

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.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ

1.1. Інноваційні технології: поняття, класифікація, функції

Інноваційні технології – радикально нові чи вдосконалені технології, які істотно поліпшують або самі виступають товаром. Зазвичай мають знижену капіталомісткість, характеризуються більшою екологічністю й меншими енергопотребами.

Технології в галузі гостинності розвиваються стрімко. Це пов'язано з тим, що перед готельними підприємствами стоять два основні завдання: отримати більше клієнтів і зробити їх постійними відвідувачами. Здійснити ці завдання без інноваційних рішень неможливо, що потребує від готелів модернізації в технологіях, заощадження часу, грошей та енергії. Тому шлях до інноваційних технологій у готелі полягає в заощадженні природної енергії [9].

Для підприємств готельно-ресторанного бізнесу важливим є надання послуг максимально високої якості. Готель - це живий організм, що функціонує цілодобово, і якість його роботи безпосередньо пов'язана з тим, наскільки грамотно організована робота з надання основних та супутніх послуг. Сьогодні стає все складніше залучити клієнта зручними апартаментами з міні-кухнею і красивим видом з вікон, оскільки такий набір послуг, як супутникове телебачення, безкоштовний бездротовий Інтернет Wi-Fi, спа-салон, масажний кабінет і басейн став звичним і майже обов'язковим. Потенційний гість готелю - це людина, яка вже не вміє жити без мобільного телефону та Інтернету, а інформаційні технології дозволяють їй, не виходячи з дому, вивчити інформацію про готелі на сайтах, забронювати номер on-line, а потім замовити залізничний або авіаквиток і вирушити у подорож [12].

Види інноваційних технологій:

- за сферою новизни: нові для галузі, нові для країни, нові для світу, нові для підприємства;
- за змістом: організаційно-управлінські, інформаційні, технологічні, технічні;
- за причиною виникнення: реактивні та стратегічні;
- за потенціалом: радикальні та модифікуючі.

Дослідження тенденцій розвитку готельно-ресторанного бізнесу показує, що компанії, які зробили інновації частиною свого життя, створюють нові або заново відкривають старі ринки, продукти, послуги й моделі бізнесу, що, у свою чергу, веде до ще більш швидкого росту. Особливих успіхів готельне і ресторанне господарство досягло за останні 30 років за рахунок впровадження ефективних систем управління з використанням інновацій [3, с. 332].

-Сучасні інновації коштують недешево, проте власники готелів все одно витрачаються на них, тому що тільки так можна забезпечити власне виживання на ринку. І однією з найпопулярніших нині розробок є електронне управління готелем – для готелю під замовлення створюється спеціалізована система, до якої підключаються всі співробітники. За допомогою веб-ресурсу вони можуть отримувати всю необхідну інформацію про готель в будь-який момент; в режимі on-line бачити усі зміни що у ньому відбуваються; бронювати номери для гостей; отримати доступ до максимально широкого комплексу каналів продажів. Прагнучи запропонувати клієнтам ексклюзивний сервіс, багато готелів замовляють розробку особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю. Серед них, наприклад, можна виділити наступні [1]:

-Система автоматизації праці працівників відділу продажів. Дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, вести календар і розклад роботи менеджерів, а також полегшує виконання різних завдань.

- Система роботи з клієнтами. Це нові технології в готельному бізнесі, які проводять повний аналіз розміщення гостей в готелі і видають

повну аналітику по кожному з них. Ця система дозволяє побачити, які посередники і турагентства краще за всіх забезпечують «доставку» клієнтів до готелю, а також допомагає прорахувати статистику клієнтів за віком, статтю, соціальним статусом, прибутковістю тощо.

- Система управління програмами лояльності для клієнтів. Дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати та ін.

- Система управління заходами готелю. За допомогою цієї технології можна планувати завантаження різних приміщень готелю – її конференц-залів, ресторанів, банкетних залів. Також ці інновації в готельному бізнесі дозволяють створювати оптимальні графіки заходів, забезпечуючи повне завантаження готелю і даючи йому додаткові можливості для заробітку.

Готельна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним підприємством до застосування глобальних комп'ютерних мереж. На сьогоднішній день в готельній індустрії використовується досить багато новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту та ін. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту. Так, в області реклами широкого поширення набула пряма розсилка готельної інформації електронною поштою – direct mail, що дає можливість блискавично зв'язатися з компаніями. В останні роки готельні підприємства створили свої власні сайти в Інтернеті. Висока надійність і зручність комп'ютерних систем резервування CRS (Computer Reservation System) сприяли їх швидкому і широкому поширенню. Це дозволило прискорити процес резервування, здійснювати його в режимі реального часу і тим самим підвищити якість надаваних послуг за рахунок скорочення часу обслуговування гостей.[20]

У розвинутих країнах спостерігається поширення і розвиток електронної комерції. У сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу це дає можливість будь-якому власникові кредитної картки придбати тур, забронювати місце в готелі, на літак, придбати квитки на культурно-видовищні заходи, замовити напрокат автомобіль в будь-якому місті земної кулі. Переваги електронної комерції для готелів очевидні – це економія на виплаті агентських комісійних, зменшення витрат на видання рекламно-інформаційних матеріалів, створення нетрадиційних збутових каналів та ін. За оцінками експертів Всесвітньої туристської організації близько 25–40% всіх продажів туристичних послуг в найближчому майбутньому буде реалізовано через електронну комерцію [1].

Заслуговує на увагу публікація 2022 року науковців Т. Лисюк, О.Терещук та М. Пасічника щодо перспективних інноваційних технологій у діяльності готельно-ресторанних підприємств (рис. 1.1).

Проведені дослідження вченими показують, що інновації, незалежно від того, чи це стосується технологічних застосувань чи процесів, впливають на збагачення готельно-ресторанних послуг, що надаються і впливають на технікофункціональні та організаційні процеси сфери гостинності. Виходячи з цього, інновації є ключовим фактором зростання для будь-якого готельно-ресторанного комплексу, оскільки вони підвищують його конкурентоспроможність і стійкість завдяки використанню потенціалу, який забезпечує впровадження інноваційних технологій.

Переважає більшість сучасних готельних і ресторанных підприємств критично залежать від своїх обчислювальних, комунікаційних та інших систем. За таких умов, для максимізації переваг таких інновацій з одного боку, і для уникнення перешкод або навіть ослаблення через серйозні недоліки цих самих систем, з іншого боку, необхідно мати життєздатну, комплексну та сучасну інноваційну стратегію.



Рис. 1. 1. Перспективні інноваційні технології у діяльності готельно ресторанних підприємств [6]

Але інноваційні системи, які використовує готельно-ресторанний бізнес, є засобом досягнення мети, а не самоцілью, тому будь-яка інноваційна стратегія повинна бути тісно інтегрована з більш широкою бізнес-стратегією, щоб вона була повністю ефективною. Існують тисячі інноваційних технологій, які вирішують стільки ж бізнес-проблем, тому інноваційне рішення потрібно специфікувати та впроваджувати з великою обережністю, щоб уникнути дорогих і шкідливих помилок. Мета інноваційної стратегії має полягати в тому, щоб переконатися, які інструменти потрібні для ефективного бізнесу, і успішно спланувати їх початкове впровадження або покращення з часом.

Інноваційні технології часто розвиваються протягом тривалого періоду часу без будь-якого конкретного плану чи напрямку. Рішення можуть бути старими та застарілими, або, можливо, були впроваджені для вирішення нагальних проблем бізнесу, або були успадковані від інших компаній. Будь-яка з цих обставин може призвести до [2]:

- систем, які несумісні одна з одною, часто мають суперечливий характер, і які неможливо легко інтегрувати;
- систем, які не відповідають вимогам готельно-ресторанного бізнесу;

- зростаючих витрат на впровадження інноваційних технологій;
- труднощів в отриманні своєчасної управлінської інформації через відсутність інтеграції;
- неприйнятний ризик, пов'язаний із надмірною залежністю від ключового персоналу;
- системи, які стали занадто дорогими для інноваційної підтримки.

