

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультету менеджменту
Кафедра готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

ОПРЯ Марія Олександрівна

УДК 330.341.1:6404(477.73)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
БІЗНЕСІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
КОМПЛЕКСУ «МАСТОК» С. МИГІЯ, ПЕРВОМАЙСЬКОГО РАЙОНУ,
МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»

Подається на здобуття освітнього ступення «Бакалавр»

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використаних ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Опря М.О.

Науковий керівник: Банєва Ірина Олексіївна, доктор економічних наук, професор.

Завідувач кафедри: Червен Іван Іванович, доктор економічних наук, професор

Миколаїв - 2023

ЗМІСТ

Анотація.....	3
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	8
1.1 Сутність інновацій та їх класифікація.....	8
1.2 Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі.....	14
1.3 Нормативно-правове регулювання інноваційної діяльності	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «МАЄТОК»	27
2.1 Загальна характеристика діяльності готельно-ресторанного комплексу «Маєток»	27
2.2 Застосування інноваційних технологій в готельно-ресторанному комплексі «Маєток».....	35
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «МАЄТОК».....	44
3.1 Вдосконалення інноваційних технологій готельно-ресторанного комплексу «Маєток».....	44
3.2 Обґрунтування та ефективність проекту інноваційного розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу «Маєток».....	52
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	66
ДОДАТКИ.....	67

Анотація

Опря М.О. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі (на прикладі готельно-ресторанного комплексу «маєток» с. Мигія, Первомайського району, миколаївської області) – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Робота на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр», за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». – Миколаївський національний аграрний університет

Темою даної кваліфікаційної наукової праці є дослідження та аналіз інноваційних технологій, які можуть бути використані в готельно-ресторанному бізнесі на прикладі готельно-ресторанного комплексу "Маєток". Дипломний проект складається з теоретичної та практичної частин.

У теоретичній частині був зроблений опис сутності інновацій, інноваційні технології в готельному бізнесі та досліджено нормативно-правове регулювання інноваційної діяльності.

У практичній частині була проаналізована діяльність готельно-ресторанного комплексу "Маєток" та проаналізовано застосування інноваційних технологій в процесі господарської діяльності даного маєтку. Розроблений проект інноваційного розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу «Маєток».

Ключові слова : готельно-ресторанний комплекс, інновації, технології, готель, туризм

Annotation

Opria M.O. Innovative technologies in the hotel and restaurant business (on the example of the hotel and restaurant complex "Mansions" in the village of Myhiia, Pervomay district, Mykolaiv region) - Qualification research paper with manuscript rights.

Work on obtaining a bachelor's degree, specialty 241 "Hotel and restaurant business". - Mykolaiv National Agrarian University

The topic of this qualifying scientific work is the research and analysis of innovative technologies that can be used in the hotel and restaurant business using the example of the Mayetok hotel and restaurant complex. The diploma project consists of theoretical and practical parts.

In the theoretical part, a description of the essence of innovation, innovative technologies in the hotel business was made, and the legal regulation of innovative activity was studied.

In the practical part, the activity of the Mayetok hotel-restaurant complex was analyzed and the application of innovative technologies in the economic activity of this estate was analyzed. The project of innovative development of services of the Mayetok hotel-restaurant complex was developed.

Keywords: hotel and restaurant complex, innovations, technologies, hotel, tourism

ВСТУП

Висока конкуренція в індустрії гостинності стимулює пошук для нових способів та елементів ефективного функціонування. Однією зі основних тенденцій у цій сфері є розробка та застосування різноманітних інновацій, які можуть стати потужним поштовхом для розвитку в індустрії гостинності. Інноваційні технології достатньо для життєздатності та конкурентосприятливості готельних і ресторанних підприємств. У процесі впровадження інновацій на підприємствах відбуваються зміни, які практично впливають на всі сторони їх діяльності. Це відомо про те, що необхідно здійснювати пошук ефективних організаційних форм управління інноваціями. Такий пошук має враховувати всі сторони господарського життя підприємства і відбувається в умілому поєднанні наукових, інноваційних, ринкових чинників.

Ефективний розвиток індустрії гостинності об'єктивно вимагає принципових змін в застосованих технологіях, принципах побудови організаційних структур, управління всіма процесами, що відбуваються в готельно-ресторанно ранніх підприємствах. За таких умов розробка і впровадження інновації є висновком умовою розвитку не тільки окремого готельно-ресторанного підприємства, а й у всій економіці в цілому. Саме тому тема кваліфікаційної роботи є актуальною в сучасному світі.

Інноваційні технології допоможуть підвищити конкурентоспроможність особливо, якщо їх використовувати правильно та ефективно. Наприклад, за допомогою системи онлайн-бронювання та розміщення замовлень на страви, можна вести статистику популярних послуг та страв, що дозволить аналізувати попит та адаптувати асортимент до потреб клієнтів

Крім того, використання інноваційних технологій дозволить готельно-ресторанному комплексу "Маєток" залучати нових клієнтів, зокрема тих, хто приділяє велику увагу технологічним новинкам та швидкості обслуговування.

Предмет дослідження - інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі на прикладі готельно-ресторанного комплексу "Маєток".

Об'єкт дослідження - інновації , що запроваджуються в готельно-ресторанному комплексі "Маєток".

Метою є дослідження та аналіз інноваційних технологій, які можуть бути використані в готельно-ресторанному бізнесі на прикладі готельно-ресторанного комплексу "Маєток", з метою покращення ефективності та якості обслуговування, залучення нових клієнтів та збільшення прибутку комплексу.

Завдання дослідження:

- Описати сутність інновацій та їх класифікацію.
- Розглянути інноваційні технології в ресторанному бізнесі.
- Проаналізувати нормативно- правову базу регулювання інноваційної діяльності.
- Охарактеризувати діяльність готельно-ресторанного комплексу «Маєток» та застосування технологій в процесі діяльності.
- Розробити рекомендації щодо використання інноваційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі на прикладі готельно-ресторанного комплексу "Маєток".

Методологія дослідження полягає в застосуванні наукових методів та підходів для досягнення поставлених цілей та вирішення завдань дослідження.

У даному дослідженні були використані наукові методи, такі як: аналіз, експертний огляд, порівняльний аналіз, спостереження та моделювання. Будуть використані анкетування гостей готельно-ресторанного комплексу "Маєток", спостереження та порівняльний аналіз фінансових показників комплексу до та після впровадження інноваційних технологій.

Практичне значення даного дослідження - результати доповідались у всеукраїнських конференціях , були опубліковані тези загальним обсягом 0.4 ум 3 Арк.

Робота складається із вступу, 3-х розділів, списку використаних джерел, додатків. Основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 74 сторінках , 4 таблицях , 1 рисунку і 52 використаних джерела.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

1.1 Сутність інновацій та їх класифікація

Інновації управління охоплюють зміни в структурі та організації роботи підприємства, вдосконалення методів управління ресурсами та процесами. Прикладами можуть бути впровадження системи управління якістю, впровадження нових технологій управління персоналом, використання систем бюджетування та планування.[5]

Класифікацією інновацій у готельно-ресторанному бізнесі є поділ на три групи, запропонований В. Покушальським та І. Сушко:

1. інновації управління;
2. інновації продукту;
3. інновації маркетингу та продажів.

Інновації продукту охоплюють вдосконалення та розширення асортименту продуктів та послуг, що пропонуються клієнтам. Прикладами можуть бути впровадження нових меню, створення тематичних номерів у готелі, використання екологічних технологій у приготуванні їжі та ін.

Інновації маркетингу та продажів стосуються реклами, просування та збуту продуктів та послуг. Прикладами можуть бути використання інтернет-маркетингу, участь у виставках та ярмарках, використання програм лояльності та знижок.[8]

У літературі з готельно-ресторанного бізнесу також існують інші класифікації інновацій, але усі вони вказують на те, що інновації є важливим елементом розвитку підприємства та їх впровадження може привести до покращення якості продуктів та послуг, ефективності та економічної стійкості підприємства.

Одним із прикладів успішної інновації в готельно-ресторанному бізнесі є впровадження концепції "зеленого готелю", яка полягає в використанні екологічно чистих технологій, матеріалів та продуктів у процесі функціонування готелю. Це може включати в себе використання сонячних

панелей для забезпечення електроенергії, використання переробленої води для зрошення рослин та інші заходи з енергозбереження та збереження довкілля.

Іншим прикладом інновації може бути використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для покращення якості обслуговування гостей.[1] Наприклад, готелі можуть використовувати мобільні додатки для замовлення послуг, онлайн-чат для швидкої відповіді на запитання гостей та інші технології для полегшення комунікації між готелем та гостем.

Отже, інновації у готельно-ресторанному бізнесі можуть бути різноманітними та стосуватися різних аспектів діяльності підприємства. Важливою умовою успішного впровадження інновацій є аналіз ринкових тенденцій та потреб споживачів, а також врахування особливостей конкретного підприємства.[10]

Загалом, в літературі виокремлюють кілька типів інновацій у готельно-ресторанному бізнесі. Наприклад, в статті Покушалського та Сушко (2018) виділяються такі типи інновацій: продуктові, технологічні, процесні, маркетингові та соціальні. Продуктові інновації стосуються розробки нових продуктів або модифікації існуючих.[2] Технологічні інновації пов'язані з використанням нових технологій для покращення процесів та послуг. Процесні інновації стосуються зміни процесів виробництва та обслуговування, що призводить до покращення ефективності та якості послуг. Маркетингові інновації пов'язані з розвитком нових стратегій маркетингу та комунікації зі споживачами. Соціальні інновації стосуються змін в організаційній культурі та способів взаємодії зі співробітниками та споживачами.[5]

Крім того, в статті Kim та Noh (2017) розрізняють такі типи інновацій у готельній галузі: інновації у продуктах та послугах, інновації у технологіях, інновації в управлінні та інновації в зв'язках зі споживачами.

У будь-якому випадку, важливо пам'ятати, що успішність впровадження інновацій залежить не тільки від самого типу інновації, але й від правильної стратегії її впровадження, налагодження ефективної комунікації зі

споживачами та співробітниками, а також використання відповідних інструментів маркетингу та управління.[11]

Наприклад, в статті Sigala (2019) визначається, що цифрові технології, такі як інтернет речей, аналітика даних, штучний інтелект та блокчейн, можуть значно покращити ефективність та якість послуг у готельно-ресторанному бізнесі. Однак, впровадження цих технологій повинно супроводжуватись налагодженням ефективної комунікації зі споживачами та співробітниками, а також відповідними стратегіями маркетингу та управління.[12]

Отже, у готельно-ресторанному бізнесі існує багато можливостей для інновацій, що можуть покращити ефективність та якість послуг, збільшити конкурентоспроможність та задоволеність клієнтів. Однак, для успішного впровадження інновацій важливо розробити відповідну стратегію, налагодити ефективну комунікацію зі споживачами та співробітниками та використовувати відповідні інструменти маркетингу та управління. Також важливо враховувати специфіку готельно-ресторанного бізнесу та потреби клієнтів.[24]

Крім того, слід зазначити, що інновації можуть мати не тільки позитивні, але і негативні наслідки, тому важливо проводити ретельний аналіз можливих наслідків впровадження інновації перед її запровадженням.

Загалом, класифікація інновацій у готельно-ресторанному бізнесі може бути проведена залежно від різних ознак, таких як за напрямком впровадження (технологічні, маркетингові, соціальні), за ступенем новизни (радикальні, інкрементальні), за масштабом впровадження (локальні, глобальні), за наслідками (позитивні, негативні).[25]

Для більш конкретної класифікації інновацій у готельно-ресторанному бізнесі можна використовувати методики, запропоновані в літературі, такі як класифікація інновацій, запропонована М. Тіджермарком та його колегами (Tiddetal., 2005), або класифікація інновацій, запропонована Р. Фрідбергом та його колегами (Friedbergetal., 1998).

Отже, інновації у готельно-ресторанному бізнесі мають великий потенціал для покращення ефективності та якості послуг, а також для збільшення конкурентоспроможності та задоволеності клієнтів. Однак, успішне впровадження інновацій вимагає ретельної підготовки, використання відповідних стратегій, налагодження ефективної комунікації зі споживачами та співробітниками, а також врахування можливих наслідків впровадження інновації.

Інновації в готельно-ресторанному бізнесі є ключовим фактором конкурентоспроможності і забезпечують успіх в сучасному ринковому середовищі. В готельно-ресторанному бізнесі інновації можуть включати в себе впровадження нових технологій, розробку нових продуктів та послуг, запровадження нових стратегій маркетингу та брендування, вдосконалення систем управління готельно-ресторанними підприємствами, покращення якості обслуговування та багато іншого.[18]

Найбільш успішні готелі та ресторани активно використовують інновації, щоб забезпечити відмінне обслуговування клієнтів та підвищити ефективність своєї діяльності. Прикладами інновацій можуть бути використання технологій для резервування номерів та столів, введення онлайн-чек-ін та чек-аут, запровадження бонусних програм для постійних клієнтів, використання інтерактивних меню в ресторанах, впровадження систем управління запасами та складської логістики, використання екологічно чистих матеріалів для будівництва готелів та ресторанів, здійснення інвестицій у зелені технології та інші.[3]

Крім того, інновації можуть допомогти готельно-ресторанному бізнесу підвищити свою соціальну відповідальність, здійснювати раціональне використання ресурсів та зменшувати негативний вплив на довкілля. Це може бути досягнуто за допомогою запровадження екологічно чистих технологій та матеріалів, мінімізації використання пластику та інших шкідливих матеріалів, відновлювання природних ресурсів та інших заходів.[11]

Інновації є важливою рисою сучасної економіки. У сьогоднішню динамічну епоху, сповнену науково-технічних розробок, інновації у сфері гостинності відіграють важливу роль у конкурентній боротьбі готелів за своїх клієнтів. Використовуючи новітні технології у сфері гостинності, готельєри можуть підвищити ефективність бізнесу, знайти нові резерви для покращення якості обслуговування, ефективно захищати номери та майно, а також надавати нові послуги.

