

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

на тему: «Стан та перспективи впровадження інновацій

в діяльність закладів готельного господарства

(на прикладі готелю «WOL.121»)»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Науменко Любов Андріївна

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Тема інновацій в готельному бізнесі є однією з найактуальніших в сучасному світі в сфері гостинності. Щоб бути конкурентоспроможним, необхідно впроваджувати в діяльність готелів інновації різних видів, вміти їх використовувати. Крім того, інновацій стає більше з кожним роком, одні замінюють інші, тож керівникам та іншим працівникам потрібно бути в курсі останніх інновацій та розумно оновлювати їх в діяльності готелю.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій, спрямованих на виявлення сучасного стану та перспектив впровадження інновацій в діяльність закладів готельного господарства на прикладі готелю «WOL.121».

Завданнями даного дослідження є такі:

- вивчити сутність понять «інновація», «інноваційна діяльність» та «інноваційний розвиток»;
- визначити види інновацій та особливості їх застосування в закладах готельного господарства;
- розглянути провідний досвід застосування інновацій в готельному бізнесі;
- виявити специфіку функціонування готелю «WOL.121» та застосування інновацій в його діяльності;
- дослідити формування готельного продукту та оцінку якості надання послуг в готелі «WOL.121»;
- проаналізувати динаміку виробничо-економічної діяльності готелю «WOL.121» з урахуванням впровадження інновацій;
- оцінити конкурентну позицію готелю «WOL.121» для вивчення можливостей щодо вдосконалення його інноваційної діяльності;
- розробити комплекс заходів щодо впровадження інновацій різних видів в діяльність готелю «WOL.121»;
- обґрунтувати економічно окремі пропоновані заходи із впровадження інновацій в готелі «WOL.121».

Об’єктом дослідження є процес впровадження інновацій в діяльність закладів готельного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів, пов’язаних з впровадженням інновацій в діяльність закладів готельного господарства на прикладі готелю «WOL.121».

Для написання кваліфікаційної роботи використані такі **методи дослідження**: діалектичний метод пізнання, аналізу, синтезу, індукції, дедукції, спостереження, системного аналізу, класифікації, порівняння, графічний, метод середніх, абсолютних і відносних величин, економіко-статистичний, ситуаційний аналіз, SWOT-аналіз.

Інформаційну базу склали наукові публікації і монографічні видання вітчизняних і зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України з впровадження готельного

бізнесу, матеріали наукових конференцій, інтернет-джерела, звітні дані готелю «WOL.121».

Участь у конференціях і публікаціях. Окремі результати дослідження були представлені на міжнародній науково-практичній конференції у вигляді тез доповіді:

Системи охорони та безпеки в готельному та ресторанному бізнесі / Л.А. Науменко // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти, 10.04.2024 р. Одеса: ОНЕУ, 2024. С. 192-196 [10].

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні аспекти застосування інновацій в закладах готельного господарства»** вивчено сутність понять «інновація», «інноваційна діяльність» та «інноваційний розвиток»; визначено види інновацій та особливості їх застосування в закладах готельного господарства; розглянуто провідний досвід застосування інновацій в готельному бізнесі.

У другому розділі **«Сучасний стан впровадження інновацій в діяльність готелю «WOL.121»»** виявлено специфіку функціонування готелю «WOL.121» та застосування інновацій в його діяльності; досліджено формування готельного продукту та оцінку якості надання послуг в готелі «WOL.121»; проаналізовано динаміку виробничо-економічної діяльності готелю «WOL.121» з урахуванням впровадження інновацій.

У третьому розділі **«Перспективи впровадження інновацій різних видів в діяльність готелю «WOL.121»»** зроблено оцінку конкурентної позиції готелю «WOL.121» для вивчення можливостей щодо вдосконалення його інноваційної діяльності; розроблено комплекс заходів щодо впровадження інновацій різних видів в діяльність готелю «WOL.121»; обґрунтовано економічно окремі пропонувані заходи із впровадження інновацій в готелі «WOL.121».