Сучасний інноваційний ринок ймовірно запропонує багато потенційних рішень. Проте, адміністрації готельно-ресторанних підприємств необхідно визначити та здійснити збалансовану оцінку, яка охоплює витрати, вигоди, профіль ризику та їх здатність задовольняти конкретні вимоги бізнесу. Така оцінка важлива для визначення пріоритетів та поетапного розподілу різних елементів інноваційної стратегії готельно-ресторанних підприємств. Як тільки пріоритети стануть зрозумілими, інноваційну стратегію можна задокументувати та включити загальний план змін.

Перевагами інноваційної стратегії сфери гостинності є [4]:

- витрати на інновації відповідно до вимог бізнесу, часу та обставин;
- чітке бачення запланованих витрат на інновації протягом кількох років і відповідно до прогнозованого розвитку бізнесу;
- більш надійне бюджетування;
- покращена управлінська інформація;
- значно знижений ризик стати банкрутом.

Переваги щодо створення інноваційної стратегії підприємств очевидні. Добре продумана система інноваційних рішень знизить витрати, зменшить ризики та підвищить загальну ефективність роботи готельно-ресторанних підприємств [3].

Від складних програмних операцій до обслуговування гостей і ведення маркетингу, технологія інноваційного готелю пропонує різноманітні можливості для економії коштів і прибутку, а також дозволяє власникам готелів досягти нових рівнів прибутковості. Вельми

актуальними на наш погляд є інноваційні технології, які змінять індустрію гостинності в найближчому майбутньому (рис. 1.1) [6].

1. Інноваційне управління енергією. Інноваційні термостати та датчики присутності можуть відстежувати коливання присутності та реагувати на них. Подібним чином інтелектуальні системи керування енергією використовують складні алгоритми машинного навчання для постійного аналізу термодинаміки, місцевих погодних умов і пікових навантажень для оптимізації енергоспоживання в режимі реального часу протягом усього року. Інноваційні інтелектуальні енергетичні системи можуть знизити витрати на електроенергію в готелях і ресторанах до 20 відсотків і забезпечити одні з найшвидших періодів окупності в галузі (від 12 до 24 місяців). Вони також можуть значно збільшити вартість перепродажу готельно-ресторанного підприємства. Інноваційні енергетичні системи не обмежуються лише системами опалення, вентиляції та кондиціонування. Технологія інноваційного освітлення також дозволяє власникам готелів і ресторанів краще розуміти свої енергетичні потреби, автоматизувати споживання та адаптуватися до змін у реальному часі. Такі системи освітлення дозволяють власникам готельно-ресторанних підприємств контролювати бажаний час освітлення, відстежувати заповнюваність закладів та покращувати загальне споживання енергії освітлення протягом року.

2. Прогнозне інноваційне технічне обслуговування. Подібно до того, як інноваційні енергетичні системи дозволяють власникам готелів і ресторанів контролювати, відстежувати та оптимізувати споживання енергії, прогнозне інноваційне технічне обслуговування дозволяє їм використовувати дані датчиків для виявлення пошкоджень на їх початковому рівні і попередити обслуговуючий персонал до того, як певна проблема переросте у набагато небезпечнішу і дорогшу. Тому замість того, щоб чекати, поки якась система вийде з ладу, перш ніж її обслуговувати чи замінити, інноваційні прогнозні технології допомагають інженерному персоналу прогнозувати потреби в технічному обслуговуванні та зменшувати витрати на експлуатацію тих чи

інших систем. Відстежуючи водопровідні лінії за допомогою інтелектуальних лічильників води, власники готелів і ресторанів можуть побачити економію від споживання води приблизно через чотири роки.

3. Розумна зарезервована парковка. Готелі і ресторани можуть використовувати інтелектуальні датчики та інноваційні програмні додатки, які дозволяють гостям зарезервувати паркувальні місця напередодні свого візиту та отримати їх місце після прибуття. Це заощадить готелям і ресторанам витрати на оплату праці, пов'язані з ручним керуванням автостоянками, і це забезпечить гостям зручність з моменту поселення чи відвідування ресторану.

4. Ключі від номерів. Сьогодні все більше готелів пропонують гостям доступ до номерів через додаток у смартфонах. Це дозволяє заощадити витрати на друк пластикових карток-ключів і позбавити від зайвого клопоту, пов'язаного із запасними картками-ключами, які можуть розмагнічуватися чи губитися.

5. Інфрачервоні сканери. Застосування інфрачервоних сканерів дасть змогу мінімізувати перебої, пов'язані з прибиранням (що є загальною скаргою клієнтів). Завдяки інфрачервоним сканерам прибиральники знатимуть, коли присутні гості, і зможуть повернутися пізніше, щоб навести порядок, коли в номері немає людей. Сканери також можуть допомогти готелям економити енергію, автоматично вимикаючи світло та клімат-контроль, коли кімната порожня.

6. Безконтактні платіжні системи. Занепокоєння Covid-19 змусило багатьох людей вагатися бронювати номер у готелі навіть після масової вакцинації. Згідно зі статистичними даними опитування споживачів, безконтактні платежі очолили список дій, які індустрія гостинності може вжити, щоб люди почувалися комфортніше в готелях. Сучасні платіжні системи також можуть призвести до того, що більше готелів прийматимуть криптовалюту як оплату.

7. Голосове керування. Завдяки останнім досягненням у технології розпізнавання голосу все більше людей використовують голосовий пошук і

онлайн-помічників, таких як Alexa від Amazon, Siri від Apple, Bixby від Android і Google Assistant. Номери з голосовим керуванням дозволяють гостям уникати контакту з предметами, яких часто торкаються, як-от вимикачі світла та термостати. Голосове керування також корисне для людей із вадами зору, людей із артритом та гостей із іншими проблемами. Крім того, мандрівники, які прибувають після тривалого перельоту, можуть попросити голосового помічника в номері налити келих вина, прийняти ванну або ввімкнути потокове відео.

8. Технологічні зали та цифрові конференц-зали. Попит на технічні лаунжі та інші коворкінги помітно зріс, оскільки все більше компаній пропонують варіанти роботи з дому, а багато працівників починають кар'єру фрілансерів і стають цифровими кочівниками. Щоб конкурувати на сучасному технічно підкованому ринку, готельно-ресторанним комплексам доведеться надати цифрові конференц-зали для корпоративних заходів.

9. Автоматизовані системи управління майном. Оновлені системи управління нерухомістю (PMS) повинні включати апаратне та про-грамне забезпечення, яке дозволяє готелям і ресторанам автоматизувати адміністративні завдання. Передова технологія PMS допомагає підприємствам із кількома локаціями краще інтегруватися, а гості зможуть використовувати одну програму для взаємодії з декількома готельно-ресторанними брендами, що належать одній корпорації.

10. Віртуальна та доповнена реальність. Віртуальна реальність надає потенційним гостям 360-градусне відео номерів та інших зручностей готелю та ресторану. Доповнена реальність дозволяє гостям створювати індивідуальне середовище, зокрема перетворювати стіну на ліс, пляжний захід або навіть відкритий космос. Застосування таких технологій може мати ключове значення для того, щоб переконати потенційних гостей забронювати ваш готель, а не конкурентів.

1.2. Сутність готельно - ресторанної індустрії

Гостинність – це секрет будь-якого турботливого обслуговування. Турбота, виявлена стосовно гостя, здатність відчувати потреби клієнта, є невлотливими, але вкрай очевидними рисами в поведінці службовця. Індустрія гостинності є збірним поняттям для численних і різноманітних форм підприємництва, які спеціалізуються на ринку послуг, пов'язаних з прийомом і обслуговуванням гостей.

