

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Управління готельним та ресторанным бізнесом»

на тему:

**«ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «ВОЯЖ»)**

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної економіки
Буркун Наталя Артурівна

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., професор
Герасименко Віктор Григорович

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Найважливішими завданнями для підприємств готельного господарства є залучення якомога більшої кількості клієнтів та підвищення ефективності їхньої лояльності. Розв'язати ці завдання неможливо без інноваційних рішень. Перебування у конкурентному середовищі вимагає від готелів гнучкості й адаптації до умов ринку готельних послуг. Труднощі освоєння ринкових можливостей в основному визначаються недостатньо ефективним управлінням підприємствами в готельному господарстві порівняно з розвинутими країнами. Водночас вектор розвитку ринкових відносин за багатьма ознаками зберігається і в Україні, і в країнах з розвинутою ринковою економікою. Вибір напрямів інноваційного розвитку готельних підприємств може бути забезпечений не тільки наявністю оптимальної системи управління, а й тим, щоб одержати інновацію у вигляді нового продукту, технології, методів організації і менеджменту, що є результатом інноваційного процесу. Оскільки інновації все частіше стають елементом управління готельними підприємствами, актуальним сьогодні є оцінка їхньої інноваційної активності. Необхідність удосконалення теоретичних і методичних основ з оцінки рівня інноваційної діяльності підприємств готельного господарства, їх практична значущість обумовлюють актуальність обраної теми кваліфікаційної роботи, її мету та основні завдання.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка заходів та пропозицій щодо підвищення інноваційної активності підприємств готельного господарства.

Для реалізації мети були поставлені такі завдання:

- розкрити теоретичні основи інноваційності сфери готельних послуг;
- уточнити сутність понять «інновації», «інноваційна діяльність», «інноваційна активність» стосовно підприємств готельного господарства;
- дослідити теоретико-методичні засади інновацій і систематизувати напрями їхнього використання на підприємствах готельного господарства;
- надати загальну характеристику та проаналізувати виробничу та інноваційну діяльність готельного підприємства «Вояж»;
- проаналізувати процес надання готельних послуг на даному підприємстві;
- провести аналітичний огляд та обрати методику оцінки інноваційного розвитку підприємства готельного господарства;
- здійснити апробацію обраної методики на прикладі інноваційної діяльності готелю «Вояж»;
- надати пропозиції щодо розробки інноваційної програми лояльності клієнтів до послуг готельного підприємства «Вояж»;

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є інноваційна діяльність підприємств готельного господарства.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є сукупність методичних і практичних питань спрямованих на оцінювання інноваційної активності підприємств готельного господарства.

Методи дослідження: метод аналізу і синтезу, спостереження, (для аналізу процесу надання послуг), метод порівняння, графічний метод (для наочного

представлення статистичних даних), економічний аналіз та групування (при аналізі виробничої та інноваційної діяльності готелю «Вояж»), метод експертних оцінок (при аналізі інноваційної активності підприємства)

Інформаційну базу досліджень склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, нормативно-правові документи України, національні стандарти України по засобах розміщення, матеріали власних досліджень, а також звітні дані готелю «Вояж».

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження керівництвом готелю «Вояж» для підвищення фінансового і конкурентного становища підприємства, розширення клієнтської бази готелю а також якості обслуговування гостей.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з найменувань. Загальний обсяг роботи становить 79 сторінок. Основний зміст викладено на сторінках. Робота містить 14 таблиць, 14 рисунків.

Публікації. За результатами дослідження автором опубліковано такі роботи:

1. Буркун Н.А. Маркетингова стратегія розвитку готельного СПА-комплексу «Немо»/ Н.А.Буркун// Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 14 квітня 2021 р.) / Одеса: ОНЕУ, 2021. – с.412-414.

2. Буркун Н.А. Розвиток міжнародного туризму в Китаї / Н.А.Буркун// Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 14 квітня 2021 р.) / Одеса: ОНЕУ, 2021. – с. 301 – 304.

3. Буркун Н.А. Інноваційний розвиток як чинник підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства/ Н.А.Буркун // Трансформації в бізнесі та економіці: Всеукраїнська науково-практична конференція (м.Київ, 13 листопада 2020 р.) – К.: НУХТ, 2020. – с.44-48.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні засади інноваційного розвитку сфери готельних послуг» розглянуто економічну сутність інновацій на підприємствах готельного господарства, розкрито термінологічний апарат даного виду діяльності, визначено типи інновацій у готельній справі.