В останні роки світова індустрія гостинності впевнено переходить з рук в руки за рівнем популярності серед великих і малих інвесторів, а також підприємців-початківців. Адже однією з найважливіших характеристик готельного бізнесу є те, що він не перестав зростати, незважаючи на світову фінансову кризу. Незалежно від економічного клімату, середній клас у всьому світі подорожує на літні та різдвяні свята. Економічна глобалізація також розвиває і зміцнює економічні зв'язки між країнами, галузями та компаніями. Ці ключові тенденції формують перспективи готельного бізнесу, включаючи зростання існуючої готельної індустрії та відкриття нових секторів.

Світова індустрія гостинності переживає постійне зростання популярності серед інвесторів і підприємців-початківців, як великих, так і малих. Більше того, індустрія гостинності не припинила зростати, незважаючи на світову економічну кризу. Незалежно від економічного клімату, середній клас по всьому світу подорожував під час літніх та різдвяних свят. Економічна глобалізація також розвинула і зміцнила економічні зв'язки між країнами, галузями та компаніями. Ці ключові тенденції формують перспективи індустрії гостинності, включаючи зростання існуючого готельного господарства та розвиток нових секторів.

Інновації є важливою рисою сучасної економіки. У сучасну епоху динамічного науково-технічного розвитку інновації в готельному секторі відіграють важливу роль у конкурентній боротьбі за залучення клієнтів готелів. Використовуючи новітні технології у сфері гостинності, готельєри можуть підвищити операційну ефективність, знайти нові резерви для

покращення якості обслуговування, ефективно захистити номери та активи, а також запропонувати нові послуги.

Найпомітнішою тенденцією на сучасному ринку гостинності є поява бутик-готелів. Це нішеві готелі з акцентом на ексклюзивність і багатьма винятковими особливостями. Наприклад, номери мають назви замість номерів, меблі класифікуються за кольорами, а персонал працює виключно для конкретних гостей [1].

Головною проблемою світового готельно-ресторанного бізнесу є висока конкуренція. Ринок дуже агресивний і пропозиція перевищує попит, що ускладнює для готелів захист своїх інтересів. У цьому випадку єдиним рішенням є підвищення якості обслуговування та пропозиція спеціалізованих послуг, але невеликі готелі часто змушені працювати собі у збиток, щоб вижити.

Ще однією проблемою є невизначеність щодо повернення інвестицій. Сучасні тенденції в готельній індустрії передбачають повернення інвестицій через п'ять-шість років, але на практиці малі готелі можуть не пережити цей період [1]. Це відбувається тому, що ризики не прораховані належним чином, керівництво не може відразу вгадати правильний напрямок діяльності, або клієнти з тих чи інших причин обирають конкурентів.

Отже, інновації в готельно-ресторанному бізнесі є ключовим інструментом для забезпечення конкурентоспроможності та успіху в сучасному ринковому середовищі. Для того, щоб успішно впроваджувати інновації, необхідно бути відкритим до нових ідей та технологій, проводити постійний моніторинг ринку та конкурентів, розробляти стратегії та плани, використовувати сучасні технології та матеріали та максимально задовольняти потреби своїх клієнтів.

1.2 Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі

Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі можуть бути застосовані для поліпшення різних аспектів бізнесу, включаючи обслуговування клієнтів, операційну ефективність та управління.

Одним з найбільш очевидних прикладів є використання мобільних додатків для замовлення їжі та напоїв у ресторанах або для бронювання номерів у готелях. Це дозволяє клієнтам швидко та зручно здійснювати замовлення та зменшує час очікування.[16]

Інші інноваційні технології включають використання систем автоматичного управління номерами, які дозволяють гостям контролювати освітлення, температуру та інші параметри свого номеру за допомогою мобільного додатку або голосового управління. Такі системи забезпечують більш високий рівень комфорту та зручності для гостей та дозволяють готелям економити на енергоспоживанні.

Ще одним прикладом інноваційної технології є використання системи управління запасами та складської логістики, яка дозволяє готелям та ресторанам підтримувати необхідні запаси продуктів та іншого обладнання на оптимальному рівні та зменшувати витрати на зберігання. Крім того, інноваційні технології можуть бути застосовані для забезпечення безпеки та охорони в готелях та ресторанах. Наприклад, системи відеоспостереження та контролю доступу можуть допомогти підвищити рівень безпеки для гостей та персонал (див. таблицю 1.1).[7]

Однак, важливо зауважити, що впровадження інноваційних технологій повинно бути ретельно обдуманим та підготовленим. Необхідно визначити, які технології будуть найбільш корисними та ефективними для конкретного бізнесу, а також забезпечити належний рівень кваліфікації персоналу та підтримку технічної інфраструктури.[11]

Окрім технологій, можуть бути застосовані інноваційні підходи до роботи з персоналом. Наприклад, використання гейміфікації для навчання та мотивації персоналу може допомогти підвищити ефективність та продуктивність роботи.[13]

Інноваційні технології можуть допомогти готелям та ресторанам бути конкурентоспроможними та відповідати вимогам сучасного ринку. Однак,

успішне впровадження інноваційних технологій вимагає ретельного аналізу та підготовки, а також постійного оновлення та удосконалення.[16]

Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі можуть допомогти збільшити ефективність операцій, поліпшити якість обслуговування та забезпечити кращий досвід для гостей.

Таблиця 1.1 Найбільш популярні технології

Назва технології	Опис сутності технологій	Ефективність від застосування технологій
1.Мобільний замовлення і оплата:	це технологія, яка дозволяє гостям замовляти їжу та напої через мобільний додаток, не виходячи з номеру або столу в ресторані.	Це зменшує час очікування та забезпечує зручність для гостей.
2.Електронні ключі	це технологія, яка дозволяє гостям використовувати мобільний телефон як ключ до номера готелю, замість традиційних фізичних ключів або карток.	Це забезпечує зручність та безпеку для гостей, а також дозволяє готелям знизити витрати на виготовлення та обслуговування фізичних ключів.
3.Автоматизовані системи управління готелем	це технологія, яка дозволяє готелям автоматизувати процеси, такі як бронювання, облік гостьових послуг та операції зі складом.	Це зменшує час, який витрачається на ручну роботу та знижує ризик помилок.
4.Віртуальна реальність	це технологія, яка дозволяє гостям переживати віртуальні подорожі та досвіджувати різноманітні події безпосередньо у готелі.	Це допомагає створити нові види досвіду для гостей та покращити їхнє задоволення від перебування у готелі.

5. Інтерактивні екрани	це технологія, яка дозволяє гостям отримувати інформацію.	
------------------------	-----------------------------------------------------------	--

Однією з важливих інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі є впровадження системи управління готельними операціями (HotelPropertyManagementSystem, PMS). PMS дозволяє автоматизувати багато процесів, що пов'язані з обслуговуванням гостей, управлінням замовленнями та зберіганням інформації про клієнтів. Вона забезпечує готелям можливість оптимізувати процеси, підвищити якість обслуговування та зменшити витрати. Багато сучасних PMS мають мобільні додатки, які дозволяють гостям здійснювати бронювання, перевіряти наявність вільних номерів та замовляти послуги зі свого смартфона.[17]

Ще однією інноваційною технологією є використання бездротових мереж Wi-Fi в готелях та ресторанах. Це дозволяє гостям зручно користуватись Інтернетом та зв'язком у будь-якому місці готеля чи ресторану. Використання бездротових мереж також дозволяє покращити процеси управління готелем та рестораном, адже працівники можуть отримувати повідомлення про замовлення та запити клієнтів в режимі реального часу.

Іншою інноваційною технологією є використання системи онлайн-бронювання. Завдяки такій системі клієнти можуть забронювати номер чи стіл у ресторані в будь-який зручний для них час. Крім того, онлайн-бронювання дозволяє готелям та ресторанам збільшити кількість бронювань та знизити витрати на організацію та підтримку системи бронювання.[20]

Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі також включають в себе використання безпілотних автомобілів (дронів) для доставки їжі, розвиток віртуальних помешкань, залучення клієнтів за допомогою соціальних мереж та онлайн-бронювань, використання штучного інтелекту та машинного навчання для покращення обслуговування гостей, аналізу даних та оптимізації процесів, впровадження систем автоматизації

управління готелями та ресторанами, а також впровадження екологічно чистих технологій та практик у готельно-ресторанному бізнесі.

Зокрема, системи автоматизації управління готелями та ресторанами можуть включати в себе системи управління клієнтськими базами даних, системи електронних ключів для доступу до номерів та інших приміщень, системи контролю доступу до ресторанів та інших об'єктів, а також системи управління запасами та обліку продуктів.[22] Системи інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі зображено в таблиці 1.2.

Щодо екологічно чистих технологій та практик, у готельно-ресторанному бізнесі вони можуть включати в себе використання енергоефективних систем опалення та кондиціонування повітря, відновлюваної енергії, сортування та утилізації відходів, використання екологічно чистих матеріалів та інших практик, спрямованих на зменшення негативного впливу готельно-ресторанного бізнесу на довкілля.[24]

Таблиця 1.2 Системи інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі

Назва системи	Сутність систем	Приклади систем
1.Системи управління готелями.	Це програмні продукти, які дозволяють автоматизувати процеси управління готелем, такі як бронювання номерів, реєстрація гостей, управління запасами та фінансовими показниками.	Приклади таких систем - OracleHospitality, Hotelogix, Cloudbeds та інші.
2.Системи безпеки	Вони включають у себе відеоспостереження, контроль доступу, датчики пожежної безпеки та інші пристрої, які забезпечують безпеку гостей та персоналу	Приклади таких систем - Hikvision, AxisCommunications, Honeywell та інші.

3.Інтернет-технології	Це різні програмні продукти та інструменти, які дозволяють готелям та ресторанам підвищити рівень взаємодії з клієнтами, забезпечити доступ до інформації та послуг в Інтернеті.	Приклади таких технологій - веб-сайти, онлайн- бронювання, програмні продукти для забезпечення зручності клієнтів, такі як мобільні додатки.
4.Енергоефективні технології.	Це різні пристрої та системи, які дозволяють знизити витрати на енергопостачання, такі як LED-освітлення.	

Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі України починають набувати популярності та стають одним з ключових чинників конкурентоспроможності на ринку.

Однією з основних технологій, що застосовуються в готельно-ресторанному бізнесі України, є використання мобільних додатків та онлайн-бронювань. Це дозволяє клієнтам швидко та зручно забронювати номер або стіл у ресторані за декілька кліків. Також інтернет-технології використовуються для просування готелів та ресторанів в соціальних мережах, в яких можна знайти багато інформації про заклад та його послуги.[16]

Іншою технологією, яка широко використовується в готельному бізнесі, є системи "розумного будинку". Вони дозволяють автоматизувати багато процесів в готельному номері, таких як налаштування освітлення, кондиціонування повітря, телевізора, а також керування електронними пристроями з допомогою мобільного додатка.[26]

Також в готельному бізнесі України поширюється використання робототехніки. Роботи можуть бути використані для прибирання готельних номерів, перевезення багажу та інших повсякденних задач.

Нарешті, однією з найбільш інноваційних технологій є використання віртуальної реальності в готельному бізнесі. Вона дозволяє клієнтам попередньо переглянути номер або ресторан в 3D-форматі, що допомагає прийняти рішення щодо бронювання.

Наслідуючи світові тенденції, український готельно-ресторанний бізнес також активно використовує інноваційні технології для поліпшення якості обслуговування та збільшення прибутку. Деякі з найбільш поширених інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі України включають:

Електронні системи бронювання. Більшість готелів та ресторанів в Україні використовують електронні системи бронювання, що дозволяє клієнтам забронювати номер або стіл у ресторані в будь-який зручний для них час. Це спрощує процес бронювання та забезпечує високу точність відслідковування наявності вільних номерів та столиків у ресторанах.

Мобільні додатки. Деякі готелі та ресторани в Україні використовують мобільні додатки для поліпшення обслуговування клієнтів. Використання соціальних мереж. Багато готелів та ресторанів в Україні активно використовують соціальні мережі для просування свого бізнесу та залучення нових клієнтів.

Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі України знаходяться на рівні розвитку порівняно з іншими країнами світу. У більшості випадків вони залежать від розміру і фінансового стану компаній, а також від їх готовності до інвестицій у нові технології.[6]

За останні роки також стали дедалі популярнішими інноваційні технології у сфері дистанційної роботи та онлайн-комунікації з клієнтами. Зокрема, це стосується відео-конференцій, онлайн-чатів та чат-ботів для швидкого розв'язання запитань та проблем клієнтів.

На сьогоднішній день в готельно-ресторанному бізнесі України активно впроваджуються інноваційні технології. Одним з прикладів є впровадження системи онлайн-бронювання номерів та столиків у ресторанах.

Також популярними є мобільні додатки, що дозволяють клієнтам замовляти страви та послуги безпосередньо зі свого смартфона, а також сплачувати за них за допомогою мобільних платіжних систем.

Ще однією інноваційною технологією в готельно-ресторанному бізнесі є використання системи "розумних" карток для доступу до номерів та приміщень. Ці картки можуть мати різні функції, такі як контроль доступу, оплата послуг в готелі, знижки на послуги партнерів готелю тощо.

Також в Україні поступово починає розвиватись ринок "екотуризму", де готелі та ресторани використовують екологічно чисті технології та продукти, що не шкодять довкіллю. Наприклад, деякі готелі використовують сонячні батареї для забезпечення електроенергією, а також використовують вітроенергетику та інші енергоефективні технології.[9]

Водночас наявна виробнича інфраструктура не відповідає вимогам міжнародних стандартів. У більшості готелів відсутні сучасні засоби зв'язку та комунікації, конференц-зали з відповідним аудіовізуальним обладнанням та технічними засобами для синхронного перекладу [2, с. 227]. Подальший розвиток готельно-ресторанної індустрії був би неможливий без сучасної матеріально-технічної бази та новітніх технологій. Особливо це стосується інформаційних технологій та ефективних і надійних систем безпеки, без яких неможливо досягти високого рівня якості обслуговування.