В сучасному бізнесі зростає роль своєчасного та якісного надання послуг, активними учасниками якого є підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Свого часу поняття “готельне господарство” співвідносилось з господарською діяльністю, що полягала у наданні платних послуг із розміщення в готелях. Згодом, із зростанням попиту на туристичні послуги й прагненням готелів до розширення комплексності обслуговування, послуги розміщення стали тісно пов'язуватись з харчуванням і реалізацією додаткових послуг. Це дало підстави для визначення поняття “готельно-ресторанний заклад”, що включає в себе проживання, харчування, транспортні та інші додаткові послуги.

На думку О. М. Головки, підприємства готельно-ресторанного господарства заклади визначеної категорії, які забезпечують організацію розміщення та харчування за межами місця постійного проживання споживачів послуг [4]. Н. М. Гоблик-Маркович стверджує, що ринок готельно-ресторанних послуг являється синтетичною категорією за допомогою якої визначаються різноманітні за змістом і параметрами явища [3, с. 247]. Це пояснюється певним способом організації економічного життя, ознаками якого є самостійність учасників процесу на основі комерційної співпраці.

Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу полягає у нематеріальному характері її діяльності. Оскільки, результатом діяльності є не готовий продукт, а пропозиція особ- ливого виду послуг.

Готельно-ресторанна послуга – це господарська операція підприємства з метою задоволення вимог споживача, що пропонується при розміщенні та тимчасовому проживанні й харчуванні [7].

Послуги підприємств готельно-ресторанного бізнесу складаються з основних і додаткових послуг, які надаються споживачу при розміщенні та проживанні. Процес надання основної послуги можна умовно поділити на кілька основних етапів: інформація про надання комплексу послуг; резервування (бронювання) місць; реалізація послуг (проживання, харчування тощо); зустріч і проводи гостей (транспортні послуги); обслуговування під час перебування в готелі. Вихідна інформація про характер основних послуг міститься у назві та в інформації про місцезнаходження та категорії підприємства. Інші відомості, такі як: кількість і наявність вільних номерів; наближеність до туристичних центрів і берегу моря; пільги, що надаються певним категоріям споживачів (молодь, сім'ї з дітьми, учасники конгресів тощо) потенційні клієнти отримують із рекламних довідників.

До додаткових послуг відносять послуги, що не належать до основних послуг, а які замовляються і оплачуються споживачем додатково.

Економічна сутність готельної індустрії полягає в нематеріальному характері її діяльності. Результат виробничо-експлуатаційної діяльності готелів — основний продукт у формі своєрідного виду послуг — послуг гостинності. Їхня особливість пов'язана з тим, що вони створюються та реалізуються в межах одного підприємства. Виробництво продукту гостинності не може здійснюватись окремо від матеріального продукту, тобто виробничого використання матеріально-технічної бази (споруд, комунікацій, устаткування, інвентарю). Вона є основою одночасного виробництва та реалізації послуг. Згідно з особливостями обслуговування у готельному господарстві, де поєднують виробництво та споживання послуг, цей процес визначають поняттям «надання послуг».

Виникнення суспільно-організованих форм задоволення потреб людей у харчуванні в не домашніх умовах сягає глибоким корінням у

минуле. Виникнувши в епоху феодалізму, усупільнення процесу приготування їжі набуло масового поширення в капіталістичний період.

До певного етапу розвитку продуктивних сил задоволення особистих потреб у харчуванні відбувалось у рамках сім'ї, домашнього господарства. Праця, затрачена на задоволення цієї потреби, носила особистий характер, ґрунтувалась на особистій власності на засоби виробництва. Не змінювало характеру цієї праці й утримання заможними класами домашньої челяді. З часом задоволення зростаючих потреб тільки особистою працею, на основі особистого домашнього господарства, стає неможливим. Так, відбуваючи з дому в багатоденну подорож, людина в дорозі, природно, відчувала потребу не тільки в транспортних засобах і помешканні, а й у харчуванні. Спочатку такого роду послуги мали випадковий характер, але з часом надання послуг з організації харчування стає основним заняттям певної частини населення. Громадське харчування в Україні існує й розвивається у різних соціально-економічних формах. Тому, необхідно розрізнити поняття «сфера громадського харчування та «громадське харчування» як підгалузь торгівлі.

Сфера громадського харчування - більш широке поняття. Крім підприємств громадського харчування державної, кооперативної та приватної торгівлі вона включає всі форми громадської організації харчування населення в дитячих установах, лікарнях, інтернатах, дитячих будинках, шкільних таборах відпочинку та ін.

Громадське харчування як підгалузь торгівлі охоплює підприємства громадського харчування державної, кооперативної та приватної торгівлі. Головне завдання цих підприємств - надання платних послуг населенню у формі суспільно організованого харчування. На практиці їх часто називають підприємствами харчування загальнодоступного типу.

Ресторанне господарство в Україні являє собою велику підгалузь господарства й намагається виділитися у самостійну галузь. Характерною особливістю ресторанного господарства є те, що воно поєднує всі чотири фази розширеного відтворення: виробництво, розподіл, обмін і

споживання. Роль ресторанного господарства на сучасному етапі визначається характером і масштабами потреб людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у не домашніх умовах.

Задоволення цих потреб - функція одночасно соціальна й економічна. Від того, як вона виконується, залежить здоров'я, працездатність, настрої, рівень життя людей. Ресторанне господарство сприяє економії, як уже зазначалось вище, суспільної праці, матеріальних ресурсів, а також збільшенню вільного часу відвідувачів.

На підприємствах ресторанного господарства, завдяки механізації виробництва, витрати праці на приготування їжі та організацію її споживання у 4-5 разів менші, ніж у домашніх умовах.

У процесі обслуговування туристів ресторанне господарство відіграє особливо важливу роль і набуває специфічних рис, що дозволяє вважати ресторанне господарство в курортно-туристичних центрах складовою індустрії туризму.

Характерною особливістю обслуговування туристів є надання їм повного комплексу послуг (сніданок, обід, вечеря).

Ресторанне господарство створює умови для досягнення суспільних цілей розвитку туризму. У ресторанах зустрічаються та знайомляться люди з різних країн, тут створюється сприятливе оточення для взаєморозуміння, корисних ділових контактів, розвитку громадського та культурного життя.

Ресторанне господарство отримує значну частку доходів як від внутрішнього, так і міжнародного туризму, активізує валютні надходження, створює умови для «експорту» послуг і входження їх до міжнародного ринку. До того ж, «експорт» послуг здійснюється на досить вигідних умовах тому, що він не пов'язаний з транспортними витратами.

Створюючи в Україні індустрію туризму, намагаючись гідно увійти до міжнародного ринку туристичних послуг, необхідно реконструювати діючі, будувати нові сучасні підприємства ресторанного господарства, що здатні

конкурувати з кращими ресторанами світу, завойовувати авторитет і популярність.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ВИКОРИСТАННЯ ІНОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «7 ДНІВ»

2.1. Загальна характеристика готелю (напрями діяльності)

Загальна характеристика готельно-ресторанного комплексу «7 Днів»

Готельно-ресторанний комплекс «7 Днів» розташований в центрі м. Кам'янець-Подільський. Готельно-ресторанний комплекс має ресторан та комфортні номери за доступними цінами. Гарантується гарне розташування та якісний сервіс..

«7 Днів» – це сучасний комплекс, головними особливостями якого є розгалужена інфраструктура та широкий спектр послуг. Готель знаходиться в центрі міста поблизу основних транспортних сполучень та головних історичних пам'яток Кам'янця-Подільського.

До складу комплексу входять:

- 218 номерів;
- головний ресторан європейської кухні «ЕШЕР» (сніданки);
- тематичний ресторан японської та тайської кухні «ХОТЕЙ»;
- ресторація "Тераса. Піца&Гриль»;
- сучасний караоке-клуб «Music Hall»;
- доступ до Інтернет мережі, Wi-Fi;
- 2 конференц-зали та кімната переговорів;
- закритий платний паркінг на 50 паркомісць;
- СПА-центр;
- відділення банку, банкомат;
- конференц сервіс;

Готельно-ресторанний комплекс надає, переважно, базові послуги для туристів. По всій території комплексу є безкоштовний доступ до Wi-Fi. Правила проживання у готельно-ресторанному комплексі є загальними.

