

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-подільський національний університет імені Івана Огієнка
Природничо-економічний факультет
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему:

«ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ»

Здобувача 4 курсу
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, GRS1-
B19 групи
спеціальності: 241 Готельно-ресторанна справа
за освітньо-професійною програмою «Готельно-
ресторанна справа»
денної форми навчання
Дмитра ЗАКОЛЯПНА

Керівник: доктор наук з державного управління,
професор кафедри туризму та готельно-ресторанної
справи
Людмила МАТВЕЙЧУК

Рецензент: кандидат економічних наук,
доцент кафедри менеджменту, доцент
Володимир Лисак

Кам'янець-Подільський, 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ	5
1.1. Інноваційні технології: поняття, класифікація, функції	5
1.2. Сутність готельно- ресторанної індустрії.....	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «7ДНІВ»	
2.1. Загальна характеристика готелю (напрями діяльності)	19
2.2. Правове регулювання підприємства	23
2.3. Стан використання інноваційних технологій в готельно- ресторанному комплексі (аналіз результатів діяльності)... ..	28
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ	
3.1. Сучасні інноваційні технології в готельно-ресторанній сфері ...	33
3.2. Напрямки інноваційного розвитку в готелі «7 днів»	37
ВИСНОВКИ	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Розвиток економіки на сучасному етапі характеризується постійним підвищенням ролі інноваційних рішень в боротьбі підприємств на висококонкурентних ринках, зокрема, ринку готельних послуг. Вітчизняний ринок готельних послуг стикається із проблемою низької інноваційної активності його учасників. А досягнення домінування на такому ринку стає можливим тільки з використанням інноваційних підходів, тому важливим стає перехід до безперервності реалізації інноваційних процесів.

За умов системної кризи надвиробництва розвиток інноваційної діяльності на вітчизняних підприємствах стає особливо важливим, оскільки, необхідним є охоплення різних сфер діяльності, які пов'язано із інноваційними рішеннями, поєднанням методів, технологій і системи управління підприємством.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідженням теоретичних аспектів інноваційної діяльності підприємств займаються такі вчені: Р. Баран, М. Романчукевич, С. Ілляшенко, О. Кальченко, П. Микитюк та ін. Проте, подальшого дослідження потребують питання застосування перспективних інноваційних технологій у діяльності підприємств готельно-ресторанної індустрії.

Метою кваліфікаційної роботи є вивчення теоретичних засад інноваційної діяльності підприємств, аналіз стану використання інноваційних технологій в готельно-ресторанному комплексі «7 Днів» та визначення напрямів інноваційного розвитку підприємств готельно-ресторанної індустрії.

Для досягнення поставленої мети існує необхідність вирішення наступних завдань:

-розкрити сутність, загальну характеристику, класифікацію, функції інноваційних технологій;

- дослідити наукові підходи щодо поняття «готельно-ресторанна індустрія»;
- проаналізувати інноваційну діяльність готельно-ресторанного комплексу;
- описати правову площину діяльності підприємства сфери послуг;
- визначити основні інноваційні тренди в індустрії гостинності;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення використання інноваційних технологій в діяльності готельно-ресторанному комплексі «7Днів».

Об'єктом дослідження є інноваційна діяльність закладів готельного та ресторанного бізнесу.

Предметом дослідження є інноваційні технології в готельно-ресторанній індустрії.

Методи дослідження. Для досягнення мети та розв'язання поставлених завдань у роботі використовувались різноманітні методи наукового дослідження: аналізування, порівняння, систематизація та узагальнення – для уточнення сутності та змісту понять «інноваційні технології», «готельно-ресторанна індустрія»; порівняльного аналізу – для дослідження інноваційної діяльності в готельно-ресторанному комплексі «7 Днів»; табличний – для наочного відображення результатів дослідження; метод узагальнення – для формування напрямів інноваційного розвитку у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Інформаційною базою дослідження при виконанні кваліфікаційної роботи були публікації вітчизняних та зарубіжних науковців з даної теми, навчальні посібники та підручники, законодавчі акти, стратегічні документи державного та регіонального рівнів, статистична інформація, інтернет ресурси за темою дослідження.

Структура та обсяг курсової роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг сторінок – 48 сторінок, список використаних джерел нараховує 60 найменувань. У роботі 1 таблиця, 3 рисунки.