У другому розділі «Аналіз господарських та інноваційних процесів готелю «Вояж» надано організаційно-економічну характеристику готелю, проаналізовано господарські та інноваційні процеси на протязі 2018-2020 років.

У третьому розділі «Підвищення рівня інноваційного розвитку підприємства готельного господарства» здійснено оцінку інноваційного розвитку готелю «Вояж»,

визначено сильні та слабкі сторони у справі впровадження інновацій, розроблено заходи з розширення клієнтської бази готелю.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі на прикладі готелю «Вояж» обґрунтовано необхідність використання інновацій, що спрямовані на покращення функціонування підприємств готельного господарства. Основні висновки і результати, одержані в ході дослідження, полягають у такому.

Визначено, що готельні підприємства є невід'ємною частиною індустрії туризму. Послуга розміщення є однією зі складових туристичного продукту. Згідно визначення Всесвітньої туристичної організації засоби розміщення туристів являють собою об'єкти, що регулярно або епізодично надають туристам місця для нічлігу.

Розкрито термінологічний інструментарій теорії інновацій, зокрема інновації на підприємствах готельного господарства розглядаються як новостворені або вдосконалені конкурентоспроможні готельні послуги, технології, організаційно-управлінські рішення та маркетингові заходи, які суттєво покращують якість обслуговування гостей.

На основі аналізу фахових наукових публікацій та специфіки сфери гостинності запропоновано такий варіант класифікації інновацій, який найкращим чином пристосований для сфери готельних послуг. Він включає чотири напрями використання інновацій на підприємствах готельного господарства, а саме: продуктові інновації, маркетингові інновації, організаційно-управлінські та процесні інновації. Відповідно по кожному напрямку визначено свою систему показників.

В процесі роботи встановлено, що спеціальної звітності про стан інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства України не існує. Тому визначення інноваційного становища готелю «Вояж» здійснювалось скрізь призму аналізу його загальної господарської діяльності.

Надана характеристика діяльності засобу розміщування туристів малої місткості «Вояж». Встановлено, що номерний фонд складає 13 номерів. Порівняння методів оплати за готельні послуги показало, що гості дедалі частіше починають використовувати банківську карту та безготівковий переказ замість готівки у якості основного методу оплати за готельні послуги. Дослідження зміни кількості днів перебування гостей з сайтів онлайн резервування показало позитивну динаміку для бронювання через сайт [booking.com](https://www.booking.com), та негативну динаміку для бронювання через сайт [expedia.com](https://www.expedia.com) за 2018-2020 рр.. Аналіз зміни кількості гостей показав, що в 2020 році їх кількість зменшилась до 1545 осіб у зв'язку з пандемією коронавірусу. Відповідно знизився коефіцієнт завантаження готелю. У 2020 році він склав 0.2 проти 0,7 у 2019 році.

Розроблена класифікація відвідувачів поділяє гостей за країною походження, статтю та метою поїздки. На основі дослідження досвіду аналогічних готелів автором було проаналізовано експлуатаційну програму готелю. Згідно неї місткість засобу розміщення «Вояж» склала 39 спальних місць, а потенційна кількість місцеводнів - 14 235 місцеводнів. Впродовж 2017-2019 спостерігалась позитивна динаміка

зміни коефіцієнту завантаження готелю. Готель працював стабільно та стійко на ринку готельних послуг. За цей час склалось певне коло постійних клієнтів, які постійно повертаються та обирають готель «Вояж» у якості основного засобу тимчасового розміщення при подорожах. Проте, у 2020 році ситуація змінилась через пандемію корона вірусу, кількість гостей зменшилась, що відповідним чином відбилося на всіх показниках діяльності готелю.

Аналіз процесу надання послуг показав, що послуги готелю «Вояж» відповідають загальноприйнятим нормам. Визначено, що послуги, які надаються в готелях, поділяються на основні та додаткові. Ціна за основні послуги включається в базову ціну проживання. Порівняльна характеристика з готелем «Alarus Luxe» показала, що в ньому більша кількість додаткових послуг. Проте, в готелі «Вояж» більш низькі тарифи на проживання.

