

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра готельно - ресторанної справи та організації бізнесу

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

МІЦЮК Максим Олександрович

УДК 330.341.1:640.41(477-25)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**ІННОВАЦІЙНІ НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ
ПІДПРИЄМСТВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ (НА ПРИКЛАДІ
ГОТЕЛЮ “HOLIDAY INN KIEV”, М. КИЇВ)**

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»

Подається на здобуття освітнього ступеню “Бакалавр”

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

_____ Міцюк М.О.

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

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

Миколаїв – 2023

АНОТАЦІЯ

Міцюк М.О. Інноваційні напрямки удосконалення діяльності підприємств індустрії гостинності на приклади готелю "Holiday Inn Kyiv". – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». – Миколаївський національний аграрний університет, Миколаїв, 2023.

У кваліфікаційній роботі проводиться аналіз інноваційної діяльності в індустрії гостинності на прикладі готелю "Holiday Inn Kyiv" за адресою Велика Васильківська, 100, Київ, 03150. Всього в роботі є 3 розділи.

У першому теоретичному розділі роботи розглядається сутність інновацій та їх ролі в індустрії гостинності, функції та можливості інновацій в готельному бізнесі, а також оцінка інвестиційного клімату.

У другому розділі проводиться аналіз інноваційного потенціалу готелю "Holiday Inn Kyiv", досліджуються внутрішні та зовнішні фактори, явища закладу та застосування інноваційних технологій.

У третьому розділі роботи розглядаються шляхи вдосконалення та впровадження інноваційних технологій в готелі "Holiday Inn Kyiv", порівняння закладів готельного господарства України з іншими країнами світу за інноваційними технологіями, а також впровадження інноваційного проекту.

У висновках роботи формулюються основні результати дослідження та рекомендації щодо вдосконалення інноваційної діяльності готелю "Holiday Inn Kyiv". Списки використаних джерел доповнюють зміст роботи.

ANNOTATION

Mitsiuk M.O. Innovative directions of improving the activities of hospitality industry enterprises on the example of the Holiday Inn Kyiv hotel.

Work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 "Hotel and restaurant business." - Mykolaiv National Agrarian University, Mykolaiv, 2023.

The qualification work analyzes the innovation activity in the hospitality industry using the example of the "Holiday Inn Kyiv" hotel located at 100, Velyka Vasylkivska Street, Kyiv, 03150. The paper consists of three sections.

The first theoretical section discusses the essence of innovation and their role in the hospitality industry, functions and opportunities of innovations in the hotel business, and the evaluation of the investment climate in the hotel services market.

The second section analyzes the activity and innovation potential of the "Holiday Inn Kyiv" hotel, examines internal and external factors, phenomena of the establishment, and the application of innovative technologies.

The third section examines ways to improve and implement innovative technologies in the "Holiday Inn Kyiv" hotel, compares hotel establishments in Ukraine with other countries of the world in terms of innovative technologies, and implements an innovative project.

The conclusions of the paper formulate the main research results and recommendations for improving the innovation activity of the "Holiday Inn Kyiv" hotel. The lists of used sources supplement the content of the paper.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	7
1.1. Сутність інновацій та інноваційної діяльності підприємств індустрії гостинності.....	7
1.2. Функції та можливості індустрії гостинності з використанням інноваційних технологій.....	12
1.3. Оцінювання інвестиційного клімату на ринку готельних послуг та його вплив на розвиток підприємств готельного господарства.....	19
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ІННОВАЦІЙ ГОТЕЛЮ “HOLIDAY INN KYIV”	25
2.1. Загальна характеристика готелю “Holiday Inn Kyiv”.....	25
2.2. Аналіз внутрішніх та зовнішніх факторів, явищ готелю.....	34
2.3. Застосування інноваційних технологій готелю.....	39
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛІ “HOLIDAY INN KYIV”	46
3.1. Порівняння закладів готельного господарства України з іншими країнами світу за інноваційними технологіями.....	46
3.2. Вдосконалення інноваційних технологій готельного закладу.....	56
3.3. Впровадження інноваційного проекту.....	58
ВИСНОВКИ	63
СПИСКИ ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65

ВСТУП

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що індустрія гостинності є важливим сектором економіки, який має значний вплив на соціально-економічний розвиток країни. Застосування інноваційних технологій у готельному бізнесі дозволяє підвищити якість послуг, знизити витрати, збільшити конкурентоспроможність та досягнути сталого розвитку. Одним з успішних готелів, який застосовує інноваційні підходи у своїй діяльності, є готель “Holiday Inn Kyiv”.

Постановка проблеми. У зв'язку з пандемією коронавірусу та збройним конфліктом за останні 3 роки, готельна індустрія зазнала важких втрат і втратила свою звичну актуальність. Такі обставини стали приводом втрати актуальності готельних закладів, що стимулюють готелішукати інноваційні рішення для відновлення бізнесу та забезпечення стійкості.

Об'єктом дослідження є інноваційна діяльність готелю "Holiday Inn Kyiv", який застосовує інноваційні підходи у своїй діяльності з метою підвищення якості послуг.

Предметом дослідження є переваги та недоліки застосування інноваційних технологій у готельному бізнесі.

Метою дослідження є аналіз інноваційної діяльності обраного закладу гостинності, виявлення переваг та недоліків застосування інноваційних технологій, розробка рекомендацій щодо їх вдосконалення та впровадження у практику готелю.

Досягнення поставленої мети зумовлює вирішення наступних завдань:

- розкрити сутність інновацій та їх фактори впливу.
- провести оцінку інвестиційного клімату
- надати характеристику готелю “Holiday Inn Kyiv”
- провести SWOT-аналіз обраного закладу гостинності

- порівняти заклади готельного господарства Європи, Америки, Азії, виокремити інноваційні напрямки обраних континентів.
- запропонувати впровадження інвестиційного проекту для закладу "Holiday Inn Kyiv".

Практичне значення: дослідження доповідалось на всеукраїнській конференції "Батл ігри заводів університетів", за результатами якої були опубліковані тези загальним обсягом 0.12 умовних друкованих аркушів.

Обсяг і структура дипломної роботи. Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (20 найменування) та додатків. Робота викладена на 67 сторінках комп'ютерного тексту, містить 10 таблиць, 2 малюнки та 6 фото.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

1.1. Сутність інновацій та інноваційної діяльності підприємств індустрії гостинності

У сучасному бізнесі зростає значущість своєчасного та якісного надання послуг, а готельно-ресторанний бізнес є важливим гравцем в цьому процесі. За поняттям "готельне господарство", яке раніше використовувалось, розумілося надання платних послуг з розміщення в готелях. Однак, з посиленням попиту на туристичні послуги та бажанням готелів надавати комплексне обслуговування, послуги розміщення почали тісно пов'язуватись з харчуванням та іншими додатковими послугами, що зумовило введення поняття "готельно-ресторанний заклад". Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу полягає у нематеріальному характері їх діяльності, оскільки результатом є пропозиція особливих послуг, а не готового продукту. Готельно-ресторанна послуга є господарською операцією підприємства, метою якої є задоволення вимог споживача при розміщенні, тимчасовому проживанні та харчуванні.

Інноваційна діяльність є однією з ключових складових розвитку сучасної індустрії гостинності. Вона забезпечує зміну підходів до організації бізнесу та впровадження новітніх технологій у роботу готелів та інших підприємств галузі.

У наукових дослідженнях культурологів XIX століття виник термін "інновація", який почав використовуватися для опису використання окремих частин однієї культури в елементах іншої культури з помітними відмінностями між ними, зокрема проникнення звичаїв, традицій та способів організації виробництва і життя європейців у традиційні суспільства азійських чи африканських культур. Проте, технічні нововведення почали активніше досліджуватися тільки на початку XX століття. Й. Шумпетер, який є одним з

перших дослідників інновацій, висловив думку, що вони мають провідну роль в підйомі економіки після економічних спадів і забезпеченні її зростання. Він також підкреслив, що заміна нерентабельної продукції на нову є основою для збільшення прибутку суб'єкта господарювання, оскільки зміни цінової політики та зниження витрат при випуску продукції недостатньо.

Сучасна сфера гостинності є важливим соціально-економічним явищем, яке діє в умовах жорсткої конкуренції. У готельному бізнесі, інновацію можна визначити як нововведення, яке було впроваджено у вигляді нового або удосконаленого продукту, процесу або методу для кращого задоволення потреб клієнтів готельного підприємства. Відповідно, інноваційна діяльність готельного підприємства - це діяльність щодо здійснення й організації інноваційного процесу, що передбачає створення, освоєння та поширення інновацій.

Для цього необхідно ретельно вивчити потреби та очікування цільової аудиторії та ринкові тенденції, проводити аналіз конкурентів, залучати висококваліфікованих спеціалістів і використовувати сучасні технології. Враховуючи те, що сфера гостинності стала дедалі більш конкурентнішою, від готелів вимагається постійний пошук нових рішень та засобів для привернення та утримання клієнтів. У цьому контексті інновації можуть стати ключовим фактором успіху готельного бізнесу. Проте, необхідно також пам'ятати про економічні аспекти інноваційної діяльності, такі як оцінка ризиків та очікуваних результатів, планування фінансових витрат та прогнозування доходів від впровадження інновацій.

Інновації можуть бути реалізовані за допомогою різних напрямків, а саме:

1. Продуктові інновації - передбачають створення нових готельних продуктів та послуг, наприклад, готельного номеру, який призначений для людей з алергією, або впровадження нових форматів комунікації з гостями, не слід забувати що при готелі також може бути ресторан, де також можна

покращити продуктову інновацію за допомогою вдосконалення харчової продукції та напоїв, які пропонуються готелями, з врахуванням потреб споживачів та новітніх технологій в галузі кулінарії.

2. Процесні інновації - стосуються технологічних змін у процесі надання готельних послуг, наприклад, такі як застосування робототехніки.

3. Маркетингові інновації - передбачають нові підходи до ціноутворення, спеціальні пропозиції для клієнтів та можливості оплати послуг.

4. Управлінські інновації - охоплюють створення нових управлінських структур, застосування нових методів управління та вимог для посад.

5. Інновації в концепції готельного підприємства - стосуються нових типів готелів, нестандартного дизайну, стилю та місця розташування.

6. Інновації в бізнес-моделі - передбачають нові підходи у співпраці з партнерами та взаємодії з клієнтами.

7. Інновації в сфері інформаційних технологій - охоплюють системи управління ресурсами підприємства, системи бронювання в реальному часі через Інтернет та інші.

8. Інновації в галузі мультимедійних технологій - стосуються віртуальних 3D-турів.