ВИСНОВКИ

Мета кваліфікаційної роботи полягала в вивченні теоретичних засад інноваційної діяльності підприємств, аналізу прикладної площини застосування інновацій на підприємствах готельно-ресторанної індустрії та визначенні напрямків удосконалення їх інноваційного розвитку. Підводячи підсумок проведеним дослідженням у цій кваліфікаційній роботі необхідно зробити низку висновків, зокрема:

1. Досліджено теоретичну площину поняття «інноваційна діяльність», розглянуто основні підходи до визначення аналізованого поняття. Проаналізовано сутність інновацій. Відзначено існування різних підходів до класифікації інновацій і виділено основні їх класифікаційні ознаки. Проаналізовано принципи, функції і складові процесу управління інноваційним розвитком підприємства.

2. Проведено аналіз сутності готельно-ресторанної індустрії. Розглянули і вивчили питання на рахунок сутності гостинності та готельно-ресторанної справи. Дізнались економічну суть готельно-ресторанного бізнесу та додаткові послуги, які можуть бути.

3. За результатом аналізу діяльності готельно-ресторанного комплексу «7днів» протягом 2019-2021 років виявлено спад економічних показників, що констатує факт збитковості. Проаналізувати інноваційну діяльність готельно-ресторанного комплексу з'ясовано, що комплекс володіє інноваційними технологіями в декількох напрямках, проте підприємство потребує вкладень в свій інноваційний розвиток.

4. В процесі проведення моніторингу правової площини діяльності підприємства досліджено окремі напрями «економічна безпека» та «правилами внутрішнього розпорядку», де з'ясовано, що даним питанням приділяється незначна увага. Аргументовано важливість питання економічної безпеки підприємства в сучасних умовах функціонування.

5. Для визначення можливостей та перспектив інновацій дослідження інноваційні тренди в індустрії гостинності, наведені приклади сучасних

інноваційних технологій. Аргументовано, що майбутнє готелів за інноваційними технологіями.

6. За результатом проведеного дослідження виділено наступні напрями інноваційного розвитку готельно-ресторанного комплексу «7днів» :

- створення інноваційного середовища в готельному комплексі, де метою інноваційної діяльності має стати підвищення продуктивності роботи персоналу готелю;

- ввести посаду заступника директора по інноваційним технологіям з метою кращого впровадження інновацій, розробити план інноваційного розвитку підприємства;

- запланувати поетапне впровадження технології «Розумний будинок»; впровадити систему обробки відгуків, яка дозволяє автоматично обробляти відгуки про готельний комплекс, а також аналізувати статистику негативних і позитивних відгуків;

- реалізувати продуктові інновації шляхом розміщення на сайті готельно-ресторанного комплексу розділ «Екскурсії та екскурсоводи»;

- посилити рекламу сайту, де насамперед це має бути контекстна реклама для всіх бажаючих відвідати наше місто;

- для покращення роботи над сайтом та сторінками запропоновано застосувати чат- ботів;

- посилити використання хмарних технологій в роботі готелю для всіх його співробітників, особливо для служб маркетингу;

- впровадити електронні браслети, які необхідні для синхронізації з електронними замками.

Авторські рекомендації щодо вдосконалення використання інноваційних технологій в діяльності готельно-ресторанному комплексі «7 Днів» слугують прикладом інноваційного розвитку підприємств сфери послуг що в подальшому покращать роботу закладу і сприятиме нарощуванню прибутку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Готельно-ресторанний комплекс. URL:<https://www.7dniv.ua> .
2. Про туризм: Закон України від 15 вер. 1995 р. No 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
3. Баран Р. Я., Романчукевич М. Й. Вдосконалення інноваційної політики підприємства як інструмент підвищення його конкурентоспроможності. Глобальні та національні проблеми економіки. Випуск No11. 2016. URL: <http://global-national.in.ua/archive/11-2016/54.pdf>
4. Гостиничный номер будущего. URL: [/http:// prohotelia.com.ua/2009/06/гостиничный-номер-будущего](http://prohotelia.com.ua/2009/06/гостиничный-номер-будущего).
5. Гірняк Л., Глагола В. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні.
6. Інфраструктура ринку. 2018. Вип. 16. С. 71–77.6. Гарбера О. Є. Основні теоретичні та практичні аспекти інноваційної діяльності в туристичному господарстві України. Інвестиції: практика та досвід. 2009. No 23. С. 29—31.
7. Єрмолаєва В. В. Теоретичні основи дослідження. Вісн. нац. ун-ту “Львів. політехніка.” Проблеми економіки та управління. 2010. No 683. С. 268- 273.
8. Жукович І. А. Інновації в туризмі: основні теоретичні та практичні аспекти. Наука та наукознавство. 2017. No 2. С. 69-81.
9. Заїка С. О., Грідін О. В. Генезис дефініції інновація. Науковий вісник Ужгородського університету. 2016. Серія Економіка. Випуск 2 (48). С. 24-30.
10. Ілляшенко С. М. Управління інноваційним розвитком : навчальний посібник. Суми : ВТД —Університетська книга; К.: Видавничий дім —Княгиня Ольга, 2005. 324 с.
11. Кабанов А. І. Адаменко М. В. Принципи та функції управління інноваційним потенціалом персоналу підприємства. Агросвіт. 2017. No 5. С. 15-30