Для оцінювання інноваційного розвитку готелю «Вояж» застосовано методику знаходження інноваційного індексу на основі експертного опитування фахівців готельного господарства. Сутність зазначеної методики полягає в тому, що інноваційний індекс об'єднує чотири групи напрямів і показників, які у сукупності описують інноваційну систему готелю. Методом анкетування на підприємстві здійснюється збір даних щодо його інноваційної діяльності. Показники вимірювання інноваційного індексу визначаються експертним шляхом від 0 до 100 балів. Кожен із чотирьох напрямів включає 5 показників. Таким чином дана методика оцінки інноваційного індексу включає 20 оцінних показників. Експертна група послідовно оцінює рівень інноваційної діяльності готелю за кожним напрямом. Після отримання і розрахунку всіх необхідних даних за кожним із напрямів визначається загальна кількісна оцінка інноваційної активності готелю. В залежності від суми балів встановлюється чотири рівня інноваційної активності (зрілості) підприємства: слабка інноваційна активність, середня, перехід від середньої до високої інноваційної активності, висока інноваційна активність. По готельному підприємству «Вояж» інноваційний індекс, за нашими підрахунками, складає 76 балів. Це означає, що стан інноваційної діяльності готелю оцінюється позитивно і відноситься до 4 вищого рівня.

Для удосконалення організації надання послуг в готелі «Вояж» запропоновано впровадити програму лояльності клієнтів. Мета програми лояльності – надати гостю готелю стимул для повернення в нього та створення стійкої переваги до відповідного бренду. Запропонований порядок дій щодо розробки програми лояльності клієнтів готелю. До комплексу інших заходів щодо підвищення рівня інноваційної діяльності готелю «Вояж» можна віднести такі:

- здійснення оцінки якості обслуговування клієнтів готелю;
- реконструкцію готелю, яка передбачає розробку проекту встановлення ліфту від першого до четвертого поверху;
- забезпечення гостей паркувальними місцями за рахунок встановлення договірних відносин з партнером;
- змінювання часу обслуговування в кафе та складу меню з метою забезпечення зручностей для клієнтів готелів ;

- покращення комплектації номерного фонду за рахунок встановлення міні-барів та додаткового обладнання;
- впровадження нових засобів маркетингових комунікацій за рахунок використання таких способів просування готельних послуг, як реклама в соціальних мережах та маркетинг в соціальних мережах (SMM).

Керівництву готелю надана пропозиція щодо вступу до асоціації малих готелів м. Одеси. Вступ у дану асоціацію дозволить оптимізувати витрати на маркетинг, постійно підвищувати кваліфікацію персоналу, збільшити завантаженість номерного фонду і, як наслідок, прибуток готельного підприємства.

АНОТАЦІЯ

Буркун Н.А. «Інноваційний розвиток підприємств готельного господарства (на прикладі готелю «Вояж».)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Управління готельним та ресторанным бізнесом».

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

У роботі розглядаються теоретичні та методичні аспекти інноваційного розвитку підприємств готельного господарства, розкрито економічну сутність інновацій у сфері послуг гостинності, наведено їх класифікацію.

Проаналізовано виробничу та інноваційну діяльність та процес надання послуг в готелі «Вояж».

Здійснено оцінку інноваційної діяльності підприємства готельного господарства, запропоновано комплекс заходів щодо впровадження інноваційної програми лояльності клієнтів до послуг готелю..

Ключові слова: підприємства готельного господарства, інновації, інноваційна діяльність, оцінка інноваційної активності, напрями і показники інноваційної діяльності.

ANNOTATION

Burkun N.A. "Innovative development of hotel enterprises (on the example of the hotel" Voyage".)

Qualification work for obtaining a master's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business" under the educational program "Hotel and restaurant business management ".

Odessa National Economic University. - Odessa, 2021.

The theoretical and methodical aspects of innovative development of hotel enterprises are considered in the work, the economic essence of innovations in the field of hospitality services is revealed, their classification is given.

The production and innovation activities and the process of providing services in the Voyage Hotel are analyzed.

An assessment of the innovative activity of the hotel industry, a set of measures for the implementation of an innovative program of customer loyalty to hotel services.

Keywords: hotel enterprises, innovations, innovative activity, estimation of innovative activity, directions and indicators of innovative activity.