Кожен номер оснащений зручними меблями, телевізором, холодильником, кондиціонером, душовою кабіною та санвузлом. В апартаментах є балкон і вітальня з барною стійкою.

Порядок оформлення проживання:

- номер (місце) надається громадянам при наявності паспорта або документа, що його замінює, заповненої анкети встановленої форми та оплати вартості проживання в номері.

- поселення іноземних громадян та осіб без громадянства (далі - іноземці) проводяться на загальних підставах за пред'явленням національних паспортів іноземців, або документів, що засвідчують їх особу. Порядок реєстрації національних паспортів іноземців визначається чинним законодавством України. При наявності вільних місць та за бажання громадянина йому може надаватись номер на два і більше місць з повною оплатою вартості номера.

- після оформлення документів на проживання та оплати вартості проживання в номері, громадянину видається документ (рахунок) про оплату номера (місця) і ключ від номера. Документи (паспорти або інші документи) не приймаються готелем в якості застави.

Права і обов'язки громадян, які проживають в готельно-ресторанному комплексі:

- гості, які проживають в готелі, зобов'язані дотримуватися «Правил проживання», правил пожежної безпеки, а також інших нормативних документів та законодавства України.

- у першу чергу, по мірі звільнення місць, забезпечуються: ветерани війни, інваліди другої групи, а також громадяни, віднесені до першої та другої категорій відповідно до Закону України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи», сім'ї з дітьми до 5 років.

Громадянам, які проживають в готелі не дозволяється:

- заносити і зберігати у номерах речовини, матеріали і предмети, які є небезпечними для життя і здоров'я громадян та збереження майна;

- проживання з тваринами дозволено за умови дотримання Правил проживання з тваринами;

- залишати в номерах сторонніх осіб на період своєї відсутності, а також передавати їм ключ від номера передавати іншим особам свою картку гостя згідно із Законом України No 4844 - VI від 24.05.2012 року забороняється куріння тютюнових виробів, електронних сигарет і кальянів на території всього готелю (в номерах, коридорах, холі та ресторані). Дозволяється курити в спеціально відведеному місці [1]. При проживанні з дітьми до 5 років та потребі у додатковому спальному місці потрібно повідомляти попередньо.

Окрім затишних та комфортабельних номерів, а також привітного і гостинного персоналу готелю «7 Днів», Вас приємно здивують вишуканий ресторан «Ешер» і ресторація "Тераса. Піца&Гриль" з літньою терасою. Ресторани обладнані Wi-Fi. Music Hall – караоке-клуб нового формату, в якому створені всі умови, аби відчувати себе справжньою зіркою! Поєднання якісного концертного звуку, вишуканої кухні та широкої коктейльної карти дозволять вам відмінно провести час і відпочити на всі 100%! Місткість закладу – до 100 чоловік, що робить караоке-клуб «Music hall» ідеальним місцем для проведення різноманітних банкетів, вечірок, корпоративних свят. А наш шеф-кухар будь-який візит гостя перетворить на справжнє свято.

Караоке-каталог пропонує більше аніж 40 000 пісень.

Оновлене кафе «Тераса. Піца&Гриль» запрошує усіх, хто любить відпочивати зі смаком та задоволенням: тепла, затишна атмосфера, оригінальні страви та гостинність подільського краю не залишать байдужими цінителів гастрономічних шедеврів.

Саме тут Ви відчуєте справжній дух Італії - понад десяток різноманітних піц з наповненнями, пасти, ризотто та равіолі. Якщо ж Ви є поціновувачем м'ясних страв – радимо скуштувати: соковиті стейки з ароматними спеціями, овочі- гриль, приготовані за спеціальними рецептами із дотриманням найкращих традицій. Також пропонуємо винну

карту з широким вибором напоїв, що дозволить знайти найбільш гармонійне поєднання зі стравами. Кафе «Тераса. Піца&Гриль» може стати вашим улюбленим місцем для зустрічей з друзями або для святкування корпоративів та банкетів.

У закладі надають додатково послуги румсервіс для мешканців готелю, що включає:

- приймання замовлення на обслуговування;
- передання замовлення на виробництво;
- організація роботи з підготовки предметів сервірування для виконання замовлення;
- отримання готової до споживання продукції із виробництва;
- транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю;
- дотримання офіціантом правил поведінки, правил етикету перед дверима номера та в номері замовника;
- вибір місця, зручного для споживання їжі та його сервірування;
- дотримання офіціантом правил подавання страв з використанням різноманітних способів на прохання замовника;
- дотримання офіціантом правил прибирання посуду і розрахунку зі споживачем у номері готелю [5].

Ресторан «Хотей» - ресторан, в якому Ви зможете скуштувати страви японської і тайської кухні та насолодитись смаковим багатством і традиціями цих древніх культур. Незабутній смак східних страв підкреслюють японські фруктові і ягідні вина та оригінальні східні десерти. Суші-бар ресторану виділений в окрему зону, де гості мають можливість спостерігати за тим, як майстер готує їх замовлення. Комфортні дивани, м'яке світло і п'янкi аромати тютюну створюють невимушену атмосферу, в якій гості ресторану «Хотей» можуть розслабитись та відпочити.

2.2. Правове регулювання підприємства

У своїй діяльності підприємство керується загальними нормативно-правовими актами у сфері підприємницької та готельно-ресторанної діяльності: Конституція України (ст. 42), Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», Закон України «Про туризм», Закон України «Про стандартизацію», Закон України «Про захист прав споживачів», ДСТУ 4268-2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги, ДСТУ4269-2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів, ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення, ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація тощо. також для введення діяльності із продажу алкогольних напоїв на підприємстві харчування наявна ліцензія на здійснення даного виду діяльності.

Одним із головних завдань будь якого сучасного підприємства є його економічна безпека, а її забезпечення певною мірою залежить від держави, оскільки саме держава через відповідні органи створює умови, у тому числі й законодавчі межі, в яких підприємство створюється, функціонує, розвивається та забезпечує власну безпеку. У цьому контексті важливість нормативно-правового забезпечення безпеки бізнесу важко переоцінити. Безперечно, належне нормативно, правове регулювання ще не гарантуватиме безпеки, проте без нього створення та ефективне функціонування системи економічної безпеки практично є неможливим.

Внутрішній трудовий розпорядок на всіх підприємствах незалежно від організаційно-правової форми та форми власності визначений Типовими правилами внутрішнього трудового розпорядку для робітників і службовців підприємств, установ і організацій, ними визначаються порядок і умови прийняття на роботу та звільнення; норми та використання робочого часу; види заохочень за сумлінну працю та порядок

їх застосування; засоби впливу за порушення трудової дисципліни та порядок оскарження їх накладення.

Правилами внутрішнього розпорядку визначаються трудові обов'язки працівника, які умовно можна розподілити на 2 групи:

1) обов'язки з виконання трудових функцій (виконувати роботу, обумовлену трудовим договором, продуктивно використовувати робочий час, своєчасно і точно виконувати розпорядження роботодавця тощо);

2) обов'язки дотримуватися правил поведінки, які забезпечують нормальний трудовий процес (режиму роботи, правил охорони праці, техніки безпеки, гігієни праці, виробничої санітарії, утримувати своє робоче місце в чистоті та порядку, бережливо ставитись до майна власника тощо).

Обов'язки роботодавця полягають в організації процесу праці, належному забезпеченні умов безпеки та гігієни праці, у наданні необхідних засобів для виконання працівниками трудових обов'язків тощо. Працівники, які успішно і сумлінно виконують свої трудові обов'язки, мають переваги і пільги в галузі соціально-культурного і житлово-побутового обслуговування. Таким працівникам має надаватися перевага при просуванні по роботі.