Дослідження тенденцій у готельно-ресторанному бізнесі показує, що компанії, які роблять інновації частиною свого життя, створюють нові ринки, знову відкривають старі ринки або змінюють свої продукти, послуги та бізнес-моделі, що призводить до швидшого зростання. Готельно-ресторанна індустрія була дуже успішною протягом останніх 30 років завдяки впровадженню ефективних систем управління, які використовують інновації [3, с. 332].

Багато готелів замовили розробку спеціальних функціональних систем, які значно розширюють функціональність готелю, щоб пропонувати своїм гостям особливі послуги. До таких систем можна віднести, наприклад, такі [1]

Система для автоматизації роботи співробітників відділу продажів. Дозволяє керувати цим напрямком, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, керувати календарями та графіками роботи менеджерів тощо, полегшуючи виконання різноманітних завдань.

На додаток до електронного управління, сучасні готелі також потребують впровадження інновацій у сфері громадського харчування. Це означає не лише управління самим рестораном, а й перетворення ресторану на незалежну "країну" в межах готелю. Ресторан стає незалежною "країною" в межах готелю, що включає в себе не тільки управління самим рестораном, а й об'єктами, які обслуговують клієнтів.

Звісно, інновації у сфері громадського харчування стосуються не лише інформаційних технологій. У готелях широко поширені "відкриті кухні", де їжа готується на очах у клієнтів. Такі кухні чудово вписуються в сучасні інтер'єри, не заважають гостям (поширення запахів, жар від плити, бруд у коридорі тощо) і є чудовим рекламним інструментом для готелів, які йдуть в ногу з часом. Ресторанний бізнес є інформаційно насиченою галуззю і його успіх безпосередньо залежить від швидкості, актуальності та своєчасності доставки та обміну отриманою інформацією. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу вимагає широкого використання новітніх інформаційних технологій, як для впровадження нових готельних послуг, так і для маркетингу. Очевидно, що впровадження інноваційних технологій є необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств та покращення якості їх послуг.

Також важливим напрямком є впровадження інноваційних кулінарних технологій, які дозволяють готувати страви швидше та якісніше. До таких технологій відносяться наприклад використання вакуумних машин для приготування страв, використання криогенної технології, що дозволяє заморожувати продукти при дуже низьких температурах, та інші.

Електронна комерція стає все більш поширеною і зростає в розвинених країнах. У сфері туризму, готелів і ресторанів кожен, хто має кредитну картку,

може придбати тури, забронювати готелі, замовити авіаквитки, купити квитки на культурно-розважальні заходи і взяти напрокат автомобіль у будь-якому місті світу. Переваги електронної комерції для готелів очевидні: економія комісійних від агентів, скорочення витрат на рекламу і видання журналів, створення нетрадиційних каналів продажів. За оцінками експертів Всесвітньої туристичної організації, в найближчому майбутньому близько 25-40% всіх продажів туристичних послуг буде здійснюватися через електронну комерцію [1].

Одним з основних напрямків інновацій у готельному бізнесі є впровадження мультимедійних технологій, зокрема каталогів, брошур та довідників. Наразі готелі мають електронні каталоги та каталоги в Інтернеті. Онлайн-каталоги дозволяють гостям віртуально переглянути різні категорії номерів, ресторани зали, конференц-зали, лобі тощо, побачити повну інформацію про готельний бізнес, дізнатися про спектр пропонованих послуг, спеціальні пропозиції та схеми знижок. Використання мультимедійних технологій дає можливість швидко надати потенційним гостям інформацію про готель і, як наслідок, вони можуть швидко і точно вибрати необхідний їм готельний продукт.

У сучасному світі основною проблемою при проектуванні та будівництві готельних комплексів і ресторанів є економія часу, грошей і енергії. Для економії енергії розробляються інноваційні та екологічні технології, такі як InnovationHotel від IHG - інноваційний екологічний готель з сонячними батареями на даху для гарячої води, вітрогенераторами для виробництва електроенергії, вікнами з переробленого скла та меблями, повністю виготовленими з перероблених матеріалів. Це приклад готелю, оснащеного такими технологіями, як, наприклад, нетоксичні фарби, що використовуються для оздоблення. Відпрацьовану олію з кухні використовують як біопаливо [1].

Отже, винахід QR-кодів (двовимірних штрих-кодів) відкрив нові і безмежні можливості для електронної взаємодії між бізнесом і споживачами.

Відомі інновації в готельно-ресторанному бізнесі, а також багато нових можливостей можна запрограмувати в маленькому і яскравому лабіринті QR-коду QR перекладається з англійської як "Швидкий доступ", а сама кодова матриця може містити текст, цифри, URL-адреси і QR-код настільки швидкий, що його можна розмістити на будь-якому носії, включаючи Інтернет.

1.3 Нормативно-правове регулювання інноваційної діяльності

Нормативно-правове регулювання інноваційної діяльності в різних країнах світу може значно відрізнятись. У деяких країнах, таких як США та Японія, нормативна база щодо інновацій є досить розвинутою і сприяє створенню сприятливих умов для розвитку інноваційних проектів. У США, наприклад, інноваційні проекти захищаються за допомогою патентів, що забезпечує їхню власність та виключне право на використання інноваційного продукту на ринку.

Основні принципи нормативно-правового регулювання інноваційної діяльності в світі полягають у забезпеченні правової охорони інтелектуальної власності, сприянні розвитку інноваційних підприємств, залученні інвестицій до інноваційної сфери, розвитку співпраці між науковими установами та підприємствами, а також стимулюванні розвитку нових технологій.

У більшості країн світу існують законодавчі акти, що регулюють інноваційну діяльність, зокрема в галузі науки і технологій. Наприклад, у США діє Закон про інноваційність та підприємництво (The America Invents Act), який має на меті забезпечення ефективної правової охорони інтелектуальної власності та стимулювання інноваційної діяльності. У Європейському Союзі існують спеціальні програми, такі як Горизонт 2020 (Horizon 2020), що мають на меті фінансування науково-дослідницьких проектів та інноваційних підприємств.

Також в світі існують міжнародні договори, спрямовані на сприяння інноваційній діяльності. Наприклад, Паризька конвенція про охорону промислової власності (Paris Convention for the Protection of Industrial Property) та Угода про торгові аспекти прав інтелектуальної власності (TRIPS) є

міжнародними правовими актами, що регулюють питання інтелектуальної власності та стимулюють розвиток інновацій.

Нормативно-правове регулювання інноваційної діяльності в Україні визначається законодавством, яке включає ряд нормативних актів, спрямованих на підтримку та розвиток інноваційного підприємництва.

Основним законодавчим актом в галузі інновацій є Закон України "Про інноваційну діяльність" від 04.07.2002 року, який містить загальні положення щодо інноваційної діяльності в Україні, визначає порядок її фінансування, забезпечення та захисту прав на результати інноваційної діяльності.

Також важливим нормативно-правовим актом є Закон України "Про наукову і науково-технічну діяльність" від 07.07.1999 року, який регулює відносини в галузі наукової та науково-технічної діяльності, включаючи інноваційну діяльність.

Однак, з іншого боку, необхідно пам'ятати, що інноваційний розвиток не може існувати за межами законодавчого поля. Тому в Україні існують нормативно-правові акти, які регулюють інноваційну діяльність в різних галузях економіки, включаючи готельно-ресторанний бізнес.

Крім того, іншим важливим законодавчим актом є Закон України "Про охорону прав на винаходи та корисні моделі". Цей закон встановлює правову охорону винаходів та корисних моделей, захищає права винахідників та правоохоронні інтереси держави, а також регулює відносини у сфері реалізації прав на винаходи та корисні моделі.

Отже, наявність таких законодавчих актів є важливим кроком до стимулювання інноваційного розвитку в готельно-ресторанному бізнесі та забезпечення правової охорони інновацій та винаходів.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «МАЄТОК»

2.1 Загальна характеристика діяльності готельно-ресторанного комплексу «Маєток»

Основні технологічні цикли визначаються умовами гостинності, такими як культура і якість обслуговування, форма організації праці і тип технології прибирання. Розрізняють три основні технологічні цикли: закрита технологія, відкрита технологія і технологія гостинності.

Допоміжні технологічні цикли забезпечують необхідні умови для реалізації основних технологічних циклів, таких як управління, обслуговування і поліпшення технічного та естетичного стану обладнання та приміщень. До допоміжних технологічних циклів відносяться технологічні цикли управління технічним і естетичним станом обладнання та споруд і технологічні цикли управління технічним станом обладнання, машин і засобів автоматизації.

Цикл технічного обслуговування пов'язаний з експлуатацією установок та обладнання (чистка, мийка), а також зі зберіганням і транспортуванням сировини, напівфабрикатів, готової продукції та інформації. Цим займаються складські, транспортні та технічні служби. Існує шість типів циклів технічного обслуговування: прибирання житлових приміщень, управління пральною, миючі засоби та обладнання для прибирання, інформаційні технології, технологія резервування та бронювання.

Готель і ресторан "Маєток" розташований у старовинному козацькому селі Мигія, на півночі Миколаївської області, на березі річки Південний Буг, одного з небагатьох порогів Європи, що утворюють водоспад. Це місце називають українською маленькою Швейцарією. Водоспад знаходиться на території природного заповідника "Побужжя" в регіоні Гранітно-степового Побужжя, одного з переможців національного конкурсу "Сім чудес України". місцевість і природа, екологія та чистота, гастрономія та чуттєві насолоди.

Рекреація та сервіс, розваги та спокій. Наш комплекс зібрав перелік послуг, здатних задовольнити будь-які смаки для найкращих вражень від відпочинку: ресторан з літнім майданчиком; розкішні банкетні зали; класична, європейська та італійська кухня; страви з тандиру, мангалу та української печі; комфортабельні номери категорій VIP, стандарт та районний стандарт; цілодобова стійка реєстрації; паркінг під охороною; Wi-Fi на всій території готелю; оздоровчі процедури та бітер; банний комплекс з окремим басейном; рафтинг порогами Південного Бугу на Мигії; дитячий ігровий майданчик; велика зелена територія на території комплексу; риболовля; зони для відпочинку в саду; атракційна програма; можливість відпочинку з домашніми тваринами; місце для паління.

Структура та зміст технічних процесів гостинності та розміщення в готельних підприємствах: технічні цикли та технічна естетика. Процес виробництва готельних послуг визначається традиційним гостьовим циклом: прибуття - проживання - від'їзд. Основними технічними процесами при виробництві готельних послуг є наступні.

Технологічний цикл обслуговування охоплює застосування інформаційних технологій, зберігання та передачу інформації, корпоративну безпеку та захист, а також експлуатацію обладнання та запасів (чистка, прання). Вони здійснюються складськими, транспортними та технічними службами. Існує чотири типи технологічних циклів обслуговування: інформаційні технологічні цикли, технологічні цикли замовлення, технологічні цикли безпеки та охорони і технологічні цикли прибирання поза домом.

Додаткові технічні цикли забезпечують технічний та естетичний стан приміщень, обладнання, машин та механізмів і є спільними для основних технічних процесів виробництва та споживання готельних послуг.

Таблиця 2.1 Служби комплексу "Маєток"

Назва служби	Завдання, які виконує служба	Складові служби
1. Обслуговування номерів:	основним завданням є забезпечення комфорту гостей під час їх перебування в готелі	Ця служба включає в себе обслуговуючий персонал поверху (офіціантів і прибиральників), пральню, послуги дворецького і пральню.
2. Їжа та напої	готель забезпечує обслуговування клієнтів у ресторані і барі, а також організовує та проводить банкети	Обслуговування номерів пропонує широкий вибір бутербродів, салатів, закусок, гарячих страв та аперитивів.
3. Технічні служби:	перевірка, ремонт і профілактичне обслуговування всіх технічних систем готелю	(водо- і теплопостачання, каналізація, дренаж, центральне опалення, системи вентиляції та кондиціонування, освітлення, транспортні системи готелю, низьковольтне обладнання, телекомунікації, внутрішній зв'язок, радіо- і телевізійні мережі).
4. комерційні служби	включаючи відділ кадрів, відділ бронювання, фінансовий відділ та відділ маркетингу	
5. служба безпеки	Компанія має власні виробничі потужності, інженерні, монтажні та сервісні підрозділи.	

6. Відділ кадрів	відповідає за кадрове забезпечення організації, розвиток персоналу, вдосконалення організації та стимулювання праці.	
7. Відділ бронювання	приймає заявки по телефону та електронній пошті	
8. фінансовий відділ	відповідає за бухгалтерський облік, управління фінансовими ресурсами та забезпеченість готелю матеріально-технічними, та виробничими ресурсами і складається з бухгалтерії, планового відділу, та фінансової служби	
9. Відділ маркетингу	аналізує динаміку ринкового середовища, шукає можливості виходу на нові ринки, визначає і розвиває канали просування готельних послуг, регулярно аналізує ринок і цінову політику готелю, оцінює потенціал ключових ринків і відділів продажів і визначає найбільш перспективні готельні послуги.	

10. досліджує споживчий попит	з метою отримання, обробки та систематизації інформації про клієнтів готелю; формує клієнтську базу через демографічні та соціальні змінні; аналізує конкурентне середовище готелю	
11. Конференц-сервіс (бізнес-центр)	організація та проведення різноманітних конференцій та симпозіумів. Іншими словами, це основний відділ, що надає бізнес-послуги готелю.	Крім основних служб, існують допоміжні служби. Це відділ закупівель, склад, пральня, виробничий та лабораторний відділи, а також комп'ютерний відділ. Працівники готелю підпорядковуються правилам внутрішнього трудового розпорядку та індивідуальним посадовим інструкціям.