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота присвячена темі **«Стан та перспективи впровадження інновацій в діяльність закладів готельного господарства (на прикладі готелю «WOL.121»)»**

В першому розділі роботи розглянуті поняття «інновація», «інноваційна діяльність» та «інноваційний розвиток», види інновацій та особливості їх застосування в готелях та провідний досвід застосування інновацій в готельному бізнесі.

В другому розділі роботи досліджено специфіку функціонування готелю «WOL.121» та застосування інновацій в його діяльності, формування готельного продукту та оцінку якості надання послуг в готелі «WOL.121» та проаналізовано динаміку виробничо-економічної діяльності готелю «WOL.121» з урахуванням впровадження інновацій.

В третьому розділі зроблено оцінку конкурентної позиції готелю «WOL.121» для вивчення можливостей щодо вдосконалення його інноваційної діяльності, а також розроблено комплекс заходів щодо впровадження інновацій різних видів в діяльність готелю «WOL.121» та економічно обґрунтовано деякі з них.

Таким чином, за результатами аналізу літературних та електронних джерел, звітної та статистичної інформації, проведення оцінки рівня надання послуг в готелі «WOL.121», порівняння з конкурентами та SWOT-аналізу, а також за власними спостереженнями можна зробити наступні висновки:

1. Різні вчені-економісти, такі як Й. Шумпетер, Б. Санто, С.В. Мочерний та інші трактують поняття «інновація» по-різному – як зміни, процес створення, кінцевий результат від введення нової ідеї. Інновації обов'язково мають використовуватись на практиці та мати корисний результат. Інноваційну діяльність в Україні регулює Закон України «Про інноваційну діяльність», де вказано, що держава може підтримувати інноваційну діяльність, корисну для країни, фінансово та захищаючи права суб'єктів інноваційної діяльності. Поняття «інноваційний розвиток» може розглядатися як кінцевий результат наукової діяльності (предметно-технологічний підхід), а може бути пов'язаний зі створенням та впровадженням інноваційних проектів (функціональний підхід).

2. Існує багато видів інновацій та їх класифікаційних груп, та найпоширенішими групами інновацій є групи за: Й. Шумпетером, «Керівництвом Осло», ступенем дієвості, ступенем глибини змін в сфері, джерелом появи, масштабом новизни, рівнем сприйняття споживачем. Вчені та практики будуть створювати нові види, адже інновації – безупинний процес розвитку людства.

3. Для конкурентоспроможності готельного підприємства необхідно впроваджувати інновації різних видів, зокрема технологічні, організаційні та соціальні. Всі вони направлені на підвищення задоволеності гостей від перебування в готелі, їх лояльності; на більшу цікавість, полегшення та пришвидшення робочого процесу персоналу, що в сумі дає збільшення прибутку. Серед технологічних інновацій, які стосуються матеріального оснащення, є роботи, системи «розумного дому», контролю доступу тощо. До організаційних інновацій, які стосуються персоналу та інтелектуальної праці, належать аутсорсинг, коучинг, новітні шляхи підвищення кваліфікації та інші. Соціальні інновації є синтезом технологічних та організаційних інновацій (мають матеріальну і інтелектуальну складову) та мають економічний ефект в подальшому після їх впровадження. Вони можуть стосуватись і персоналу, і гостей. Одними з найбільш значущих в сучасному світі є екологічна концепція та концепція універсального дизайну. Також поширені, зокрема, в Україні, такі соціальні інновації як колаборації, нові види приміщень (коворкінги, руф-топи). Варто зазначити, що всі сучасні готелі використовують в своїй діяльності штучний інтелект, який є складовою багатьох інших інновацій.

4. Щодо специфіки функціонування апарт-готелю «WOL.121» та застосування інновацій в його діяльності, то він має такі особливості: концепція – оренда номеру-апартаменту (квартири) з готельним сервісом; поверхи 2-4 – житлові приміщення, 5-й –

