рішень щодо підвищення, пониження в посаді, переведення або звільнення працівників. Менеджер з підбору персоналу відповідає за створення необхідного резерву кандидатів на всі посади та спеціальності. З цього резерву відбираються спеціалісти, які найбільше відповідають вимогам до конкретних посад, що є ще одним важливим елементом процесу управління персоналом.

2.2. Аналіз виробничої діяльності в готелі «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

Проведемо аналіз основних техніко-економічних показників виробничо-господарської діяльності готельного підприємства «КАСПІЙ

ПРЕМІУМ». Для цього скористаємось звітом за 2020 – 2022 рр. (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Аналіз основних техніко-економічних показників виробничо-господарської діяльності підприємства за 2020 – 2022 рр.

Показники	2020 рік	2021 рік	2022 рік	Відхилення 2021р. від2020 р.		Відхилення 2022р. від2021 р.	
				+/-	%	+/-	%
1	2	3	4	5	6	7	8
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції, робіт та послуг, тис. грн.	8481	20338	26800	11857	139,8	6462	31,8
Собівартість реалізованої продукції, тис. грн.	10814	14357	16353	3543	32,8	1996	13,9
Валовий прибуток, тис. грн.	-2333	5981	10447	8314	356,4	4466	74,7
Чистий прибуток, тис. грн.	49	1373	7581	1324	270,2	6208	452,1
Рентабельність реалізації,% (п.4:п.1)	0,6	6,8	28,3	6,2	103,3	21,5	316,2
Вартість активів,тис. грн.	35961	38124	45415	2163	6,0	7291	19,1
Рентабельність активів, % (п.3:п.6)	-6,5	15,7	23,0	22,2	341,5	7,3	46,5
Власний капітал,тис. грн.	22634	24007	31588	1373	6,1	7581	31,6
Рентабельність власного капіталу, % (п.4:п.8)	0,2	5,7	24,0	5,3	265,0	18,3	321
Чисельність працівників, чол.	55	58	56	3	5,5	-2	-3,4
Продуктивністьпраці, тис. грн.	154,2	350,7	478,6	196,5	127,4	127,9	36,5
Середньомісячна заробітна плата працівника, грн.	14221	17305	21605	3084	21,7	4300	24,8
Середньорічна вартість основних засобів, тис. грн.	22472	21186	22846	-1286	-6,7	1660	7,8

Продовження таблиці 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8
Фондовіддача	0,38	0,96	1,18	0,58	152,6	0,22	22,9
Фондомісткість	2,65	1,04	0,85	-1,61	-60,8	-0,19	-18,3
Фондоозброєність	408,6	365,3	407,9	-43,3	-10,6	42,6	11,7
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги, тис. грн.	6084	7514	9374	1430	23,5	1860	24,8
Кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги, тис. грн.	8987	12228	11961	3241	36,1	-267	-2,2

Аналізуючи дані таблиці 2.1, можна відзначити позитивну динаміку зростання всіх показників, наведених для аналізу результатів виробництва та господарської діяльності досліджуваного підприємства «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» за 2021 – 2022 роки, адже пандемія та війна негативно вплинули взагалі на готельну галузь.

Порівнюючи період 2021 року з базовим 2020 роком, бачимо, що чисті доходи від реалізації продукції компанії зросли на 11857 тис. грн. (139,8%), витрати на виробництво також зросли на 3543 тис. грн. (32,8%).

Також спостерігаємо зростання показників прибутку компанії: прибуток від реалізованої продукції у 2021 році зріс на 8314 тис. грн. (356,4%) у порівнянні з 2020 роком також значно зріс чистий прибуток компанії на 1324 тис. грн., що становило 270,2%. Рентабельність реалізації продукції, робіт і послуг підприємства також зросла на 6,2%.

Порівнюючи 2022 рік з 2021 роком, також спостерігаємо збільшення доходів на 6 462 тисячі грн., тобто на 31,8%, власної вартості на 1996 тис. грн., що становило 13,9%, а валовий прибуток на 4466 тис. грн. (74,7%) та нетто – відповідно на 6208 тис. грн. (452,1%).

Позитивною тенденцією у 2021 – 2022 роках є також збільшення активів компанії – на 2163 тис. грн. (6%) у 2021 році та 7291 тис. грн. (19,1%)

у 2022 році і, відповідно, їх рентабельність, яка за ці роки зросла на 22,2% і 7,3% відповідно.

Вартість власного капіталу у 2021 році також зросла на 1373 тис. грн, що на 6,1% порівняно з 2020 роком, а рентабельність власного капіталу зросла на 5,3%. Позитивна динаміка зростання спостерігається і у 2022 році – 7,581 тис. грн. (31,6%) по відношенню до вартості капіталу та його рентабельності на 18,3%.

Чисельність працівників у досліджуваному періоді 2020-2022 рр. коливалася в межах 55 – 58 осіб: у базовому 2020 році було 55 осіб, у 2021 році – 58 осіб, динаміка приросту становила 5,5%, а у 2022 році ця кількість знизилася до 56 осіб, тому вибуло 2 особи та суміщення посад було створений. Відповідно, у 2021 році спостерігаємо зростання продуктивності праці: на 196,5 тис. грн., що склало 127,4%, а у 2022 році на 127,9 тис. грн., що на 36,5%.

Позитивні зміни в компанії відбулися і щодо зростання заробітної плати працівників: у 2021 році порівняно з 2020 роком зарплата зросла на 3084 грн, що на 21,7%, а у 2022 році – на 4300 грн. (24,8%).

Що стосується основних засобів підприємства, то тут ситуація нестабільна. У 2021 році середньорічна вартість основних засобів суттєво не зменшилася: на 1 млн 286 тис. грн. (5,6%), а у 2022 році зросла на 1660 тис. грн., що становило 7,8%.

Позитивною тенденцією, що характеризує ефективність виробничо-господарської діяльності досліджуваного підприємства «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» за 2020 – 2022 роки є поступове зростання показника рентабельності капіталу: на 0,58 п.п. у 2021 році та 0,22 бала. у 2022 році, а також зменшення капіталомісткої продукції на 1,61 та 0,19 пункту відповідно. у 2021 та 2022 рр. У 2021 р. продуктивність праці на підприємстві знизилась на 43,3 п.п., тобто на 10,6%, але у 2021 р.

Що стосується зобов'язань, то бачимо, що протягом 2021 року вони зросли на 3 млн 241 тис. грн. (36,1%) 1430 тис. грн. (23,5%), а потім

зменшення на 267 тис. грн. (2,2%). Проте дебіторська заборгованість зросла відповідно на 1430 тис. грн. (23,5%) у 2021 році та 1860 тис. грн. (24,8%) у 2022 році/

Крім отриманих доходів, на ефективність компанії істотно впливають витрати. Проведемо їх детальний аналіз у 2020 – 2022 роках.

Основні тенденції зміни собівартості «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» представлені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Аналіз витрат підприємства на 2020 – 2022 рр.

Показники	2020 рік	2021 рік	2022 рік	Відхилення 2021 р. від 2020 р.		Відхилення 2022 р. від 2021 р.	
				+/-	%	+/-	%
Собівартість реалізованої продукції, тис. грн.	10814	14357	16353	3543	32,8	1996	13,9
Адміністративні витрати, тис. грн.	2339	3116	3620	777	33,2	504	16,2
Витрати на збут, тис. грн.	239	691	128	452	189,1	-563	-81,4
Інші операційні витрати, тис. грн.	128	185	104	57	44,5	-81	-43,8
Фінансові витрати, тис. грн.	-	-	338	-	-	338	100
Інші витрати, тис. грн.	57	245	424	188	329,8	179	73,1

Дані таблиці 2.2 показують, що у 2021 – 2022 роках усі витрати компанії поступово зростають, це пов'язано зі збільшенням обсягів надання готельних послуг та відновленням готельного та громадського харчування в регіоні після негативних тенденцій, які спостерігалися у 2019-му 2020 через пандемію.

Таким чином, адміністративні витрати у 2022 році зросли на 77 тис. грн. (33,2%), а у 2022 році відповідно на 504 тис. грн. (16,2%), витрати на збут у 2021 році зросли на 452 тис. грн. (189,1%), але у 2022 році він значно зменшився^

– на 563 тис. грн. (81,4%), аналогічна ситуація і з іншими операційними витратами: їх збільшення на 57 тис. грн. (44,5%) у 2021 році та зменшується\$

– на 81 тис. грн. (43,8%). У аналізованому періоді фінансові витрати також зросли на 338 тис. грн. (100%) та інші витрати – на 188000 грн. (329,8%) та 179 тис. грн. (73,1%) за 2021 та 2022 роки відповідно.

Також проаналізуємо структуру та динаміку зміни основних елементів операційних витрат «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» за 2020 – 2022 роки в тис. грн. (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3 – Аналіз та оцінка динаміки змін елементів конструкції операційні витрати «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» за 2019 – 2021 рр., тис. грн.

Назва статті	2020 рік	2021 рік	Питома вага, % 2020р. 2021р.		Відхилення, тис. грн. 2021р. до 2020р.	2022 рік	Питома вага, % 2022р.	Відхилення, тис. грн. 2022р. до 2021р.
Матеріальні затрати	4116	6558	29,3	34,6	2442	7412	35,9	854
Витрати на оплату праці	2688	3538	19,1	18,7	850	3692	17,9	154
Відрахування на соціальні заходи	588	735	4,2	3,9	147	722	3,5	-13
Амортизація	2258	2290	16,0	12,1	32	2226	10,8	-64
Інші операційні витрати	4417	5811	31,4	30,7	1394	6577	31,9	766
Разом	14067	18932	100	100	4865	20629	100	1697

З даних таблиці 2.3 видно, що всі видатки за 2021 рік зросли. Найбільшу вагу в структурі собівартості мають матеріальні витрати – 34,6%, а їх вартість за 2021 рік зросла на 2442 тис. грн, а питома вага на 5,3%.

Питома вага витрат на оплату праці становить 18,7%, за звітний період вони зросли на 850 тис. грн., при цьому їх питома вага зменшилася на 0,4%; відрахування на соціальні заходи становили 3,9%, їх вартість зросла на 147 тис. грн., але зменшилась і питома вага на 0,3%. Амортизація за звітний період у структурі собівартості склала 12,1%, її величина зросла на 32 тис. грн., у структурі собівартості зменшилися на 3,9%, інші операційні витрати склали 30,7%, їх вартість зросла на 1394 тис. грн., їх частка в структурі собівартості зменшилася на 0,7%.