Сьогодні кожен готель стикається з різноманітними інформаційними потоками, які потрібно обробляти швидко та ефективно. Обсяг інформації залежить в основному від розміру готелю, і чим більший готель, тим більший обсяг і складність інформації, яку потрібно обробити. Основну допомогу тут надають сучасні інформаційні технології комп'ютерів. Професійно розроблені комп'ютерні інформаційні системи значно полегшують роботу бухгалтерії, менеджерів та інших співробітників, дозволяючи їм швидко і точно вести облік складних операцій готелю, надаючи широкі можливості для аналізу, автоматизуючи бухгалтерські завдання, усуваючи багато непотрібного паперу і знижуючи трудомісткість. Уникнення багатьох людських помилок, які фактично призводять до втрати контролю над фінансовою ситуацією,

заважають менеджерам приймати своєчасні та правильні рішення, порушують порядок і процеси в готелі.

У 2019 році рентабельність продажів склала 7,5%, що є дуже хорошим показником, адже зазвичай великі готелі мають рентабельність продажів від 5% до 7%; у 2020 та 2021 роках рентабельність продажів склала 7,7% та 7,8% відповідно завдяки збільшенню чистого прибутку (див. таблицю 2.2).

Таблиця 2.2 Економічні показники готелю "Маєток" за 2019-2021, тис. грн.

Показник	2019 р.	2020 р.	2021 р.
1. Прибутки від основних видів діяльності, тис. грн.	673980,5	688199,9	697963,9
В тому числі:			
- продаж номерів	289693,0	295383,8	299291,5
- здача в оренду обладнання	52573,5	54150,7	55233,7
- телекомунікаційні послуги та інтернет	42172,0	43137,2	43799,9
- транспортні послуги та паркова	42088,0	43050,6	43711,7
- доходи відділу F&B і обслуговування в номерах	63056,5	64648,2	65741,2
1.1 Інші доходи			
(доходи від Маєтокцій з іноземною валютою, доходи минулихів та ін.)	82825,9	85010,7	86510,9
2. Витрати	507991,2	520230,9	528635,5
В тому числі:			
- заробітна плата працівникам і податки за з/п	88777,5	91440,8	93269,6
- телекомунікаційні послуги	44167,0	45192,0	45895,9
- витрати на ремонтні роботи	79674,0	82064,2	83705,5
- амортизація	16086,0	16568,6	16900,0
- лізингові обов'язки	62177,9	64043,2	65324,0
-матеріальні витрати (чистячі і миючі засоби, канц. товари, госп. івентар, автозапчастини)	8322,7	8542,4	8693,2

Використання сучасних комп'ютерних технологій, як правило, є дорогим у розробці та впровадженні, а також у підтримці та розгортанні, і багато готелів поки що не можуть дозволити собі їх запровадити.

Розглянемо взаємозв'язок між готельними комплексами та інформаційними системами на прикладі "Маєток". Готельні комплекси знаходяться на різних рівнях управління і тому потребують різних типів інформаційних систем. Співвідношення ролі менеджерів і комп'ютерів у прийнятті рішень також відрізняється в залежності від типу інформаційної системи.

З економічної точки зору, технології інформаційних систем можна розглядати як засіб виробництва готельних послуг, який може замінити персонал готелю за бажанням. Інформаційні технології замінюють працівників, витрати на яких зростають через цінність, яку вони надають. Тому інформаційні технології повинні привести до скорочення кількості менеджерів середньої ланки і службовців, які замінюються інформаційними технологіями. Інформаційні технології також можуть знизити вартість готельних послуг за рахунок зменшення операційних витрат [4, с. 24-25].

Дослідження поведінкової теорії показують, що інформаційна система готельного комплексу "Маєток" автоматично змінює організаційну та операційну структуру готельного комплексу. Дослідники вивчили складний взаємозв'язок між організаційною взаємодією та інформаційними технологіями і спрогнозували, що інформаційні технології можуть змінити ієрархію прийняття рішень в готельному комплексі, зменшити витрати на отримання інформації та розширити можливості її використання.

Зміни в технологіях (наприклад, програмному забезпеченні) в готельному комплексі "Маєток" матимуть вплив на інші елементи. Також може відбутися плинність кадрів, зміни в методах роботи та організаційній структурі.

Інформаційні системи можуть бути потужним інструментом для створення більш конкурентоспроможного та ефективного готельного

комплексу. Інформаційні технології можуть бути використані для перепроєктування організації та зміни її структури, сфери діяльності, засобів комунікації, механізмів управління роботою, робочих процесів і надання послуг [19, с. 102-104].

Сучасні інформаційні та комунікаційні технології дозволили багатьом готельним комплексам гнучко реагувати на ринкові зміни. Невеликі готелі можуть бути більш гнучкими у реагуванні на мінливі ринкові умови.

Інформаційні технології в готельних комплексах ОСББ мають такі особливості, корисні для економістів та менеджерів

- Допомагають подолати розрив між економікою та математикою.
- Це найефективніший спосіб вирішення економічних проблем.
- Може привести економічні процеси у відповідність до міжнародних вимог.

- Об'єднати готельні комплекси в єдиний інформаційний простір. Комп'ютерні технології можуть оптимізувати і впорядкувати адміністративні операції, використовуючи нові способи збору, передачі та обробки інформації.

Реформи в управлінні економічними одиницями ведуть не тільки до перебудови організації процесів, що автоматизують адміністративну діяльність, але й до впровадження нових форм здійснення цієї діяльності.

Інформаційні системи можна також розрізнити за їх функціональними характеристиками. Основні функції організації, такі як продаж, маркетинг, надання послуг, фінансовий менеджмент, бухгалтерський облік та управління персоналом, обслуговуються власними інформаційними системами. У великих готельних комплексах окремі функції цих основних функцій також мають власні інформаційні системи. Наприклад, функція обслуговування може мати системи управління запасами, управління процесами обслуговування, планування матеріальних витрат тощо. [15, р. 68-69].

ІТ-системи, що використовуються в готельному комплексі "Миток", складаються з електронної системи бронювання, системи відеоконференцій, відеосистеми, комп'ютера, управлінської інформаційної системи, електронної

інформаційної системи, системи електронних грошових переказів, телефонної мережі та засобів мобільного зв'язку. Слід зазначити, що ці технічні системи впроваджуються не окремими готелями, а всіма готелями. Більше того, використання ІТ-систем кожним відділом індустрії гостинності впливає на всі інші відділи. Наприклад, внутрішня система управління готелем пов'язана з комп'ютерною інтранет-мережею, яка є основою зв'язку з системою бронювання, до якої, в свою чергу, мають доступ туристичні агенти через свої комп'ютери.

Отже, інтегровані комп'ютерні системи стають звичайною практикою в готельному бізнесі. Вищезазначене свідчить про те, що готельна індустрія використовує не комп'ютери, телефони чи відеофони, а взаємопов'язані ІТ-системи та комунікаційні технології..

2.2 Застосування інноваційних технологій в готельно-ресторанному комплексі «Маєток»

Інноваційні технології можуть бути корисними для готельно-ресторанного комплексу «Маєток» в багатьох аспектах, зокрема:

1. Розширення онлайн-присутності: комплекс може використовувати інтернет-маркетинг та соціальні медіа для залучення більше клієнтів. Для цього потрібно створити сайт комплексу, де будуть розміщені інформація про послуги, ціни, фото та відео матеріали. Також варто розглянути можливість використання інструментів онлайн-бронювання та популярних месенджерів, які дозволять клієнтам швидко та зручно замовляти послуги комплексу.

2. Використання програмного забезпечення для автоматизації процесів: встановлення програмного забезпечення для автоматизації процесів може допомогти зменшити витрати на оплату праці та зменшити кількість помилок, пов'язаних з ручним введенням даних.

3. Впровадження інноваційних кулінарних технологій: використання нових технологій приготування їжі може покращити якість та швидкість обслуговування. Наприклад, використання технології sous-vide дозволяє готувати страви з використанням пакетів з їжею, що зберігає смак та аромат.

Також можна впровадити систему розумних кухонних приладів, які допоможуть кухарям ефективніше використовувати час та ресурси.

4. Використання інтерактивних технологій: комплекс може використовувати інтерактивні технології, такі як віртуальна реальність, щоб забезпечити гостям незабутні враження. Наприклад, можна створити віртуальний тур по готелю та його околицях або використовувати інтерактивні екрани для реклами та інформаційних матеріалів.

5. Використання додатків для здорового способу життя: комплекс може використовувати додатки для підтримки здорового способу життя своїх гостей. Наприклад, можна запропонувати гостям додатки для трекінгу фізичної активності та раціону харчування.

6. Використання дронів для доставки продуктів: для швидкої та ефективної доставки продуктів можна використовувати дрони. Це особливо корисно для готелів, розташованих у важкодоступних місцях.

7. Використання інноваційних матеріалів та технологій для забезпечення екологічної стійкості: комплекс може використовувати інноваційні матеріали та технології для зменшення впливу на довкілля та забезпечення екологічної стійкості. Наприклад, можна використовувати сонячні панелі для генерації енергії або використовувати біорозкладаючі матеріали для упаковки продуктів.

Впровадження інноваційних технологій в готельно-ресторанний комплекс «Маєток» може збільшити ефективність та знизити витрати, покращити якість обслуговування та забезпечити незабутні враження для гостей. Однак, важливо пам'ятати, що впровадження інноваційних технологій повинно бути збалансовано зі зваженням на вартість та ефективність. Крім того, необхідно забезпечити належний рівень навчання персоналу та забезпечити належну підтримку та обслуговування технологій.

Також, важливо враховувати, що інноваційні технології не повинні замінювати особистий підхід до гостей та міжособистісні взаємини, що є основою готельного та ресторанного бізнесу.

Отже, використання інноваційних технологій може принести значну користь готельно-ресторанному комплексу «Маєток», якщо це буде зроблено з урахуванням вартості, ефективності та забезпечення належної навчання та підтримки персоналу, а також зі збереженням міжособистісних взаємин з гостями.

Інформаційні технології (ІТ) в готельному господарстві стрімко розвиваються з тих пір, як вони вперше з'явилися у світовій готельній індустрії вже давно, близько 25 років тому. На українському ринку ІТ в управлінні готелями є відносно новим явищем. Готелі в Україні експериментують з впровадженням цих систем з середини 1990-х років. Кількість впроваджень сягає десятків, а їх якість часто є предметом суперечок, чуток, домислів і розчарувань і донині.

Важливе місце в структурі інформаційних технологій в українських готелях займає комплексна автоматизація процесу бронювання, домовленостей з гостями, агентами і турагентами та управління господарською діяльністю в цілому. На ринку вже існує декілька автоматизованих систем управління, переважно іноземного виробництва, які погано адаптовані до українського ринку, відносно дорогі і мають обмежені можливості для безпосередньої технічної підтримки. У цій ситуації деякі готелі змушені йти шляхом розробки власної кастомізованої АСУ. Хоча такий підхід може вирішити деякі проблеми, з якими наразі стикаються готелі, в довгостроковій перспективі він є неефективним, оскільки розробка та підтримка кастомізованої системи є економічно не вигідною.

Готелі та ресторани повинні бути впевнені, що вони догоджають молодим людям, які часто використовують такі технології, як смартфони та програми, щоб бронювати та керувати своїми замовленнями. Ці молоді люди також люблять пробувати нові речі та отримувати новий досвід, а не просто купувати речі.

З того часу, як світ накрила пандемія Covid-19, кожна зі складових туристичної індустрії зазнала величезних втрат. Так, за даними ЮНВТО,

станом на грудень 2020 року, порівняно з його початком, у Європейському регіоні кількість міжнародних туристичних прибуттів упала на 71%, а число бронювань у засобах розміщення – на 53%.

Потреба в автоматизації роботи готелю "Маєток" на основі стандартизованих продуктів була необхідна з наступних причин

Стандартизована система накопичила позитивний досвід експлуатації десятків і сотень готелів. Її впровадження може вимагати певних змін у технологіях компанії, але матиме вагомий ефект у майбутньому.

Стандартна система завжди підтримується виробником. Співробітники готелю не опиняться в ситуації, коли провідний розробник йде, а поточна проблема залишається невирішеною. Ми маємо справу не з конкретною людиною, а з компанією, яка може надати підтримку в будь-який час.

Стандартні системи розвиваються разом з потребами ринку та інформаційними технологіями. Готелі мають можливість модернізувати свою СКУД і переходити на нові версії в міру необхідності.

Готелі практично не в змозі самостійно вирішити багато проблем, пов'язаних з автоматизацією процесу бронювання та передачі інформації.

Для цього існують різні системи управління готелями, такі як AtlasHotelSolutions і AcenticGmbH, які слугують засобом підвищення якості пропонованих послуг.

HotelSolutions виконує функції, характерні для готельної індустрії, за допомогою систем управління номерами та іншого готельного обладнання, HotelSolutions дозволяє здійснювати інтегроване управління номерами безпосередньо зі стійки реєстрації. Ефективне управління персоналом і гостями, інтегроване в систему, допомагає заощадити додаткові ресурси; HotelSolutions може контролювати безперебійну роботу систем температурного комфорту, контролю доступу, систем безпеки та енергоменеджменту.

AcenticGmbH - один з провідних світових розробників і постачальників систем інтерактивного готельного телебачення; використовуючи технологічні

рішення Asentic, готелі можуть надавати гостям персоналізовані послуги, такі як обмін повідомленнями на екрані, виставлення рахунків на екрані та високошвидкісний доступ до Інтернету, такі як обмін повідомленнями на екрані, виставлення рахунків на екрані та високошвидкісний доступ до Інтернету. Це модульна концепція обслуговування, яка слугує як гостям (фільми, доступ до Інтернету, інформація про готель), так і керівництву готелю (опитування, меню, менеджер зустрічей, стан міні-бару).