Управління організаційною структурою готельно-ресторанного комплексу включає оптимальний розподіл цілей та завдань між структурними підрозділами і кожним окремим працівником підприємства. Тому для зручного керівництва закладом, її директор, в одній особі й власник, обрав лінійну організаційну структуру, що є також досить оптимальним. Це пояснюється також і впливом розміру підприємства на формування структури управління. Невелике підприємство відходить від жорсткого розмежування функцій по відділах, але це звужує спеціалізацію і позначається на рівні знань і досвіду, а також продуктивності кожного працівника.

При лінійній організаційній структурі управління лінійні зв'язки у закладі відбивають рух управлінських рішень й інформації, що виходять

від так званого лінійного менеджера, тобто особи, що повністю відповідає за діяльність підприємства. Це одна з найпростіших організаційних структур управління, при якій на чолі кожного підрозділу поставлений керівник, наділений усіма повноваженнями і здійснює всі функції управління. При лінійній організаційній структурі є й певні недоліки такі як підвищені вимоги до рівня підготовки керівника та перевантаженість інформацією і контактами з підлеглими, але зважаючи на розмір закладу та кількість працюючих на мою думку така організаційна структура є найбільш правильною.

Перехід до ринкових відносин часто пов'язується з відстороненням держави від економіки, процесів, що в ній відбуваються, та діяльності суб'єктів господарювання, оскільки "правила гри" встановлює сама економіка, її ринкові механізми. Однак, досвід свідчить про те, що економіка не може нормально функціонувати без активних дій з боку держави та її органів, адже ринкова економіка не існує поза суспільством та окремо від держави. Водночас деякі дослідники в сфері публічного права стверджують, що країни з ринковою економікою не відмовляються від державного управління та регулювання, що залишається достатньо високими.

Варто зауважити, що мова йде саме про рівень управління та регулювання (тобто втручання держави в економіку), а не втручання у внутрішні справи господарюючих суб'єктів. Держава та її органи нами розглядаються в якості суб'єктів системи економічної безпеки та підприємство в цілому як об'єкт такої системи. Це дає нам підстави стверджувати, що підприємство та держава не просто залежать один від одного, а й мають одне на одне значний вплив. Держава має потребу в підприємстві, оскільки ринкова система забезпечує її (без особливих додаткових витрат) матеріальними ресурсами, послугами і товарами, фінансовою підтримкою державних програм і т.п.

У свою чергу підприємство має потребу в державі, оскільки йому необхідне законодавство, що регламентує правила економічної діяльності,

її безпеки, захисту і стабільності, а також функціонування монетарної системи, стабільної економічної і соціальної інфраструктури. Підприємництво покладається на конституційний захист і державну підтримку підприємництва як основного інституту суспільства, що забезпечує одержання прибутку, зайнятість населення і підвищення його життєвого рівня. Правове регулювання сфери підприємництва взагалі і відповідно його системи економічної безпеки передбачає:

— по-перше, законодавче забезпечення свободи конкуренції між підприємцями, в тому числі й захист і їх самих, і споживачів від будь-яких проявів монополізму та недобросовісної конкуренції;

— по-друге, гарантування всім підприємцям рівних прав та створення рівних можливостей для доступу і використання матеріально,технічних, фінансових, трудових, інформаційних, природних та інших ресурсів;

— по-третє, гарантування недоторканності майна та забезпечення захисту прав власності підприємця;

— по-четверте, розробку та впровадження стимулюючої податкової та фінансово,кредитної політики;

— по-п'яте, стимулювання інноваційної діяльності за допомогою цільових субсидій, податкових пільг, цільових кредитів тощо;

— по-шосте, створення сприятливого правового середовища для розвитку різноманітних форм коопераційних зв'язків та самоорганізації суб'єктів підприємництва;

— по-сьоме, створення сучасного правового поля для функціонування служб безпеки суб'єктів господарювання, детективних фірм, аналітичних та консалтинговихагентств;

— по-восьме, вдосконалення законодавства, що регулює діяльність охоронних агентств;

— по-дев'яте, прийняття законодавства щодо порядку придбання та використання зброї та спецзасобів суб'єктами забезпечення безпеки підприємництва в Україні.

Наведені вище важелі недостатньо задіяні та використовуються державою для розвитку підприємницького сектора, в тому числі й задля забезпечення його економічної безпеки, що змушує останній, зокрема, переходити в "тінь".

Серед основних недоліків нормативно, правового поля, що негативно відбивається на функціонуванні системи економічної безпеки підприємства в Україні, можна назвати:

— відсутність правового поля для функціонування структур безпеки підприємництва за умов фактичної успішної діяльності таких структур;

— суперечливість, неоднозначність та нестабільність норм чинної нормативно, правової бази;

— велика кількість нормативних актів (особливо нижчого рівня), вимоги яких не просто суперечать нормативно, правовим актам вищого рівня, а нерідко спотворюють положення останніх, створюючи правовий хаос;

— низька виконавська дисципліна дотримання вимог нормативно, правових документів та, фактично, недієвість або надто низька ефективність багатьох із них;

— наявність великої кількості нечітких норм, що можуть піддаватися навіть протилежному трактуванню (відповідно до потреб зацікавлених структур чи осіб);

— прийняття окремих нормативно, правових актів на користь окремих осіб чи структур, в порушення прав та/або інтересів інших підприємств та навіть цілої галузі тощо.

2.3. Стан використання інноваційних технологій в готельно-ресторанному комплексі (аналіз результатів діяльності)

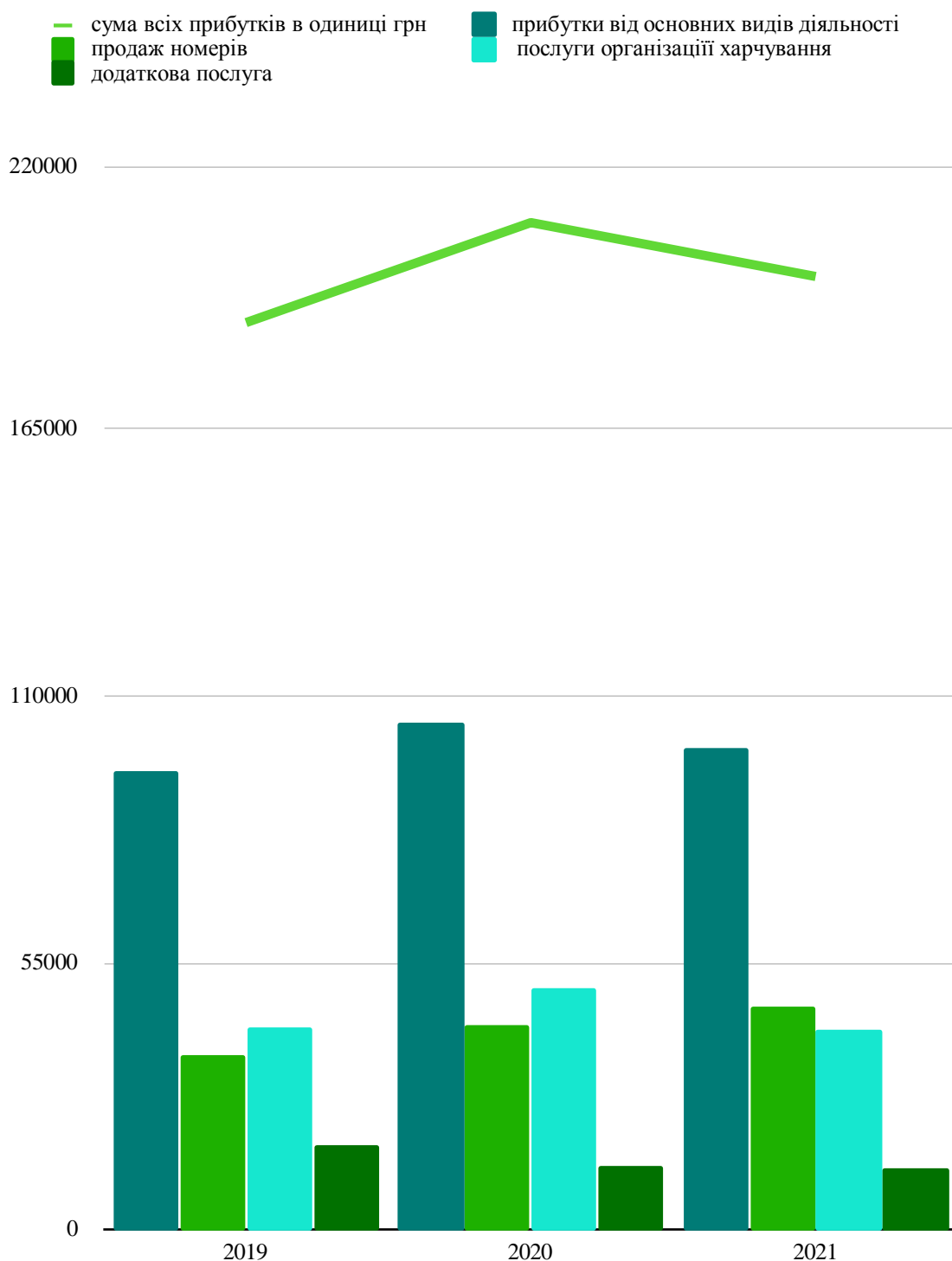
У зв'язку з впровадженням деяких карантинних обмежень спричинених COVID-19 на території Хмельницької області та країни загалом, дохід підприємства «7 Днів» значно зменшився.