У 2022 році зросли всі витрати, за винятком відрахувань на соціальне страхування та амортизації: матеріальні витрати на 854 000 грн., їх питома вага в структурі становила 35,9%, витрати на оплату праці на 154 тис. грн, їх питома вага в будівництві становила 17,9%, інші операційні витрати становили 766 тис. грн. з питомою вагою 31,9%. Витрати на соціальні відрахування та амортизацію зменшилися відповідно на 13 тис. грн. та 64 тис. грн., а їх питома вага в структурі становила відповідно 3,5% та 10,8%.

Аналізуючи зміни, які відбулися у 2020 – 2022 роках у структурі витрат підприємства, що перевіряється, можна зазначити, що всі витрати у 2021 році зросли порівняно з 2020 роком, а більшість елементів структури витрат у 2022 році зросли, зокрема: витрати на матеріали, витрати на оплату праці та інші експлуатаційні витрати, без урахування амортизації та відрахувань на соціальні заходи.

Аналізуючи структуру витрат у 2021 році, можна побачити, що ця структура суттєво змінилася в бік збільшення матеріальних витрат: вони зросли на 5,3% порівняно з 2020 роком, а частка всіх інших витрат зменшилась: витрати на оплату праці на 0,4%, страхування списання соц.на 0,3%, амортизація на 3,9%, інші операційні витрати на 0,7%.

Проведемо стратегічний аналіз діяльності досліджуваного підприємства «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» з використанням інструментарію аналізу PEST, який допомагає визначити та оцінити вплив політичних, економічних, соціокультурних та технологічних факторів на діяльність

нашого закладу. у сфері готельного та громадського харчування. Саме його використання дозволяє зрозуміти зовнішнє бізнес-середовище та забезпечує основу для прийняття ефективних стратегічних рішень.

Проведемо оцінку зовнішнього та внутрішнього середовища «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» на основі використання інструментів PEST та SWOT аналізу. Аналіз PEST є корисним інструментом для вивчення впливу політичних, економічних, соціальних і технологічних факторів на зовнішнє середовище діяльності готелю. Завдяки цьому аналізу готель може:

- ідентифікувати політичні, економічні, соціальні та технологічні фактори, що можуть вплинути на готель;
- визначати потенційні загрози, такі як економічні кризи, зміни законодавства або технологічні збої, оцінювати вплив природних катастроф, пандемій та інших форс-мажорних обставин на комерційну діяльність;
- приймати зважені рішення щодо стратегії розвитку готелю з урахуванням зовнішніх впливів;
- коригувати маркетингові стратегії відповідно до змін у зовнішньому середовищі;
- планувати свої бізнес-процеси та господарську діяльність, враховуючи тенденції та зміни зовнішнього середовища, які можуть вплинути на готельне господарство;
- вивчати поведінку споживачів та їхні переваги для відповідного коригування послуг;
- розробляти стратегії, орієнтовані на попит і соціокультурні та технологічні тенденції в суспільстві;
- впроваджувати інновації в управлінні, обслуговуванні та маркетингу для підвищення конкурентоспроможності та розробляти нові продукти та послуги, що відповідають сучасним тенденціям і запитам ринку;
- сформувати конкурентні переваги та конкурентний статус підприємств готельного та громадського харчування.

Детальний PEST-аналіз «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» можна побачити в

таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – PEST аналіз готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

ПОЛІТИЧНІ ФАКТОРИ	ЕКОНОМІЧНІ ФАКТОРИ
– законодавство у сфері туризму; – податкова політика, яка може впливати на рентабельність готелю; – регулювання діяльності державними органами; – рівень бюрократії та корупції; – стабільність уряду.	– економічна стабільність країни; – зміна валютного курсу; – рівень інфляції; – фінансова стабільність інвестицій; – рівень наявного доходу населення.
СОЦІАЛЬНІ ФАКТОРИ	ТЕХНОЛОГІЧНІ ФАКТОРИ
– розмір та склад населення; – етнічний та культурний склад населення; – рівень народжуваності та смертності; – культурні особливості місцевого населення, які можуть впливати на вимоги до готелю; – зміна попиту на готельні послуги залежно від сезону; – тенденції у розвитку туризму та готельної індустрії.	– використання новітніх технологій у готельному сервісі та управлінні готелем; – розвиток систем автоматизації; – розвиток нових технологій в будівництві та експлуатації готелів; – розвиток технологій для збору та аналізу даних клієнтів, що дозволяє готелям краще розуміти потреби та побажання своїх клієнтів; – розвиток мобільних додатків та платформ, що спрощують процес бронювання номерів та послуг готелю.

Тому використання PEST-аналізу стає важливим елементом стратегічного планування готельного бізнесу, допомагаючи зрозуміти зовнішні чинники, що впливають на його функціонування та визначати необхідні кроки для успішного розвитку в майбутньому.

SWOT-аналіз у готельній індустрії є важливим інструментом управління, який допомагає визначити сильні та слабкі сторони готелю, а також визначити можливості та потенційні загрози для його подальшого розвитку. Цей аналіз має на меті переконатися, що готель зосереджується на покращенні поточної ситуації та реалізації більш ефективних стратегій.

Детальний SWOT-аналіз «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» можна розглянути в таблиці нижче (див. табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – SWOT аналіз «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

Переваги	Недоліки
– розташування в історичному центрі міста; – хороша видимість завдяки розташуванню на куті вулиць; – дуже добра доступність громадським транспортом; – безпосередня близькість до туристичних атракцій та туристичних потоків; – близькість до гастрономічних, торговельних та розважальних закладів; – близькість до важливих транспортних шляхів	– відсутність достатньої кількості паркомісць; – подальша розбудова можлива лише шляхом капітальної реконструкції прилеглих будівель.
Можливості	Загрози
– загальне покращення стану кварталу; – покращення загальної інфраструктури кварталу; – розвиток нових джерел попиту на засоби розміщення (наприклад, івент-туризм); – розбудова готелю за рахунок дотичних споруд	– високий рівень конкуренції через реалізацію готельних проєктів у центрі міста; – вихід на ринок готелів міжнародних брендів; – загальні економічні, політичні, природні та інші ризики

З таблиці 2.5 можна зробити висновок, що готель має великий потенціал для підвищення конкурентоспроможності серед інших форм розміщення. З урахуванням потенційних загроз слід розробити план дій на найближчий час, щоб залучити якомога більше туристів у пік туристичного сезону.

2.3. Комплексна оцінка інноваційної діяльності готельного бізнесу «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

За даними на таблиці 2.6 бачимо, що готель доволі успішно функціонує на ринку готельних послуг і нарощує обсяги своєї діяльності.

Так, доходи готельного підприємства збільшилися майже на 30%, а оптимізація витрат дозволили збільшити чистий прибуток від господарської діяльності майже на 70%. Все це свідчить про ефективну концепцію, що зумовлює попит на послуги зі сторони подорожуючих і в підсумку –

зростання завантаженості готелю (див. дод. А).

Таблиця 2.6 – Динаміка фінансово-економічних показників діяльності готелю
«КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

Показники	Роки, тис. грн.			2022 р. у % до 2020
	2021	2022	2023	
Всього доходи	29139,9	35226,4	36932,0	126,7
Всього витрати	15152,3	17754,1	18835,3	124,3
Фінансовий результат до оподаткування	13987,6	17472,3	18096,7	129,4
Податки та збори	10812,2	12230,6	12848,7	118,8
Чистий прибуток	3175,4	5241,7	5248,0	165,3
Рівень рентабельності, %	10,9	14,9	14,2	130,3

Сезонна крива завантаженості показує, що найбільшу кількість номерів готель реалізує у травні та вересні. Піковість завантаження у травні зумовлено, переважно, великою кількістю вихідних у цьому місяці та масштабними заходами (фестивалі, конференції). Збільшення попиту у вересні зумовлено в першу чергу зростанням ділової активності (форум видавців, фестивалі, конференції).

«КАСПІЙ ПРЕМІУМ» здійснює свою діяльність у капітально відремонтованій будівлі. Під час реконструкції були проведені ремонтні роботи по заміні вікон, систем енергозабезпечення, водопостачання, каналізації та опалення, при цьому використовувалися сучасні матеріали та технології. Але варто зауважити, що при цьому не ставилося питання щодо дотримання критеріїв екологічності. Загалом політика екологізації діяльності готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» не є пріоритетною, проте окремі її елементи все ж таки присутні.

Важливою екологічною практикою готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» є скорочення споживання води. У першу чергу підприємство реєструє загальний рівень споживання води кожного місяця, на основі яких розраховуються два показники:

- об'єм спожитої води за добу проживання одного гостя;
- об'єм спожитої води на м² внутрішнього приміщення.

Дані таблиці 2.7 показують, що готель «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» в середньому використовує однакову кількість води щомісячно залежно від завантаженості номерного фонду. В середньому за рік на одну номеро-ніч витрачається води на 4,54 грн. (холодна вода включно з водовідведенням).

Для економного споживання води у готелі «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» організовано такі заходи:

- 1) туалетні бачки відрегульовані для обмеження стоку води без шкоди для комфорту гостей і при кожному зливі використовується 5 л води;
- 2) у ванній кімнаті гостьових номерів, а також у туалетних кімнатах загального користування, кухні ресторану встановлені крани поворотного типу, що дозволяє витрачати менше води при налаштуванні необхідної температури;

Таблиця 2.7 – Витрати на споживання води у готелі «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»
протягом 2023 року

Період	Загальний обсяг витрат, грн.	Обсяг витрат на 1 номеро-ніч, грн.	Частка витрат у загальних доходах, %
Рік	47648	4,54	0,13
січень	3339	6,05	0,18
лютий	2739	4,13	0,12
березень	3071	3,82	0,11
квітень	3393	3,57	0,12
травень	4322	4,38	0,14
червень	4094	4,53	0,14
липень	5336	5,99	0,19
серпень	3071	3,03	0,09
вересень	4739	4,31	0,15
жовтень	4739	5,01	0,13
листопад	5080	5,96	0,17
грудень	3725	4,43	0,10

3) для зменшення витіку води з душів на душових насадках встановлено заощадливий режим і регулятори натискного, а не поворотного типу, що скорочує витік води для регулювання її температури;

4) на кранах у кухні ресторану, службових приміщеннях

встановлені водозберігальні насадки;

5) посудомийні машини, яких є 3 одиниці, професійні зі зменшеним споживанням води (2,5 – 3 л води на миття однієї корзини завантаженого посуду);

6) у готелі не допускають випадки протікання кранів і туалетів, за чим слідкує інженерно-технічна служба.

У готелях «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» використовуються різноманітні чистячі засоби, які можуть мати негативний вплив на навколишнє середовище.