12. Кальченко О. М. Теоретичні аспекти інноваційної діяльності підприємств туристичної галузі. Вісник Чернівецького державного технологічного університету. 2011. № 4 (54). С. 147—155.
13. Кіндрик Т. О., Головінов О. М. Інноваційна діяльність в туристичному господарстві України. ToURLib. URL: http://toURLib.net/statti_ukr/kindryk.htm/ (дата звернення: 04.07.2021).
14. Лапко О. О., Крамарев Г. В. Інноваційний розвиток вітчизняної нафтовидобувної галузі як фактор забезпечення її конкурентоспроможності на технологічних засадах. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. 2010. № 657. С. 178—185.
15. Левченко Ю. Г. Економіка й організація інноваційної діяльності : курс лекцій. Київ : НУХТ, 2012. 163 с.
16. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємств ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. Підприємництво та інновації. 2020. № 11—2. С. 7—12. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20>.
17. Мандина В., Свірський В. Джерела інноваційної активності підприємства. Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Сучасні тренди інноваційного розвитку», 28 жовтня 2021 року. Івано-Франківськ: НАІР, 2021. С. 119-121.
18. Мандина В., Свірський В. Принципи та функції управління інноваційним розвитком підприємства. Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Економіко-фінансові механізми здійснення соціально- економічного розвитку України», 1 червня 2021 року. Івано-Франківськ : НАІР, 2021. С. 100-101.
19. Микитюк П. П. Управління інноваціями : навч. посіб. Тернопіль: ТНЕУ, 2013. 391 с.
20. Микитюк П. П., Сенів Б. Г. Інноваційна діяльність : навч. пос. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 392 с.
21. Наказ про облікову політику-2008. Factor. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2008/january/issue-3/article-49169.html>

22. Новіков В. С. Інновації в туризмі. Infotour. URL: <http://infotour.in.ua/novikov21.htm>.
23. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. Ресторанний і готель-ний консалтинг. Інновації. 2018. № 2. С. 93–102.
24. Кирніс Н. Інновації у сфері підприємств ресторанного господарства, які надають кейтерингові послуги. Економіко-правова парадигма розвитку сучасного суспільства. 2017. № 1. URL: <https://studlib.org.ua/index.php/eprs/article/view/105/102>.
25. Perezapisuvani brasleti z chipom. Chip. URL: <https://chip-ua.com/uk/perezapisyuvaemye-braslety-s-chipom-kiev-odessa/>
26. Пілявоз Т. М. Принципи управління інноваційним розвитком підприємства. ВНТУ. URL: <http://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/17134/2536.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
27. Покропивний С. Ф. Інноваційний менеджмент у ринковій системі господарювання. Економіка України. 1995. № 2. 24 с.
28. Полінкевич О. Критерії розмежування понять «інновації», «інноваційний процес» та «інноваційний розвиток підприємства» в новій економіці. Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. 2015. № 4. С. 31-36.
29. Компанія Booking. URL: <http://booking.com>
30. 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.
31. Скворцов Д. І. Інновація, інноваційність та інноваційний розвиток з позицій економічної теорії. НУ «Львівська політехніка». URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/24636/1/46-309-314.pdf>
32. Осідач О. Методичні основи формування інноваційних бізнес-моделей. Вісник Львівського університету. Серія: Економічна. 2015. Вип. 52. С. 127–134..