9. Інновації в галузі безпеки - передбачають використання електронних сейфів та замків, автоматизованих систем пожежної безпеки та інших.

10. Екологічні інновації - є кінцевим продуктом еколого-інноваційної діяльності підприємства індустрії гостинності, яка орієнтована на зменшення негативного впливу на довкілля та відновлення екологічної рівноваги.

За останні кілька років екологічні інновації стали дедалі більш актуальними у готельному бізнесі, оскільки споживачі все більше звертають увагу на екологічну складову послуг, які вони отримують. Однією з основних проблем екологічних інновацій є високі витрати на їх впровадження. Наприклад, встановлення сонячних панелей, системи збору та переробки

відходів, водозберігаючого обладнання тощо може вимагати значних інвестицій. Крім того, існує проблема недостатнього розуміння споживачами вартості екологічної складової послуг та їх готовності платити більше за такі послуги.

Іншою проблемою є недостатнє розуміння менеджментом готелів необхідності впровадження екологічних інновацій та їх впливу на ефективність бізнесу. Часто менеджмент готелів не враховує екологічні аспекти під час планування бізнес-стратегії, що може призвести до збитків у довгостроковій перспективі.

Крім того, існують інші технічні проблеми, пов'язані з екологічними інноваціями, такі як питання утилізації токсичних відходів та використання екологічно чистих матеріалів у будівництві та ремонті готелів.

Отже, необхідно розробляти комплексні стратегії для впровадження екологічних інновацій у готельний бізнес. Одним з головних завдань таких стратегій є зменшення впливу готельної діяльності на навколишнє середовище.

В цілому в готельному бізнесі виокремлюється чотири головних типи інноваційякі були зазначені раніше, та які сприяють розвитку підприємств готельного господарства. Згідно з рисунком 1.1, ці типи інновацій можуть бути класифіковані наступним чином:

- Організаційні,
- Продуктові,
- Маркетингові
- Ресурсні.

Зосередження уваги саме на цих типах інновацій дозволяє підприємствам готельного господарства досягати більшої конкурентоспроможності та ефективності відповідно до вимог ринку та споживачів. Враховуючи різноманітні вимоги клієнтів, готельні підприємства повинні бути готові до постійного вдосконалення своїх процесів, товарів та послуг з метою

забезпечення високого рівня задоволеності споживачів та забезпечення успішної діяльності на ринку.

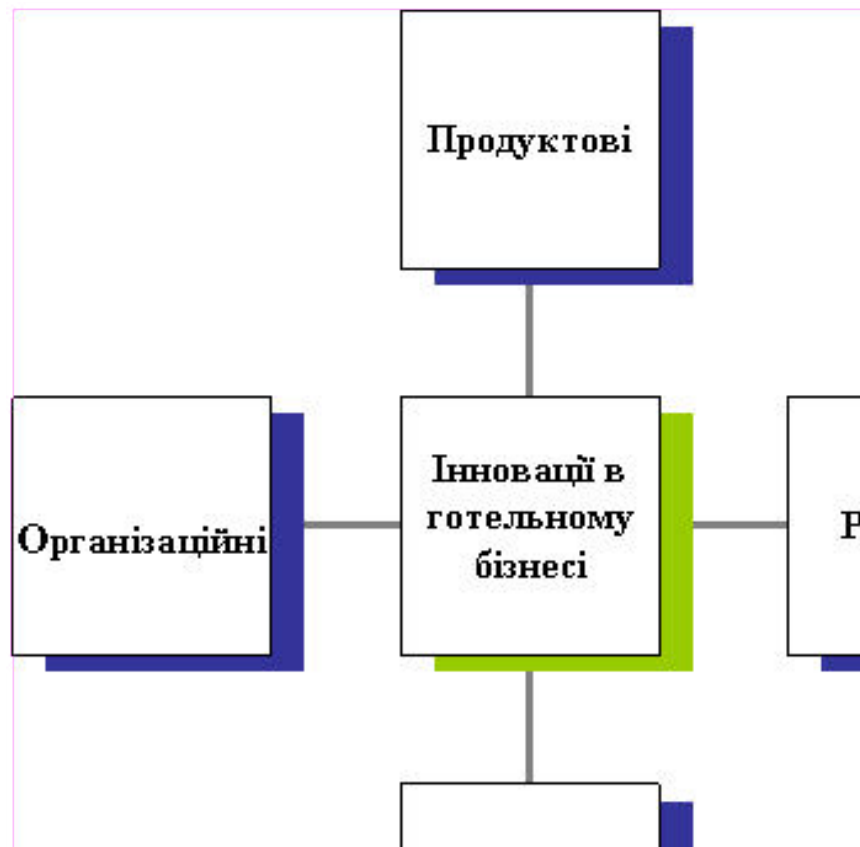


Рисунок 1.1 - Основні типи інновацій в готельному бізнесі та закладах індустрії гостинності.

Отже, важливо розуміти, що інновації не є панацеєю на всі проблеми індустрії гостинності. Впровадження нових технологій та процесів повинно бути обґрунтованим та здійснюватися з урахуванням потреб клієнтів та внутрішніх можливостей підприємства. Крім того, важливо не забувати про людський фактор та зберігати певний рівень взаємодії між персоналом та клієнтами, що може забезпечити позитивний досвід для клієнтів та сприяти побудові стійких взаємодій відносин між підприємством та його споживачами.

1.2. Функції та можливості індустрії гостинності з використанням інноваційних технологій

Залежно від своїх цілей та можливостей, підприємства можуть обирати різні типи інноваційного розвитку, ніяк не можна забувати про закони та ситуацію в країні, які можуть вирішувати або впливати на впровадження інноваційних заходів в підприємствах гостинності. Основним законом є Закон України "Про туризм", але існують і інші нормативно-правові акти, які також мають важливе значення для готельної галузі. Також не слід забувати про ресторани, адже вони також можуть бути в готелі. Основним законом, який регулює діяльність ресторанів в Україні, є Закон України "Про захист прав споживачів". Крім того, діяльність ресторанів регулюється також законами про безпечність харчових продуктів, санітарні та епідеміологічні норми, правила ведення бізнесу та оподаткування, працевлаштування, інтелектуальну власність та іншими законами та постановами.

Загалом, в економічній літературі виділяють шість типів інноваційних стратегій підприємства, а саме: наступальна, захисна, імітаційна, залежна, традиційна та стратегія «ніші».

- Стратегія наступальної інновації передбачає розробку та впровадження нових продуктів або послуг, які ще не були присутні на ринку. Ця стратегія може бути використана підприємствами, які хочуть створити новий ринок або здійснити прорив на існуючому ринку.

- Стратегія захисної інновації полягає у вдосконаленні та захисті існуючих продуктів або послуг від конкуренції. Ця стратегія може бути використана підприємствами, які володіють цінними патентами або технологіями, які забезпечують їм конкурентну перевагу.

- Стратегія імітаційної інновації передбачає створення продуктів або послуг, які схожі на ті, що вже присутні на ринку, але з невеликими

вдосконаленнями або зниженням ціни. Ця стратегія може бути використана підприємствами, які не мають можливості розробляти нові продукти або послуги, але хочуть зайняти певну нішу на ринку.

- Стратегія залежної інновації передбачає придбання технологій, патентів або ліцензій для створення продуктів або послуг. Ця стратегія може бути використана підприємствами, які не мають власної технології або не можуть її розробити самостійно.

- Стратегія традиційної інновації передбачає вдосконалення традиційних продуктів або послуг. Ця стратегія може бути використана підприємствами, які діють на консервативному ринку, де інновації не завжди приймаються з ентузіазмом, але необхідні для підтримки конкурентної переваги.

- Стратегія «ніші» передбачає спрямування уваги на конкретну групу споживачів або на ринок зі специфічними вимогами. Ця стратегія може бути використана підприємствами, які не мають можливості конкурувати з великими гравцями на загальному ринку, але можуть зайняти вигідну нішу на спеціалізованому ринку.

Ніша - вузький ринок, де компанія займає впевнену і щодо захищену позицію. Ринковою нішею називають той сегмент ринку, для якого найоптимальнішим чином підходить товар і досвід фірми в його виробництві, просуванні і розподілі.

Саме за цими критеріями вибір інноваційної стратегії залежить від рівня ризику, наявності ресурсів, конкурентного середовища та стратегічних цілей підприємства. Здатність правильно обирати та ефективно реалізовувати інноваційну стратегію може стати ключовим фактором успіху в сучасному бізнесі.

У готельному бізнесі в Україні в основному спостерігається такий ряд інноваційних впроваджень, які допомагають готелям бути більш конкурентноздатними та забезпечують кращий сервіс для клієнтів. Деякі з

найвідоміших інновацій в готельному бізнесі в Україні на сьогоднішній день включають:

1. Використання цифрових технологій: бронювання готелів онлайн, мобільні додатки для клієнтів, використання соціальних мереж для комунікації з клієнтами.

2. Впровадження екологічних практик: використання екологічно чистих матеріалів та ресурсів, енергоефективне обладнання, сортування відходів, переробка відходів.

3. Розширення сервісів: надання клієнтам додаткових послуг, таких як фітнес-центри, спа-салони, ресторани та кафе зі світовими кухнями, конференц-зали, зона відпочинку, бізнес-центри, послуги прокату автомобілів.

4. Сучасний дизайн: стильні та сучасні інтер'єри, використання оригінальних матеріалів, світлові та звукові ефекти.

5. Розвиток технології «розумний готель»: використання систем автоматизації, які дозволяють віддалено керувати всіма системами готелю (освітлення, кондиціонування, безпека, мультимедіа).

Недоліками деяких інновацій можуть бути високі витрати на їх впровадження, складність управління, а також можливість збоїв та витоку даних. Однак, в цілому, інноваційні впровадження в готельному бізнесі в Україні є важливим кроком у підвищенні якості обслуговування та конкурентоспроможності національної готельної індустрії.

Один з прикладів інновацій в готельному бізнесі України - це впровадження електронних ключів. Замість звичайних ключів до номерів, гостям пропонуються картки з електронним чіпом, які забезпечують безпеку та зручність використання. Такі ключі можуть бути змінені в разі втрати або заборонити доступ до номеру у разі несплати готелю. Іншим прикладом є використання системи контролю доступу до номерів, яка дозволяє гостю

відкривати двері номеру за допомогою мобільного додатку, що робить процес заселення більш зручним та швидким.