Незважаючи на те, що компанія дотримується загальних вимог законодавства та закуповує сертифіковану продукцію для своїх виробничих потреб, ця сертифікація не охоплює аспектів екологічної безпеки. Однак готель використовує певні екологічні методи, щоб уникнути непотрібного прання, прання та прибирання.

Перш за все, вказується, що в номерах зміна постільної білизни та рушників здійснюється тільки за бажанням гостя.

По-друге, ми не використовуємо гігієнічні засоби в одноразовій упаковці, а розливаємо у власній аптеці.

По-третє, всі товари для прання, білизни, засобів для чищення, косметики закуповуються у великій тарі, а предмети побуту упаковуються в маленькі для щоденного використання.

Наступною за важливістю екологічною діяльністю для готелів є утилізація відходів. Готелі збирають відходи окремо, включаючи папір, скло, пластик та біологічні відходи. Для цього на подвір'ї готелю встановили окремий контейнер. Крім того, ми уклали договір з компанією, яка займається сортуванням та переробкою відходів.

Готель також уникає використання одноразового пластикового посуду, купує тільки скляні пляшки для питної води в готельних номерах, а використане обладнання та токсичні витратні матеріали здає в спеціалізовані пункти утилізації.

Водночас керівники готелів повинні організувати роздільне сміття в номерах готелю або принаймні популяризувати ці заходи серед гостей.

Мінімізація енергоспоживання відіграє важливу роль у програмі ресурсозбереження. Під час реконструкції готелю «Каспій Преміум» була встановлена автономна система опалення з власною котельнею, більше з міркувань економії, ніж з метою захисту навколишнього середовища. Будівля готелю оснащена сучасною теплоізоляцією, що значно знижує втрати теплової енергії в порівнянні з традиційними цегляними будівлями. Під час реконструкції впровадження Honeytoon системи диспетчеризації та автоматичного керування всіма технічними системами будівлі стало революційним для комунального підприємства.

У 2015 році система кондиціонування була оснащена модулем адіабатичного охолодження повітря перед живленням холодильної установки. Завдяки зниженню температури з 42 °C до 24 °C час роботи шести компресорів загальною потужністю 375 кВт було значно скорочено. Завдяки «еластичному» автоматичному регулюванню вентиляції енергоспоживання системи зменшено на 15 – 20%. Усі припливні та витяжні системи вентиляційної системи були обладнані рекуператорами, які повертали теплову енергію в циклі повітрообміну. Для економії електроенергії ключовим технічним рішенням готелю стало встановлення сонячних батарей на даху будівлі.

У таблиці 2.8 наведено вартість та споживання електроенергії за добу наданої у 2023 році. Ці таблиці показують, що споживання електроенергії майже рівномірне, і принаймні частка витрат у загальних продажах «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» залишається на рівні 3%. На жаль, готелі не ведуть розбивку витрат за видами діяльності (кімнати, ресторани, місця загального користування), тому керівництво не може визначити енергозбереження.

Окрім вищезазначених заходів, готельні компанії також впроваджують наступні природоохоронні ініціативи.

- 1) освітлення коридору регулюється вимикачем;

- 2) по можливості встановлюємо енергозберігаючі світлодіодні лампи;
- 3) завдяки електронному замку вся електрика підключається до кімнати тільки коли є гості;

Таблиця 2.8 – Витрати на споживання електроенергії у готелі протягом 2023 р.

Період	Загальний обсяг витрат, грн	Обсяг витрат на 1 номеро-ніч, грн	Частка витрат у загальних доходах, %
Рік	1067500	101,7	3,0
січень	79376	143,8	4,3
лютий	90748	137,1	4,0
березень	71809	89,4	2,7
квітень	81800	86,0	2,8
травень	73755	74,7	2,4
червень	81836	90,7	2,8
липень	73842	82,9	2,8
серпень	93962	92,6	2,8
вересень	107290	97,5	3,3
жовтень	90328	95,6	2,4
листопад	106630	125,2	3,5
грудень	116125	138,2	3,2

4) вся побутова техніка на території ресторану та у виробничих приміщеннях відноситься до класу А+ і вище;

5) оснащений пристроєм регулювання опалення, можна припинити опалення або знизити температуру у вільних кімнатах або інших приміщеннях;

6) встановлені металопластикові вікна забезпечують належну теплоізоляцію. В цілому ми вважаємо, що діяльність Caspie Premium Hotel була ефективною з точки зору ресурсозбереження і ми змогли витратити заплановану суму. Ці тенденції дозволяють готелям підтримувати та розвивати належну екологічну практику через зусилля, спрямовані на зменшення витрат на забезпечення ресурсами, забезпечуючи готелям певну конкурентну перевагу. Єдина екологічна ініціатива готелю Caspie Premium відбувається в останню або передостанню суботу березня, коли на одну

годину вимикають необов'язкове світло та електроприлади як нагадування про акцію «Година Землі». Екологічні проблеми нашої планети.

Готель проводить цю акцію вже третій рік поспіль. Гостей запрошують у ресторан послуhati концерти камерної музики, попиваючи шампанське при свічках. У ці години все світло та електрообладнання в готелі будуть вимкнені, якщо це не необхідно для виробництва. «Година Землі» – це маніфест готовності людей змінити свій спосіб життя на екологічно чистий шлях, бажання захистити рідну планету. Підсумовуючи аналіз природоохоронної діяльності готелю «Каспій Преміум», приходимо до наступних висновків. Готельна компанія впроваджує екологічно чисті інновації як в дизайн інтер'єру, так і в господарську діяльність. Однак їхнє існування зумовлене виробничою необхідністю для економії коштів, а не навмисною практикою підтримки зусиль з охорони навколишнього середовища. Готелі «Caspie Premium» не можна віднести до категорії еко-готелів, що практикують принципи екологічного менеджменту, і на даний момент немає законних підстав для впровадження екологічної сертифікації. Для готелів європейським готелям рекомендується використовувати міжнародний стандарт «Hotel Management Accounting and Analysis» (USALI), де планування продажів базується на бюджетах кожного відділу.

Використовуючи стандарти USALI, готелі можуть вести записи управління готелем для аналізу та керування показниками, включаючи показники операційного прибутку. Цей стандарт надає можливість порівнювати метрики з іншими подібними готелями, використовуючи середні показники по галузі та показники попереднього року, а також використовувати єдині визначення для запланованих і фактичних даних [12]. Міжнародні стандарти описують вимоги до створення двох типів бюджетів грошових потоків за допомогою прямого та непрямого методів. Бюджет руху грошових коштів необхідний для вирішення наступних завдань:

- фінансування всіх поточних заходів та забезпечення своєчасної оплати всіх рахунків;

- своєчасно усувати розриви ліквідності;
- забезпечити необхідні кошти для нових готельних інвестиційних проектів.

Прямий метод бюджетування грошових потоків являє собою факт руху грошових потоків за напрямками. USALI пропонує наступні статті оперативної діяльності, пов'язані з прямим правом:

- доходи від гостей;
- інші доходи/доходи;
- виплата заробітної плати;
- інші господарські платежі.
- сплачені відсотки;
- сплачено податок на прибуток.

Бюджет непрямих грошових потоків – це аналіз динаміки статей балансу, який розкриває джерела надходження коштів до готелю та способи їх використання. Бюджетування грошових потоків за допомогою непрямого методу необхідне як менеджерам, так і зовнішнім користувачам, які можуть використовувати його показники для перевірки фактичних доходів і витрат і гарантувати, що:

- розмір, джерело та напрямок використання коштів;
- здатність готельного підприємства забезпечити перевищення грошових надходжень над витратами за результатами його діяльності;
- ступінь виконання готельним підприємством своїх зобов'язань;
- інформація про те, чи достатньо ресурсів для продовження діяльності;
- наскільки інвестиційні потреби забезпечені за рахунок власних коштів;
- причина різниці між сумою отриманого прибутку та сумою коштів [9, 280].

USALI пропонує наступні статті з аналізу бюджету грошових потоків про непрямі операційні методи:

- чистий прибуток;
- коригування для перетворення чистого прибутку в грошові кошти, отримані від операційної діяльності;
- витрати на амортизацію;
- збиток (прибуток) від продажу основних засобів;
- відстрочені податки;
- зменшення (збільшення) дебіторської заборгованості;
- зменшення (збільшення) товарних запасів;
- зменшення (збільшення) витрат у майбутніх періодах;
- збільшення (зменшення) кредиторської заборгованості;
- збільшення (зменшення) резервів.

Операційний грошовий бюджет фактично надає інформацію про очікувану здатність організації генерувати грошові потоки без залучення зовнішніх джерел коштів. Для цілей бюджетування грошових потоків стандарт USALI пропонує відокремити дохід гостей готелю від усіх інших платників. USALI надає CASPIY PREMIUM Hotel можливість використовувати ключові показники ефективності (KPI). За визначенням, ключові показники ефективності (KPI) – це показники діяльності, які допомагають досягти стратегічних і тактичних (операційних) цілей компанії [43]. Якщо ви хочете розпочати створення показників KPI для готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ», то варто почати з переліку показників вищого рівня. Це аналіз, який стандарт USALI рекомендує власникам.

- Room Revenue (Rev) – Дохід від продажу номерного фонду;
- OR/Occupancy – Заповнюваність, заповнюваність або заповнюваність готелю;
- ADR (Average Daily Rate) – середня плата за номер або ніч;
- RevPAR (Revenue per available room per day) – Дохід від номерного фонду за номер;
- RevPAC (Revenue per available customer) – дохід від номерного фонду на гостя за день, місяць, рік [1].

Швидкість обороту кімнат (Rev). Цей показник розраховується як загальний дохід від пулу кімнат мінус податки. Вимірюється в гривнях. Професія (зайнятість). Заповнюваність – це кількість проданих кімнат, поділена на загальну кількість кімнат. Вимірюється у відсотках. ADR (середня ціна за номер). Це еквівалентно доходу від продажу інвентарю номерів, поділеному на кількість проданих номерів [34]. Ціна покупки на момент продажу вже розрахована з урахуванням усіх знижок. Вимірюється в гривнях. Фактори, що впливають на ADR: Конкурентне середовище. Сезонність. Заходи (динамічні тарифні плани, акції); RevPAR (дохід на доступний номер). Це еквівалент доходу від продажу інвентарю номерів, поділеного на показник PAR (кількість кімнат, доступних для розміщення). Вимірюється в гривнях. Важливо уважно стежити за тим, як змінюється RevPAR. Це важливе число показує, наскільки добре працює компанія. В ідеалі RevPAR має постійно зростати. Якщо показник падає, то можуть розглядатися такі фактори:

- зниження попиту;
- вихід на ринок нових конкурентів;
- гості неохоче платять високі ціни.