Найпоширенішими системами бронювання в готельному бізнесі є програмні продукти Karyon та Edelweiss.

Carillon - це не тільки центральна система бронювання та управління онлайн-контентом для готелів і готельних мереж, а й участь у проектах міжнародних туристичних консорціумів, портали бронювання на сайтах готелів, інтеграція з системами бронювання турагентств, автоматизація колл-центрів і центрів бронювання, системи управління готелем і різні сервіси для підтримки готельного бізнесу в онлайн-каналах продажів, пропонуючи нові можливості для продажів

Edelweiss - це система управління готелем (PMS), яка не тільки максимально спрощує процес реєстрації, враховуючи раннє бронювання номерів та вподобання клієнтів, але й надає дані для планування завантаження готелю, статистики, бухгалтерської та адміністративної звітності. Edelweiss - це система для автоматизації роботи служби прийому і розміщення, що надає актуальну, достовірну і своєчасну інформацію про ситуацію в готелі.

Програмне забезпечення Amadeus також може забезпечити технологію управління для компаній, що працюють на туристичному ринку. Центральна система системи знаходиться в Мюнхені і з'єднана з користувачами по всьому світу через унікальну, надійну і швидку мережу зв'язку. Це дозволяє туристичним компаніям пропонувати повний спектр заявок і бронювання готелів, забезпечуючи гнучкість і продуктивність бізнесу на сучасному ринку послуг. Система Amadeus складається з програмних продуктів, призначених для авіакомпаній, автомобільного транспорту, готелів та сфери послуг.

Для готелів Amadeus забезпечує наявність вільних номерів для сотень готельних компаній та їхніх асоціацій. Система містить інформацію про місцезнаходження кожної готельної компанії, наявність різних типів номерів та ціни на них. Завдяки повному доступу до системи, ви гарантовано отримаєте актуальну інформацію про більшість провідних готелів світу. З Amadeus ви можете бронювати номери за спеціальними цінами. Готель автоматично підтвердить ваше бронювання. Для отримання додаткової інформації про кожну конкретну мережу готелів доступна довідка. Для забезпечення задоволеності клієнтів цей програмний продукт має спеціально розроблений екран, який робить зчитування інформації дуже легким і простим.

Наразі це програмне забезпечення доступне готелям у вигляді системи автоматизації готельних послуг (Hotel 2000), системи автоматизації бару та ресторану (Restaurant 2000), автоматизованої системи управління запасами ресторану (Stock 2000), автоматизованого інтерфейсу з бухгалтерськими системами, внутрішнього колл-центру та автоматизованого інтерфейсу з системами контролю доступу (електронними замками).

Система Hotel 2000 - це класичний фронт-офісний додаток, який автоматизує основні готельні послуги, такі як бронювання, рецепція, каса та офіціанти. Система пропонує індивідуальне та групове бронювання готельних номерів, бронювання блоків номерів від компаній та туроператорів, а також відстеження квот для кожної організації.

Наприклад, київська компанія КОТС пропонує готельним операторам, що працюють на українському ринку, інтегровану систему управління готелем "Едельвейс" і програмний продукт для телефонного білінгу "Барсум".

Основне завдання "Едельвейс" - автоматизація служб бронювання та розміщення (рецепції), комерційного та бухгалтерського відділів. Водночас він є центром і постачальником інформації про поточний стан клієнтів і готелів. Інформація надходить з бухгалтерської системи готелю, системи управління рестораном, колл-центру (на основі тарифікації дзвінків), системи

контролю доступу (електронні замки), системи дистанційного бронювання та інших суміжних систем.

Інша відома програма українських розробників, "Готель", призначена для автоматизації роботи менеджерів при прийомі гостей у приватних готелях, пансіонатах і будинках відпочинку. Інформація про стан номерів надається менеджерам у вигляді зручного календарного плану з кольоровим кодуванням відповідно до різних статусів номерів (бронювання, проживання та виїзд). Додаткова інформація про клієнта також відображається графічно (боржники, бенефіціари, виставлені та неоплачені рахунки). Всі завдання, пов'язані з перебуванням клієнта (бронювання, розміщення, виїзд), виконуються безпосередньо у відображеному календарному плані.

Таким чином, Інтернет-технології для менеджменту - це крок у майбутнє, і від того, наскільки швидко буде здійснено процес впровадження, залежить реалізація потенціалу, комерційний успіх на ринку та професійне визнання в суспільстві.

Заслуговує на увагу досвід управління перспективним інтернет-ресурсом "Всі готелі", який був успішно запущений у вересні 2000 року. Його основною управлінською функцією є електронне бронювання місць проживання. Слід зазначити, що це досить нове явище в управлінні готельним бізнесом в Україні. Тому об'єктивно важливою стає необхідність освоєння новітніх технологій управління процесами та обслуговування клієнтів. Даний проект допоможе зорієнтуватися в розмаїтті послуг, пропонованих готелем, і вирішити проблему швидкого вибору оптимального варіанту. Більше не потрібно гортати сторінки та обдзвонювати номери телефонів, щоб знайти житло. Це особливо актуально для потенційних туристів, гостей з ночівлею, бізнесменів і співробітників, які їдуть у відрядження або на виставку.

Обрати потрібний готель з бази даних дуже просто за допомогою пошукової системи на основі таких критеріїв: місто в Україні, назва компанії, тип і категорія, діапазон цін на номери.

База даних містить близько 500 підприємств гостинності (у 42 містах України), з них 165 на сайті, в тому числі 43 в Києві. Це готелі, туристичні комплекси, санаторії, вілли, будинки відпочинку, квартири та будинки. Для кожного готелю вказана його категорія (зірковість), адреса, план розташування, кількість номерів, типи номерів, ціни на номери та знижки. Також перераховані спеціалізовані послуги та зручності в номерах і сервісна інфраструктура готелю. Ресторани, кафетерії, бари, пральня, фотопослуги, більярд, обмін валют, конференц-зали, бізнес-центри, магазини і торгові кіоски, тенісні корти, сауни, басейни, казино, нічні клуби, нічні клуби, автостоянка, перукарні, хімчистка, тренажерні зали, бронювання авіа- та залізничних квитків, обслуговування номерів, медпункти та догляд за дітьми

Також пропонуються додаткові та супутні послуги. Бронювання та викуп квитків на рейси українських та іноземних авіакомпаній здійснюється відповідно до правил і тарифів авіакомпаній. Клієнти можуть бронювати трансфери, екскурсії, оренду автомобілів, залізничні квитки на внутрішні та міжнародні рейси, оглядові та тематичні екскурсії, відвідування музеїв, театральні квитки, квитки на розважальні та спортивні заходи тощо.

Одним з можливих напрямків використання інноваційних технологій в готельно-ресторанному комплексі «Маєток» може бути впровадження системи онлайн-бронювання номерів та столиків у ресторані. Це дозволить гостям зручно та швидко забронювати необхідний номер або стіл без потреби дзвонити та домовлятися з адміністратором. Така система також дозволить готелю отримати більше інформації про гостей та їхній запит на певний час, що дозволить ефективніше планувати роботу персоналу та ресурсів.

Для поліпшення якості обслуговування гостей можна також використовувати інноваційні технології в області харчування. Наприклад, можна використовувати цифрові меню, які дозволяють гостям переглядати інформацію про страви, їх склад, калорійність та ціни, а також замовляти страви безпосередньо зі свого смартфона або планшета. Така система дозволить гостям зручно вибирати страви та зменшить час очікування на

обслуговування, що сприятиме задоволенню гостей та покращить репутацію готельно-ресторанного комплексу.

Крім того, можна впроваджувати інноваційні технології в області безпеки та контролю доступу, наприклад, встановлювати електронні ключі на номери, що забезпечить високий рівень безпеки гостей та зручність при вході в номер. Також можна встановити систему відеоспостереження, що дозволить контролювати безпеку гостей та персоналу в будь-який час.

Нарешті, використання інноваційних технологій можна розглядати як засіб для зменшення витрат на енергоспоживання та оптимізації управління ресурсами. Наприклад, можна встановлювати автоматичні системи регулювання температури та освітлення в номерах, що дозволить ефективніше використовувати енергію та зменшити витрати на її споживання. Також можна використовувати системи управління водопостачанням та вентиляцією, що зменшить витрати на воду та оптимізує роботу систем вентиляції та кондиціонування повітря.

Отже, використання інноваційних технологій в готельно-ресторанному комплексі дозволить підвищити ефективність управління та покращити якість обслуговування гостей, що допоможе збільшити прибуток комплексу та зміцнити його позиції на ринку готельно-ресторанного бізнесу. Однак, необхідно звернути увагу на вартість впровадження та підтримки інноваційних технологій, а також на професійну підготовку персоналу для роботи з новими системами та обладнанням.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «МАЄТОК»

3.1 Вдосконалення інноваційних технологій готельно-ресторанного комплексу «Маєток»

Інноваційні технології завжди потребують постійного вдосконалення та оновлення, щоб забезпечити максимальну ефективність та відповідність потребам користувачів. У випадку готельно-ресторанного комплексу "Маєток" можна розглянути наступні напрямки вдосконалення інноваційних технологій:

1. Розширення інтерактивності та зручності для клієнтів. Наприклад, можна розробити мобільний додаток для замовлення послуг готелю, що дозволить клієнтам швидко та зручно здійснювати бронювання номерів, столиків у ресторані, послуг спа-центру та інших послуг комплексу. Додаток може також містити інформацію про події та розваги, що проходять в комплексі, пропонувати персоналізовані рекомендації щодо вибору страв у ресторані та ін.

2. Використання розширеної реальності (AR) та віртуальної реальності (VR) для поліпшення взаємодії з клієнтами та підвищення рівня комфорту. Наприклад, можна використовувати AR-елементи для розміщення інформації про послуги та розваги на екранах у лобі готелю, що дозволить клієнтам більш детально ознайомитись з асортиментом комплексу та зробити свій вибір. Також можна використовувати VR-елементи для створення віртуальних екскурсій по готелю та околицях, що сприятиме підвищенню комфорту та задоволеності клієнтів.

3. Впровадження системи «розумних номерів», що дозволить клієнтам контролювати різні параметри номера (освітлення, температура, звукове середовище тощо) з допомогою мобільного додатку або голосового управління. Це забезпечить більш високий рівень комфорту та зручності для клієнтів та знизить навантаження на персонал.

4. Використання інноваційних систем очищення повітря та води. Це забезпечить більш здорове та комфортне середовище для клієнтів та персоналу, а також знизить витрати на енергопостачання.

5. Використання інноваційних технологій для забезпечення безпеки та здоров'я клієнтів та персоналу. Наприклад, можна встановити систему безконтактної термометрії, що дозволить вимірювати температуру клієнтів та персоналу під час входу в комплекс, а також використовувати автоматичні системи дезінфекції для зниження ризику поширення інфекцій.

6. Використання інноваційних технологій у готельному та ресторанному обслуговуванні. Наприклад, можна використовувати роботизовані системи для приготування страв, що знизить витрати на персонал та забезпечить стандарт якості та швидкості обслуговування. Також можна використовувати інтерактивні меню на екранах, що дозволить клієнтам більш детально ознайомитись з асортиментом страв та вибрати найбільш оптимальний варіант.

7. Використання інноваційних методів управління та аналізу даних для оптимізації бізнес-процесів та підвищення ефективності діяльності комплексу. Наприклад, можна використовувати системи аналізу даних для прогнозування попиту та планування запасів, що дозволить уникнути перепродажу або недостачі товарів та послуг.

8. Використання інноваційних методів маркетингу та продажу для залучення нових клієнтів та збільшення лояльності поточних. Наприклад, можна використовувати соціальні мережі та інтернет-рекламу для залучення нових клієнтів, а також запропонувати програму лояльності, що буде включати у себе привілеї та знижки для постійних клієнтів.

9. Використання інноваційних технологій для підвищення екологічної стійкості та зменшення негативного впливу на довкілля. Наприклад, можна встановити сонячні батареї для забезпечення електроенергії, використовувати системи водоочистки та вторинної переробки відходів, а також пропонувати клієнтам екологічні послуги та товари.

10. Використання інноваційних технологій для підвищення якості та доступності послуг для людей з обмеженими можливостями. Наприклад, можна встановити пандуси та ескалатори, що дозволять легко переміщуватись людям з обмеженою рухливістю, а також використовувати технології для підвищення доступності інформації та послуг для людей з вадами зору чи слуху.

11. Вдосконалення інноваційних технологій у готельно-ресторанному комплексі «Маєток» дозволить не лише підвищити рівень задоволення та комфорту клієнтів, але й знизити витрати на енергопостачання та операційні витрати, що дозволить збільшити прибутковість бізнесу та зберегти конкуртивну перевагу на ринку. Крім того, використання інноваційних технологій дозволить залучати нових клієнтів та зберігати поточних завдяки більш високому рівню сервісу та комфорту.

Щоб успішно вдосконалити інноваційні технології у готельно-ресторанному комплексі «Маєток», необхідно виконати декілька кроків:

1. Оцінити поточний рівень інноваційних технологій у комплексі та визначити напрямки їх покращення.

2. Розробити план вдосконалення інноваційних технологій, визначивши конкретні заходи, терміни та бюджет.

3. Залучити фахівців у галузі інноваційних технологій для реалізації запланованих заходів.

4. Навчити персонал комплексу працювати з новими технологіями та системами, що дозволить ефективно використовувати їх для покращення сервісу та комфорту клієнтів.

5. Впроваджувати нові технології поступово та перевіряти їх ефективність та вплив на бізнес комплексу.

6. Відстежувати тенденції в галузі інновацій та постійно оновлювати технології комплексу для забезпечення його конкурентоздатності та успішної роботи у майбутньому.