Таблиця 2.1

Аналіз основних показників господарської діяльності підприємства за 3 роки

Показники, в одиниці грн	2019	2020	2021	В сумі
Прибутки від основних видів діяльності	93.950	104.250	98.700	296.900
Продаж номерів	35.600	42.000	45.500	121.100
Послуги організації харчування	41.250	49.350	41.000	131.600
Додаткова послуга (Відвідування сауни)	17.100	12.900	12.200	42.200
Витрати (в тому числі)	95.503	114.903	110.852	320.598
Заробітна плата працівникам	70.650	84.340	70.650	225.640
Телекомунікаційні послуги	249	249	249	747
Витрати на ремонтні роботи	5210	0	0	5210
Матеріальні витрати (чистячі і миючі засоби, канц. товари, госп. івентар)	426	679	710	2.475
Комунальні послуги	24.178	29.635	33.373	87.186

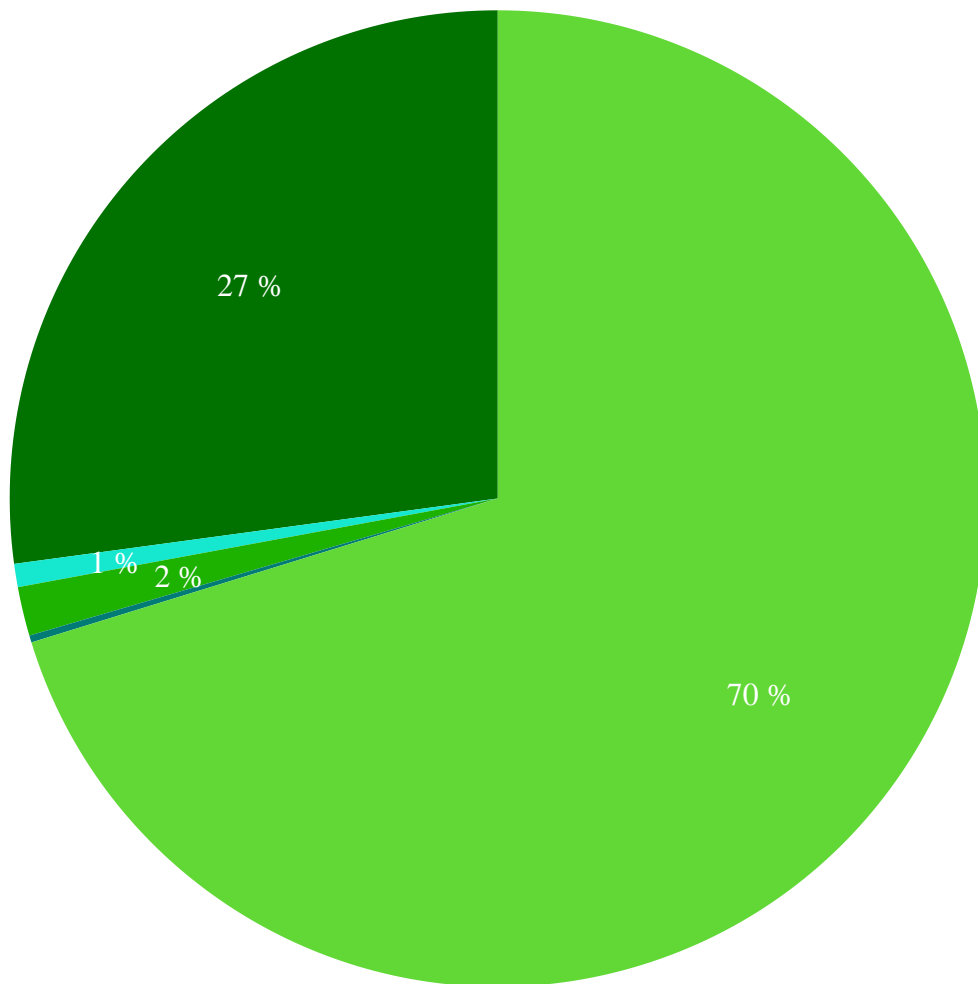
На рис. 2.1. Динаміка показників господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «7 Днів»



Введення обмежень на діяльність закладів із надання послуг з тимчасового розміщення та харчування вплинули на подальшу діяльність готельно-ресторанного комплексу та дещо пригальмували його розвиток. Тому, проаналізувавши наведені показники (табл. 2.1), можна зробити

Рис.2.2. Загальні витрати за 2019-2021 роки в готельно-ресторанному комплексі

● заробітня плата ● телекомунікаційні послуги ● витрати на ремонтні роботи ● матеріальні витрати
● комунальні послуги



висновок, що протягом 2019-2021р. витрати значно перевищують доходи підприємства. У свою чергу, це також призвело до необхідності залучення деяких випадках резервних коштів для подальшої роботи закладу.

До витрат ще додається сплата до Єдиного податку. Тобто, дослідивши основні показники господарської діяльності готельно-ресторанного комплексу «7 Днів», можна стверджувати, що для подальшої діяльності закладу необхідно залучати додаткові кошти інвесторів та у подальшому для виведення підприємства із кризового становища оптимізувати свою діяльність.

Проаналізувавши діаграми (рис.2.1-2.2), можна сказати, що комплекс працює без прибутку. Основні витрати йдуть на заробітню плату та комунальні послуги.

Це були останні дані, щодо аналізу основних показників господарської діяльності підприємства за 2019-2021 рр. На жаль зараз немає оновлених даних за 2022-2023 рр через війну з російською федерацією.

Дивлячись на відгуки та заселеність номерів комплекс ще у гіршому становищі, ніж раніше і на те є причини:

- миттєве розширення франшизи без достатніх доходів;
- часта зміна власників;
- недосконалий підхід до самої праці комплексу;
- недостатнє вливання коштів в готельно-ресторанний комплекс.