Іншим важливим інноваційним проектом в готельному бізнесі є використання систем інтелектуального управління. Такі системи забезпечують автоматизацію процесів бронювання, заселення, обліку витрат, управління запасами та іншого. Це дозволяє готелям ефективніше використовувати ресурси та зменшувати витрати, а також забезпечує більш високий рівень обслуговування для гостей.

Серед факторів, що впливають на асортимент послуг та їх організацію у кожному готелі, можна відзначити такі фактори, як:

- місце розташування,
- сезонність,
- рівень комфорту
- призначення готелю.

Різноманітність та якість послуг, які пропонуються у готелях, відрізняються в залежності від типу готелю та потреб споживачів даного сегменту ринку, а також їх платоспроможності. Класифікація готелів є важливим елементом гостинної індустрії, який допомагає визначити рівень сервісу та комфорту, що надається гостям. Існує кілька підходів до класифікації готелів, які базуються на різних критеріях.

Один з найбільш поширених підходів до класифікації готелів ґрунтується на кількості зірок. У багатьох країнах, включаючи Європу, Америку та Азію, готелі офіційно класифікуються від 1 до 5 зірок. Цей підхід базується на таких критеріях, як розмір номерів, наявність додаткових послуг та сервісу, якість їжі, наявність басейнів та іншого спорядження. Зазвичай, готелі з вищою кількістю зірок мають більші та краще обладнані номери, більшу кількість ресторанів та барів, спа-центри та інші послуги.

Основні характеристики кожного рівня зірок можуть відрізнятися в різних країнах та регіонах, але основні критерії класифікації, які зазвичай використовуються, табл

Таблиця 1.1 - Загальні критерії класифікації зірок в готельних закладах

Кількість зірок	Основні критерії класифікації
1 зірка	<p>Прості номери з основними зручностями (ліжка, туалет, душ або ванна).</p> <p>Відсутність додаткових послуг, таких як ресторани, басейни та інші.</p> <p>Загальні зони для відпочинку можуть бути обмеженими або відсутніми.</p> <p>Можливо, що надається сніданок або інші прості страви.</p>
2 зірки	<p>Номери зі зручностями, що перевищують основні (наприклад, телевізор, кондиціонер, меблі).</p> <p>Прості послуги, такі як ресторан, пральня, приладдя для глаження, доступ до Інтернету.</p> <p>Загальні зони для відпочинку можуть бути більш просторими та комфортнішими.</p>
3 зірки	<p>Більш просторі та комфортабельні номери з додатковими зручностями (наприклад халати, тапочки, фен)</p> <p>Ресторани з різними видами кухні та інші додаткові послуги, такі як фітнес-центри та бізнес-центри</p> <p>Загальні зони для відпочинку, такі як бари та лобі, можуть бути більш просторими та стильними.</p> <p>Можливість надання послуг номерного сервісу та обслуговування в номері.</p>

Продовження таблиці 1.1

4 зірки	<p>Ще більш комфортабельні номери з додатковими зручностями, такими як ванни з гідромасажем, окремі душі та ванні кімнати, вікна з краєвидами.</p> <p>Більш широкий вибір ресторанів та інших послуг, таких як спа-центри та конференц-зали.</p> <p>Більш високий рівень обслуговування та надання послуг, включаючи приватний персонал та консьєрж-сервіс.</p> <p>Додаткові зручності, такі як басейни, сауни, клуби з доступом для гостей, автомобільні сервіси та трансфери.</p>
5 зірок	<p>Найвищий рівень розкоші та комфорту з усіма можливими додатковими зручностями та послугами</p> <p>Величні та просторі номери з дорогими меблями та оздобленням, з чудовими краєвидами та розкішними ванними кімнатами</p> <p>Вишукані ресторани з кращими кухарами та оригінальними стравами, преміальні бари та лаунджі</p> <p>Широкий спектр послуг, включаючи різні види спа-процедур, приватні тренажерні зали, конференц-зали з сучасною технікою</p> <p>Приватний персонал, в тому числі особистий шеф-кухар, приватний персональний асистент та інші, а також надання додаткових послуг, таких як оренда автомобіля, трансфери на приватних літаках, особисті екскурсії та більше.</p>

Однією з переваг готелів вищих категорій є можливість надання послуг номерного сервісу та обслуговування в номері, яка може зробити ваше перебування ще більш комфортним та зручним. Додаткові зручності, такі як басейни, сауни, клуби з доступом для гостей, автомобільні сервіси та трансфери, також можуть зробити ваш відпочинок ще більш приємним та затишним. Залежно від потреб та бюджету, туристи можуть обирати готелі з різними категоріями та рівнями комфорту, щоб забезпечити собі приємне та комфортне перебування.

Інший підхід до класифікації готелів заснований на системі категорій, яка базується на різних критеріях. У цій системі, готелі розподіляються на категорії, такі як "бюджетний", "економ", "стандартний", "бізнес", "люкс" та інші.

Категорії можуть базуватись на таких критеріях, як ціна, рівень сервісу, розмір номерів, місцезнаходження, наявність ресторану та інші фактори.

Крім того, існують інші підходи до класифікації готелів, такі як визначення готелів за їх функціональністю та спеціалізацією, наприклад, готелі для бізнесу, конференц-центри, та курортні готелі, готелі для сімейного відпочинку, готелі для відпочинку з домашніми тваринами та інші.

Незалежно від підходу до класифікації, готелі зазвичай намагаються відповідати вимогам та очікуванням своїх гостей. Це може включати в себе наявність безкоштовного Wi-Fi, паркування, сніданку та інших послуг. Для більш вищих категорій готелів, очікування можуть бути ще вищими, такі як високоякісні спа-послуги, фітнес-центри, круглодобовий сервіс кімнат та інші розкішні послуги.

Можливості впровадження інновацій у готельній галузі може залежити від багатьох факторів, включаючи законодавчу базу, економічний розвиток країни та наявність інвестицій. Якщо законодавча база забезпечує розвиток технологій та інновацій в готельній галузі, то в підприємства можуть більше інвестувати у дослідження та розробки нових технологій. З іншого боку, якщо економічна ситуація в країні недостатня для інвестицій, то підприємства можуть бути обмежені у розробці нових технологій та впровадженні їх у свої процеси для функціонування.

Тому для успішної інноваційної діяльності підприємств важливо мати належну законодавчу базу, наявність інвестицій, ресурсів та конкурентний ринок.

1.3. Оцінювання інвестиційного клімату на ринку готельних послуг та його вплив на розвиток підприємств готельного господарства.

Перед здійсненням інвестиційної діяльності в будь-якій країні, інвестор повинен оцінити інвестиційний клімат обраної держави. У разі наявності сприятливих умов для інвестування, ризик втрати доходу та капіталу для інвестора мінімальний, більш про основні та другорядні фактори інвестиційного клімату вказані в табл. 1.2. та 1.3.

Таблиця 1.2 - Перелік основних факторів, які впливають на інвестиційний клімат країни.

Фактори	Означення факторів
Політичний	Стабільність політичної ситуації та рівень довіри суспільства до влади.
Організаційно-правовий	Рівень управління інвестиційною діяльністю відповідно до ролі органів виконавчої влади та наявності дієвої законодавчої бази.
Економічний	Оцінка економічної ситуації країни передбачає врахування таких чинників, як інфраструктура, ринкова конкуренція та наявність інвестицій для розвитку.
Фінансовий	Фактор передбачає забезпечення фінансової стійкості закладу готельного господарства для здійснення інноваційних зусиль.

Таблиця 1.3 - Перелік другорядних факторів, які впливають на інвестиційний клімат країни.

Фактори	Означення факторів
Міжнародні відносини	- Співпраця з міжнародними організаціями; - Дотримання норм і правил конвенції та договорів. - Міжнародний рейтинг країни;
Інвестиційний ринок та його стан	- Наявність інфраструктури тендерів - Функціонування фондових бірж.

Продовження таблиці 1.3

Соціально-культурний	<ul style="list-style-type: none"> - Рівень забезпеченості населення; - Житлові умови; - Рівень охорони здоров'я і медичного обслуговування; - Рівень злочинності; - Дотримання прав людини. - Соціальний захист населення;
Повноцінні умови господарювання	<ul style="list-style-type: none"> - Екологічна безпека: заходи, спрямовані на захист природи та попередження негативних впливів виробництва на довкілля. - Розвиток галузей матеріального виробництва: стимулювання економічного зростання та підвищення життєвого рівня населення шляхом розвитку виробництва товарів та послуг. - Ступінь зносу основних виробничих засобів: міра фізичного зношування та старіння основних засобів, які використовуються в процесі виробництва.
Розвиток ринкової економіки	<ul style="list-style-type: none"> - Наявність вільної конкуренції є важливим фактором, який сприяє розвитку підприємництва та стимулює економічне зростання. - Рівень інфляції є одним з ключових показників економічної стійкості країни, який відображає динаміку змін рівня цін на товари та послуги на ринку. - Наявність ринку збуту є необхідною умовою для успішного функціонування підприємств та забезпечення ефективного збуту продукції чи послуг. - Рівень розвитку вільної конкуренції серед підприємств є важливим показником економічної конкурентоспроможності країни, який відображає ступінь конкуренції на ринку та здатність підприємств до інновацій та розвитку.
Статус іноземного інвестора	<p>Режим іноземного інвестування є сукупністю нормативно-правових актів та механізмів, які встановлюють правила та умови залучення та захисту іноземних інвестицій у країні.</p>
Потенціал країни	<p>Являє собою наявність земельних, трудових, енергетичних, науково-технічних ресурсів.</p>
Стан фінансово-кредитної системи	<ul style="list-style-type: none"> - Діяльність банків та їх інвестиційні можливості. - Рівень розвитку системи небанківських фінансовокредитних установ.

Продовження таблиці 1.3

Рівень розвитку інвестиційної сфери	<ul style="list-style-type: none"> - Рівень розвитку будівельного комплексу є одним з важливих показників економічного потенціалу країни - Система матеріально-технічного забезпечення інвестицій - Умови комплектування обладнання.
Стан розвитку інвестиційної сфери	<ul style="list-style-type: none"> - Виконання державної програми приватизації є важливим елементом економічної політики країни. - Зміна структури форм власності є процесом, який відбувається в економіці країни та полягає в перерозподілі власності між різними суб'єктами господарювання з метою досягнення ефективнішого функціонування економіки та підвищення її конкурентоспроможності. - Мотивація дій індивідуальних інвесторів.

Забезпечення інвестиційної привабливості має високий пріоритет у національній економіці, оскільки інвестиції виступають як каталізатор структурної перебудови економіки та вирішення соціально-економічних проблем. Активізація інвестиційної діяльності та формування інвестиційних ресурсів є ключовими чинниками економічного зростання. Інвестиції виступають як головне джерело розвитку галузей, пов'язані з інноваційними процесами та є важливим елементом сталого економічного зростання.