Існує один зі способів розрахунку показника revPAR:

$$\text{RevPar} = \text{ADR} \times \text{OR}, \quad (2.1)$$

де ADR – середня ціна за номер або ніч; OR – завантаження, зайнятість або заповнюваність готелю.

RevPAC (дохід на гостя). RevPAC дорівнює повній виручці (з урахуванням харчування, проживання, додаткових послуг, податків), поділеної на кількість проживаючих в готелі. Вимірюється в гривнях [1].

Базовий принцип USALI – ведення окремого обліку доходів за центрами відповідальності - підрозділам, що створює додану вартість бізнесу – номерний фонд, ресторан і бар та ін. Весь готель розділяється на підрозділи, кожне з яких відповідає за свій блок доходів.

До операційних департаментів стандарт USALI відносить:

- 1) номери;
- 2) продукти та напої;
- 3) інші операційні департаменти:
 - 3.1) гольф;
 - 3.2) магазини;
 - 3.3) СПА / Фітнес-центр;
 - 3.4) парковка;
- 4) інші джерела прибутку.

Фінансові звіти, в яких доходи розділені за певними категоріями відповідно до системи USALI:

Проживання – прибутки від індивідуального та групового розміщення, а також інші джерела доходів.

Харчування та напої – прибутки від ресторанного та барного відділу, інші джерела доходів.

СПА та Фітнес – прибутки від процедур (зокрема, догляду за волоссям, шкірою, фітнес-занять та ін.), інші джерела доходів.

Паркування – прибутки від самостійної парковки та паркування для персоналу, інші джерела доходів.

Висновок до розділу 2

Готель «Каспій Преміум» є важливим показником, що визначає ефективність роботи готелю «Каспій Преміум». Вони служать корисним інструментом для зосередження на бізнес-діяльності та управління доходами компанії. Це робиться шляхом порівняння цих цифр із вашим бюджетом, середніми показниками по галузі чи конкурентами.

Показники «Проживання» включають структуру доходів за видами (у відсотках), середню ціну за різними видами розміщення (індивідуальне, групове розміщення), структуру фінансування розміщення (включаючи різні

категорії номерів), рівень заповнюваності номерів, та ін. Такі показники, як кількість гостей за видами засобів розміщення.

Індикатори продуктів харчування та напоїв включають такі показники, як різні структури доходу, такі як банкети та обслуговування номерів, середнє управління за кожним типом доходу, структура витрат на продукти харчування та напої та швидкість обороту запасів. Показники для «SPA/Фітнес-центру» включають склад доходу за видами послуг (тренажерний зал, салон краси), дохід від одиниці площі різних процедур, дохід від процедур на номер, дохід від послуг на місце тощо.

Застосовуючи стандарти USALI, готель Caspie Premium зможе вести ефективний управлінський облік в аналізі та управлінні показниками, зосередженими на операційних доходах. Цей стандарт дозволяє порівнювати з іншими готелями, середніми показниками по галузі та попередніми роками, а також використовує загальні визначення для планування та фактичних даних.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ

3.1. Вплив використання інноваційних технологій на потенційних споживачів готельних послуг

Обізнаність громадськості щодо екологічних проблем зростає, що вплинуло на індустрію гостинності. Те, де екологічно свідомі мандрівники вирішать зупинитися під час подорожі, залежить не лише від ціни та розташування помешкання, але й від зобов'язань готелю зменшити свій вплив на навколишнє середовище. Ілюстрацією цього є результати сучасних досліджень [14, 15, 16]. Мандрівники готові платити більше за «зелені» продукти та послуги (понад 80% споживачів згідно з дослідженням П. Хвідберга [17]). У відповідь на зростаючий попит на екологічно чисті готелі TripAdvisor, провідна інтернет-платформа в Сполучених Штатах, запустила програму пошуку готелів EcoLeader, щоб виділити екологічне житло та допомогти мандрівникам по всьому світу планувати екологічніші подорожі.

Ми провели дослідження щодо того, як туристи ставляться до екологічної відповідальності готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» та чи може акцент на цьому аспекті стати ефективною стратегією для конкурентних переваг. Опитування гостей тривало 6 місяців і взяли участь 120 осіб. У зв'язку з різноманітністю підходів до оцінки екологічного впливу, ми розділили анкету на дві частини: перша – про раціональне використання ресурсів і керування відходами, друга – про екологічну відповідальність. Кожен пункт оцінювався за шкалою Лайкерта від «неважливо» до «дуже важливо», набираючи від 0 до 10 балів.

В аналізі результатів опитування клієнтів готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» щодо актуальності заходів, спрямованих на зменшення використання ресурсів, представлені на графіку (див. дод. І). З'ясувалося, що

найбільш важливим фактором є зручна температура в приміщенні. Фактично, 84% респондентів оцінили цю характеристику на бал 8 – 10.

Це підтверджує, що значна кількість гостей вважають температурні умови в готелі неприйнятними, тому надання комфортної температури стає одним з основних завдань управління, що може позитивно вплинути на задоволення гостей.

Ще одним важливим питанням, яке відзначили майже 71% опитаних, є збереження води. Це включає усвідомлення гостями готелю необхідності ефективного використання води, а також раціональне її використання персоналом готелю, у тому числі, відмову від використання одноразових упаковок малих розмірів. Більшість опитаних (65%) оцінили цей аспект як дуже важливий, а якщо врахувати тих, хто оцінив його на 6 – 10 балів, то ця категорія становить 82,3%.

Більшість опитаних гостей готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» визнали раціональне використання ресурсів і зменшення відходів. Однак важливість цих критеріїв змінюється залежно від особистих характеристик респондента.

Отже, портрет гості, яка надає великого значення енергозберігаючим заходам, такий: Жінка 31 – 40 років, заміжня, високоосвічена. Найбільше економлять воду неodrужені чоловіки 21 – 30 років із середньою спеціальною освітою. Незаміжні високоосвічені жінки віком 21 – 30 років підтримують зменшення відходів. Готель «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» обрав чотири критерії екологічної відповідальності. Оцінка важливості цих критеріїв гостями готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» наведена в таблиці 3.1.

Враховуючи оцінку складових блоку корпоративної екологічної відповідальності готелю, визначити менш важливі аспекти, пов'язані з обізнаністю гостей щодо екологічної поведінки. 23,4% респондентів не визнають це важливим, і серед них 11,2% взагалі вважають це марним. Проте більш як половина гостей, які відповіли на це запитання, приділяють цьому аспекту вісім або більше балів.

Таблиця 3.1 – Важливість критеріїв екологічної відповідальності готелю
«КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

Оцінка	Кількість респондентів, осіб			
	роздільний збір відходів	використання типових місцевих продуктів	інформація про громадський транспорт	підвищення обізнаності
Неважливо	8	3	5	13
Деякою мірою важливо	17	14	11	15
Важливо	22	34	14	24
Дуже важливо	73	70	90	67

Наступним кроком є індивідуальне розділення відходів у готелі. 21% респондентів назвали цей аспект неважливим. Тим не менш, незважаючи ні на що, оцінка 8 – 10 балів – це, безперечно, величезна оцінка. Щодо важливості використання місцевих продуктів, майже 60% гостей підкреслили його значення. Тим часом, 13,5% осіб відзначили, що це не так важливо, включаючи 3% тих, хто вважає це аспектом зовсім не вагомим. Стосовно інформації про громадський транспорт, 75% респондентів оцінили це найвище, як аспекти екологічної відповідальності готелю. Якщо брати до уваги оцінки від 6 до 7 балів, то 87% вважають цю інформацію важливою.

Під час опитування клієнтів готелів «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» запитували про те, наскільки вони відчують, що діяльність готелю має екологічний спрямований. Результати вказали на те, що тільки 10% відповідачів зазначили, що готелі «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» мають виражену екологічну позицію, а 26% приділили цьому лише часткову увагу. Найбільша група опитаних (32%) не вважають, що готельні компанії дуже чутливі до екологічних питань, а якщо врахувати тих, хто вважає діяльність готелів менш екологічною, то ця група становить 55%.

На основі даних опитування ми класифікували ставлення гостей готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» до екологічних заходів, які можна впроваджувати в готелі. У результаті було обрано чотири типи гостей. Перша категорія – це гості, які зацікавлені в захисті навколишнього середовища.

Більшість із цих клієнтів – молоді люди до 30 років, переважно жінки. Друга категорія складається з гостей, які надають великого значення екологічній стійкості, оскільки всі середні значення, пов'язані з властивою важливістю різних аспектів, перевищують 9,5 балів. Третя категорія гостей характеризується тим, що правильна температура в готелі має вирішальне значення. Четверта категорія представлена клієнтами готелів, яких не цікавить тема екологічної стійкості готельних закладів. В основному це характерно для чоловіків, переважно у віці від 31 до 40 років і старше 50 років. Більшість клієнтів першої категорії відчують певну чутливість до екологізації з боку готелю (30%). Проте 26% респондентів взагалі не цікавилися цим аспектом бізнесу. Клієнти другої категорії вважають захист навколишнього середовища особливою турботою, тоді як більшість клієнтів четвертої категорії вважають протилежне. Нарешті, більшість клієнтів третьої категорії вважають, що в готелях немає особливої чутливості до екологічної стійкості. Отже, в цьому відношенні готель «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» має гарну можливість покращити свої показники.

3.2. Впровадження екологічних інновацій у діяльність готельного підприємства

Інновації є головним фактором успіху в індустрії гостинності. Це допомагає готелям залишатися конкурентоспроможними, реагувати на зміну потреб клієнтів і покращувати загальний досвід. Аналіз готельного бізнесу показує, що ця форма розміщення частково базується на екологічно чистих інноваціях. Однак їх існування пов'язане швидше з бажанням заощадити ресурси і гроші. У світлі цього ми пропонуємо розширити спектр інновацій, які можуть бути недостатньо ефективними з точки зору витрат на використання, але підвищують екологічність готельних компаній. Залежно від сфери застосування екологічних інновацій ми пропонуємо конкретні типи інновацій, узагальнені в табл. 3.2.