місце додаткових послуг та функціонування керуючого та виконавчого персоналу (крім покоївок); номерів-апартаментів з однією спальнею в структурі номерів найбільше (їх частка 65,1%), а номер-апартамент з двома спальнями – один. Що стосується персоналу, то в готелі діє концепція мінімізації його кількості та аутсорсу (наприклад, офіціантів при великих заходах). Особливості має посада адміністратор рецепції: він виконує функції власне адміністратора, офіціанта, бариста та бармена. В готелі «WOL.121» задіяні інновації різних видів (технологічні, організаційні та соціальні), наприклад, сучасні дверні замки, термінал для криптовалюти, платформа для навчання персоналу, концепції eco-friendly та pet-friendly, колаборації тощо. Варто зазначити, що в готелі «WOL.121» велику увагу приділяють саме соціальним інноваціям і для гостей, і для персоналу, що в цілому характерно для готелів мережі «Ribas Hotels Group». Широкий набір соціальних інновацій робить гостей готелю лояльними, залучаються також клієнти, які не є проживаючими в готелі (вони відвідують коворкінг для роботи, розважальні та освітні заходи від партнерів).

5. На основі відгуків з «Booking» сформовано готельний продукт готелю «WOL.121», згідно з яким виявлено, що більшість схвальних відгуків є за доброзичливий персонал, гарний інтер'єр та хорошу інфраструктуру. Більшість недоліків пов'язана з матеріальним оснащенням, наприклад, недосконалість звукоізоляції, роботи кондиціонеру тощо. Для вирішення недоліків запропоновано такі заходи: вирішення проблем з кондиціонуванням та обігрівом номерів, надання посуду та постільної білизни в необхідній кількості, вдосконалення системи водонагрівання, вирішення проблем з якістю сигналу Wi-Fi. Також проведена оцінка якості обслуговування в готелі «WOL.121» способом обробки інформації із сайту бронювання номерів «Booking». Виявлено загальну відмінну оцінку (9,6) від гостей, які залишали відгуки на сайті. При цьому, найбільш високі оцінки (9,7) виявлені за персонал, зручності та комфорт, а найнижча оцінка (8,8) за якість Wi-Fi.

6. Проаналізувавши динаміку виробничо-економічної діяльності готелю «WOL.121» з урахуванням впровадження інновацій, зроблено висновок, що:

- Показники використання економіко-експлуатаційних можливостей зросли приблизно в 2 рази в 2023 р., порівняно з 2022 р.

- Доходи від виробничо-економічної діяльності збільшились в 2 рази в 2023 р., порівняно з 2022 р. Окремі складові: доходи від основних послуг, додаткових послуг та послуг харчування також збільшились в 2,12 разів, 2,21 разів та 1,8 разів відповідно. Щодо часток окремих складових в загальній сумі доходу, то частки доходів від основних послуг та від додаткових послуг в 2023 р., порівняно з 2022 р., збільшились на 2,7% та на 0,5% відповідно. Проте частка доходу від послуг ресторанного господарства єдина, що зменшилась, а саме, на 3,2%.

- Результати від основної діяльності в 2023 р., порівняно з 2022 р., збільшились в 2,5 разів. Рентабельності продажів і витрат в 2023 р. збільшились, порівняно з 2022 р. та становлять 11,8% та 13,4% відповідно. Самі показники рентабельності доволі високі як на воєнні часи, при чому рентабельність витрат вища за рентабельність доходів.

– Загалом, в 2023 році результати набагато кращі, ніж в 2022 році, що пов'язано з більш складною військовою ситуацією в 2022 році, коли туристів в Одесі було мало.

7. Готель «WOL.121» має загалом найвищі оцінки та більше сильних сторін, згідно з «Booking», серед трьох його конкурентів – апарт-готелів «Shellman», «Mykonos» та «Sorrento». Дослідження конкурентів дало виявити сильні сторони «WOL.121», такі як можливість довгострокової оренди номера, наявність повноцінного закладу ресторанного господарства тощо, і слабкі сторони: дорожчі номери-апартаменти, платна парковка не на території готелю. Також виявлено деякі функції конкурентів, які досліджуваний готель може перейняти в свою діяльність, наприклад, концепцію універсального дизайну від готелю «Shellman» та можливість вибору номерів згідно виду з його вікнон від готелю «Mykonos». В розрізі проведеного SWOT-аналізу, виявлено слабкі сторони «WOL.121», такі як погана звукоізоляція, малий об'єм бойлерів, недостатня кількість предметів в номерах для довготривалого проживання, відсутність укриття, нестача персоналу в літній сезон тощо. Також запропоновано шляхи вирішення виявлених недоліків, в тому числі, інноваційні: вдосконалення системи нагріву води, використання спеціальних екологічних, але добре діючих миючих засобів для поверхонь стільниць та інші.