Україна володіє значним потенціалом для привернення іноземних інвестицій завдяки своєму вигідному географічному розташуванню, великому ринку з численними можливостями, наявності природних ресурсів, потужній виробничій базі, доступною та кваліфікованою робочою силою та іншими важливими факторами. Проте обсяги іноземних інвестицій в Україну залишаються недостатніми для сприяння енергійному економічному розвитку країни. Ця ситуація зумовлена рядом факторів, які не тільки гальмують інвестиційні процеси в Україні, але й мають вплив на загальний економічний розвиток.

Попередніми роками Україна регулярно виявляла прогрес у поліпшенні інвестиційного клімату, як підтверджено індексом Doing Business Світового банку. У 2020 році Україна посідає 64-те місце серед 190 економік за звітом

Doing Business, піднявшись на 7 позицій порівняно з попереднім роком. Суттєвий прогрес було досягнуто у процедурі отримання дозволів на будівництво, підключенні до електроенергії, захисті прав інвесторів та транскордонній торгівлі.

Згідно з дослідженням Європейської Бізнес Асоціації (ЕВА), індекс інвестиційної привабливості України за перше півріччя 2020 року знизився до 2,17 бала з 5. Для України 2022 рік став випробуванням через два основні стресові фактори: пандемію COVID-19 та повномасштабним вторгненням. Хоча вплив пандемії поступово зменшувався через адаптацію економіки та суспільства, війна призупинила розвиток української економіки.



Рис. 1.2 Рейтинг інвестиційного клімату України серед інших країн за 2020 рік.

Джерело – WorldBankGroup. DoingBusiness.

<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/u/ukraine/UKR.pdf>

За результатами, можна розглянути сильні та слабкі сторони України з точки зору її інвестиційної привабливості.

У слабких місцях варто відзначити такі фактори:

- Високий геополітичний ризик, спричинений політичною нестабільністю та широкомасштабним військовим вторгненням у 2022 році.
- Нестабільна економіка, яка характеризується високим рівнем інфляції та вразливістю обмінного курсу.
- Збільшення рівня безробіття та бідності.

Україна також має деякі основні переваги щодо привабливості для інвестицій, серед яких можна виділити:

- Стратегічне географічне положення в центральній частині між Європою та Азією.
- Природні ресурси, такі як значні запаси залізної руди і марганцю.
- Розвинене сільське господарство, займаюче 55% орних земель.
- Угода про асоціацію та вільну торгівлю з ЄС, а також кандидатство у члени ЄС, що надає преференційний доступ до ринку.
- Один із найбільших ринків у Європі з 43,5 мільйонами споживачів.

Україна набула статусу кандидата на членство в ЄС, що відкриває перед нею нові потенційні можливості:

- Підтримка економічного зростання та стійкості через розширення ринку, компактніші ланцюги постачання та ближче підпорядкування, а також доступ до економічно конкурентоспроможних ресурсів.
- Посилення захисту, включаючи кібербезпеку та енергетичну безпеку.
- Внесок у реалізацію Зеленої угоди ЄС завдяки значним низьковуглецевим енергетичним ресурсам та існуючій енергетичній інфраструктурі.

Внесок у розвиток інновацій завдяки потужній кадровій базі, досвіду підприємницької діяльності та вже високій позиції в інноваційному секторі

У вересні 2022 року була запроваджена "Advantage Ukraine" джерело - <https://advantageukraine.com>.

"Advantage Ukraine" - це урядова ініціатива зі сприяння інвестиціям, для залучення прямих іноземних інвестицій в Україну та надання перспективним інвесторам детальної інформації щодо проектів та галузей. Ініціатива використовує різноманітні підходи та інструменти, такі як інформаційна кампанія, організація інвестиційних форумів, зустрічей з потенційними інвесторами, просування законодавчих змін, що сприяють інвестиційній діяльності. Ініціатива спрямована на привернення майбутніх інвестицій до країни шляхом демонстрації широких можливостей у ключових секторах, що має велике значення для післявоєнної України. Крім інноваційних технологій, ініціатива охоплює оборонну промисловість, металургію, металообробку, сільське господарство, електроенергетику, фармацевтику, природні ресурси, логістику та інфраструктуру.

На даний момент пріоритетною метою політики України є об'єднання всіх сил для перемоги та відновлення економіки після війни. В майбутньому Україна має стати більш відкритою для міжнародного бізнесу, оскільки притікання іноземного капіталу та інтелектуальної власності не лише відновить паралізований промисловий сектор країни та знизить рівень безробіття, але й сприятиме створенню нових ресурсозберігаючих виробництв на основі передових технологій, що сприятиме зростанню України як технологічно розвиненої держави.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ІННОВАЦІЙ ГОТЕЛЮ “HOLIDAY INN KYIV”

2.1. Загальна характеристика готелю “Holiday Inn Kyiv”

“Holiday Inn” - це холдингова компанія та одна з найбільших у світі мереж готелів, яка налічує понад 1100 готелів та більше ніж 200 тисяч орендованих номерів у понад 60 країнах світу. Компанія заснована у 1952 році та з тих пір постійно розвивається та розширює свій бізнес. Основними напрямками діяльності “HolidayInn” є надання готельних послуг, які включають проживання, харчування, конференц-сервіси, організацію бізнес-засідань та інших різноманітних подій. Крім того, компанія надає послуги управління готелями та франчайзингу, що дозволяє іншим готелям використовувати цей бренд, та отримувати доступ до її ресурсів та мережі.

У самому центрі фінансового району міста Києва за адресою Велика Васильківська, 100, 03150 знаходиться чотирьохзірковий готель "Holiday Inn Kyiv", який був відкритий у 2012 році. Цей готель є одним з новітніх прикладів архітектури в Києві. Він знаходиться за 8 хвилин ходьби від найближчої станції метро, за 3 км від Софійського собору, збудованого у XI столітті, та за 6 км від Національного ботанічного саду імені М. М. Гришка. На рисунку 2.1 показано місце положення готелю.

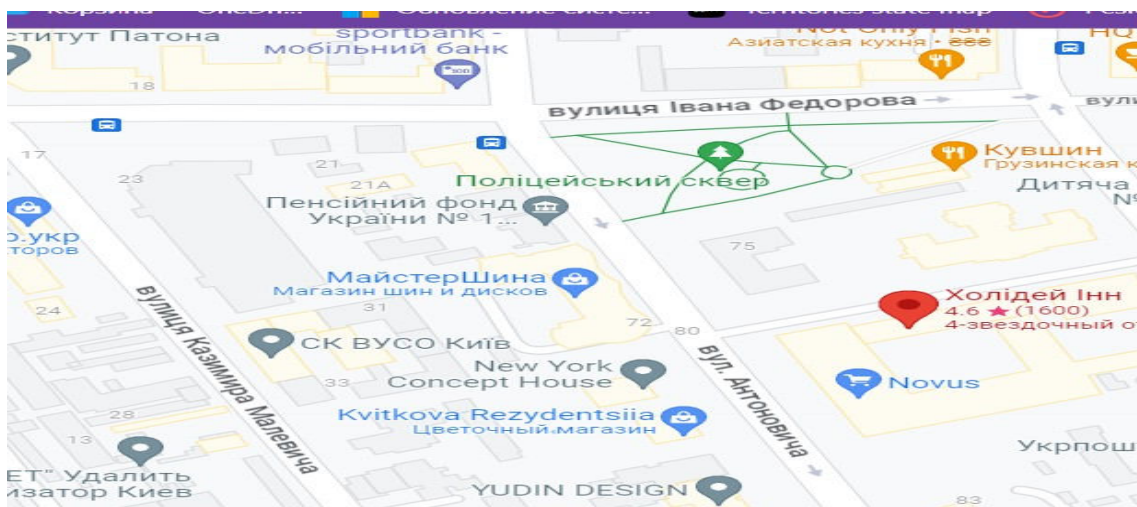


Рис 2.1 - Місце розташування закладу гостинності “HolidayInnKyiv”

Заклад гостинності забезпечує своїм гостям комфортне перебування в столиці України, надаючи високоякісні послуги та зручності.

Готель з чотирма зірками має певні стандарти, які включають:

- високу якість обслуговування клієнтів;
- наявність різних типів номерів, таких як економ, стандарт, люкс і т.д.;
- наявність додаткових елементів меблів, таких як туалетний столик, диван-ліжка та світильники;
- наявність санвузла в номері;
- наявність ресторану на території готелю;
- працівники готелю одягнені тільки у формений одяг.

Також заклад пропонує широкий спектр послуг для забезпечення комфорту своїх клієнтів та підвищення своєї репутації та прибутковості.

На 11-му поверсі розташована фітнес-зона з велотренажерами, біговими доріжками та кросс-тренерами. Фітнес-зона працює з 12:00 до 0:00. Крім того, готель надає бізнес-послуги, включаючи цілодобовий бізнес-центр з принтером, ксероксом, канцелярією та сканером. Побутові послуги готелю включають щоденне прибирання номерів та можливість перестановки меблів за запитом гостя. Години роботи цих послуг з 9:00 ранку по 18:00 вечора.

Додаткові можливості:

- послуги хімчистки та пральні.
- послуги усного перекладу
- послуга “Дзвінок-будильник”
- камера щоб залишити багаж або окремі речі.
- банкомат
- послуга отримання продовольчих товарів
- послуга виклику лікаря.
- автостоянка
- цілодобова стійка реєстрації
- бездротовий доступ до Інтернету надається на всій території готелю

безкоштовно.

- платна послуга щоб заїхати в готель з твариною(за одне проживання 2000 грн)

У вестибюлі готелю є ресторан “TheTowers”, який пропонує широкий вибір європейських страв на сніданок, обід та вечерю.

Ресторан гостинного закладу спеціалізується на сучасній європейській кухні, де кожна страва створена з використанням найсвіжіших та найякісніших інгредієнтів.

Меню продумано дуже детально, враховуючи можливі побажання клієнтів, такі як:

- національні Українські страви
- вегетеріанська кухня
- дитяче меню
- гарячі страви
- піцца
- салати
- супи

- десерти
- алкогольні напої, та закуски до них за бажанням клієнта
- напої: фреш, чай, кофе.