Таблиця 3.2 – Рекомендовані екологічні інновації для «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

Сфера застосування	Екологічна інновація
Прибирання номерного фонду	використання мийних засобів, які мають екологічний сертифікат
	при можливості здійснювати щоденне прибирання без засобів побутової хімії
Зручності в готелі	встановлення сенсорних змішувачів для умивальників
Харчування	закупівля екологічної сировини та готових продуктів у місцевих товаровиробників (мінімум 20% від загального обсягу закупівлі)
	придбання розхідних матеріалів в натуральній упаковці
	у меню пропонувати вегетаріанські страви
	використання одноразового картонного посуду
Транспорт	використання електротранспорту для проведення екскурсій містом
Утилізація відходів	розміщення у номері мінімум двох корзин для роздільного сортування сміття з відповідним маркуванням
Маркетинг	впровадження екотарифу за проживання при умові використання гостями власних рушників та косметичних засобів
Навчання персоналу	проведення тренінгів на екологічну тематику
	створення системи мотивації персоналу за дотримання екологічної політики

Створення ієрархії цілей, відоме як «дерево цілей», є важливим управлінським інструментом, оскільки воно допомагає систематизувати та організувати завдання для досягнення великих цілей. Цей структурований підхід дозволяє розглядати складні завдання як набір менших та конкретних кроків, що спрощує координацію та моніторинг прогресу, забезпечуючи високу якість виконаних послуг (див. дод. К).

Споживання води є одним із найбільш споживаних ресурсів у готельній індустрії, тому заходи щодо збереження води завжди важливі. Ми пропонуємо послугу по встановленню сенсорного змішувача на вашій раковині, що значно зменшує споживання води. Ми дослідили добірку найпопулярнішого інтернет-магазину України Rozetka.com.ua. Наприклад, ми вибрали сенсорний змішувач для раковини RUBINETA ECOSENS литовського виробництва за 8156 грн. Для готелів «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» потрібно 45 шт. Таким чином сума капітальних вкладень для закупівлі

становить 367020 грн. У таблиці 3.3 наведено розрахунок терміну окупності даної екологічної інновації. За розрахунками, термін окупності такої інвестиції дуже тривалий – понад 20 років, без урахування економії енергії на підігрів води. Крім того, менеджери готелів можуть замінювати змішувачі в номерах поетапно, а не замінювати всі блоки одночасно.

Таблиця 3.3 – Розрахунок терміну окупності встановлення сенсорних змішувачів води у «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

Показник	Розрахунок	Значення
Загальна вартість споживання води за рік, грн	-	47648
Вартість споживання води гостями, грн	40% від загальної вартості	19059,2
Економія споживання води за допомогою сенсорного змішувача, грн	90% споживання води	17153,28
Вартість змішувачів, грн	-	367020
Термін окупності, роки	$367020 : 15247,36$	21,4

Наступна еко-інновація, яку ми пропонуємо впровадити в готелі «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» – це перехід на використання сертифікованих екологічно чистих миючих засобів. Нами було підібрано перелік вітчизняних підприємств, які виробляють спеціалізовані мийні засоби та успішно пройшли процедуру екосертифікації з наявністю екомаркування (див. табл. 3.4). Ресурсовитрати цих нововведень не перевищуватимуть поточні витрати готелю, оскільки більш висока вартість екокомісії буде компенсована ефективністю використання при малих дозах. Оскільки компанія не враховує екологічні аспекти при організації колективного обіду, будуть запропоновані певні заходи в цьому напрямку. Продукти, які рекомендуємо купувати в ресторані «Мон Шеф», можна розділити на дві групи. Перша стосується продукції вітчизняних виробників, яка отримала екологічну сертифікацію «Зелений журавель» згідно з реєстром, офіційно опублікованим на сайті ecolabel.org.ua [13]. Друга група включає продукти з невеликих місцевих господарств. Крім закупівлі продуктів, керівництво ресторану «Мон Шеф»

має включити в меню деякі вегетаріанські страви, навіть якщо це певною мірою не вписується в загальну концепцію ресторану [18]. Ще одна екологічна інновація не принесе готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» певних економічних ефектів у вигляді додаткового доходу чи збільшення виручки. Проте його впровадження дозволить готельній компанії розширити коло потенційних мандрівників за рахунок використання нетрадиційних тарифів. Мета полягає в тому, щоб клієнти мали нижчі витрати на проживання, якщо вони не користуються рушниками, наданими готелем, а користуються власними рушниками.

Таблиця 3.4 – Рекомендований перелік професійних миючих засобів вітчизняного виробництва з екологічним маркуванням

Назва підприємства	Торгова марка продукції	Екологічні процедури
ТОВ «Голд Дроп-Україна» м. Рогатин, Івано-Франківська обл.		сертифіковані організацією «Зелений Журавлик» упаковка підлягає вторинній обробці
Де Ла Марк»»м. Київ		родний екосертифікат «Жива планета»; зворотна тара для утилізації
ТОВ «БІОЛАЙФ-Україна» м. Ужгород,		фікація Green Key, LEED та інші
Приватне підприємство «Торговий дім ДОНАТ», м. Київ		сертифікація «Зелена Зірка»

Потреба в інноваціях у готельній індустрії підкреслюється важливістю вирішення таких питань, як: підвищення ефективності управління, покращення обслуговування клієнтів, відповідність ринковим стандартам і

екологічним вимогам у контексті забезпечення стійкості в конкурентному бізнес-середовищі. Для того, щоб система управління навколишнім середовищем готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» добре функціонувала, необхідне відповідне ставлення співробітників до цього питання, а також відповідальне усвідомлення його необхідності. Зокрема, керівництву можна запропонувати звернути увагу на такі заходи:

- 1) національна академія вищої освіти і природокористування регулярно організовує навчання внутрішніх екологічних аудиторів компаній;
- 2) український освітньо-тренінговий центр пропонує навчальні курси «Управління відходами в бізнесі» та «ЕКОЛОГІЯ-2021. Інтегрований моніторинг роздільної здатності Сміття. КОНТРОЛЬ води, повітря»;
- 3) міжнародна благодійна організація «Еко-Право-Людина» організовує серію навчальних курсів, присвячених створенню в Україні інституту оцінки впливу на довкілля.

Остання екологічна інновація, яку варто рекомендувати для готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ», була впроваджена надто пізно, тому що при неактивному використанні вона несе значні витрати. Це передбачає придбання екологічно чистих електромобілів для організації перевезень чи інших транспортних послуг. Тому напрямком впровадження ефективного екологічного менеджменту в «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» є впровадження деяких екологічних інновацій у бізнес-практику, що позитивно вплине на економію ресурсів, збільшення кількості клієнтів, підвищення іміджу та підвищення репутації. рівень конкуренції. Одним із напрямів застосування передових технологій готельними компаніями є використання в їх діяльності передових інформаційних систем управління. Зрештою, широкий розвиток комп'ютерної техніки та інформаційних технологій останнім часом привів до можливості створення інформаційних систем управління, які забезпечують інтелектуальні форми управління багатьма іншими видами людської діяльності, особливо: готельною індустрією. Основною формою функціонування систем управління та ІТ-систем є обробка поточної

інформації та прийняття рішень для досягнення поставлених цілей з оптимальними показниками якості управління. У багатьох галузях використання інформаційних систем управління не дозволяє використовувати формальні висновки або теоретичні алгоритми в процесі прийняття рішень.

Основною причиною неподання заявки є невідомі або неповні вхідні дані. У цьому випадку виникає проблема прийняття рішень на основі невизначених даних. Це питання є принциповим і становить загалом невирішену теоретичну проблему [50]. У прикладних і управлінських ІТ-системах експертні системи використовуються як один із підходів до вирішення проблеми висновків на основі невизначених даних, що є найпоширенішим способом поєднання експертних знань, досвіду та інтуїції з практичним вирішенням проблем. В Україні через загальний низький рівень комп'ютеризації готелі середнього рівня використовують для обліку гостей електронні таблиці на базі MS Excel або прості бази даних на основі MS Access. Автоматизація окремих видів діяльності готелів ще не повністю розроблена, більшість управлінських дій виконує людина [9]. Ручна обробка даних у цих готелях часто призводить до збігів і помилок, серйозно впливаючи на загальну картину готельного господарства штату. Це призводить до втрати клієнтів і робочих місць (скорочення зайнятості). Цьому також сприяє неналежний розвиток внутрішнього туризму, нерозвинена інфраструктура, відсутність конкурентоспроможних туристичних підприємств на ринку, низький рівень підготовки технічного персоналу, а також низький рівень системи менеджменту (або її відсутність).

Тому досить актуальним є вирішення завдання автоматизації праці шляхом розробки та подальшого впровадження інформаційно-управлінської системи туристично-готельного комплексу, а також інтелектуалізації діяльності людини-оператора.

В управлінні сучасними готельними системами існують некоректні завдання, які передбачають прийняття рішень в умовах невизначеності. Для

вирішення проблеми помилкових даних будемо використовувати підхід, заснований на технології експертних систем.

Також для сучасного готельно-ресторанного підприємства доцільним буде впровадження автоматизованої системи SERVIO, яка є комплексним засобом, що дозволяє планувати, управляти та контролювати процеси обслуговування в цій сфері [10]. Це програмне забезпечення пропонує багатофункціональність, яка дозволяє ефективно використовувати ресурси та підвищити задоволеність клієнтів якістю їхніх послуг. Корпоративне використання цієї послуги охоплюватиме ряд функцій, зокрема:

1. Балансування навантаження та оптимізація черги. У цьому контексті система дозволяє автоматично розподіляти клієнтів між наявними співробітниками або пунктами обслуговування, щоб скоротити час очікування клієнтів.

2. Онлайн-бронювання. клієнти можуть самостійно забронювати послугу на певний час через веб-сайт або мобільний додаток.

3. Моніторинг. адміністратори можуть відстежувати стан обслуговування, час обслуговування та споживання часу в режимі реального часу, аналізувати дані та створювати звіти.

4. Сповіщення. Система автоматично надсилає повідомлення клієнтам, наприклад, про підтвердження входу або зміни черги.

5. Інтеграція. Servio легко інтегрується з різноманітними програмними системами, такими як CRM або ERP. Все від цього програмного забезпечення спрямоване на поліпшення ефективності та якості обслуговування, зменшення часу очікування клієнтів і покращення спілкування з користувачем в цілому.

Враховуючи вищезазначені аспекти та позитиви використання передового, новаторського програмного забезпечення, виконання впровадження системи автоматизації SERVIO HMS, спрямованої на автоматизацію операцій у готельному, хостелному, пансіонатному та санаторному секторах, інтегрованої з іншими системами керування

персоналом та інформаційних систем, буде корисним на підприємстві «КАСПІЙ ПРЕМІУМ», особливо у зв'язку з системою CRM (управління взаєминами з клієнтами).

