

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою
Управління готельним та ресторанним бізнесом
(назва магістерської програми)

на тему: **«ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ В
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ»**
(назва теми)

Виконавець

Студент 6 курсу, групи 60
Факультету міжнародної економіки
Гой Владислав Костянтинович
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Давиденко Ірина Володимирівна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах характеризується динамічними змінами, пов'язаними із військовими діями на території нашої держави, падінням рівня доходу населення, суттєвим зменшенням і навіть відсутністю туристопотоку. Все це обумовлює високий ступінь конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг та боротьбу за споживачів. Заклади готельно-ресторанного бізнесу вимушені підвищувати ефективність ведення господарської діяльності, шукати резерви підвищення якості обслуговування, надання нових послуг, зокрема і за рахунок впровадження інновацій на всіх етапах діяльності підприємства. Використання інноваційних технологій сприяє залученню більшої кількості клієнтів, збільшенню обсягів продажів, залученню нових споживачів, формуванню позитивного іміджу підприємства.

Інноваційна діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу має носити системний, комплексний характер, мати спрямованість до пошуку нових ідей, що стосуються впровадження нових об'єктів та послуг, удосконалення виробничої, маркетингової та інформаційної діяльності, створення сучасних стандартів надання послуг та обслуговування, впровадження клієнтоорієнтованого сервісу.

Метою кваліфікаційної роботи є визначення перспективних напрямів впровадження інновацій в діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- визначити сутність поняття інновація;
- охарактеризувати види інновацій у готельно-ресторанному бізнесі;
- визначити сучасні тенденції впровадження інновацій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу;
- проаналізувати сучасний стан застосування інновацій в готельно-ресторанному бізнесі;
- дослідити світовий досвід впровадження інновацій в готелях та ресторанах;
- охарактеризувати систему «Green Key» як сучасний інноваційний напрям розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу;
- визначити перспективні напрями впровадження інновацій на вітчизняних підприємствах готельно-ресторанного бізнесу;
- обґрунтувати заходи для проходження екологічної сертифікації за системою «Green Key».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес впровадження інновацій в діяльність підприємств.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є сукупність теоретичних та практичних аспектів впровадження інновацій в діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Методи дослідження. У роботі було використано діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних

положень, визначення сутності економічних понять, формування висновків); системний аналіз (для рейтингування регіонів України за рівнем впровадження інновацій); графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі впровадження інновацій); експертних оцінок (для визначення трендів впровадження інновацій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу).

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, результати опитувань.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (60 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 105 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 98 сторінках. Робота містить 27 таблиць, 29 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано:

1. Гой В.К. Впровадження інноваційних технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу України. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України*: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 12 квітня 2023 р.). Одеса: ОНЕУ, 2023. С. 68 – 72.

2. Гой В.К. Світовий досвід впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України*: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти. Одеса: ОНЕУ, 2024.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретико-методологічні засади впровадження інновацій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу**» розглянуто сутність поняття інновації, види інновацій у готельно-ресторанному бізнесі, сучасні тенденції впровадження інновацій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

У другому розділі «**Дослідження сучасного рівня впровадження інновацій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу**» проаналізовано сучасний стан застосування інновацій в готельно-ресторанному бізнесі, здійснено дослідження світового досвіду впровадження інновацій в готелях та ресторанах, визначено система «Green Key» як сучасний інноваційний напрям розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

У третьому розділі «**Розробка рекомендацій щодо впровадження інновацій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу**» визначено перспективні напрями впровадження інновацій на вітчизняних підприємствах

готельно-ресторанного бізнесу, обґрунтовано заходи для проходження екологічної сертифікації за системою «Green Key».

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, такі як:

1. Узагальнюючи результати проведеного дослідження можна визначити, що сутність інновацій полягає в тому, що вони є необхідними для розвитку підприємства, допомагають отримувати більший прибуток, робити обслуговування клієнтів швидшим, також сприяють посиленню конкурентних переваг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. У сучасних умовах жорсткої конкуренції застосування інновацій є основним чинником, який сприяє розвитку та підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу та дозволяє отримати конкурентні переваги у довгостроковій перспективі.