За бажанням гостя, його замовлені страви можуть бути доставлені безпосередньо в номер. В готелі є лобі-бар в якому кожен гість може насолодитися як ранковою кавою, так і вечірніми коктейлями. У меню - легкі закуски, випічка, тістечка, гарячі та холодні напої. Ресторан надає окреме дитяче меню, а діти віком до 17 років проживають безкоштовно в номері з батьками згідно з правилами готелю. До двох дітей віком до 12 років включно можуть харчуватися безкоштовно на замовлення дорослого з основного меню ресторану готелю Holiday Inn. Але до 4 дітей на сім'ю, що обідає. Кредитні картки які можуть використовувати гості при оплаті: Viza, MasterCard, AmericanExpress та Maestro.

Детальніше про права закладу гостинності в якому буде мешкати туристабо простий місцевий затвердженов державній туристичній адміністрації України, а саме Наказ 16.03.2004 N19, який зареєстровано в Міністерстві юстиції України 2 квітня 2004 р. за N413/9012 про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та наданняготельних послуг. Із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства культури і туризму N46 (1048-09) від 19.10.2009 N43 (1009-10) від 18.10.2010.

На виконання "Заходів щодо розвитку іноземного і внутрішнього туризму" (п.2, частина 2), затверджених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 червня 2003 р. N 390-р (390-2003-р).

Джерело - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>

Що до безпеки, то "Holiday Inn Kyiv" є одним із найбільших готелів в Україні, який забезпечує своїм гостям безпеку на достатньо високому рівні.

Готель працює відповідно до міжнародних стандартів безпеки та має впроваджену комплексну систему безпеки.

Однією з технологій, яка забезпечує безпеку в готелі, є система відеоспостереження. Вона дозволяє готелю відстежувати рух гостей та відвідувачів на території готелю і у разі потреби оперативно реагувати на небезпечні ситуації. Камери відеоспостереження розташовані в різних точках готелю, всередині та ззовні, це дозволяє не тільки відслідковувати порушення правил безпеки та виявляти можливі загрози, але й забезпечує збереження власності гостей.

В готелі на кожному з поверхів, є план евакуації, який виконується в разі надзвичайних ситуацій, а також комплексна система пожежної безпеки, яка включає в себе:

- Автоматичні спринклерні системи,
- Димові датчики,
- Пожежні тривожні кнопки.

Весь персонал дотримується протоколів безпеки, що були прийняті місцевими органами влади, а саме:

- Доступ до медичної допомоги. У разі потреби персонал готелю забезпечує довідкову інформацію гостям як звернутися виклику швидкої допомоги та надає данні для звернення до робітників закладу, у разі критичної ситуації співробітники готелю зв'язуються з місцевими медичними установами або службами екстреної медичної допомоги для отримання необхідної медичної допомоги.

- Цілодобова охорона. Яка забезпечує перебування гостей в закладі, роботу працівників та майна готелю,

В готелі "Holiday Inn Kyiv" є 208 номерів, з яких 14 є люксами. Усі номери готелю оснащені дерев'яними меблями. В окремій ванній кімнаті надається фен та засоби для догляду.

Інформація може допомогти клієнтам готельного закладу вибрати тип номеру, який відповідає їхнім потребам та бюджету, а також ознайомитися з особливостями та рівнем комфорту, який можна очікувати від кожного типу номеру. Наприклад, туристи з обмеженим бюджетом можуть обрати стандартний номер, тоді як пари можуть зацікавитися номером напівлюкс, а бізнес-туристи можуть шукати номери люкс класу з більшими розмірами та додатковими послугами.

Нижче в таблиці 2.1 буде перелічено 3 основні типи номерів готельного закладу, їх розцінкою, особливостями та комфортністю.

Таблиця 2.1 - Типи номерів готелю, ціна, особливості, комфортність для клієнтів.

Номер	Кількість клієнтів	Ціна (грн)	Вибір клієнтів
Номер "Стандарт", - кондиціонер - ванна кімната - телевізор з плоским екраном - безкоштовний WiFi - звукоізоляція - 2 односпальні або 1 двоспальне на вибір.	1	3111	- Сніданок включно - Кредитна картка не потрібна. - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	1	3617	- Сніданок і вечерю включено - Скасування за повну ціну - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	2	2639	- Сніданок коштує 550 грн - Кредитна картка не потрібна - Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	2	3505	- Сніданок включено - Кредитна картка не потрібна - Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	2	4720	- Сніданок і вечерю включено - Скасування за повну ціну

			- Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
Номер для некурців із ліжком розміру "Queen-size" - Вид на внутрішній двір - Кондиціонер - Ванна кімната в номері - Телевізор з плоским екраном - Звукоізоляція - Безкоштовний Wi-Fi	1	3111	- Сніданок включно - Кредитна картка не потрібна. - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.

Продовження таблиці 2.1

- також є окремий тип номерів для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями.	1	3617	- Сніданок і вечерю включено - Скасування за повну ціну - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	2	2639	- Сніданок коштує 550грн - Кредитна картка не потрібна - Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	2	3505	- Сніданок включено - Кредитна картка не потрібна - Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	2	4720	- Сніданок і вечерю включено - Скасування за повну ціну - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
Номер Люкс, особливості номера: - Спальня: 1 диван-	1	5278	-Сніданок включено -Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.

ліжко і 1 - широке двоспальне ліжко - Вітальня: 1 диван-ліжко - Вид на місто - Кондиціонер - Ванна кімната в номері - Телевізор з плоским екраном - Звукоізоляція - Кавоварка - Міні-бар - Безкоштовний Wi-Fi	1	5641	-Сніданок і вечерю включено - Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	2	5671	-Сніданок включено -Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	2	6744	- Сніданок і вечерю включено -Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.

Продовження таблиці 2.1

	3	4805	- Сніданок коштує 550 грн - Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	3	6066	-Сніданок включено -Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.
	3	7847	- Сніданок і вечерю включено - Безкоштовне скасування - Без предоплати – сплачуйте в помешканні.

Кожен з перелічених номерів схожий між собою за інтерером та затишком, тим самим підтримуючи атмосферу готельного закладу, в основному відрізняються один від одного за наданням додаткових послуг поза номером. Кожен клієнт може обрати те що йому більш до вподоби, та те що його задовільнить за доступну ціну в залежності від його потреб.Завдяки своїй привабливій локації та наявності високої якості обслуговування, готель “Holiday

Inn Kyiv” залучає клієнтів з усього світу та забезпечує їм приємні враження від перебування в столиці України.

Метою визначення внутрішніх факторів діяльності готелю було проведено анонімне опитування клієнтів за допомогою гугл форм. В соціальних мережах готелю на сторінках Facebook, Instagram були посилання на опитування. За результатами вийшло 70 респондентів, які відвідували готель. Опитування було проведено за термін 7 днів. Оцінки проводилися за 5-бальною системою оцінювання:

5 - Відмінно

4 - Добре

3 - Середньо

2 - Погано

1 - Дуже погано

Таблиця 2.2 - Оцінка закладу за результатами анкетування

Критерій	Оцінка 5	Оцінка 4	Оцінка 3	Оцінка 2	Оцінка 1	Середній показник
Чистота номеру	38	22	6	3	1	4.3
Комфортність номеру	32	24	6	4	4	4.1
Співвідношення ціни та якості	34	21	5	4	6	4
Обслуговування персоналу	36	25	3	3	3	4.4
Харчування в ресторані/лобі-барі	34	19	8	5	4	4.4
Якість обладнання	33	26	7	3	1	4.3
Місце розташування	36	21	5	4	4	4.2
Всього	243	158	40	26	23	4.2

На основі результатів проведеного анкетування було оцінено якість закладу згідно з різними критеріями. Аналіз таблиці 2.2 показує, що клієнти оцінюють заклад в межах шкали від 1 до 5 балів, де 5 балів є найвищою

оцінкою, а 1 бал - найнижчою. Оцінки, отримані за кожним критерієм, були підраховані, а також розраховано середній показник.

Згідно з отриманими результатами, клієнти найбільш задоволені чистотою номеру, яка отримала середню оцінку 4.3. Значення оцінок 5 і 4 переважають над рештою. Комфортність номеру також отримала високу середню оцінку 4.1, де значення оцінки 5 є найпоширенішим.

Щодо співвідношення ціни та якості, клієнти в цілому були задоволені, присвоївши середню оцінку 4. Водночас, кількість оцінок 5 і 4 перевищує кількість нижчих оцінок.

Обслуговування персоналу також отримало високі оцінки, з середнім показником 4.4. Більшість клієнтів оцінили його на рівні 5 та 4.

Що стосується харчування в ресторані/лобі-барі, якість їжі була оцінена на високому рівні з середнім показником 4.4. Більшість клієнтів вибрали оцінки 5 та 4.

Якість обладнання також була визнана клієнтами задовільною, з середнім показником 4.3. Кількість оцінок 5 та 4 переважає кількість нижчих оцінок.

Місце розташування отримало середню оцінку 4.2, що свідчить про загальну задоволеність клієнтів. Оцінки 5 та 4 набрали більше голосів порівняно з іншими оцінками.

Загалом, середній показник якості закладу, розрахований на основі результатів анкетування, склав 4.2 бали. Це свідчить про те, що заклад має високу репутацію серед клієнтів, оскільки більшість оцінок становлять 4 та 5 балів.

2.2. Аналіз внутрішніх та зовнішніх факторів, явищ готелю

Для підвищення конкурентоспроможності готелю важливо також враховувати внутрішні та зовнішні фактори, зокрема політичну та економічну

ситуацію в країні та регіоні, конкуренцію на ринку готельного бізнесу та зміну потреб клієнтів. Для цього можна використовувати метод аналізу SWOT, який дозволяє зрозуміти, які фактори впливають на готель та які можливості та загрози можуть з'явитись у майбутньому.

SWOT аналіз - це інструмент стратегічного аналізу, який допомагає оцінити внутрішнє та зовнішнє середовище підприємства або організації з точки зору його сильних та слабких сторін (внутрішній аналіз), можливостей та загроз (зовнішній аналіз).

Проаналізувавши, можна знайти нові способи розвитку готелю “HolidayInnKyiv” в табл. 2.3, його діяльності в майбутньому, або виключити певні фактори які заважають, якщо ці фактори негативно загрожують ресторанній діяльності підприємства.

Таблиця 2.3 - SWOT-аналіз готелю “Holiday Inn Kyiv”.

Сильні сторони:	Слабкі сторони:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Розташування в центрі Києва. 2. Наявність різних категорій номерів. 3. Наявність ресторану, лобі-бару конференц-залів та бізнес-центрів. 4. Високий рівень обслуговування. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Замала кількість інноваційних впроваджень. 2. Обмеження розважальних заходів та послуг.
Можливості:	Загрози:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Розвиток технологій у готельній індустрії. 2. Збільшення попиту на послуги готелю. 3. Розширення співпраці з місцевими бізнесами та інституціями. 4. Впровадження екологічної технології 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Збільшення конкуренції в готельній індустрії. 2. Економічна нестабільність та зміна валютних курсів. 3. Нові регуляторні вимоги та податки.