SERVIO HMS, або Система управління готелями Servio, є комплексною програмною платформою, що спеціально створена для ефективного керування готелями будь-якого типу та розміру. Ця система пропонує різноманітні функції для оптимізації широкого спектру готельних послуг, включаючи реєстрацію, бронювання, обслуговування номерів, фінансовий облік та спілкування з клієнтами. ІТ-система забезпечує безперервну підтримку та автоматизує усі аспекти бізнесу готелю, сприяючи максимальним продажам і ефективному управлінню [44]. Використання цієї системи створює централізований інформаційний простір для керування всією діяльністю готелю, включаючи такі модулі [42]:

- модуль на сайті для бронювання;
- мобільний статистичний додаток;
- керувати соціальними мережами готелю;
- корпоративний модуль для партнерських компаній;
- модуль попередніх даних;
- боти та програми для клієнтів і співробітників, які поєднують соціальні мережі та миттєві повідомлення;
- електронний підпис для заповнення опитування.

За допомогою SERVIO HMS, інтегрованого в CRM-систему, власники та менеджери «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» зможуть ефективно управляти своїми об'єктами та забезпечувати клієнтам відмінний досвід.

Як вам відомо, CRM (Customer Relationship Management) – це комп'ютерна система, яка надає програмне забезпечення для керування взаємодією з клієнтами. Він пропонує повну базу даних, яка містить інформацію про клієнтів, їхні контакти, історію контактів, покупки та інші відповідні дані [43]. Впровадження такої системи дозволить аналізувати цю інформацію та використовувати її для ефективного управління взаємодією з

клієнтами, автоматизації процесів продажу готельних номерних ресурсів, послуг та обслуговування клієнтів, а також аналізу тенденцій ринку та прогнозування попиту в готелі. ринок послуг міста.

Інтегрована програмна платформа SERVIO HMS, підключена до CRM-системи, вимагає вкладення ресурсів для її розробки, налаштування, управління та обслуговування. Витрати, понесені протягом запланованого періоду, зокрема на початкове налаштування та поточну підтримку цієї ІТ-системи, наведені в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5 – Плановані витрати на впровадження та обслуговування SERVIO HMS інтегрованої з CRM системою для «КАСПІЙ ПРЕМІУМ», тис. грн.

Стаття витрат по проекту	2024 рік	2025 рік	2026 рік
Витрати на створення та адаптацію платформи	30	0	0
Оплата праці ІТ-працівникам	100	120	150
Плата за використання платформи*	14,4	14,4	14,4
Витрати на маркетингові заходи	50	60	70
Всього	194,4	221,4	234,4

Отже, розрахунки в таблиці 3.5 відображають суму витрат на впровадження та супровід інтегрованої в систему CRM програмної платформи SERVIO HMS для готельної компанії «КАСПІЙ ПРЕМІУМ», протягом планового року, у 2024 році вона становитиме 194,4 тис. грн. , то у 2025 році він становитиме 221,4 тис. грн., а на 2026 плановий рік становитиме 234,4 тис. грн. Плата за користування платформою SERVIO HMS буде фіксована на рівні 1200 грн./міс. протягом 3 років згідно з укладеним договором.

В рамках реалізації даного проекту необхідно оновити матеріально-технічну базу «КАСПІЙ ПРЕМІУМ», зокрема планується закупівля 3 ноутбуків ACER та 2 багатофункціональних пристроїв Canon i-SENSYS (принтер/сканер). MF3010 і частина вартості піде на витратні матеріали.

Вартість матеріально-технічного забезпечення реалізації запропонованого проекту представлена в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6 – Планові витрати на матеріально-технічне забезпечення заходів впровадження та використання програмної платформи «КАСПІЙ ПРЕМІУМ», тис. грн.

Стаття витрат	2024 рік	2025 рік	2026 рік
Придбання ноутбуків	120,0	0	0
Придбання багатофункціональних пристроїв	12,8	0	0
Розхідні матеріали	10	15	20
Всього	142,8	15	20

Виходячи з інформації, представленої у таблицях 3.5 та 3.6, ми розрахуємо загальну суму інвестицій, яка потрібна для впровадження та підтримки програмної платформи SERVIO HMS, яка інтегрується з CRM-системою, на підприємстві «КАСПІЙ ПРЕМІУМ». Таблиця 3.7 містить ці дані.

Таблиця 3.7 – Інвестиції на впровадження та підтримку проекту запропонованої інтегрованої програмної платформи, тис. грн.

Показник	2024 рік	2025 рік	2026 рік
Інвестиції	337,2	236,4	254,4

З таблиці 3.7 можна зрозуміти, що загальна сума інвестицій на цей проект у 2024 – 2026 роках складатиме 828 тис. грн. Інвестування в проект буде проводитися етапно, пропорційно до виконання основних завдань його реалізації. Контроль за процесом впровадження буде здійснюватися як зі сторони адміністрації готелю «Тарнопіль», так і з боку інвестора проекту – корпоративного інвестиційного фонду. Також у таблиці 3.8 будуть

розраховані основні показники успішності проекту, такі як доходи, витрати, чистий прибуток і грошовий потік.

Таблиця 3.8 – Грошові потоки від впровадження та обслуговування проекту запропонована інтегрована програмна платформа для «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»
тис. грн.

Показник	2024 рік	2025 рік	2026 рік	Всього
Інвестиції	-337,2	-236,4	-254,4	-828,00
Доходи	5450	6740	8250	20440
Доходи від реалізації номерного фонду	5200	6240	7500	18940
Інші доходи	250	500	750	1500
Витрати	3250	3990	4925	12165
Оплата праці персоналу	2250	2700	3240	8190
Комунальні платежі	700	840	1010	2550
Маркетинг та збут	200	300	450	950
Інші операційні витрати	100	150	225	475
Прибуток до оподаткування	2200	2750	3325	8275
Податок на прибуток (18%)	396	495	598,5	1489,5
Чистий прибуток	1804	2255	2726,5	6785,5
Амортизація*	48,1	48,1	48,1	144,3
Чистий грошовий потік	1852,1	2303,1	2774,6	6939,4
Ставка дисконтування (i=10%)	0,909	0,826	0,751	-
Дисконтований грошовий потік	1683,6	1902,4	2083,7	5 669,7
Залишковий грошовий потік (загальний розмір інвестицій 828 тис. грн.)	1346,4	166 6	1829,3	4841,7

Аналізуючи дані, наведені в таблиці 3.8, відзначимо, що систематичне збільшення виручки від надання готельних послуг пов'язане з впровадженням запропонованої моделі інтеграції програмного забезпечення на платформу (з очікуваним річним темпом зростання 20 – 23%). Відповідний проект буде зосереджений безпосередньо на якості послуг, що надаються кінцевим споживачам Фонду миру, зосереджений на оптимізації діяльності Фонду миру, маркетингу та інших пов'язаних з цим комерційних витрат, а також збільшення кількості учасників Фонду миру та сприяє

збільшенню потенціалу. Витрати, пов'язані з предметом. Діяльність компанії перевіряють. Як бачимо, дохід від готельних послуг на плановий 2024 рік становитиме 5 мільйонів 450 тисяч гривень, а у 2025 році – 6 мільйонів гривень. 740000 грн. Гривня, 2026 рік – 8 млн. 250 тис. грн. Загальний дохід від готельних послуг за три роки склав 20,44 млн. грн. Витрати на реалізацію цього проекту, ймовірно, зростуть і включають заробітну плату співробітників, комунальні послуги, витрати на маркетинг та інші операційні витрати. Розгляд річних темпів зростання цих витрат протягом перших трьох років впровадження показує, що витрати є динамічними. Зокрема, у 2024 році витрати зростуть до 3,25 млн. 2025 рік – до 3,99 млн. грн., 2026 рік – до 4 млн. 925 тис. грн. Загальна вартість надання готельних послуг за три роки становить 121,65 млн. грн. Командний аналіз дає зрозуміти економічну ефективність запропонованого проекту впровадження інтегрованої програмної платформи. Це дає змогу отримати чистий прибуток у розмірі 1804 тис. грн. 2255000 грн у 2024 році. 2726,5 тис. осіб у 2025 році 2026 грн. Загальний чистий прибуток за три роки становить 6785,5 тис. грн. Очікується, що чисті грошові потоки збільшаться протягом наступних кількох років і становитимуть 1852000 гривень і 12303000 гривень відповідно. З урахуванням амортизації придбаних основних засобів 48,1 тис. грн., це становить 12774,6 тис. грн. на рік. Грн. щороку.

Загальний чистий грошовий потік становить 6939,4 тис. грн. Дисконтовані грошові потоки відображають вартість інвестиції в майбутні періоди з урахуванням ставки дисконту та грошових потоків поточного періоду. Очікується, що дисконтований грошовий потік збільшиться завдяки реалізації таких проектів, як надання та обслуговування інтегрованої програмної платформи для «КАСПІЙ ПРЕМІУМ». Зокрема, у 2024 році цей показник очікується на рівні 1683,6 тис. грн, у 2025 році – 1902,4 тис. грн та у 2026 році – 2083,7 тис. грн. Решта грошових потоків становитиме 1346400 грн у 2024 році, 1902400 грн. у 2025 році та 2083700 грн. у 2026 році. З цих таблиць очікується, що реалізація проекту впровадження інтегрованої

програмної платформи «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» призведе до оптимізації КРІ.

Зокрема, визначено такі цільові параметри:

- відсоток споживачів, які задоволені укладеним договором – 75%;
- скоротити термін оскарження до 5 місяців;
- збільшення кількості договорів поновлення з планами поновлення: 15 договорів;
- щодня вживайте заходів для перегляду та оновлення інформації, пов'язаної зі споживачами;
- двоє співробітників успішно пройшли навчання.

Тому пропонуємо інноваційний проект із впровадження та підтримки запропонованої інтегрованої програмної платформи «КАСПІЙ ПРЕМІУМ». Це може бути ефективно реалізовано адміністраторами організації найближчим часом.

З 2018 року в Україні розробкою екологічних вимог до товарів і послуг також займається громадська організація «Всеукраїнський альянс екологічного маркування «Зелена зірка». Згідно з ліцензійними угодами організація надає право сертифікованим виробникам і постачальникам наносити екологічний знак Green Star на свою продукцію. На початок 2020 року такого звання не отримав жоден готель в Україні.

Аналізуючи світовий досвід, можна виділити наступні основні екологічні тренди в сучасних готелях: зменшення харчових відходів, класифікація відходів, відмова від одноразового пластикового посуду, скорочення використання паперу, економія води та використання альтернативних джерел енергії. За даними Міжнародної продовольчої та сільськогосподарської організації ООН, приблизно одна третина продовольства у світі втрачається або витрачається даремно. Це означає не лише втрату харчових продуктів, але й ресурси, витрачені на їх виробництво та приготування. Близько 40% усіх харчових відходів походить від підприємств, які орієнтовані на споживачів, включаючи ресторани та готелі.