На разі комплекс «7днів» має іноваційні технології в кількох категоріях:

- конференц сервіс. Зали обладнані у відповідності до останніх вимог і стандартів, що вимагаються до конференц-послуг: можливість трансформації для різних типів заходів, сучасні системи кондиціонування і освітлення, сучасні моделі аудіо-відео презентаційного обладнання, доступ до мережі Інтернет з кожного робочого місця та інше сучасне технічне оснащення;

- веб-камери. За допомогою камер, Ви зможете на відстанні поглянути на вигляд із номерів, старої фортеці та площі «Ратуша»;

- фітнес центри. До фітнес центрів можна віднести такі технології як: професійний вертикальний турбосолярій SunVision, та VIP сауни з різними новітніми модифікаціями;

- 3D екскурсія готелем. Наразі перебуває у розробці;
- електронні замки;
- автоматизовані системи управління готелями; АСУ для готельних комплексів є комплексом інтегрованих підсистем, що створюють

ефективне середовище взаємодії співробітників, клієнтів і ділових партнерів - туристичних агентств, корпоративних клієнтів і туроператорів. І хоча ціна таких систем висока, згідно з дослідженнями корпорації Microsoft, більшість готелів на Заході (особливо мережевих) періодично встановлюють нову систему управління. Це викликано темпами зростання конкурентної боротьби і технологічного прогресу - якщо раніше готелі змінювали технічне оснащення в середньому кожні 7-9 років, то сьогодні - кожні 3-5 років, і тенденція скорочення цього терміну зберігається [7].

Найбільш популярними на цьому ринку є західні системи - "Micros Fidelio""Lodging • Touch LIBICA", Hospitality Enterprise Resource Planning "Cenium", Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA;

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ІНОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ

3.1. Сучасні іноваційні технології в готельно-ресторанній сфері

Туризм - сфера господарського комплексу, що забезпечує десяту частину світового валового продукту. Ця галузь розвивається швидкими темпами і в найближчі роки може стати найбільш важливим сектором підприємницької діяльності.

Прогнози експертів Всесвітньої туристичної організації щодо розвитку туризму у світі повною мірою стосуються й України. Адже вона має надзвичайно вигідне географічне та геополітичне розташування, розвинену транспортну мережу, володіє значними природно-рекреаційними та історико-культурними ресурсами, населена працелюбним і гостинним народом. Забезпечити належну віддачу від цього потужного потенціалу, використати його в інтересах активного відпочинку та оздоровлення можна лише за умови чіткої організації туристичної діяльності, зміцнення існуючої та створення нової матеріально-технічної бази, залучення досвідчених і кваліфікованих кадрів, тобто за умови правильної організації та ефективного управління туризмом. Туристичний бізнес приваблює підприємців невеликим стартовим капіталом, швидким терміном його окупності, постійним зростанням попиту на туристичні послуги, високим рівнем рентабельності.

Феноменальний успіх туризму зумовлений тим, що в його основі лежить задоволення постійних прагнень людства пізнати навколишній світ. Це пізнання через туризм уможливило підвищення в багатьох країнах життєвого рівня населення, розвитку транспорту, інформаційних та інших технологій, глобалізації в цілому.

Відбувається зміщення в моделях споживання - для багатьох туризм уже не розкіш, а природна необхідність. В деяких, особливо європейських, країнах навіть сформувалось таке поняття, як "право на туризм",

відображене в Глобальному етичному кодексі туризму, прийнятому Всесвітньою туристичною організацією [4,с.3]. Проте із популяризацією туризму в рамках проведення Євро-2012 дана галузь для України залишається складною, хоча має низку сильних сторін (зручне територіальне географічне) розташування, велику кількість історичних пам'яток, багату національну кухню тощо).

Організація «Всесвітній економічний форум» склала рейтинг конкурентоспроможності туристичного ринку. Оцінювалися 139 країн. Україна на вісім позицій спустилась у міжнародному туристичному рейтингу порівняно з 2009 роком: із 77-го на 85-те (між Гватемалою та Намібією). У європейському регіоні Україна випередила тільки Вірменію, Боснію і Герцеговину та Молдову. Причинами такої ситуації вітчизняні туроператори вважають брак інформації про Україну закордоном, завищену вартість харчів та житла, малорозвинену інфраструктуру та відсутність належної кількості фахових екскурсоводів. Законодавство, що регулює туристичну галузь, не дає Україні піднятися вище 64-го місця по цій позиції. Ще гірше йдуть справи з безпекою (82-е місце). Міжнародні експерти розвіяли ілюзії і з приводу багатого людського, культурного і природного потенціалу нашої країни. За цим показником Україна посіла 118 місце. Проте автори рейтингу виставили Україні високий бал за таким показником як «здоров'я і гігієна» (17-е місце) і «доступність ринків» (20-е). Україна потрапила в другу сотню як за ефективністю роботи митниці, так і за прозорістю діяльності прикордонників. В рейтингу наголошується, що хоча європейський регіон в цілому відкритий для торгівлі і переміщення людей, деякі країни відстають. Серед таких країн згадані Боснія і Герцеговина та Україна. Для порівняння, Грузія — 73-є, а трійку лідерів склали Швейцарія, Німеччина і Франція [9]. Тому, в умовах конкуренції одним із напрямів розвитку туристичної галузі країн з перехідною економікою (Україна) є впровадження інноваційних технологій, які на нашу думку відіграють різну роль. Складністю дослідження даної теми є відсутність трактування поняття «інноваційні

технології» не тільки у туризмі, але і у інших галузях. На нашу думку, під цим поняттям доцільно розуміти – радикально нові або удосконалені технології, які суттєво поліпшують умови формування туристичного продукту чи послуги або самі виступають товаром. На відміну від інновації, інноваційні технології є вужчим поняттям, тому що ще Й.Шумпетер визначав п'ять напрямів формування новизни: виготовлення нового продукту, реорганізація, впровадження нового методу виробництва, освоєння нового ринку, освоєння нового джерела сировини або напівфабрикатів [3,с.48]. Тоді, як Жураєва К.А. при дослідженні сутності цього поняття розуміє здебільшого Інтернет-технології, які є лише одним із видів інноваційних технологій у туризмі [3]. Адже туризм як галузь включає різні об'єкти з різним рівнем сервісу, різним видом туристичних продуктів та послуг, можливостями його розвитку та роллю в економіці країни.

На сьогоднішній день, з таким різким ростом туризму в світі потрібні і інноваційні технології, які б змогли поліпшити сервіс та роботу персоналу в закладах та готелях.

Напрямок використання інформаційних інноваційних технологій це поєднання зусиль одночасно туристичної фірми, страхувальника, транспортної компанії, екскурсійного бюро, готелів, закладів харчування для створення інформаційних туристичних продуктів, які дозволятимуть через Інтернет споживачеві обирати послугу, а для учасників формувати конкурентоздатну товарну, цінову, інвестиційну та збутову політику.

Одночасно, інформаційні технології у туристичній галузі, які будуть використовуватися для організації готельно-ресторанного бізнесу, на нашу думку, краще віднести до організаційно-управлінських.

Останніми роками набуває поширення при організації готельного бізнесу використання технологій «розумний будинок», що дозволяє більш раціонально використовувати всі наявні ресурси (воду, електроенергію, теплоенергію тощо), адже всім відомо що саме готелі є одними із найбільших споживачів цих ресурсів. Тому, в 2010 році у США вперше був

проведений конкурс Sustainable Suite Design Competition, організований U.S. Green Building Council і ASID (Американською асоціацією дизайнерів інтер'єрів). Конкурсним завданням для дизайнерів інтер'єрів стало створення проектів готельного номеру, що відповідають сучасним поняттям про відповідальність по відношенню до довкілля, які одночасно стали б новим позитивним досвідом для клієнтів. Робився акцент на споживання води, навколишнє середовище, енергоефективність, матеріали, внутрішнє середовище [8].

Наступний напрям це використання сучасних автоматизованих систем для організації безпеки у готелях та ресторанах, управління інженерною інфраструктурою, складським господарством тощо, що дозволяє не тільки упорядкувати процес управління, але і раціонально використовувати всі наявні ресурси.