Сильні сторони:

- Розташування в центрі Києва. Розташування готелю в центральній частині міста є перевагою з точки зору доступності до транспорту та основних культурно-розважальних закладів. Для гостей, які відвідують місто з бізнес- або

туристичною метою, це розташування може бути особливо привабливим, оскільки воно забезпечує можливість легко та швидко переміщуватися по місту та отримувати доступ до різноманітних послуг та закладів.

- Наявність різних категорій номерів. Наявність різних категорій номерів у готелі є однією з ключових характеристик, яка дозволяє задовольнити потреби різних категорій клієнтів. Різні категорії номерів в залежності від рівня комфорту, розміру, обладнання, додаткових послуг та інших параметрів привертають увагу та надають можливість клієнту обирати те що йому більш потрібно, в залежності від цілей його перебування в закладі.

- Наявність ресторану, конференц-залів та бізнес-центрів. Наявність конференц-залів та бізнес-центрів може задовольнити потреби бізнес-клієнтів, які зазвичай шукають простір для проведення зустрічей та конференцій. Крім того, інші послуги, такі як ресторани, бари, можуть приваблювати туристів та інших клієнтів, які шукають комфортний відпочинок. Такі готелі можуть забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів та сприяти підвищенню їх лояльності. Додаткові послуги також роблять перебування клієнтів більш комфортним та приємним.

- Високий рівень обслуговування. Перш за все це досягнуто шляхом забезпечення якісної підготовки персоналу, який надає послуги гостям. Крім того, ефективна система управління якістю може гарантувати високий рівень обслуговування в готелі. Для досягнення цієї мети, готель може розробляти і впроваджувати стандарти якості обслуговування, проводити тренінги для персоналу та вдосконалювати процеси обслуговування гостей. Крім того, заклад має ефективну систему зворотного зв'язку з клієнтами, щоб забезпечити постійне вдосконалення рівня обслуговування.

Слабкі сторони:

- Замала кількість інноваційних впроваджень. Необхідність впровадження більшого обсягу інноваційних рішень стає важливим завданням для

готелю "Holiday Inn Kyiv", оскільки це може сприяти зростанню його конкурентоспроможності, забезпеченню вищої якості послуг та задоволення потреб різного контингенту клієнтів. Інновації можуть включати розробку та впровадження нових технологій, автоматизацію процесів обслуговування, використання ефективних систем управління готелем, розробку нових продуктів та послуг, а також впровадження екологічно стійких рішень та практик.

- Слабкою стороною готелю "Holiday Inn Kyiv", спрямованого на бізнес-туристів, є обмежений асортимент та доступність розважальних та дозвіллевих послуг. Оскільки готель має спрямування на бізнес-сегмент, його основним акцентом можуть бути зручності для роботи, конференц-зали та інші бізнес-послуги. Така спеціалізація може призвести до обмеженого вибору розважальних, спортивних чи релаксаційних можливостей для гостей, що шукають більш різноманітного дозвілля під час свого перебування в готелі.

Можливості:

- Розвиток технологій у готельній індустрії. Технології надають можливості автоматизувати процеси бронювання, реєстрації та виїзду гостей, контролювати якість обслуговування, використовувати системи електронного ключа, системи керування номерами. Такі інновації можуть допомогти закладу зберегти ресурси та підвищити рівень задоволення гостей, що є ключовим чинником в конкурентній боротьбі на ринку готельних послуг. Однак, варто зазначити, що такі технології потребують значних витрат на розробку, впровадження та підтримку, що може призвести до підвищення вартості послуг для клієнтів. Розвиток буде спрямований більш на преміум клієнтів.

- Збільшення попиту на послуги готелю. Зростанню попиту на різноманітні послуги готелю, такі як розширення спектру номерів, поліпшення якості обслуговування, розвиток інфраструктури, включаючи ресторани, бари,

фітнес-центри та розширення спектру послуг готелю дозволяє задовольнити потреби різних категорій клієнтів і збільшити попит на готельні послуги в цілому.

- Розширення співпраці з місцевими бізнесами та інституціями. Для цього можуть бути укладені угоди з ресторанами, магазинами, культурними закладами тощо, які нададуть гостям готелю додаткові переваги та зручності під час перебування у місті. Така співпраця може бути взаємовигідною для обох сторін, забезпечуючи стабільний потік клієнтів та збільшення прибутку. Для залучення нових партнерів, готель може використовувати рекламні та маркетингові стратегії, спрямовані на привернення уваги потенційних співробітників. Такі угоди можуть включати знижки на проживання, харчування та інші послуги готелю.

- Впровадження екологічної технології може бути важливою складовою для готелю, що дбає про довкілля та має соціальну відповідальність. Такі ініціативи можуть привернути увагу екологічно свідомих клієнтів та забезпечити додатковий ринковий плюс для готелю. Наприклад, використання сонячних панелей, для отримання електроенергії може допомогти готелю знизити витрати.

Загрози:

- Збільшення конкуренції в готельній індустрії. Збільшення конкуренції є серйозною загрозою для готелю "Holiday Inn Kyiv", який не здатен пристосуватися до змін на ринку та задовольнити змінні потреби своїх клієнтів. Потрібно зосередитися на розвитку нових продуктів та послуг, які дозволять їм відрізнятись від конкурентів, а також на збільшенні ефективності свого бізнесу шляхом впровадження новітніх технологій та удосконалення процесів, з застосуванням маркетингу.

- Економічна нестабільність та зміна валютних курсів. Зменшення попиту може призвести до зменшення обігу закладу, що може вплинути на його

дохідність та прибутковість. Крім того, зміна валютних курсів може вплинути на вартість придбання товарів та послуг для готелю, що може призвести до зростання його витрат на утримання та розвиток. Готель Холідей може зменшити вплив цих загроз шляхом удосконалення своєї стратегії управління ризиками та постійного моніторингу економічної ситуації в країні, а також використовуючи інструменти фінансового планування та зменшення витрат.

- Нові регуляторні вимоги та податки. Нові регуляторні вимоги та податки можуть стати серйозною загрозою для готелю “HolidayInn” у Києві. Зміни в законодавстві та зростаючий обсяг податків можуть негативно вплинути на фінансові результати готелю, зменшити його конкурентоспроможність та призвести до скорочення персоналу. Для зменшення ризиків, готель може вивчити нові правила та законодавство, щоб забезпечити відповідність своїх процедур та дій з новими вимогами. Також, готель може спробувати знизити свої податкові витрати шляхом ефективного планування бюджету та оптимізації витрат.

На основі проведеного SWOT-аналізу готелю можна зробити наступні висновки. “Holiday Inn Kiev” показує, що готель має масу сильних сторін, таких як розташування в центральній частині міста, широкий спектр якісних послуг, високий рівень обслуговування. Що до слабких сторін готелю, можна виділити замалу кількість інноваційних впроваджень, та обмеження розважальних послуг. Шанси для розвитку закладу гостинності включають: збільшення попиту на послуги готелю, розвиток технологій у готельній індустрії та розширення співпраці з місцевими бізнесами та інституціями. Загрози для готелю включають: збільшення конкуренції, економічну нестабільність та зміну валютних курсів, нові регуляторні вимоги та податки.

Отже, готель повинен зосередитися на підвищенні конкурентоспроможності, зокрема, шляхом залучення більш широкого спектру клієнтів, пропонування

нових послуг. Також важливо знайти баланс між ціною та якістю послуг, щоб залучити більше клієнтів та збільшити прибуток.

2.3. Застосування інноваційних технологій готелю

Інноваційний інтер'єр готелю “Holiday Inn Kyiv” є прикладом застосування новітніх технологій та дизайнерських рішень у готельній індустрії. Застосування інноваційного інтер'єру дозволяє готелю забезпечувати найвищу якість обслуговування та створювати неповторну атмосферу для своїх гостей. В лобі готелю розміщені сучасні інсталяції та арт-об'єкти, які створюють враження науково-технічної естетики та доповнюють загальний дизайн інтер'єру.

Не мало важлива інформація про готель яку може дізнатися клієнт, на офіційному сайті "IHG Hotels & Resorts".Цей сайт є офіційним додатком компанії “InterContinental Hotels Group”, до якої належить готель "Holiday Inn Kiev". Через сайт також можна забронювати номери готелю та переглянути чи обрати потрібні для клієнта додаткові послуги. Використання інтернет-ресурсу сприяє підвищенню рівня обслуговування та комфорту гостей, а також допомагає готелю оптимізувати процеси бронювання та обслуговування.

Для здійснення бронювання номерів у готелі HolidayInnKyiv, на сайті “IHGHotel”, необхідно виконати низку кроків, які забезпечують легкість та безпечність процедури. Спочатку потрібно обрати дати перебування та натиснути кнопку "Показати ціни", щоб переглянути розцінки та доступні типи номерів. Після вибору потрібного варіанту, необхідно натиснути кнопку "Зарезервувати", що призведе до відображення форми "Завершити замовлення" праворуч від екрана. Наступним кроком є заповнення порожніх полів у розділі "Інформація про гостя" та перевірка правильності написання особистих даних,

включаючи ім'я та адресу електронної пошти. Останнім кроком є натискання на кнопку "Завершити бронювання".

Для забезпечення клієнтів використовується комерційний сервер, який зашифровує номер кредитної картки та перекодує її у форму, недоступну для використання. Тому всі дані клієнта будуть у безпеці, працівники закладу не розповсюджують інформацію про клієнтів.

Клієнти які вже заселились в готель маючи мобільний телефон під рукою, в своєму смартфоні можуть зручно і швидко отримати таку інформацію як:

- Замовлення додаткових послуг,
- Отримувати інформацію про розташування та обслуговування в готелі,
- Замовити трансфер з аеропорту,
- Користуватися послугами прання та хімчистки,
- Замовити доставку їжі до номеру,
- Замовлення додаткових засобів гігієни або канцелярії в номер,
- Також заклад передбачив бронювання місць на екскурсії та відвідування інших місцевих привілеій.