2. У літературі та практиці виділяється багато видів інновацій, кожен з яких має певні переваги та сприяє задоволенню потреб клієнтів. Основні інновації на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу: маркетингові, управлінські, продуктові, організаційні, а також технологічні. У роботі було досліджено етапи теорії інновацій, зроблено ретроспективний аналіз впливу інновацій на результати діяльності підприємств, визначено можливі ефекти від впровадження інновацій.

3. У роботі було розглянуто світовий досвід впровадження інновацій та виявлено сучасні інноваційні тренди. Зазначено, що автоматизація, діджиталізація, технологія інтелектуального розпізнавання, оптимізації технології бронювання, перехід даних у хмару, тури у віртуальну реальність – це такі інноваційні розробки, які допомагають підприємствам готельно-ресторанного бізнесу забезпечувати високий рівень конкурентоспроможності та покращувати якість своїх послуг. Практика показує, що саме впровадження інновацій дозволило багатьом закладам розміщення та харчування вийти з важкого фінансового положення у період коронокризи. Заклади харчування розробили та впровадили добре налаштовану онлайн доставку та продовжували здійснювати діяльність у режимі «віртуальних ресторанів», а заклади розміщення активно впроваджували екологічні інновації.

4. В результаті аналізу сучасного стану застосування інновацій в готельно-ресторанному бізнесі було виявлено, що зараз в Україні найбільш поширеним є використання технологічних та маркетингових інновацій. Функціонування закладів розміщення та харчування під час військових дій в Україні змусило підприємства актуалізувати необхідність впровадження таких технологічних інновацій як генератори, обладнання, що добре працює без якісного інтернету, термінали для безготівкової оплати, що більше часу працюють без зарядки, бомбосховища з wi-fi та безперебійним електропостачанням, тощо. Нові умови функціонування змушують підприємства створювати умовні або абсолютні інновації для подолання кризового періоду. Також слід зазначити про зростаючу

актуальність впровадження екологічних інновацій: корисному харчуванню, створенню еко дружніх готелів, зниженню кількості використовуваних ресурсів.

Провівши рейтингування регіонів України за рівнем впровадження інновацій у готельний бізнес було виявлено, що найбільшу кількість інновацій має місто Київ. Це пояснюється тим, що активний інноваційний процес здійснюють світові готельні мережі, більшість з яких працює саме в столиці України.

5. Результати проведеного аналізу дозволяють зробити висновок про те, що на даний час основними трендами впровадження інновацій у діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу є оптимізація системи бронювання, використання сучасних технологій, таких як віртуальна реальність, штучний інтелект, розпізнавання обличчя, розумні кімнати. Було виявлено, що зараз готелі планують блокчейн-рішення для своїх підприємств, тобто розрахунки криптовалютою та застосування її як інструмент для оплати, що є сучасним та новітнім рішенням та у майбутньому може стати тенденцією для багатьох готелів світу. Також можна зазначити, що більшість іноземних інвесторів вкладають гроші в автоматизацію та швидкісне обслуговування в закладах розміщення та харчування, а також в оптимізацію управління. Все це спрямовано на покращення роботи підприємств готельно-ресторанного бізнесу та має на меті зробити для клієнтів більш комфортне середовище. Сучасні технології допомагають більш точно та швидко реагувати на всі зміни та спілкуватися з клієнтами. Технології чат-ботів є більш безпечними, тому що вони зменшують ризик передачі вірусів. Безконтактні рішення зменшують витрати та покращують управління ресурсами підприємства, що дуже важливо для конкурентоспроможності підприємств та покращення їх репутації.