Наприклад, вдосконалення системи бронювання та розміщення клієнтів може дозволити зменшити кількість помилок та збільшити швидкість обробки замовлень. Застосування автоматизованих систем для збору та аналізу даних про клієнтів може допомогти покращити їх обслуговування та підвищити рівень задоволеності від відпочинку. Крім того, використання інноваційних технологій у готельному бізнесі може допомогти знизити екологічний вплив комплексу на навколишнє середовище, що є важливим аспектом в сучасному світі.

Також варто звернути увагу на можливості впровадження інтерактивних технологій в ресторанній сфері. Наприклад, створення власної мобільної програми для замовлення їжі та напоїв, яка дозволяє зменшити час очікування на обслуговування та забезпечити більш точну та швидку обробку замовлень.

Для впровадження інноваційних технологій в готельно-ресторанному комплексі «Маєток» необхідно провести дослідження ринку та з'ясувати, які технології є наявними та які з них можна успішно впровадити у комплекс. Також необхідно провести аналіз роботи персоналу та визначити, які процеси можна автоматизувати, щоб забезпечити їх більш ефективну роботу.

Узагалі, впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанний бізнес є важливим кроком на шляху до його розвитку та конкурентоспроможності. Для успішного впровадження таких технологій необхідно мати чітку стратегію, яка відповідає потребам та очікуванням клієнтів, а також забезпечити якісну підготовку персонал у технологіях та надати їм необхідну підтримку впродовж усього процесу впровадження.

Крім того, важливо забезпечити високий рівень кібербезпеки при використанні інформаційних систем, щоб уникнути можливих кібератак та втрати конфіденційної інформації клієнтів.

Також необхідно забезпечити відповідну інфраструктуру для впровадження нових технологій, таку як швидкий та стабільний Інтернет,

комп'ютерна та мережева техніка, а також додаткове навчання персоналу та створення системи мотивації для їх участі у впровадженні технологій.

Отже, впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанному комплексі «Маєток» може принести багато переваг, таких як покращення якості обслуговування, підвищення ефективності та продуктивності роботи, зниження витрат, забезпечення екологічної стійкості та конкурентоспроможності. Проте, впровадження таких технологій вимагає певної підготовки та зусиль, які повинні бути ретельно сплановані та організовані.

У готельно-ресторанному бізнесі інноваційні технології можуть бути застосовані в різних напрямках, таких як:

1. Використання мобільних додатків для бронювання та оплати номерів, столів у ресторані, замовлення послуг та продуктів харчування, отримання інформації про розташування та послуги комплексу.

2. Встановлення інтерактивних табло та електронних меню у ресторані, що дасть можливість клієнтам детальніше досліджувати меню та замовляти страви, а також отримувати рекомендації щодо вибору страв від системи інтелектуальних рекомендацій.

3. Використання системи управління готелем, що дає змогу автоматизувати бізнес-процеси, такі як бронювання номерів, облік запасів, замовлення товарів та послуг, контроль за відвідуванням та поведінкою клієнтів.

4. Використання системи розумного будинку, яка дає змогу автоматизувати роботу з підтримки комфорту гостей, зниження витрат на енергопостачання, оптимізації освітлення та температури в приміщеннях.

5. Використання системи відеонагляду та контролю доступу, яка забезпечує безпеку та захист проти крадіжок, розбещень та інших порушень.

6. Використання системи аналізу даних та великих даних, що дає змогу збирати та аналізувати інформацію про клієнтів, їх поведінку та потреби, що

дозволяє забезпечити персоналізований сервіс та підвищення рівня задоволення клієнтів.

Важливо зазначити, що успішне впровадження життєздатних інноваційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі залежить від ряду факторів, таких як вартість інвестицій, технічні можливості, потреби та очікування клієнтів, кваліфікація персоналу, а також масштаби та специфіка діяльності компанії.

Також варто зазначити, що успішне впровадження інноваційних технологій потребує не тільки технічної, але й культурної та організаційної зміни в компанії. Для того, щоб інновації стали ефективними, необхідно, щоб персонал був готовим до використання нових технологій, а також, щоб були створені відповідні умови для їх використання.

Отже, вдосконалення інноваційних технологій готельно-ресторанного комплексу «Маєток» може допомогти не тільки покращити якість обслуговування та збільшити задоволення клієнтів, але й підвищити ефективність бізнесу, знизити витрати та підвищити конкурентоспроможність на ринку.

Одним з можливих напрямків вдосконалення інноваційних технологій в готельно-ресторанному комплексі «Маєток» може бути впровадження системи автоматизації управління готелем та рестораном. Ця система може включати в себе такі модулі, як бронювання номерів та столиків онлайн, електронні ключі для доступу до номерів, звіти про фінансові операції та звіти про використання ресурсів готелю, системи контролю доступу та безпеки, інтеграцію з системами керування ресурсами, такими як енергія та вода, та багато іншого.

Також можливим напрямком вдосконалення може бути використання новітніх технологій в ресторані, таких як розумні меню та електронні меню, що дозволяють клієнтам замовляти страви зі своїх смартфонів, системи замовлення страв на місці та їх автоматичного приготування, використання

роботів-офіціантів та інших автоматизованих пристроїв для забезпечення більш ефективного та швидкого обслуговування.

Крім того, можливим напрямком вдосконалення може бути використання технологій віртуальної та доповненої реальності для створення унікального досвіду для клієнтів готелю та ресторану. Наприклад, можна використовувати віртуальну реальність для створення віртуальних турів по готелю та ресторану, а доповнену реальність – для створення унікальних ефектів та додаткових можливостей під час перебування клієнтів в готелі та ресторані.

Також важливо відмітити, що для успішного впровадження інноваційних технологій необхідно забезпечити належний рівень підтримки та навчання персоналу. Персонал готелю та ресторану повинен бути знайомий з усіма інноваційними технологіями та мати необхідні навички для їх ефективного використання. Також необхідно забезпечити стале оновлення програмного забезпечення та обладнання, щоб готель та ресторани могли використовувати найновіші технології та забезпечувати максимальний рівень обслуговування клієнтів.

Крім того, для впровадження інноваційних технологій необхідно провести детальний аналіз ринку та конкурентів, щоб зрозуміти, які технології вже використовуються в інших готелях та ресторанах, які є пріоритетними для клієнтів та які можуть надати готелю та ресторану конкурентну перевагу.

Узагалі, впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанному комплексі «Маєток» може підвищити якість обслуговування та зробити його більш зручним та доступним для клієнтів. Такі технології можуть забезпечити ефективнішу роботу персоналу та зменшити час очікування для клієнтів, що позитивно вплине на їхнє задоволення від перебування в готелі та ресторані.

Отже, вдосконалення інноваційних технологій у готельно-ресторанному комплексі «Маєток» дозволить покращити якість та комфорт послуг для клієнтів, знизити витрати на операційну діяльність та залучити

нових клієнтів, що дозволить зберегти конкурентну перевагу та забезпечити успішну роботу комплексу у майбутньому. Окрім того, вдосконалення технологій дозволить оптимізувати бізнес-процеси та збільшити ефективність роботи персоналу, що позитивно позначиться на розвитку комплексу.

3.2 Обґрунтування та ефективність проекту інноваційного розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу «Маєток»

Проект інноваційного розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу «Маєток» має декілька обґрунтувань і може бути дуже ефективним для комплексу.

По-перше, впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанному комплексі може підвищити рівень обслуговування та зробити його більш зручним та доступним для клієнтів. Використання новітніх технологій дозволить скоротити час на оформлення замовлень та оплату, збільшити швидкість обробки даних, що позитивно вплине на якість обслуговування та задоволення клієнтів.

По-друге, впровадження інноваційних технологій може зменшити витрати комплексу на оплату праці, що пов'язано з автоматизацією багатьох процесів, таких як замовлення та оплата страв, бронювання номерів тощо. Окрім того, використання інноваційних технологій дозволить забезпечити роботу персоналу, зменшити кількість помилок та покращити ефективність роботи.

По-третє, проект інноваційного розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу «Маєток» може позитивно вплинути на конкурентоспроможність комплексу на ринку послуг. Використання новітніх технологій дозволить комплексу пропонувати своїм клієнтам найсучасніші послуги та забезпечувати їм найвищий рівень обслуговування.

Отже, проект інноваційного розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу «Маєток» може бути дуже ефективним і має обґрунтовані підстави.

Вдосконалення інноваційних технологій в готельно-ресторанному комплексі може дозволити збільшити прибуток завдяки підвищенню якості

послуг і збільшенню їх обсягу. Наприклад, за рахунок впровадження технологій обліку запасів і планування виробництва, можна зменшити витрати на закупівлю продуктів та оптимізувати роботу кухні, що дозволить знизити вартість страв та збільшити їх обсяг.

Крім того, за рахунок впровадження інноваційних технологій управління готелем, можна зменшити кількість помилок і недорозумінь, що виникають при взаємодії персоналу з гостями, та збільшити швидкість обслуговування. Це дозволить підвищити рівень задоволеності клієнтів та їх лояльність до комплексу, що, в свою чергу, може привести до збільшення кількості повторних візитів та позитивних рекомендацій.

Отже, впровадження інноваційних технологій в готельно-ресторанний комплекс «Маєток» може дозволити підвищити ефективність його функціонування, збільшити якість та обсяг послуг, зменшити витрати та підвищити прибуток. Однак, для досягнення максимального результату необхідно ретельно продумати та планувати процес впровадження інноваційних технологій, враховуючи специфіку діяльності комплексу та потреби його клієнтів.

На даному етапі необхідно провести ретельний аналіз фінансових показників проекту для оцінки ефективності впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанний комплекс «Маєток».

Перш за все, слід розглянути загальні витрати на реалізацію проекту, які складаються з наступних складових:

- ✓ витрати на придбання обладнання та програмного забезпечення;
- ✓ витрати на проведення навчання та тренінгів для персоналу;
- ✓ витрати на рекламу та маркетингову діяльність для просування інноваційних послуг;
- ✓ витрати на оплату праці спеціалістів з впровадження технологій;
- ✓ витрати на підтримку та технічне обслуговування обладнання.

З іншого боку, проект принесе дохід, що складатиметься з наступних складових:

- ✓ збільшення кількості клієнтів та підвищення їхнього рівня задоволеності, що призведе до збільшення обсягу продажів;
- ✓ збільшення середнього чека завдяки новим послугам та продуктам;
- ✓ збільшення продуктивності роботи персоналу за рахунок використання інноваційних технологій.

Таким чином, можна скласти прогноз прибутку від реалізації проекту та порівняти його з загальними витратами. Якщо очікуваний прибуток перевищує загальні витрати, то проект є ефективним та доцільним для реалізації.

В цілому, проект інноваційного розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу "Маєток" може бути ефективним, оскільки він спрямований на поліпшення якості обслуговування, підвищення конкурентоспроможності та збільшення прибутку комплексу.

Зокрема, застосування новітніх технологій у роботі ресторану та готелю може значно полегшити процес обслуговування та збільшити задоволення клієнтів від відпочинку. Наприклад, система онлайн-бронювання та замовлення страв через мобільний додаток може спростити процес роботи персоналу та зменшити кількість помилок у замовленнях. Автоматизація обліку товарів та послуг дозволить зменшити витрати на управління запасами та уникнути втрат від неправильного обліку.

Крім того, введення інноваційних технологій в роботу комплексу може привернути нових клієнтів, які цінують сучасність та інноваційність у наданні послуг. Це може дозволити збільшити обсяги продажу та збільшити загальний прибуток комплексу.

Однак, перед впровадженням проекту необхідно ретельно обґрунтувати всі витрати, які пов'язані з впровадженням новітніх технологій, а також оцінити можливу ефективність в довгостроковій перспективі. Для цього необхідно провести маркетинговий дослідження ринку та з'ясувати попит на новітні технології серед потенційних клієнтів комплексу.

По результатам аналізу економічної ефективності можна зробити висновок, що проект інноваційного розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу «Маєток» є ефективним і може принести позитивний результат.

У першу чергу, реалізація проекту дозволить збільшити прибуток комплексу за рахунок збільшення кількості клієнтів, що обирають його для проживання та відпочинку. За рахунок впровадження новітніх технологій та покращення якості послуг, готельно-ресторанний комплекс зможе залучити більше гостей, що збільшить обсяг прибутку.

Крім того, впровадження інноваційних технологій дозволить покращити ефективність роботи комплексу, зменшити витрати на утримання та обслуговування, а також збільшити продуктивність працівників завдяки автоматизації багатьох процесів. Це також може привести до зниження витрат на зарплату працівників, оскільки певні роботи можуть бути автоматизовані, тим самим зменшуючи необхідність у великій кількості персоналу.

Також важливим аспектом є збільшення конкурентоспроможності комплексу на ринку готельних та ресторанных послуг, що також може призвести до збільшення попиту на його послуги та збільшення прибутку.

В зв'язку з впровадженням інноваційних технологій в готельно-ресторанний комплекс "Маєток", очікується позитивний ефект на рівні якості обслуговування гостей, оптимізації робочих процесів, зниження витрат на утримання готелю та ресторану, а також підвищення конкурентоспроможності на ринку послуг готельно-ресторанного бізнесу.

Перш за все, запровадження системи автоматизації бронювання номерів та столиків у ресторані дасть можливість зменшити кількість помилок при бронюванні, уникнути конфліктів з гостями щодо неправильного забронювання, а також забезпечить ефективну організацію робочих процесів в готелі та ресторані.

Друге, запровадження системи управління готельним бізнесом дозволить оптимізувати роботу персоналу, зменшити кількість помилок у

веденні обліку та звітності, покращити управління запасами та скоротити витрати на утримання готелю.

Третє, використання системи "розумного дому" сприятиме підвищенню комфорту для гостей та зменшенню витрат на комунальні послуги завдяки автоматизованому управлінню системами кондиціонування, освітлення та електроживлення.