8. До впровадження в діяльність готелю «WOL.121» пропонуються такі інновації: сонячна електростанція, годинник-пейджер для адміністраторів рецепції, кнопка виклику персоналу, штучний інтелект. Сонячна електростанція – рішення екологічної концепції, яке дозволить зменшити фінансові втрати на електроенергію, покращити імідж готелю. В часи постійних виключень світла в Україні це є особливо актуально, адже СЕС дозволить готелю бути незалежним (або в більшій мірі незалежним) від загальної електромережі. Комплект пейджеру для адміністратора та кнопка виклику персоналу дозволяє структурувати задачі при великому навантаженні, вчасно обслуговувати клієнта на рецепції. Штучний інтелект пришвидшить збір та обробку інформації різних напрямків як то фінансові звіти, прогнозування попиту тощо.

9. Обґрунтувавши економічно окремі пропоновані заходи із впровадження інновацій в готелі «WOL.121» зроблено висновок, що обрана сонячна електростанція, потужністю 100 кВт має термін окупності 3 роки та 3 місяці, а комплект пейджер для адміністратора та кнопка виклику персоналу є, порівняно, легким та недорогим до впровадження в діяльність готелю.

АНОТАЦІЯ

Науменко Л.А. «Стан та перспективи впровадження інновацій в діяльність закладів готельного господарства (на прикладі готелю «WOL.121»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

Кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – процес впровадження інновацій в діяльність закладів готельного господарства на прикладі готелю «WOL.121».

Предмет дослідження – сукупність теоретичних і практичних аспектів, пов'язаних з впровадженням інновацій в діяльність закладів готельного господарства на прикладі готелю «WOL.121».

Метою є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій, спрямованих на виявлення сучасного стану та перспектив впровадження інновацій в діяльність закладів готельного господарства на прикладі готелю «WOL.121».

У роботі вивчено сутність понять «інновація», «інноваційна діяльність» та «інноваційний розвиток». Визначено види інновацій, особливості та провідний досвід їх застосування в готельному бізнесі на прикладі готелю «WOL.121». Досліджено формування готельного продукту та оцінку якості надання послуг. Проаналізовано динаміку виробничо-економічної діяльності готелю. Зроблено оцінку конкурентної позиції готелю «WOL.121». За результатами дослідження сформована та економічно обґрунтовано доцільність впровадження рекомендованих заходів, зокрема, сонячної електростанції.

Ключові слова: інновація, інноваційний розвиток, інноваційна діяльність, апартамент-готель, технологічні інновації, організаційні інновації, соціальні інновації.

ANNOTATION

Naumenko L.A. «The State and Prospects of the Introduction of Innovations in the Operational Activity of Hotels (using the Example of the «WOL.121» Hotel)»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in a specialty 241 «Hotel and restaurant business»

for the educational program «Economics and organization of Hotel and restaurant business»

Odesa National University of Economics. – Odesa, 2024.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, references.

The object of the research is the process of implementing innovations into the operational activities of hotel establishments, using the example of the «WOL.121» hotel.

The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects related to the implementation of innovations in the operational activities of hotel establishments, using the example of the «WOL.121» hotel.

The aim is to develop and substantiate practical recommendations aimed at identifying the current state and prospects of implementing innovations in the operational activities of hotel establishments, using the example of the «WOL.121» hotel.

The study examines the essence of the concepts «innovation», «innovative activity» and «innovative development». It identifies the types of innovations, their characteristics, and the leading experiences of their application in the hotel business, using the example of «WOL.121» hotel. The formation of the hotel product and the assessment of service quality are explored. The dynamics of the hotel's production and economic activities are analyzed. An assessment of the competitive position of the hotel «WOL.121» is made. Based on the research results, the feasibility of implementing the recommended measures, including a solar power plant, is formulated and economically justified.

Key words: innovation, innovative activity, innovative development, aparthotel, technological innovations, organizational innovations, social innovations.