6. Результати проведеного дослідження дозволяють стверджувати, що в даний час особливу актуальність мають саме екологічні інновації. Процес впровадження екологічних інновацій посилюється у період covid-19 та й досі не втрачає популярності. У багатьох країнах світу екологічні готелі стають все більш популярними, люди бажають відпочивати саме у екологічно безпечних засобах розміщення. Еко-дружні готелі будуть розвиватися й в наступні роки, їх буде ставати все більше, тому що відвідувачі зараз більшу увагу приділяють можливості екологічно безпечного харчування, використанню добре очищеної води, наявності екологічно безпечних приміщень у готелях. В Україні екологічна сертифікація готелів здійснюється переважно за системою “Green key”. Україна йде шляхом до ЄС, а там екологізація діяльності – це дуже важлива обов’язкова складова. Коли закінчаться військові дії, в Україні буде багато туристів іноземців, які потребують якісних екологічних готелів з правильним харчуванням та натуральними екологічними матеріалами.

В Україні деякі готелі реорганізували свою діяльність, впровадили необхідні екологічні інновації та отримали сертифікати “Green Key”. Більшість зелених сертифікатів отримали готелі у місті Київ та Львів, але з кожним роком все більше готелів у різних містах України отримують зелені сертифікати та роблять свої підприємства більш екологічними та сучасними. Вартість участі для українських об’єктів готельно-ресторанного бізнесу залежать від розміру об’єкта, попередньої готовності, кількості об’єктів, які приймають участь у програмі та коливається від

365 до 1000 євро на рік (еквівалент в гривні). В Україні першим готелем, який пройшов таку процедуру екологічної сертифікації був готель «Radisson Blu» у місті Київ у 2011 році. Проходження екологічної сертифікації та отримання відповідного сертифікату допомагає підприємству вийти на новий рівень розвитку та стати більш популярним серед відвідувачів, що у подальшому призведе до отримання більшого розміру прибутку та посилення конкурентної позиції.

7. Розглянувши світовий та вітчизняний досвід впровадження інновацій, існуючі тренди розвитку готельного та ресторанного бізнесу, було визначено перспективні напрями впровадження інновацій в діяльність закладів розміщення та харчування України.

Одним із основних напрямів є подальше впровадження автоматизації діяльності підприємств даної галузі. Автоматизація дозволить підприємствам зменшувати витрати, забезпечити більш швидке обслуговування гостей та відповідно буде призводити до отримання більшого обсягу прибутку.

Також рекомендованими напрями впровадження інновацій є розширення пропозиції у сфері онлайн доставки продукції ресторанного господарства, розширення переліку можливих послуг у закладах розміщення, створення власних додатків, інклюзія.

Актуальним напрямом впровадження інновацій є забезпечення безпеки клієнтів готелів. У військовий час дуже актуальними та затребуваними є, наприклад, сховища зі спальними місцями та їжею. Також важливим є покращення рівня безпеки номерів, якість та можливість відкривання дверей та замків, а також надійна система відеоспостереження та інформування клієнтів про небезпеку. Враховуючи можливі перебої з постачанням світла, води значну актуальність мають всі інновації, пов'язані з забезпеченням роботи закладів даної сфери у різних складних умовах. Тому у даний час необхідним є інвестування в якісне обладнання, що буде забезпечувати безперебійну роботу підприємств, а саме мова йде про потужні генератори та власні запаси води для санітарних потреб.

Важливим напрямом інноваційної діяльності є впровадження екологічних технологій у готелі та ресторани України, такі як: екологічний менеджмент, корисне харчування, натуральні матеріали для будівництва номерного фонду, використання в готелях електротранспорту, навчання персоналу, що буде включати проведення тренінгів екологічного спрямування, інвестування в систему утилізації відходів підприємства, використанні мийних засобів для прибирання номерного фонду, які мають екологічний сертифікат.