До технічних інноваційних технологій слід віднести впровадження людиноподібних роботів, які створили японські вчені для зменшення впливу людських почуттів на якість організації роботи готелів і ресторанів. Дані роботи створюються для вирішення проблем з масовим скупченням людей, що дозволить продуктивно організувати роботу [1]. У 2009 році для покращення роботи з обслуговуючим персоналом готелів компанією MTech було запропоновано додаток REX Room Expeditor для мобільних засобів Apple iPhone/iPod [8]. Сюди можна також віднести використання WI-FI – технологій у готелях та ресторанах, DVD-плеєри і телевізори з плазмовими панелями. Зокрема, якщо ви прокинулися серед ночі в «Royal Suite» і хочете піти у ванну, вам не доведеться блукати в темноті. На краю ліжка є маленька кнопка. Натискаючи на неї, стежка у ванну починає неяскраво світитися під ногами. Причому ніде не немає жодних дротів - вони надійно заховані під підлогу і в ніжки меблів [2].

Наступна технологія – це використання терміналів для бронювання місць і різних готелів.

Електронна система бронювання і резервування – найважливіший канал збуту туристського продукту. За сучасних умов більша частина

готельної квоти (60–70%) знаходиться під контролем компаній централізованої системи бронювання. Електронні системи бронювання і резервування вирішують такі завдання:

- пропонують постачальникам туристських послуг (провайдерам авіаперевезень, розміщення, харчування, прокату автомобілів тощо) єдину глобальну мережу збуту їхньої продукції через систему турагентств і комерційних бюро авіакомпаній;
- пропонують турагентствам доступ до міжнародних провайдерів, дають можливість здійснювати узгоджену політику маркетингу і менеджменту;
- поєднують можливості турагентств і бюро авіакомпаній в одну мережу;
- забезпечують взаємодію з усіма глобальними системами бронювання і резервування: AMADEUS, SABRE, WORLDSPAN, GABRIEL, GALILEO.

3.2. Напрямки інноваційного розвитку в готелі «7 Днів»

Проведений в другому розділі аналіз функціонування готельно-ресторанного комплексу «7 Днів» дозволив визначити, підприємство має достатній потенціал для подальшого розвитку. Важливою умовою його економічного зростання повинна стати більша інноваційна активність.

Сам перед хотілось би відзначити технологічну інновацію готелю, а саме електронні замки. Це дуже безпечна та технологічна інновація для готелів. Серед переваг використання електронних замків, насамперед те, що автоматизація даної системи у готель дасть змогу налаштувати доступ гостей та персоналу готелю відповідно до певного графіку у різні типи приміщення відповідно до плану їх роботи. До електронних замків неможливо підробити чи підібрати ключі, а тому готель буде захищено і від несанкціонованого підселення.

Я пропоную комплексу «7 Днів» закупити електронні браслети, вони необхідні для синхронізації з електронними замками.

Також хочеться виділити систему розумний будинок, який попередньо згадувався вище у розділах. Це інноваційна технологія яка не залишить вас без уваги. На нашу думку, така технологія дозволяє підвищити ефективність і продуктивність системи управління готельним бізнесом та створює передумови для його конкурентоспроможності, адже дозволяє поєднати безпеку, комфорт та технічні можливості.

Важливим фактором є технологічні інновації. Готельно-ресторанний комплекс має сайт та сторінки в соц. мережах, але вони не є досить активними в мережі. Потрібно більше охоплювати і заохочувати людей через соціальні мережі та сайт.

Для кращої роботи над сайтом та сторінками пропоную застосувати чат-ботів. Можливості чат-ботів для готелів є досить широкими. Насамперед, це збільшення продажів. За даними Антона Біблі, який є розробником Railwaybot «... люди проводять у месенджерах близько 80% часу використання смартфона»[32]. Тому, на його думку, слід розглядати чат-ботів, як додатковий канал продажу. В данному випадку це як додаток на телефон.

Також чат-бот може давати збір фідбеку користувача. Чат-бот не може відповідати на запит, який в сценарії не передбачений. Однак, дана слабкість дає змогу збирати результати зворотного зв'язку від користувачів і покращувати продукт.

Також необхідно посилити використання хмарних технологій в роботі готелю для всіх його співробітників, особливо для служб маркетингу. При роботі у хмарі можна бути упевненим, що інформація не зникне навіть якщо в роботі комп'ютера будуть збої, а також існує можливість працювати і переглядати файли із будь-яких пристроїв. Співробітникам не потрібно буде більше пересуватись між корпусами комплексу, зідзвонюватись або друкувати усі документи. Це суттєво скоротить час на підготовку і затвердження певного проекту. Однак слід врахувати, що дана технологія

підходить не для усіх готельних підприємств, оскільки є порівняно дорогою, і на початкових етапах, особливо для малих готелів, краще її не впроваджувати.

Також можна згадати про систему обробки відгуків. Такі системи дозволяють автоматично обробляти відгуки про готельний комплекс на сайтах відгуків, а також аналізувати статистику негативних і позитивних відгуків. Можна відслідкувати тенденції, залежність і вплив заходів, які проводить готель чи його продуктових інновацій на враження гостей готелю, а також стежити за роботою різних готельних підрозділів. Перевагою системи обробки відгуків технології є скорочення часу обробки і аналіз відгуків та відносна її дешевизна. Менеджер готелю має змогу просто відстежувати статистику і створювати заходи для змін на краще поточної ситуації у готелі.

Потрібно також не забувати про рекламу самого сайту. Насамперед це має бути контекстна реклама для всіх бажаючих відвідати наше місто. Чим більше буде реклами, тим кращий буде рейтинг сайту в пошуковому сегменті. Для цього нам потрібно найняти людину яка займається рекламою та вміє правильно її налаштувати як для мережі Інтернет, так і для соц. мережей такі як: Instagram, Facebook, Twitter та ін.

Наступним напрямом є реалізація продуктових інновацій. На сайті готелю можна побачити розділ з екскурсіями та екскурсоводами [54]. Я пропоную розвинути цю галузь добавивши до неї мінімально екстремальні екскурсії: або по сплаву на річці, або екскурсії по печерам та горам, адже наш край має надзвичайну гарну та багату природу. Для постійних відвідувачів готелю можна придумати нові екскурсії або модернізувати старі для того щоб людям не набридло і все більш зацікавлював комплекс.

Також можна подбати про доставку людей у важкодоступні місця Кам'яниччини, за допомогою спеціального транспорту. Це б додало багато користі та плюсів комплексу «7 Днів».

І нарешті організаційні інновації. Потрібно ввести посаду заступника директора по інноваційним технологіям. Для кращого впровадження інновацій потрібен план.

Першим кроком має бути підготовка персоналу до впроваджень інновацій. Другим кроком є надання матеріалів для вивчення роботи щодо інновацій та найм фахівців, які зможуть показати та ознайомити персонал з інноваціями. Слід використовувати лекції та вебінари для кращого розуміння матеріалу, щоб працівник знав куди звернутись у надзвичайних ситуаціях, щоб не було стресу. Третім кроком повинна бути демонстрація необхідності впровадження інноваційних технологій та їх користь.

Слід показати працівникам готельного комплексу, що їх завдання можуть виконуватися швидше і якісніше, і слід цього прагнути. Більше того, необхідно переконатись, що керівники відділів і менеджери відділу, у якому впроваджується інноваційне рішення, підтримують керівництво готелю у цьому. Тоді й лінійний персонал матиме бажання працювати на загальний успіх.

Таким чином, створення інноваційного середовища в готельному комплексі має не лише тільки зовнішній, але й внутрішній характер. Метою інноваційної діяльності може стати підвищення продуктивності роботи персоналу готелю. В управлінні продуктивністю праці персоналу готелю також допомагають такі інновації, як: розробка мобільних програм для співробітників готелю та виробництво нового обладнання для готелів;

Більшість із запропонованих нами інноваційних рішень для готельного комплексу «7 Днів» мають довготривалий характер і не зумовлюють значних витрат, які можуть бути здійсненні за рахунок прибутку. А вже реалізовані пропозиції показали свою ефективність.

Таким чином запропоновані рекомендації повинні дозволити готельному комплексу «7 Днів» покращити власну роботу щодо впровадження інновацій і, зрештою, одержати додаткову вигоду від їх використання при реалізації готельних послуг.

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 комплекс з'ясовано, що комплекс володіє інноваційними технологія 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,