Крім того, за допомогою офіційного сайту гості можуть отримати детальну інформацію:

- про готель та його сервіси,
- про ресторан, його меню
- фітнес-центр,
- конференц-зали,

Через додаток можна звертатися до персоналу готелю з будь-якими питаннями чи пропозиціями, контактні дані готелю, а саме номер телефону для реєстрації та пошта вказані на сайті. Заклад гостинності також має власні офіційні сторінки в соціальних мережах, такі як Фейсбук та Інстаграмм, на цих

сторінках можна дізнатися додаткову інформацію, в основному інформація стосується привілеїв, недавніх досягнень готелю, знижок та послуг закладу.

Інноваційні запровадження також торкнулися номерів готелю, в закладі є 2 типи, а саме “Для некурців” та “для осіб з обмеженими фізичними можливостями”

Інновації в номерах готелю “HolidayInnKyiv”:

- Номер “для некурців” у готелі "Holiday Inn Kyiv" є інноваційним завдяки використанню сучасних технологій та матеріалів, що забезпечують максимальний комфорт для гостей, які не курять. Однією з головних особливостей номера для некурців є його відсутність запаху диму та повітря з вентиляційної системи, що може бути неприємним для гостей, які не курять. Крім того, в номері використовуються екологічні та гіпоалергенні матеріали, що забезпечують максимальний комфорт для гостей з алергічними реакціями на хімічні речовини. Для максимального комфорту гостей, номери оснащені сучасними системами кондиціонування та вентиляції, а також звукоізоляцією, що забезпечує тишу та спокійну атмосферу для відпочинку або для роботи.

- Гостинний заклад також має номери, які пристосовані для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Ці номери оснащені спеціальними зручностями, такими як поручні, пристосовані ванни та душові кабінки, низькі ліжка і зручні крісла. Крім того, на кожному поверсі готелю є спеціальні кнопки аварійного виклику, що дозволяють гостям з обмеженими можливостями швидко звернутися до персоналу готелю у разі потреби.

Ці зручності та послуги роблять перебування в готелі комфортним та зручним для гостей з різними потребами та можливостями.

Захист персональних даних є надзвичайно важливим аспектом у готельному бізнесі, оскільки гості передають особисту інформацію, таку як ім'я, адресу, номер телефону та іншу конфіденційну інформацію, при реєстрації в готелі. Готель "Holiday Inn Kyiv" прагне забезпечити високий рівень захисту

персональних даних своїх гостей та використовує різні технології для захисту цієї інформації.

Заклад гостинності застосовує шифрування даних та інші заходи безпеки для захисту конфіденційної інформації своїх гостей від несанкціонованого доступу, втрати або крадіжки. Гості можуть бути впевнені в тому, що їхні особисті дані захищені від будь-яких загроз та що готель дотримується всіх вимог щодо захисту персональних даних, які встановлені діючим законодавством.

Так як готель знаходиться в офісній частині міста, його діяльність спрямована на задоволення потреб, на певний контингент гостей, а саме на бізнесменів, або бізнесуристів, за допомогою надання конференц-залів, заклад “HolidayInnKyiv” пропонує своїм клієнтам великий вибір конференц-залів, що забезпечує максимальну гнучкість для проведення різних заходів від зустрічей малої кількості учасників до великих конференцій та виставок. Всі конференц-зали обладнані технологіями для забезпечення якісного зв'язку, аудіо та відео, а також мультимедійного обладнання для ефективного проведення нарад та презентацій.

У кожному залі є доступ до:

- бездротового інтернету,
- екран для проектора, проектор
- презентаційна дошка,
- аудіо та відеообладнання.

Для зручності організації заходів готель пропонує послуги професійних координаторів заходів, які забезпечують високий рівень обслуговування та допомагають вирішувати будь-які технічні питання, що виникають під час проведення заходу.

Також в готелі є система безпеки харчування, яка контролює якість та безпеку продуктів харчування, які використовуються в ресторані “TheTowers”.

Готель працює зі стандартами НАССР які є системою управління безпекою харчування, розробленою для забезпечення безпеки харчових продуктів від початкового виробництва до споживання. Система НАССР передбачає ідентифікацію ризиків, пов'язаних з харчовими продуктами, та прийняття заходів для їх запобігання або контролю. Завдяки цій системі, гості можуть бути впевнені в якості та свіжості продуктів, що сервіруються на столах. Кожен етап постачання продуктів відповідає встановленим стандартам якості та безпеки, починаючи від вибору постачальників та закінчуючи доставкою до готелю. Кухарі та персонал, що працює з харчовими продуктами, також проходять спеціальну підготовку з питань безпеки харчування.

У ресторані "The Towers" також діє інноваційна програма лояльності для постійних клієнтів, що дає можливість зекономити на замовленнях та отримати різноманітні бонуси та привілеї. Крім того, ресторан має інтерактивне меню, яке можна змінювати та оновлювати в режимі реального часу, забезпечуючи гостям максимальний комфорт та зручність при замовленні страв. Меню на сайті готелю також присутнє.

За оцінками відвідувачів можна визначити чи є проблеми в готелю серед наданням послуг, комфортності, та інших критеріїв, інформація оцінок які зазначені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 - Оцінка певних категорій готелю “Holiday Inn Kyiv”

Категорія оцінювання в готелі "Holiday Inn Kyiv"	Оцінка відвідувачів
Персонал	9.1/10
Зручність закладу та його послуг	8.9/10
Чистота	9.2/10
Комфортність готелю	9.3/10
Співвідношення ціни та якості	8.6/10
Розташування	9.2/10

Джерело - <https://www.booking.com/hotel/ua/holiday-inn-kiev.uk.html>

На основі даних відгуків клієнтів про готель "Holiday Inn Kyiv", можна бути впевненим, що перебування у цьому закладі гостинності є комфортним та задовільним. Оцінка персоналу, зручностей, чистоти та розташування складає 9,1, 8,9, 9,2 та 9,2 відповідно. Оцінка комфорту найвища - 9,3 бали. Співвідношення ціни та якості перебування не є настільки високим, як інші оцінки, тому цей аспект може бути покращений.

Орієнтуючись на аналіз інформації про готель "Holiday Inn Kyiv", можна зазначити, що інновації готелю спрямовані більш на певний контингент гостей, за наданням додаткових послуг.

Використання новітніх матеріалів в номерах готелю, дозволяє підвищити якість обслуговування та комфорт для своїх гостей. Крім того, заклад гостинності не зупиняється на досягнутому і постійно розвивається, вдосконалює свої інноваційні технології та послуги, щоб задовольнити потреби своїх гостей. Таким чином, інновації стали ключовим фактором в успішному розвитку готелю "Holiday Inn Kyiv" і відзначаються як один з його конкурентних переваг.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛІ “HOLIDAY INN KYIV”

3.1. Порівняння закладів готельного господарства України з іншими країнами світу за інноваційними технологіями.

Стандарти готельних закладів можуть відрізнятися в залежності від регіону світу, де вони розташовані. Особливо велику роль у цьому відіграють культурні та економічні відмінності. У Європі, Америці та Азії існують різні стандарти готельних закладів, що визначають рівень послуг, які пропонують готелі різного класу та сприяють розвитку інновацій серед закладів гостинності. Таким чином, стандарти готельних закладів в різних регіонах світу можуть відрізнятися не тільки за кількістю зірок чи балів, але й за іншими критеріями, що відображають культурні, економічні та інші особливості регіону.

Наприклад в Європі стандарти готелів встановлюються відповідно до системи зірок, що вказує на рівень комфорту та якості послуг. Система зірок була вперше запроваджена в Франції в 1950-х роках і в наш час використовується в більшості європейських країн. Найбільш розповсюдженою класифікацією для туристичних готелів є французька національна класифікація, яка визначає 6 категорій, з яких 5 мають присвоєні певні кількості зірок ("1 зірка", "2 зірки", "3 зірки", "4 зірки", "4 зірки - "Люкс"), тоді як остання категорія не має присвоєних зірок. Така система класифікації дозволяє найбільш повно охопити ринок готельних послуг.

Розмір готелю, за згідно з французькою (європейською) системою класифікації, не є визначальним критерієм при встановленні його класності. Мінімальна кількість номерів, яку повинен мати готель, коливається від 7 до 10, однак важливими критеріями оцінки його категорії є обладнання номерів та набір послуг, які надаються гостям. Детальна інформація що до вимог, які встановлені за європейською (французькою) системою класифікації готелів вказана в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 - Мінімальні вимоги до готелів згідно з французькою (європейською) системою класифікації.

Параметри готелю	Одиниця вимірювання	1*	2*	3*	4*	4* Люкс
Кількість номерів	Кількість одиниць	Не менш ніж 7	Не менш ніж 7	Не менш ніж 10	Не менш ніж 10	-
Площа холу готельного закладу	М ²	9	30	30	30	150
Мінімальна площа одномісного та двомісного	М ²	8 та 9	8 та 9	9 та 10	10 та 12	10 та 14
Частка багатокімнатних номерів	%	-	-	-	-	5
Номери з ванною кімнатою в номері	%		30	70	90	100
Номери з телефоном	%	-	-	100	100	100
Парковка для відвідувачів	Так або ні	Ні	Ні	Так	Так	Так
Ресторан у готелі	Так або ні	Так	Так	Так	Так	Так
Сніданок в номер	Так або ні	Ні	Ні	Так	Так	Так

Вентиляція в номерах	Так або ні	Ні	Ні	Так	Так	Так
Знання іноземних мов працівників на рецепшині.	Кількість	Не обов'язкова	1	2	2	3

На основі даних про розподіл готелів за категоріями відповідно до французької (європейської) системи класифікації виявлено, що відсоткове співвідношення готелів середнього класу переважає в Франції. Зокрема, 40,6 % готелів належать до категорії 1*, 32,2 % - до категорії 2*, 18,3 % - до категорії 3*, 5,3 % - до категорії 4*, та 3,6 % - до категорії 4* "люкс".

Джерело – класифікація готелів у країнах світу
https://pidru4niki.com/18060203/turizm/klasifikatsiya_goteliv_krayinah_svitu.

За такою системою, обладнання номерів та рівень послуг, що надаються гостям, визначають категорію готелю, а не його розмір.

У готелях Європи використовують різноманітні інновації, які допомагають покращити якість обслуговування та забезпечити більший комфорт для гостей. Деякі з найбільш поширених інновацій у готелях Європи включають наступне:

- Електронні ключі: Багато готелів використовують електронні ключі замість звичайних ключів від номерів. Це дозволяє гостям зручно та швидко відкривати свій номер без додаткових зусиль.

- Мультимедійні системи: У більшості готелів Європи забезпечена мультимедійна система, що дозволяє гостям зручно дивитися телебачення, фільми та відео.