Четверте, впровадження енергоефективних технологій дозволить зменшити витрати на енергоспоживання та сприятиме екологізації діяльності комплексу, що є важливим для сучасного споживача.

Задача проекту: розробка та впровадження інноваційних технологій в готельно-ресторанний комплекс "Маєток".

Таблиця 3.1 Аналіз проекту - SWOT

Strengths	Weaknesses
<p>Досвідчена команда фахівців з готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>Хороша репутація комплексу в області.</p> <p>Доступне розташування комплексу в центрі міста.</p> <p>Підвищення якості послуг і збільшення їхньої різноманітності.</p> <p>Створення додаткових можливостей для розвитку комплексу.</p>	<p>Високі витрати на розробку та впровадження інноваційних технологій.</p> <p>Відсутність попереднього досвіду впровадження інновацій в комплексі.</p> <p>Недостатній бюджет на маркетинг та просування нових послуг.</p> <p>Потенційний опір співробітників до нових технологій та процесів.</p>
Opportunities	Threats
<p>Збільшення числа клієнтів завдяки новим технологіям та послугам.</p> <p>Розширення ринку та залучення нових клієнтів завдяки конкурентній перевазі.</p>	<p>Зміна економічних умов та погіршення фінансової ситуації.</p> <p>Конкуренція з боку інших готельно-ресторанних комплексів.</p>

Залучення інвесторів для підтримки інноваційних проектів. Розвиток нових ринків та галузей, які можуть бути обслуговані комплексом.	Непередбачувані фактори, такі як кризи, епідемії, стихійні лиха та інші події, які можуть вплинути на роботу комплексу.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Продовжуючи думку про рекомендації, можна запропонувати наступні кроки для вдосконалення інноваційного проекту розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу «Маєток»:

1. Розробка маркетингової стратегії - варто розглянути можливості залучення нових сегментів клієнтів, розвитку власного бренду та рекламної кампанії з метою підвищення свідомості про готельно-ресторанний комплекс.

2. Розвиток інфраструктури - розглянути можливості вдосконалення зовнішнього вигляду готельно-ресторанного комплексу, збільшення кількості паркомісць та розширення зони відпочинку.

3. Впровадження нових технологій - варто дослідити можливості використання інтерактивних технологій та системи "розумних будинків" для поліпшення якості обслуговування гостей та забезпечення ефективного управління готельно-ресторанним комплексом.

4. Розширення послуг - розглянути можливості введення нових послуг, таких як спа-центр, бізнес-центр, конференц-зали та інші, що зможуть залучити нових клієнтів та збільшити прибуток готельно-ресторанного комплексу.

5. Підвищення кваліфікації персоналу - варто забезпечити персоналу можливість проходити регулярні тренінги та курси, які допоможуть підвищити якість обслуговування та забезпечити конкурентоспроможність готельно-ресторанного комплексу на ринку послуг.

Отже, основні рекомендації для підвищення ефективності проекту інноваційного розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу «Маєток»:

1. Посилення маркетингових зусиль для збільшення клієнтської бази та залучення нових клієнтів. Можна використовувати різні маркетингові

інструменти, такі як соціальні медіа, контекстну рекламу, email-маркетинг тощо.

2.Розвиток нових послуг та вдосконалення наявних. Наприклад, розширення меню ресторану, впровадження нових технологій в готельні номери, створення додаткових розважальних програм для клієнтів тощо.

3.Вдосконалення системи управління ресурсами комплексу, зокрема, управлінням фінансами та персоналом. Варто розглянути можливість використання спеціалізованих програм для забезпечення ефективного управління ресурсами.

4.Збільшення кваліфікації персоналу. Рекомендується організувати тренінги та семінари для персоналу, щоб підвищити їхні професійні знання та навички.

5.Розглянути можливість партнерства з іншими готельно-ресторанними комплексами, щоб обмінюватись досвідом та залучати нових клієнтів.

6.Вдосконалення системи контролю якості послуг. Рекомендується використовувати опитування клієнтів та систему зворотного зв'язку для визначення недоліків та вдосконалення якості послуг.

Для прорахування проекту інноваційного розвитку для готельно-ресторанного комплексу "Маєток" необхідно визначити вартість проекту, розподіл інвестицій, дохідність та інші фінансові параметри.

Вартість проекту(приклад "Маєток"):



Розробка та впровадження програмного забезпечення:

150 000 грн

Обладнання (техніка) для реалізації нових послуг:



500 000 грн

Реклама та маркетинг:



100 000 грн



Всього: 750 000 грн

Розподіл інвестицій:

- a) Розробка та впровадження програмного забезпечення: 20%
- b) Обладнання для реалізації нових послуг: 67%
- c) Реклама та маркетинг: 13%

Прогнозовані доходи:

- a) Збільшення кількості клієнтів на 20% у перший рік роботи після впровадження нових послуг
- б) Збільшення середнього чеку на 15% у перший рік роботи після впровадження нових послуг
- в) Загальна прибутковість за перший рік після впровадження проекту: 3 000 000 грн
- г) Річний ріст прибутковості: 5%

Термін окупності проекту:

- a) Загальна вартість проекту: 750 000 грн
- б) Річний чистий прибуток: 300 000 грн (3 000 000 грн * 0.1)
- в) Термін окупності: 2.5 роки (750 000 грн / 300 000 грн)

Чистий дисконтований дохід:

- a) Період дисконтування: 5 років
- б) Чистий дохід за рік: 300 000 грн
- в) Ставка дисконту: 10%
- г) Чистий дисконтований дохід: 1 086 942 грн

Для реалізації проекту інноваційного розвитку готельно-ресторанного комплексу «Маєток» потрібні великі витрати.

Нижче наведений орієнтовний розрахунок кошторису проекту.

1) Загальні витрати на впровадження інноваційних технологій:

Розробка та впровадження системи автоматизації управління готельно-ресторанним комплексом - 800 000 грн;

Придбання обладнання(техніки) для автоматизації процесів приготування їжі - 1 200 000 грн;

Придбання і встановлення системи кондиціонування та вентиляції приміщень - 500 000 грн;

Розробка та впровадження мобільного додатку для замовлення страв та бронювання номерів - 300 000 грн;

Навчання персоналу роботі з новим обладнанням та програмним забезпеченням - 200 000 грн;

Рекламна кампанія для просування нових послуг - 400 000 грн;

Загальні витрати: 3 400 000 грн.

2) Орієнтовний прибуток від реалізації проекту:

Оренда номерів - 10 номерів * 2000 грн/день * 365 днів = 7 300 000 грн;

Ресторан - середній чек 800 грн * 100 гостей на день * 365 днів = 29 200 000 грн;

Загальний орієнтовний річний прибуток: 36 500 000 грн.

3) Чистий прибуток:

Відрахування з прибутку на оплату праці персоналу - 10 000 000 грн;

Податки - 4 000 000 грн;

Загальні витрати - 3 400 000 грн;

Чистий прибуток: 19 100 000 грн.

Отже, орієнтовна інвестиційна вартість проекту становить 3 400 000 грн, а чистий прибуток - 19 100 000 грн на рік.

Впровадження екологічної стратегії може бути важливим кроком у розвитку готельно-ресторанного комплексу «Маєток». Така стратегія допоможе не тільки зберегти навколишнє середовище, але й знизити витрати

на енергію та ресурси, що є важливим чинником у підвищенні ефективності діяльності комплексу.

Одним із перших кроків у впровадженні екологічної стратегії може бути аудит впливу на довкілля. Він дозволить оцінити вплив діяльності комплексу на довкілля та виявити можливості зниження цього впливу. На основі результатів аудиту можна розробити план заходів з покращення екологічної ефективності комплексу.

Одним з можливих заходів є використання альтернативних джерел енергії, таких як сонячні батареї чи вітряні турбіни, для забезпечення енергії. Крім того, можна встановити енергозберігаюче обладнання, таке як LED-освітлення та енергоефективні системи кондиціонування повітря.

Ще одним важливим кроком може бути зниження використання одноразових пластикових посудин та інших матеріалів, що можуть мати негативний вплив на навколишнє середовище. Замість цього можна використовувати біорозкладні матеріали та матеріали, які можуть бути повторно використані.

Також можна розробити програму з управління відходами та забезпечення відновлення природних ресурсів.

Однією з можливих екологічних стратегій для готельно-ресторанного комплексу «Маєток» може бути зниження впливу на навколишнє середовище.

Для цього необхідно розглянути такі можливі напрямки:

1. Енергозбереження: Встановлення енергоефективного освітлення, використання сонячних панелей для отримання електроенергії, встановлення датчиків руху в приміщеннях, що дозволить автоматично вимикати світло при відсутності людей, використання енергоефективного обладнання.

2. Водозбереження: Встановлення кранів з регулюванням витрати води, використання водонепроникних покриттів та сантехніки з економією води, встановлення систем збору та очищення дощової води.

3. Утилізація відходів: Впровадження сортування відходів та їх подальша переробка, зокрема використання компостування для органічних

відходів, рециклінг для паперу та скла, впровадження системи переробки пластику.

4. Використання екологічних матеріалів: Вибір будівельних матеріалів, що мають менший вплив на навколишнє середовище, використання продуктів, які були вирощені за екологічно чистих технологій, використання екологічних засобів чистки.

5. Екологічні транспортні засоби: Використання автомобілів з низьким викидом вуглецю, встановлення електрзарядних станцій для електротранспорту.

Отже, висновуючи з аналізу економічної ефективності, можна стверджувати, що проект інноваційного розвитку послуг готельно-ресторанного комплексу «Маєток» є перспективним та може принести позитивний результат в плані збільшення прибутку, покращення ефективності роботи та збільшення конкурентоспроможності.

ВИСНОВКИ

В умовах постійних економічних змін інновації стають важливим фактором, що сприяє динамічному зростанню та підвищенню ефективності діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Міжнародний досвід успішного функціонування готельних підприємств показав, що єдиний спосіб вижити в глобальному конкурентному середовищі - це активне використання сучасних науково-технічних досягнень і готовність готелів до інновацій.

У сучасному світі інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі є ключовим фактором конкурентоспроможності. На прикладі готельно-ресторанного комплексу «Маєток» було проаналізовано застосування інноваційних технологій в галузі готельно-ресторанного бізнесу, а також було розроблено проект інноваційного розвитку для підвищення ефективності роботи комплексу.

У ході дослідження було виявлено, що готельно-ресторанний бізнес є однією з найбільш конкурентних галузей, де для збереження позицій на ринку необхідно постійно вдосконалювати якість послуг та забезпечувати задоволення клієнтів.

Застосування інноваційних технологій в готельно-ресторанному комплексі «Маєток» дозволило забезпечити високу якість послуг та задоволення клієнтів, а також знизити витрати на управління і оптимізувати роботу персоналу.

Розроблений проект інноваційного розвитку на основі SWOT-аналізу дозволяє підвищити ефективність готельно-ресторанного комплексу «Маєток» за рахунок впровадження екологічної стратегії, розширення власного ресторану, використання VR-технологій та мобільного додатку для замовлення послуг.

Отже, вдосконалення інноваційних технологій є важливим кроком для підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу, а

впровадження проекту інноваційного розвитку дозволить комплексу «Маєток» зберегти свої позиції на ринку та отримати додатковий прибуток.

Підсумовуючи, зазначимо, що впровадження інноваційних технологій в індустрії гостинності, як показує кейс готельно-ресторанного комплексу «Маєток», може принести значні вигоди та переваги, як для бізнесу, так і для клієнтів. Використання технологій може підвищити ефективність, точність і якість різних процесів, від бронювання та реєстрації до приготування їжі та обслуговування. Він також може підвищити якість обслуговування клієнтів, надаючи персоналізовані послуги та зручності, а також створюючи комфортне та привабливе середовище.

Однак важливо ретельно спланувати та виконати впровадження цих технологій, враховуючи конкретні потреби та переваги клієнтів, можливості персоналу та наявні фінансові ресурси. Крім того, важливо постійно контролювати та оцінювати ефективність і вплив технологій, вносячи корективи та покращення за необхідності.

Загалом, використання інноваційних технологій стає все більш необхідним для бізнесу в індустрії гостинності, щоб залишатися конкурентоспроможними та відповідати мінливим очікуванням клієнтів. Впроваджуючи технології, готельно-ресторанний комплекс «Маєток» може продовжувати надавати високоякісні послуги та досвід, а також сприяти зростанню та успіху в майбутньому.

У результаті розгляду проекту інноваційного розвитку для готельно-ресторанного комплексу «Маєток» було виявлено потенціал для поліпшення якості та розширення асортименту наданих послуг. Зокрема, використання інноваційних технологій, зокрема інформаційних систем та програмного забезпечення, може збільшити ефективність управління та покращити якість обслуговування клієнтів. Розширення послуг з екологічної галузі також може підвищити привабливість комплексу для клієнтів, які приділяють значну увагу екологічній та етичній стороні бізнесу.

SWOT-аналіз дозволив виділити переваги, недоліки, можливості та загрози, що впливають на проект. Зокрема, було визначено потенціал комплексу, який полягає в його історичному значенні та хорошій локації, а також потенційних клієнтах, що шукають екологічно чисті послуги. Однак, необхідно вирішити питання щодо фінансової стійкості проекту, ризику зміни кон'юнктури ринку, а також потребу висококваліфікованих фахівців для успішної реалізації проекту.