Сьогодні в закладах гостинності необхідні профілактичні заходи щодо

зменшення харчових відходів. Зменшити кількість харчових відходів можна, запобігаючи їх утворенню, і застосування інноваційних технологій є перспективним підходом до вирішення цієї проблеми. Серед готельєрів у всьому світі, особливо в Європі, Азії, на Близькому Сході та в Африці, програма на основі штучного інтелекту The Winnow Vision AI набирає популярності. Ця інноваційна система включає відеокамери, ваги та спеціальні лічильники, які дозволяють контролювати та аналізувати всі процеси на кухні ресторану. Система ретельно аналізує кількість інгредієнтів, використаних для приготування страв, і порівнює їх з кількістю невикористаного продукту. Детальний аналіз таких зібраних даних дозволяє розробити оптимальні заходи щодо використання продукту на кожному етапі: від закупівлі інгредієнтів до подачі їх на стіл. Розробники проекту стверджують, що за допомогою штучного інтелекту можна зменшити кількість харчових відходів у готелях в середньому на 40-70%. При цьому постачальники готельного харчування зможуть знизити витрати на сировину на 3 – 8%.

У більшості країн світу класифікація відходів давно стала загальновизнаним стандартом. Проте українці, особливо в маленьких містах, до цього ще не звикли. З 1 жовтня 2019 року готелі України зобов'язані встановлювати системи роздільної класифікації відходів у житлових і громадських приміщеннях згідно ДБН В.2.2-20:2008, Зміни №1 р. 2019.

Папір завжди відіграв важливу роль у повсякденному житті людей, і готельна індустрія не є винятком. Відомий готель Four Seasons на Кіпрі вже кілька років успішно впроваджує політику скорочення паперу, виконуючи понад 150 завдань на день, не використовуючи його. В Україні готелі тільки починають відмовлятися від паперового паперу. Щоб виготовити аркуш формату А4 щільністю 80 г/м², потрібно від 13 до 21 грама деревини, а для виготовлення пачки паперу – від 4 до 6 кг деревини. Зменшення використання паперу має як екологічні, так і економічні аспекти. Наприклад, середня вартість упаковки друкованого паперу становить 45 – 80 грн. При

використанні 100 пачок на місяць річна вартість офісного паперу складе 54000 – 96000 грн. Зменшивши ці витрати хоча б вдвічі, можна заощадити 27 – 48 тис. грн на рік. Зменшення використання паперу також заощадить ресурси на принтерах та іншому офісному обладнанні за рахунок зменшення витрат на амортизацію. Використання альтернативних джерел енергії зменшує споживання природних ресурсів, а отже, зменшує негативний вплив на навколишнє середовище. Найбільш поширеною є сонячна батарея, яка складається з фотоелектричного перетворювача, який перетворює сонячну енергію в електрику. У районах з постійним вітром вітрові турбіни можуть стати ефективним доповненням до сонячних батарей. В Україні є принаймні один готель, який забезпечує гарячу воду та опалення за допомогою сонячних батарей – це готельно-оздоровчий комплекс «Орхідея» в м. Генічеськ Херсонської обл. Дослідження показали, що завдяки використанню екологічних методів (наприклад, нагрівання води сонячними променями) і невеликим інвестиціям у готелі та ресторани можна зменшити споживання електроенергії від 10 до 25%, а споживання води – до 30%.

Н.І. Присяжнюк і Н.П. Лазоренко підраховали можливість заміни 25% гарячої води з централізованого постачання водою, нагрітою вакуумними сонячними колекторами. Річна економія – це різниця між вартістю оплати 2552,45 м³ гарячої води з центрального водопостачання (69937 грн) та вартістю використання геліосистеми (9067 грн.). Таким чином, загальна річна економія склала 60867 грн. за тарифом 2015 року. У 2020 році ціна 1 м³ гарячої води в 3,5 рази вища за ціну 2015 року, що робить використання альтернативних джерел енергії ще доцільнішим.

На основі аналітичних досліджень розроблено схему створення еко-готельного продукту, яка показує, як змінити елементи виробничого процесу, щоб надати готелю статус «еко» («зелений»). Ця екологічна ініціатива приносить економічну вигоду, тому що пропонує багато конкурентних переваг: економія ресурсів комунальних послуг (електроенергії, теплової енергії, природного газу, води та ін.); розширення охоплення споживачів

готельного продукту (див. дод. К).

Висновки до 3 розділу

Використання технології експертних систем для створення інтелектуальних систем управління інформацією не гарантує існування універсальної технології розробки таких систем. Кожен випадок індивідуальний і процес створення експертної системи для конкретного об'єкта або системи управління є творчим і унікальним. Експертні системи, розроблені різними програмістами для обробки інформації з одного і того ж складного об'єкта, матимуть різні структури, інформаційні ядра та системи логічного мислення.

Одним із важливих невирішених питань є створення інтелектуальної інформаційно-управлінської системи «КАСПІЙ ПРЕМІУМ». Для вирішення цієї проблеми слід використовувати технологію експертної системи. Загалом реалізація програми створення еко-готельних продуктів передбачає побудову стратегії поступового зниження негативного впливу компанії на навколишнє середовище. Ця стратегія передбачатиме реалізацію низки ефективних природоохоронних заходів, спрямованих на зміну технологічних процесів надання готельних послуг та функціонування окремих структур готельних підприємств.

ВИСНОВКИ

У ситуації жорсткої конкуренції готелі активно розглядають нові способи поліпшення привабливості та доступності своїх послуг. Недостатнє уваження до інноваційного менеджменту у вітчизняних готелях призвело до зниження рівня конкурентоспроможності, порушення управлінських принципів і методів, а також до погіршення якості послуг. Інновації стають ключовим чинником майбутнього розвитку готельного бізнесу, дозволяючи підприємствам не лише займати провідні позиції на ринку, але й відповідати світовим стандартам готельного обслуговування. Такі інновації підвищують ефективність роботи та створюють більшу цінність для споживачів.

Умови для розвитку української національної мережі Україна може не тільки представляти новий широкий ринок, а й стати новим рівноправним гравцем на світовому ринку готельних послуг.

Інноваційна діяльність у готельній індустрії України розвивається в різних напрямках, серед яких: поширення нових еко-готелів, участь блогерів та різноманітних технічних помічників для поширення інформації про готель, спрощення реєстрації та реєстрації тощо.

Процес перевірки. Глобальні мережі визначають тренди та мають величезний вплив на інноваційну діяльність у готельному бізнесі України.

Технологія мобільних додатків є відносно новою формою інновацій, яка тільки увійшла на ринок готельних послуг України, а це означає, що її можливості, переваги та недоліки для використання готельних послуг на вітчизняному ринку ще не до кінця вивчені.

«HelperUA» — інноваційний додаток, який підвищує привабливість українських готельних компаній на українському ринку додатків.

Однією з його важливих особливостей є те, що додаток допомагає економити час користувача та об'єднати всі можливі готелі України, користуватися всіма готельними послугами та продавати їх більш комфортно.

Аналіз і відстеження новаторських тенденцій допоможуть українській готельній індустрії залишатися на високому рівні, розширювати спектр послуг, вдосконалювати комунікацію з клієнтами та створювати нові форми гостьового розміщення, що підвищить привабливість країни для туристів та позитивно вплине на економічні показники України.

Дослідження показали, що стратегічне планування дозволяє компаніям аналізувати та передбачати зовнішні та внутрішні фактори, встановлювати цілі та розробляти стратегії довгострокового успіху. Цей процес стає ключовим інструментом запобігання негативному впливу змін у навколишньому середовищі та ефективного управління ресурсами.

Розробка стратегії розвитку для компанії – це довгостроковий план, який орієнтований на досягнення поставлених цілей у рості та успіху. Цей план ураховує як внутрішні, так і зовнішні фактори, щоб забезпечити конкурентні переваги та визначити шляхи розвитку. Справна стратегія дозволяє підприємству визначити курс для майбутнього, забезпечуючи стабільну основу для успіху. Таким чином, стратегія інноваційного розвитку у готельно-ресторанній сфері – це план, який цілеспрямовано впроваджує новаторські ідеї, технології та продукти, щоб забезпечити конкурентоспроможність, покращити обслуговування, оптимізувати процеси та задовольняти потреби клієнтів у цьому секторі.

У другій частині роботи аналізується діяльність у сфері готельних послуг компанії «КАСПІЙ ПРЕМІУМ». Виявлено негативну тенденцію у 2020 році, але в період 2021 – 2022 років ситуація стабілізувалася та покращилася. Наприклад, спостерігається швидкий ріст активів і прибутку від продажу, а також позитивна динаміка у показниках ліквідності та платоспроможності компанії.

Місія затребуваної компанії «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» – надати потенційним клієнтам найкращий сервіс, спокій, виняткові та вишукані умови проживання, створюючи при цьому дружню, комфортну та щасливу атмосферу. При цьому стратегічними цілями компанії є: забезпечення

конкурентної переваги компанії на вітчизняному ринку готельних та громадських послуг; зміцнення позицій на поточних і стратегічних ринках готельного та громадського бізнесу; досягнення найкращого рівня досвіду в сфері готельного та громадського харчування; Впроваджуйте кращі практики в управлінні бізнесом і досягайте результатів.

Результати SWOT-аналізу діяльності досліджуваної компанії «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» визначили стабільну позицію компанії на ринку з перевагою наявних сильних сторін та виявили значні можливості для розвитку компанії, оцінивши при цьому слабкі сторони та загрози, що виникають від операцій цієї компанії. Необхідно мати розуміння переваг та недоліків компанії «КАСПІЙ ПРЕМІУМ», щоб розробити інноваційну стратегію, яка допоможе стабільно покращувати її позиції порівняно з конкурентами.

У третій частині роботи демонструється розробка стратегії розвитку інновацій «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» та наводяться методичні рекомендації щодо її реалізації. Запропоновано модель стратегічного управління та створення набору стратегій для інноваційного розвитку готельного бізнесу, а також визначення цільових пріоритетів підприємства і процесу розробки цих стратегій. Також запропоновано основні напрями забезпечення інноваційного розвитку готельних підприємств та забезпечення економічної безпеки в цьому контексті, зокрема: запровадження безконтактних послуг, активація розгортання мобільних додатків, удосконалення систем кібербезпеки, використання дронів для спостереження, вибір та використання сучасного програмного забезпечення для інноваційних розвиток бізнесу, впровадження елементів віртуальної реальності та доповненої реальності в роботу готелів. Насправді ці передові технології можна використовувати для покращення обслуговування клієнтів навіть у конфліктних ситуаціях. Інноваційний проект впроваджує сучасне програмне забезпечення в рамках, які забезпечують виправданість інноваційного розвитку компанії «КАСПІЙ ПРЕМІУМ». Це буде повна програмна платформа SERVIO HMS, інтегрована з CRM-системою. Виходячи з

встановлених показників ефективності проекту, виявляється, що запропоноване проектом впровадження та підтримка запропонованої інтегрованої програмної платформи для «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» є ефективною та може бути впроваджена організацією для розгортання найближчим часом.