8. Екологічна сертифікація мотивує підприємства готельно-ресторанного бізнесу розвивати та вдосконалювати свою діяльність. Велика кількість готелів світу намагаються відповідати екологічним нормам та отримати екологічні сертифікати. Можна стверджувати, що впровадити екологічно безпечні технології можливо для будь-якого підприємства. У роботі було здійснено розрахунки мінімально необхідних витрат для того, щоб заклад розміщення зміг пройти сертифікацію за методикою «Green Key».

Було встановлено, що кожен рік закладам розміщення необхідно оплачувати внесок у «Green Key» у розмірі 1000 євро та оплачувати проведення аудиту у розмірі 500 євро. Слід зазначити, що найбільш суттєві витрати при екологізації

готелю спрямовуватимуться на меблі у номерному фонді, тому що екологічні та натуральні матеріали коштують дорого.

Для отримання сертифікату «Green Key» треба підтримувати ініціативу збереження навколишнього середовища, тому закупівля зарядних станцій для електромобілів - гарне рішення як для проходження сертифікації, так і для збільшення нових клієнтів та підвищення конкурентоспроможності підприємства. Це також важливо для підприємств готельно-ресторанного бізнесу тому, що це зменшує витрати та окупується за 3-5 років, а також створює можливість заробляти на продажу енергії державі та отримувати додатковий прибуток. Було розраховано, що для готелю з номерним фондом 200 номерів потрібно 24000 кВт на рік.

Також актуальною екологічною інновацією є установка сонячних панелей у закладах готельного господарства. Готуючи підприємство для проходження екологічної сертифікації, закладам розміщення необхідно встановлювати сучасні безпечні технології отримання електроенергії. Загальна вартість установки сонячних панелей складає більше 845 тис. грн.

Для отримання закладом розміщення екологічного сертифікату дуже важливо розробити екологічне меню та закупати органічні продукти. У роботі було запропоновано екологічне меню та розраховані витрати на його впровадження. Закладів, які пропонують меню з органічних продуктів на вітчизняному ринку зовсім не багато, тому, на нашу думку, необхідні витрати досить швидко будуть окупатись.

АНОТАЦІЯ

Гой В.К. «Перспективи впровадження іновачій в готельно-ресторанному бізнесі»

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, 2024.

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

Об'єкт дослідження - процес впровадження іновачій в діяльність підприємств. Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів впровадження іновачій в діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Метою роботи є визначення перспективних напрямів впровадження іновачій в діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

У роботі проаналізовано сутність та види іновачій у готельно-ресторанному бізнесі, сучасні тенденції впровадження іновачій. Аналізуються стан застосування іновачій в готельно-ресторанному бізнесі, світовий досвід впровадження іновачій в готелях та ресторанах, система «Green Key» як сучасний іновачійний напрям розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Обґрунтовуються перспективні напрями впровадження іновачій на вітчизняних підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження іновачій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Обґрунтовано заходи для проходження екологічної сертифікації за системою «Green Key».

Ключові слова: іновачії, готельно-ресторанний бізнес, іновачійні технології, екологічна сертифікація.

ANNOTATION

Goy V.K. "Prospects for the introduction of innovations in the hotel and restaurant business "

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Hotel and restaurant business management». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2024.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used.

The object of research is the process of introducing innovations into the activities of enterprises. The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects of introducing innovations into the activities of hotel and restaurant business enterprises.

The purpose of the work is determination of promising directions for the introduction of innovations in the activities of enterprises of the hotel and restaurant business.

The work analyzes the essence and types of innovations in the hotel and restaurant business, modern trends in the implementation of innovations. The state of application of innovations in the hotel and restaurant business, the world experience of introducing innovations in hotels and restaurants, the "Green Key" system as a modern innovative direction of the development of hotel and restaurant business enterprises are analyzed. Prospective directions for the introduction of innovations at domestic enterprises of the hotel and restaurant business are substantiated.

Based on the results of the study, the feasibility of introducing innovations at the enterprises of the hotel and restaurant business was formulated. Measures for passing environmental certification according to the "Green Key" system are substantiated.

Key words: innovations, hotel and restaurant business, innovative technologies, environmental certification.