З урахуванням здобутої інформації та проведеного аналізу, можна зробити висновок, що проект інноваційного розвитку для готельно-ресторанного комплексу «Маєток» має високий потенціал для поліпшення якості та розширення асортименту послуг, а також збільшення доходів комплексу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архіпов В.В. Туристична справа: навч. посіб. - Київ : Центр навч. літ., ІНКОС, 2020.384 с.
2. Вихристенко Б.І. Сучасний стан і завдання розвитку туристичної галузі України. Туристично-краєзнавчі дослідження. Збірник наукових статей К. 2020 р. – Випуск 1 Ч.2. 565 с.
3. Герасименко В.Ц. Основи туристичного бізнесу. Одеса. “ЧорН”, 2020. 160 с.
4. Методичні рекомендації до виконання дипломних проєктів О. М. Головна, Ю. В. Ставська. 2020. – С. 60.
5. Головна О.М. Тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства в умовах формування соціально орієнтованої національної 101 економіки . Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2021. № 1. С. 36.
6. Готельне господарство. Основні показники, оцінка якості послуг. Київський інститут туризму, економіки і права. Київ.2023. 76 с.
7. Гресєва І.М. Класифікація готелів за кордоном і в Україні Туристично- краєзнавчі дослідження К. 2020 Випуск 1. Ч.1 565с.
8. ДБН В.1.1.7-2020. Захист від пожежі. Пожежна безпека об'єктів будівництва; ДБН В.2.2-11-2020. Підприємства побутового обслуговування;
9. ДБН В.2.2-13-2021. Спортивні та фізкультурно-оздоровчі споруди;
10. ДБН В.2.2-16-2022. Культурно-видовищні та дозвіллієві заклади;
11. ДБН В.2.2-20:2023. Будинки і споруди. Готелі.
12. ДБН В.2.2-25:2020 Будинки і споруди. Підприємства харчування (Заклади ресторанного господарства); Національні стандарти.
13. ДБН В.2.2-9-23. Будинки і споруди. Громадські будинки і споруди. Основні положення;

14. ДНАОП 7.1.30-1. 20 Правила охорони праці підприємств комунального харчування.
15. ДСТУ 4268: 2023 Послуги туристичні. Засоби розміщування.
16. ДСТУ 4269: 2022 Послуги туристичні. Класифікація готелів
17. ДСТУ 4281: 2021 Заклади ресторанного господарства.
18. З історії вітчизняного туризму. Збірник наукових статей. К. 2020. 315с.
19. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства у системі рекреаційно-туристичного природокористування: В. О. Юр'єв, А. В. Іващенко, О. Л. Польова, У. О. Манжос. 2021. С. 439.
20. Кияниця А.В., Виноградська А.М. Інвестиції в готельно-туристичний бізнес.С. 108-114
21. Класифікація .Банько В.Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація.
22. Конищева Н.І., Козачковська Г.В. Нові організаційні форми розвитку індустрії туризму Там же. С. 39-40
23. Кухар О.В. Сучасні проблеми готельного господарства Києва Туристично-краєзнавчі дослідження. К.: 2020. Випуск 1.Ч.2.565 с.
24. Лобанов А.Г. Залучення інвестицій у туризм України. Там же. С. 98
25. Лук'янов В.О, Організація туристичного обслуговування : навч. посіб. В.О.Лук'янов, Г.Б. Мунін. Київ : Кондор, 2020. 346 с
26. Мальська М. П. , Пандюк І. Г. Готельний бізнес : теорія та практика. Навчальний посібник . К. Центр учбової літератури, 2021. 472 с.
27. Мозгова О. Готель бізнес класу п'ять зірок. Галицькі контракти. 2021.№ 6, 7-13 лютого. С. 24
28. Навчальний посібник .К. :Центр інформаційних технологій, 2021. 292 с. .Круль Г.Я. Основи готельної справи.

29. Нечаюк Л.І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2020. 346
30. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2020. 368 с. .
31. Роглев Г.Й. Основи готельного менеджменту. Навчальний посібник. К. Кондор, 2020. 408 с. .
32. Сарновська С.О., Самітова А.М. Значення законодавства в готельному бізнесі Туризмнапорозі ХХІ ст.: освіта, культура, екологія: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. Вид-во КІТЕП, 2020. С. 214
33. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах Підручник. К.: Альтерпрес, 2020. 447 с.
34. Союз професіоналів Готельний бізнес. 2021. № 1. 62-63 с.
35. Міжнародні кредитно-розрахункові та валютні операції. Ю. В. Ставська. 2020. С. 50.
36. Ставська Ю.В. Готельний бізнес в сучасних умовах: актуальні проблеми та тенденції розвитку. Інфраструктура ринку. 2021. Випуск 35. С. 284-289. 100.
37. Табенська О. І. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства. 13бірник наукових праць «Економіка, фінанси, право». Київ ТОВ «Міжнародний бізнес центр», 2020. № 12. С. 34-38
38. Туризм в Україніназламі тисячоліть. Думки фахівців 6 континетов. – 2020. № 1. – 3 апреля. – 5-6 с.
39. Цибух В. І., Вихристенко Б.І., Попович С.І. Стан і перспективи розвитку туризму в Україні Туристично-краєзнавчі дослідження. К. 2020. Випуск 2. С. 655
40. Юр'єв В. І., А. В. Іващенко. Проблеми формування конкурентного середовища в туристичній сфері Економіка. Фінанси. Право. 2021. № 12(4). С. 36-40.
41. Щербакова М., Юрій Халіпов: нам потрібен європейський готельний бізнес. Найкраще п'ятизірковий Галицькі контракти. 2021. С. 38

42. Жидецький В. Ц. Основи охорони праці – Ж., 2022.
43. Зубар Н. М. Основи фізіології та гігієни харчування. Підручник: – К., 2021.
44. Каталог устаткування (механічного, теплового холодильного) ПРХ для студентів фаху 0917 «Технологія харчування».-К.:КДТЕУ, 2023.
45. Мазаракі А. А. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства – К., 2021.
46. Пересічний М. І., Пересічна С. М., Кравченко М.Ф. Екологія та технологія продуктів лікувально-профілактичного харчування. Опорний конспект К., 2020.
47. Державні Будівельні Норми України
[URL:http://kbu.org.ua/assets/app/documents/dbn2/68.pdf](http://kbu.org.ua/assets/app/documents/dbn2/68.pdf).
48. Дослідження туристичної привабливості Києві
[URL:https://www.vmr.gov.ua/Branches/ContentLibrary/1pdf](https://www.vmr.gov.ua/Branches/ContentLibrary/1pdf)
50. Інноваційні напрями розвитку готельного господарства України: екологізація засобів розміщення URL: https://tourlib.net/statti_ukr/pauk2.htm.
51. Про Програму розвитку туризму у Київській області на 2020 року
[URL:https://vinrada.gov.ua/upload/files/progr/380.pdf](https://vinrada.gov.ua/upload/files/progr/380.pdf).
52. Проектування адміністративно-побутових приміщень URL:
<https://studfile.net/preview/8110751/page:14/>.

ДОДАТОК

Додаток А

Зведена розрахунково-продуктова відомість проєктованого закладу

Назвасировини	Добова кількістьсир овини	Одиниці виміру
Авокадо	10	шт
Ананасконсервований	1830	г
Ананасовийсік	3050	мл
Анчоуси(філе)	84	шт
Апельсин	2341	г
Апельсиновийсік	2379	мл
Артишоки	66	шт
Базилік	681	г
Баклажан	2243	г
Бальзамік	554	г
Банан	3780	г
Бєбі-мікссалат	1118	г
Бісквітн/ф	2800	г
Борошнопшеничне	5275	г
Брокколі	1890	г
Буряк	1380	г
Ваніль(стручок)	15	шт
Ванільнаессенція	30	г
Вершки36%	6465	мл
Вершковемасло	5380	г
Винобілесухе	11270	мл
Виночервонесухе	740	мл
Вугорькопчений	2025	г
Горгонзола	220	г
Горіхгрецький	379	г
Горіхмускатний	50	г
Гранат	720	г
Гребінецьморський	30	шт
Груша	3531	г
Гусинапечінка	300	г
Дина	4978	г
Дріжджісухі	13	г
Еспрессо	1050	г
Желатин	610	г
Ікрачервоназерниста	100	г
Інжир	2013	г
Кабачки	360	г

Каварозчинна	450	г
Кальмар	3163	г
Кальмарсушений	2875	г
Капустабілокачанна	360	г
Капустапекінська	1040	г
Капустасавойська	1220	г
Капустацвітна	370	г
Карамболь	60	г
Каррі	10	г
Картопля	8222	г
Качинісерця	420	г
Квасоля	215	г
Квасоляспаржева	1320	г
Кишмиш	1050	г
Ківі	803	г
Кінза	125	г
Кісткихарчові(м'ясні)	702	г
Кісткихарчовірибні	450	г
Кориця	54	г
Крабовем'ясо	600	г
Креветки тигрові	375	шт
Крем-сир	1450	г
Кріп	317	г
Крохмаль	1725	г
Кукурудза(зерно)	200	г
Курячефіле	25320	г
Лавровийлист	27	шт
Лайм	594	г
Лимон	12555	г
Лікер	840	мл
Лосось(філе)	13566	г
Любисток	87	г
М'ята	536	г
Майонез	680	г
Майоран	97	г
Малина	1173	г
Маннакрупа	120	г
Маргарин	422	г
Маслини безкісточок	750	шт
Масло білоготрюфеля	45	г
Мед	976	г
Мигдаль мелений	240	г
Мигдальна	24	г

Молоко2,5%	12400	мл
Морква	3963	г
Морськїводорослінорі	20	г
Моцарелла	8285	г
Огірок	2058	г
Огірокмаринований	345	г
Окуньморський	11178	г
Олія оливкова	18520	мл
Олія рослинна	6105	мл
Оцет“Бальзамік”	380	мл
Оцет9%	2135	мл
Оцетвинний	6630	мл
Паприка	1650	г
Пармезан	1800	г
Перецьбілиймелений	275	г
Перецьболгарський	5234	г
Перецькайєнський	50	г
Перецьчервонийсолодкиймелений	72	г
Перецьчорнийгорошек	98	шт
Перецьчорниймелений	1024	г
Петрушка(зелень)	759	г
Петрушкакорінь	35	г
Пивосвітле	10350	мл
Пивотемне	10350	мл
Полуниця	561	г
Помідор	21356	г
Помідоричеррі	770	г
Редис	856	г
Рис	1400	г
Розмарин	50	г
Ром“Баккарді”	96	мл
Рукола	1196	г
Салатрадїчо	1196	г
Салатфрізе	3042	г
Салатнийлист	6981	г
Свинина	20145	г
Свиннакорейка	3060	г
Селера	1540	г
Сир“Фета”	6950	г
Сиропягідний	240	мл
Сіль	2264	г
Скумбрія(філе)	326	г
Сметана	416	г

Соевийсоус	1150	г
Сорбет	15550	г
Соя(пагони)	720	г
Спаржа	25705	г
Спеції	998	г
Судак(філе)	665	г
Сухаріпаніровочні	2556	г
Сьомга с/с	500	г
Телячавирізказачищена	2550	г
Тим'ян	207	г
Томатнийсоус	275	г
Трюфелі	1786	г
Форель	1995	г
Хлібпшеничний	6675	г
Цибуляпорей	868	г
Цибуляріпчаста	4987	г
Цибуляшалот	930	г
Цукіні	2580	г
Цукоркоричневий	86	г
Цукорпісок	7230	г
Цукровапудра	3066	г
Часник	712	г
Чилі(стручок)	21	шт
Чорнослив	438	г
Шалфей	80	листіків
Шампіньйони	4340	г
Шинка	13835	г
Шоколадбілий	700	г
Шоколадчорний	184	г
Яблуко	546 8	Г
Яйцякурячі	352	шт
Яловичина	110 50	Г

Додаток Б**Меню готель - ресторанного комплексу «Маєток»**

Закуски	
Салат«Цезар»	200гр
Салат«Апіро»	225гр
Закуска«Морська»	225гр
Овочевийсалатз	150гр
Салатз авокадо	230гр
Шинка	250гр
Карпаччозяловичини	100/75гр
Яйця фаршировані	150/50гр
Салат«Грецький»	170/50гр
Моцарелазпомідорамиібазиліком	150гр
Гарячістравиізакуски	
Салатзкурчачимфіле	120гр
Спаржавпучках ухрусткійстрічцібекону	100гр
Першістрави	
Уха зсома	150гр
Супавстрійський	150гр
Консомезовочами	160гр
Сирнийсупзкурчачимфіле	150гр
Зеленийкрем-суп	150гр
Другістрави	
Лососьпідлимоннимсоусом	110гр
Червонийтунецьзовочамигриль	200гр
Судакзіспаржеюікреветками	180гр
Морепродуктизовочевимсоте	250гр
Свининаввершковомусоусі	250гр
Філетелятини	250гр
Антрекотіз свинноїкорейки змаринованоюспаржею	150гр
Брокколіз анчоусами	150гр
Папрікав дуєтізпряноюцибулеюіпомідорами	160гр
Артишоки фаршировані	150гр
Гарніри	
Овочевесоте	150гр
Спаржязяблуками	150гр
Запеченакартопля	150гр
Риспо-італійськи	150гр
Солодкістрави	
Фруктовийсалат	120гр
Десертмедовий	120гр
Шоколаднийфондан	120гр
Гарячінапої	
Чай	200гр
Кава	100гр
Латте	100гр
Еспрессо	100гр
Холоднінапої	
Холоднийчай	150гр

Мілкшейк	150гр
Лимонад	150гр
Соки-фреш	
-апельсиновий	250гр
-грейпфрутовий	250гр
- лимонний	250гр
-ананасовий	250гр
“Боржомі”	250гр
“Евіан”	250гр
“Burn”	250гр
“Redbull”	250гр
“Шардоне”	100гр
Горілка	100гр
“Nemiroff”	100гр
“Medoff”	100гр
“Finliandia”	100гр
“СоюзВіктан”	100гр
Коньяк	100гр
“RedLabel”	100гр
“BlackLabel”	100гр
“Alexx”	100гр
“Hennesi”	100гр
Лікер	100гр
“Куантро”	100гр
“Малібу”	100гр
“Бейліс”	100гр
“Калуа”	100гр