Досліджено, що екологізація готельних послуг в сучасних умовах має велике значення у зв'язку з необхідністю охорони навколишнього середовища, зростанням попиту туристів на послуги та екологічно безпечні товари. Посилення соціально-етичної орієнтації підприємства та підвищення вимог до безпеки послуг для споживачів і навколишнього середовища вже на етапі проектування підприємства створює завдання надання послуг, які виконуються на необхідному рівні та достатньо конкурентоспроможні, враховуючи більш широку екологічну складову.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Базилевич В. Інтелектуальна власність: парадигма метафізичного виміру. URL: http://pidruchniki.ws/17810409/ekonomika/intelektualna_vlasnist_-_bazilevich_vd (дата звернення: 07.04.2024)
2. Білорус Т. В. Інноваційні технології в управлінні кадровим потенціалом підприємства. URL: http://www.econom.univ.kiev.ua/articles/potencialom_pidpriemstva.pdf (дата звернення: 07.04.2024)
3. Бездудний Ф. Ф., Смирнова Г. А., Нечаєва О. Д. Сутність поняття інновація і його класифікація. *Інновації*. 2016. № 2–3(13). 124 с.
4. Богіров Я. С. Інформаційне забезпечення бізнес-планування інноваційних проектів підприємств: складові елементи та особливості їхньої взаємодії. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2012. № 4. С. 193–202.
5. Богма О. С. Сутність інноваційного потенціалу підприємства. *Вісник Запорізького національного університету*. Економічні науки. 2011. № 1(9). С. 12–15.
6. Бойченко В. С. Регіональний інноваційний розвиток: сутність, суб'єкти, цілі та пріоритети. *Бізнес-інформ*. 2015. № 8. С. 23–26.
7. Борисова О. В. Тенденції інноваційного розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2012. Вип. 1(2). С. 331–338.
8. Бунтова Н. Інноваційний шлях розвитку підприємств готельної індустрії України. *Науковий вісник демократичне врядування*. 2013. № 12. С. 65–71.
9. Бурий С. А. Інноваційний потенціал у сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. 2014. № 5. Т. 2. С. 201–205.
10. Владімиров О. Об'єктивна необхідність фінансування інновацій у готельно-ресторанному бізнесі. *Проблеми та перспективи розвитку підприємництва* : Матеріали X Міжнародної науково-практичної

конференції. Харків : ХНАДУ, 2016. Том 1. С. 179–180. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/> (дата звернення: 07.04.2024)

11. Галасюк К. А. Інноваційний розвиток як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства. *Перспективи розвитку туристичної індустрії в Україні: регіональні аспекти* : матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф., 22 берез. 2013 р. Умань : Візаві, 2013. С. 109–112.

12. Гернего Ю. О. Теоретичні основи дослідження ефективності реалізації інноваційного проекту. *Університетські наукові записки*. 2012. № 4 (44). С. 500–509.

13. Горіна Г. О. Специфіка стратегій розвитку міжнародних готельних мереж в умовах глобалізації. *Інноваційна економіка*. 2012. №8 (34). С. 270–273.

14. Домінська О. Я. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету*. Економічні науки. 2017. Вип. 52. С. 39–41.

15. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ, 2017. 600 с.

16. Завідна Л. Д. Формування стратегії розвитку підприємства готельного господарства. *Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор»*. Вип. 1 (57). 2020. С. 120–125.

17. Зайцева В. М. Стратегічне управління готельними підприємствами в умовах глобалізації : монографія. Запоріжжя : ЗНТУ, 2018. 342 с.

18. Захарченко В. І. Інноваційний менеджмент: теорія і практика в умовах трансформаційної економіки : навч. посібник / В. І. Захарченко, Н. М. Корсікова, М. Н. Меркулов. Київ : Центр учбової літертури, 2012. 448 с.

19. Інвестиційна політика готелів. URL: http://info-library.com/content/1175_Investiciina_politika_goteliv.html (дата звернення: 07.04.2024)

20. Інформація про новітні засоби та системи, що забезпечують процес прибирання номерного фонду та нежилых приміщень готелю (сайт компанії «Клін Трейд»). URL: <http://hako.ru/poleznaya-informatsia/parogeneratori/>. (дата звернення: 07.04.2024)
21. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії : навчальний посібник / Т. В. Капліна, В. М. Столярчук, Л. П. Малюк, А. С. Капліна. Полтава : ПУЕТ, 2018. 357 с.
22. Ковешніков В. С. Організація готельно-ресторанної справи : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2015. 752с.
23. Кожухівська Р. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу. *Науковий журнал «Вісник Донецького національного університету»*. Сер. В: Економіка і право. 2015. Вип.1. С.160–164.
24. Круль Г. Я. Основи готельної справи : Навч посібник. Київ : Центр учебної літератури, 2017-367.
25. Литовка А. О., Шикіна О. В. Класифікація інноваційної діяльності туристичного підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Миколаїв, 2016. Вип. № 14. С. 416–420.
26. Луциків І. Економічна сутність інноваційної діяльності. URL: <http://www.nbuuv.gov.ua/.pdf> (дата звернення: 07.04.2024)
27. Мазур В. С. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу. *Журнал європейської економіки*. Тернопільський національний економічний університет. 2015. Т. 14 (№ 3). С. 273–286.
28. Мендела І. Я. Планування інноваційних стратегій підприємствами готельного бізнесу. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2012. № 9. С. 125–129.
29. Михайліченко Г. І. Інноваційний розвиток туризму : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 608 с.
30. Онищук Н. В. Розвиток індустрії гостинності в Україні та світі.

Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. № 4(21). С. 297–304.

31. Перепеліцина В. Л. Світові тенденції розвитку інновацій на підприємствах готельного господарства : матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції «*Розвиток сталого туризму: виклики і можливості для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*». Одеський національний економічний університет. Одеса : ОНЕУ. 2017. 500 с.

32. Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm. (дата звернення: 07.04.2024)

33. Стегней М. І. Методичні підходи до визначення рівня інвестиційної привабливості галузі, підприємства. *Вісник ХНАУ ім. В.В. Докучаєва*. Серія «Економічні науки». 2014. № 5. С. 15–25.

34. Ціхановська В. Тенденції розвитку світового ринку туристичних послуг в умовах посилення глобалізаційних процесів. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. № 7. С. 86–89.

35. Чмельова О. С., Татарчук О. Ю. Концептуальна основа розвитку інноваційного потенціалу підприємства. *Вісник НТУ «ХПІ»*. 2013. № 67. С. 11–18.

36. Чорна М. В., Глухова С. В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств : монографія. Харків : ХДУХГ, 2012. 210 с.

37. Чувуріна К. В. Тенденції розвитку готельного господарства в умовах глобалізації. URL: http://www.rusnauka.com/5_SWMN_2012/Economics/6_100998.doc.htm. (дата звернення: 07.04.2024)

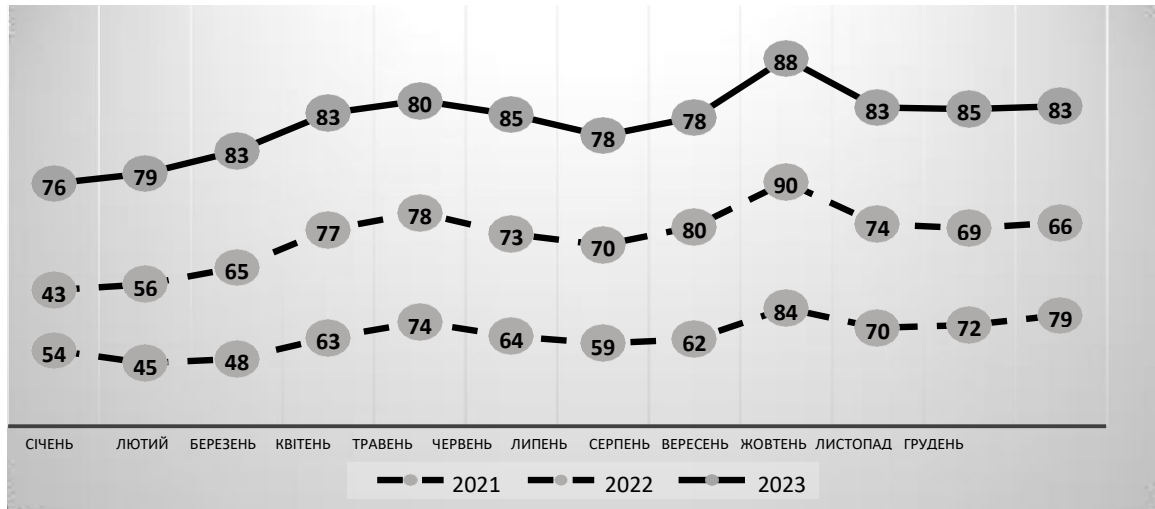
38. Юрченко О. Інновації в готельному бізнесі на сучасному етапі. *Вісник львівського університету*. Серія міжнародні відносини. 2014. Випуск 34. С. 14–19.

39. Reframing the Infrastructure: How Hotels Navigate the New Normal. URL: <https://blog.ecosystem360.com/hotels-new-normal-hospitality-industry/>. (дата звернення: 07.04.2024)

ДОДАТКИ

Додаток А

Сезонна крива завантаженості готелю «КАСПІЙ ПРЕМІУМ»



Додаток Б
Ресторан у Kaspiy Premium Hotel



Додаток В
Інтер'єр готелю



Додаток Г

Меблювання Kaspiy Premium Hotel



Додаток Д

Стандартний Номер 3 Двома Односпальними Ліжками



Додаток Є

Стандартний Номер 3 Ліжком Розміру «Queen-Size»



Додаток Е
Напівлюкс



Додаток Ж
Покращений Напівлюкс





Додаток 3

Важливість критеріїв екологічного використання ресурсів готелю
«КАСПІЙ ПРЕМІУМ»

Додаток І

Цільові пріоритети «КАСПІЙ ПРЕМІУМ» у контексті активізації діяльності та впровадження інноваційних технологій



Додаток К

Структурна схема складових елементів виробничого процесу під час впровадження екологічних інновацій у готельне підприємство

