

**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 магістерською програмою:

«Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

на тему: **«Інноваційний потенціал підприємств готельного господарства (на прикладі готелю «Аларус Люкс»)**

Виконавець:

студентка ЦЗФН

Чакір Ольга Анатоліївна

_____ /підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Герасименко Виктор Григорович

(прізвище, ім'я, по батькові)

_____ /підпис/

ОДЕСА – 2022

1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Найважливішою складовою галузі туризму є готельне господарство, успішна діяльність якого спроможна активізувати розвиток вітчизняної економіки та покращити загальний імідж держави на міжнародній арені. Упродовж історичного розвитку сфера готельних послуг зарекомендувала себе як важлива економічна, соціальна та культурна категорія, що відіграє провідну роль у презентації національного туристичного продукту на світовому ринку послуг. Сучасний етап функціонування готельного господарства України є, можливо, найскладнішим за всю історію. Сфера готельних послуг стикнулася з низкою серйозних, непередбачуваних обставин – це пандемія корона вірусу COVID – 19, яка ще продовжується, і війна, що розв’язала Росія проти України. Подолати ці виклики неможливо без інноваційних рішень. Конкурентне середовище також нікуди не зникло. Перебування в ньому вимагає від готелів гнучкості й адаптації до умов ринку готельних послуг. Спостерігається й недостатньо ефективно управління 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 інноваційного потенціалу 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 ефективності використання інноваційного потенціалу підприємств готельного господарства.

Для реалізації мети були поставлені такі завдання:

- розкрити економічну сутність інновацій у сфері готельних послуг;
- уточнити зміст понять «інновації», «інноваційна діяльність», «інноваційний потенціал» стосовно підприємств готельного господарства;
- систематизувати напрями використання інновацій на підприємствах готельного господарства;
- надати загальну характеристику та проаналізувати господарську та інноваційну діяльність готельного підприємства «Аларус Люкс»;
- проаналізувати процес надання готельних послуг на даному підприємстві;
- провести аналітичний огляд та обрати методику оцінки інноваційного потенціалу підприємства готельного господарства;
- здійснити апробацію обраної методики на прикладі готельного підприємства «Аларус Люкс»;
- надати пропозиції щодо розробки стратегії інноваційного розвитку в залежності від рівня інноваційного потенціалу підприємства.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є інноваційний потенціал підприємств готельного господарства.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є сукупність методичних і практичних питань спрямованих на оцінювання інноваційного потенціалу 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 «Аларус Люкс»), 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 «Аларус Люкс». Перелік використаних джерел оформлено відповідно до ДСТУ 8302.2015.

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

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 41 найменування. Загальний обсяг роботи становить 84 сторінки. Основний зміст викладено на 80 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 12 рисунків.

2. ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі: «Теоретичні основи дослідження інноваційного потенціалу підприємств готельного господарства» досліджено теоретичні аспекти проблеми оцінки інноваційного потенціалу підприємств готельного господарства.

У другому розділі: «Аналіз господарської та інноваційної діяльності готелю «Аларус Люкс» проаналізовано інноваційну, господарську діяльність та процес надання послуг готелю «Аларус Люкс».

У третьому розділі: «Підвищення рівня інноваційного потенціалу підприємства готельного господарства» здійснено оцінку інноваційного потенціалу готелю, надано практичні рекомендації щодо вибору інноваційної стратегії готелю, що обстежувався, з рівнем його інноваційного потенціалу. Запропоновано напрями удосконалення роботи готелю в умовах кризових ситуацій.

ВИСНОВКИ

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

1. 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.

2. 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.

3. 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 кожний напрям має свою систему показників.

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

5. Надана характеристика діяльності засобу готелю «Аларус Люкс». Встановлено, що номерний фонд даного засобу розміщення складає 15 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 бронювань через сайт booking.com, та негативну динаміку для бронювань через сайт 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.

6. 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 «Аларус Люкс» склала 39 спальних місць, а потенційна кількість місце-днів - 14 235 місце/днів. 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 «Аларус Люкс» 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. Така тенденція зберігалася і у 2021 році

7. Аналіз процесу надання послуг показав, що послуги готелю «Аларус Люкс» 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 «Де Волан», який керівництво «Аларус Люкс» вважає своїм основним конкурентом, показала, що в ньому більша кількість додаткових послуг. Проте, в готелі «Аларус Люкс» більш низькі тарифи на проживання.

8. Для оцінювання інноваційного потенціалу готелю «Аларус Люкс» нами 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 інноваційного потенціалу готелю за кожним напрямом. Після отримання і розрахунку всіх необхідних даних за кожним із напрямів визначається загальна кількісна оцінка інноваційного потенціалу готелю. В залежності від суми балів встановлюється чотири рівня стану інноваційного потенціалу підприємства: низький, середній, високий і дуже високий. По готельному підприємству «Аларус Люкс» інноваційний індекс, за нашими підрахунками, складає 75,2 балів. Це означає, що стан інноваційної діяльності готелю оцінюється позитивно і відноситься до 3 високого рівня.

9. Для удосконалення організації надання послуг в готелі «Аларус Люкс» запропоновано впровадження 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 інноваційного потенціалу готелю «Аларус Люкс» можна віднести такі:

- здійснення оцінки якості обслуговування клієнтів готелю;
- реконструкцію готелю, яка передбачає розробку проекту встановлення ліфту від першого до четвертого поверху з електронними ключ-картами;
- 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).

10. Обґрунтовано доцільність застосування матриці вибору інноваційної стратегії готелю залежно від рівня його інноваційного потенціалу.

АНОТАЦІЯ

«Інноваційний потенціал підприємств готельного господарства (на прикладі готелю «Аларус Люкс»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка і організація готельно-ресторанної справи».

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2022.

У роботі розглядаються теоретичні та методичні аспекти інноваційного потенціалу підприємств готельного господарства, розкрито економічну сутність даного поняття стосовно сфери послуг гостинності, наведено типологію інновацій на підприємствах готельного господарства.

Проаналізовано виробничу та інноваційну діяльність, а також процес надання послуг в готелі «Аларус Люкс».

Здійснено оцінку інноваційного потенціалу підприємства готельного господарства, розроблено комплекс заходів щодо підвищення його рівня, запропоновано методiku вибору стратегії інноваційного розвитку в залежності від рівня інноваційного потенціалу підприємства.

Ключові слова: підприємства готельного господарства, теорія інновацій, інноваційний потенціал, оцінка інноваційної активності, показники інноваційної діяльності.

ANNOTATION

"Innovative potential of hotel enterprises (on the example of the hotel " Alarus Luxe".)

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

Odessa National Economic University. - Odessa, 2022.

The theoretical and methodical aspects of innovative potential 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 Alarus Luxe Hotel are analyzed.

An assessment of the innovative potential 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 potential, estimation of innovative activity, directions and indicators of innovative activity.