33. Стойко І. І. Управління інноваціями. Навч.-метод. посібник. Тернопіль : ТНТУ імені Івана Пулюя, 2016. 200 с.
34. Ілляшенко С. М. Управління інноваційним розвитком : навч. посіб. / [2-ге вид., перероб. і допов.]. Суми : Університетська книга; Київ : Видавничий дім «Княгиня Ольга», 2005. 324 с.
35. Ткаченко В. Гостиничные системы: функции и возможности. Сети и бизнес. URL: http://www.sib.com.ua/arhiv_2011/2011_2/statia_2_1_2011/statia_2_1_2011.htm
36. Федулова Л. І. Інноваційна економіка : підручник. Київ : Либідь, 2006. 480 с.
37. Ціни на месенджери. Sendpulse. URL: <https://sendpulse.ua/prices/messengers>
38. Чухрай Н., Патора Р. Товарна інноваційна політика: управління інноваціями на підприємстві : підруч. Київ. : Вид-во —Кондор®, 2006. 398 с
39. Шумпетер Й. А. Теорія економічного розвитку. К. : Видавничий дім "Києво-Могилянська академія", 2011. 244 с.
40. Янченко Н. В., Безрук С. О., Орябинська В. А. Управління розвитком підприємства за допомогою інновацій. Молодий вчений. No 5.1 (57.1). 2018. С. 102-106.
41. Barnett H. G. Innovation: the Basis of Cultural Change, McGraw-Hill, New York : 1953, pp. 69-70
42. Cooke Ian and Mayes Paul, Introduction to innovation and technology transfer. Artech house, London : 1996, 235 pp.
43. Dodgson M. The management of technological innovation: An international and strategic approach. Oxford university press, 2000. 248 p.
44. Du Preez ND, Louw L. A Framework For Managing The Innovation Process. 2008. Proceedings : International Conference on Management of Engineering & Technology.
45. Ibrahim, L. & Bradford, B. & Cole, D & LaBruyere, L & Leineweber, & Piszczek, D & Reed, N. & Rymond, M & Smith, D & Virga, M & Wells, C. 2001. The Federal Aviation Administration Integrated Capability Maturity

Model (FAA- iCMM), Version 2.0 : An Integrated Capability Maturity Model for Enterprise-wide Improvement. U.S. Federal Aviation Administration

46. Innovative Smart Grid Technologies Conference. IEEE power and energy magazine, 2011, Vol. 11, N1.

47. Lee, D. H & Richardson, J. J. 1990. A Technology Transfer Model for Industry-University-Government Partnerships. Proceedings: Engineering Management Conference, 1990. Management Through The Year 2000 - Gaining The Competitive Advantage.

48. Mensch G. Stalemate in Technology: Innovations Overcome the Depression. Ballinger Pub Co. 1978. 241 p.

49. Mensch, G. Stalemate in Technology: Innovations overcome the Depression. Cambridge, Massachusetts, 1979.

50. OECD. 2005. Oslo Manual: The Measurement of Scientific and Technological Activities – Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data. 3rd Edition. Paris: OECD.

51. Public opinion on how to improve customer comfort levels in hotels after the coronavirus (COVID-19) pandemic worldwide as of May 2020. Statista. URL: <https://www.statista.com/statistics/1155082/coronavirus-hotels-level-of-comfort-improvement/>

52. Rombach, D & Achatz, R. Research Collaborations Between Academia and Industry. 2007. Proceedings: International Conference on Software Engineering (FOSE'7).

53. Rothwell, R. Industrial innovation: success, strategy, trends, In M. Dodgson and R. Rothwell, (Eds). The Handbook of Industrial Innovation (pp.33–53). 1995. Aldershot: Edward Elgar, Hants.

54. Santo B. Innováció, a gazdaság fejlesztésének eszköze: A műszaki fejlesztés elméleti-metodológiai vizsgálata. Műszaki Könyvkiadó. 1985. 264 p.

55. Schoen, J. & Mason, T.W. & Kline, W.A. & Bunch, R.M. The Innovation Cycle: A New Model and Case Study for the Invention to Innovation process. 2005. Engineering Management Journal. Vol 17:3.

56. Smart замок ZKTeco ML10 зі зчитувачем відбитка пальця. Lockers.

URL: <https://lockers.com.ua/smart-zamok-zkteco-ml10-so-schityvatelem-otpechatka-paltsa-13467-12/>

57. Smart замок зі зчитувачем Mifare ZKTeco LH3000 left (для лівих дверей) для готелів. Bezpeka-shop. URL: <https://www.bezpeka-shop.com/ua/product/smart-zamok-zkteco-lh3000-dlya-gostinits/>

58. Spartalis, S., Iliadis, L., Maris, F. An innovative risk evaluation system estimating its own fuzzy entropy. *Mathematical and computer modeling*, 2007. 46(1– 2): P.260–267.

59. Terziovski, M. *Building Innovation Capability In Organizations: An International Cross-Case Perspective*. 2007. London, England: Imperial College Press 60. Tidd, Joe & Bessant, John & Pavitt, Keith. *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change*. 1998. West Sussex,