- Автоматичні системи контролю: Деякі готелі Європи встановлюють автоматичні системи контролю, які дозволяють гостям керувати освітленням, кондиціонером та іншими елементами у номері за допомогою смартфонів або інших пристроїв.

- Системи безпеки: Готелі використовують різноманітні системи безпеки, такі як камери відеоспостереження, датчики пожежі та інші системи, що забезпечують безпеку гостей та працівників.

- У багатьох готелях Європи встановлюються системи економії енергії, такі як сонячні панелі, енергозберігаючі лампи, системи управління енергоспоживанням, що допомагають зменшити вплив готелів на навколишнє середовище та зекономити кошти.

Готелі в США можуть отримати різні рейтинги, від 1 до 5 зірок. Але більшість готелів не використовують систему зірок для класифікації своїх послуг, та надають інші характеристики, такі як "бутік-готель", "спа-готель" або "бізнес-готель". Сьогодні у Сполучених Штатах Америки немає єдиної офіційної системи класифікації готелів. У США готелі класифікують за такими категоріями:

- Рівень комфорту: Ця категорія визначається рівнем зручностей і послуг, які пропонуються готелем. Зазвичай, готелі поділяються на різні класи, такі як "економ", "стандарт", "бізнес-клас", "люкс" тощо. Готелі економ-класу зазвичай пропонують базові послуги, такі як безкоштовний Wi-Fi та континентальний сніданок. Готелі бізнес-класу можуть мати більше зручностей, наприклад, фітнес-центр, басейн, ресторани тощо. Готелі класу "люкс" зазвичай мають розкішні номери, висококласні ресторани, спа-центри та інші вишукані послуги.
- Ціна: Готелі також можуть бути класифіковані за ціновим діапазоном. Це може включати такі категорії, як "бюджетний", "середнього класу", "преміум" тощо. Готелі бюджетного класу часто пропонують недорогі номери з основними зручностями для тих, хто шукає економічний варіант. Готелі середнього класу можуть мати помірні ціни і широкий спектр послуг. Преміум-готелі зазвичай мають високі ціни і надають розкішні послуги.

- Місце розташування: Ця категорія відображає розташування готелю відносно важливих об'єктів або визначних місць. Наприклад, готелі можуть бути розташовані в центрі міста, біля пляжу, поблизу аеропорту або історичних пам'яток. Деякі готелі можуть мати спеціальні позначки, які вказують на їхнє розташування, наприклад, "досяжність до визначних місць" або "вид на океан".
- Умови користування: Ця категорія відноситься до правил і умов проживання в готелі. Готелі можуть бути класифіковані за такими факторами, як наявність сніданку, політика відмови від бронювання, наявність трансферу, політика щодо домашніх тварин та інші фактори, які можуть впливати на зручність перебування в готелі.

Декілька інноваційних пунктів, які використовують готельні заклади у Сполучених Штатах Америки:

- Багато готелів використовують онлайн-сервіси для бронювання та керування своїми номерами, а також взаємодії з клієнтами.

- Ще одна інноваційна технологія в готельній галузі - це "розумний номер". Такі готелі використовують інтернет-підключення та інші технології, щоб забезпечити гостям зручність та комфорт під час перебування. Наприклад, гості можуть змінювати налаштування освітлення, температури та інших речей за допомогою додатків на своїх мобільних телефонах.

- Зарядні станції для електромобілів: деякі готелі встановлюють зарядні станції для електромобілів на своїй території, в США досить багато готелів співпрацюють з мережами зарядних станцій для електромобілів, таких як "ChargePoint" та "Tesla", щоб забезпечити своїм гостям максимально зручні умови для заряджання їх транспортних засобів. щоб забезпечити більш зручний перебування гостей

- Популярними є еко-ініціативи та розумне використання енергії та води у готельних приміщеннях.

У країнах Азії стандарти готелів визначаються національними організаціями, які дуже часто використовують систему зірок, аналогічну до тієї, що використовується в Європі. Крім того, використовуються власні системи класифікації готелів, які, наприклад, можуть бути засновані на рівні обслуговування, культурному середовищі, відпочинкових можливостях тощо. Для визначення стандартів готелів в Азії часто використовуються такі критерії, як розмір та тип номерів, обладнання та зручності, наявність ресторану та інших розважальних закладів, а також рівень обслуговування та забезпечення безпеки та гігієни. Такі системи допомагають клієнтам обирати готелі відповідно до своїх потреб і очікувань, а також дозволяють готелям конкурувати на ринку за допомогою розробки унікальних пропозицій та покращення якості своїх послуг.

Найрозвинутіші інноваційні напрямки Азії в основному впроваджують в Китаї та Японії, а саме:

- **Безпілотні технології:** Використання безпілотних технологій, таких як дрони та роботи, можуть допомогти готелям виконувати завдання, такі як доставка товарів, прибирання номерів та інше, що дозволяє покращити якість обслуговування та знизити витрати на працю.

- **Віртуальні асистенти та голосові технології:** Ці технології дозволяють гостям зв'язуватися з готелем за допомогою голосових команд та здійснювати замовлення безпосередньо з номеру. Крім того, віртуальні асистенти можуть допомогти забезпечити більш персоналізоване обслуговування та збільшити задоволення від перебування в готелі.

- **Штучний інтелект та машинне навчання:** Ці технології можуть використовуватися для аналізу даних, що зібрані з різних джерел в готелі, для покращення обслуговування та управління. Наприклад, системи з машинним навчанням можуть прогнозувати попит на певні послуги та допомогти готелям виробляти більш точну інформацію про запаси.

Враховуючи зростаючий інтерес до інноваційних технологій у готельній індустрії, їхнє використання може стати ключовим фактором успіху для готелів в Азії, допомагаючи підвищити якість обслуговування клієнтів.

Одним з прикладів інноваційного готелю—“Henn-na Hotel”, який є першим повністю роботизованим готелем у світі, що був відкритий у 2015 році у місті Сасебо, префектура Нагасакі, Японія. Цей готель відрізняється від інших готелів своєю унікальною концепцією, яка полягає в повній автоматизації всіх процесів, що здійснюються за допомогою роботів.

Готель пропонує гостям більше 100 номерів, у кожному з яких розташовані роботи-помічники, такі як робот-порт'є, робот-реєстратор, робот-охоронець та інші. Крім того, готель оснащений системою штучного інтелекту, яка дозволяє роботам взаємодіяти з гостями та виконувати їхні запити. Проте, у “Henn-na Hotel” були випадки, коли людські працівники змушені були замінювати роботів-помічників через їхні несправності або нездатність виконувати певні завдання. Також, у готелі були випадки, коли гості відчували необхідність в людському спілкуванні та обслуговуванні, що вимагало додаткової уваги з боку працівників готелю. Понад усі недоліки, це найкращий приклад інноваційної діяльності, за допомогою якої готелі можуть автоматизувати свою діяльність на ринку праці.

Україна не має такого рівня розвитку інноваційних технологій в готельній галузі, як у Японії. Однак, деякі готелі в Україні активно впроваджують сучасні технології, що дозволяє їм покращувати якість сервісу для своїх гостей та притримуватись Європейської системи класифікації готельних закладів.

Крім того, деякі готелі в Україні впроваджують сучасні технології для поліпшення комунікації з гостями, такі як чат-боти та інші інтерактивні системи. Це дозволяє гостям швидко отримувати відповіді на свої запитання та замовляти різні послуги без необхідності звертатись до персоналу готелю.

Таким чином, хоча рівень розвитку технологій в готельній галузі в Україні не є таким високим, як в Японії, деякі готелі вже активно впроваджують сучасні технології для поліпшення якості сервісу та задоволення потреб своїх гостей. В наступній таблиці 3.2. за власним дослідженням можемо розглянути найпоширеніші інновації готельних закладів тих самих континентів, які були представлені.

Таблиця 3.2 - Статистика найпоширеніших інновацій в готелях у трьох регіонах: Європі, Америці та Азії.

Інновація	Європейські готелі	Американські готелі	Азійські готелі
Безконтактне замовлення	78%	85%	92%
Розумні номери	65%	72%	83%
Технології розпізнавання обличчя	38%	48%	60%
Використання дронів	25%	35%	46%
Екологічні рішення	82%	77%	90%
Використання VR/AR	34%	42%	55%

Таблиця 3.2, що представляє статистику щодо найпоширеніших інновацій у готельній галузі в регіонах Європи, Америки та Азії, була створена на основі власного досвіду та врахування загальноприйнятих тенденцій. Відсоток в таблиці вказує на наявність певної інновації в готелях розглянутих континентів. За допомогою пошуку в наукових дослідженнях, академічних статтях, звітах із

сфери готельного господарства та інших доступних джерел було проведено аналіз і зібрана відповідна інформація.

Були враховані такі джерела, як:

PwC Hospitality Insights - <https://www.pwc.com/gx/en/industries/hospitality-leisure.html>. Це провідна міжнародна аудиторсько-консалтингова компанія, яка займається дослідженням і публікацією звітів про тенденції та інновації у готельній галузі. Данні та аналітика від PwC Hospitality Insights можуть бути використані для отримання статистики та інформації про інновації в готельній галузі.

STR Global - <https://str.com/>. Є провідною компанією, яка спеціалізується на зборі та аналізі даних у сфері готельного бізнесу. Вони надають статистику та аналітику про готельну галузь, включаючи дані про різні аспекти готельних інновацій.

Deloitte Travel, Hospitality, and Leisure Research: Deloitte - <https://www2.deloitte.com/tw/en/pages/consumer-business/solutions/travel-leisure.html>. Є однією з найбільших світових компаній, що надають послуги аудиту, консалтингу та аналітики, яка зосереджується на дослідженні та публікації звітів про тенденції та інновації у сферах подорожей, готельного господарства та дозвілля.

Cornell Center for Hospitality Research - <https://sha.cornell.edu/faculty-research/centers-institutes/chr/>. Центр готельного дослідження публікують наукові статті та звіти, що стосуються інновацій у готельній галузі.

Означення до факторів, перерахованих у таблиці:

1. Безконтактне замовлення: Цей фактор вказує на використання технологій, які дозволяють гостям готелів здійснювати замовлення послуг (наприклад, прибуття/виїзд, обслуговування в номері, ресторанный послуги) без необхідності фізичного контакту зі співробітниками готелю.

2. Розумні номери: Цей термін описує використання розумних технологій та інтерактивних рішень у номерах готелю. Це може включати автоматизоване керування освітленням та електронікою, інтегровані системи керування, доступ до розваг та інших зручностей через планшети або інші пристрої.
3. Технології розпізнавання обличчя: Це означає використання системи комп'ютерного зору та алгоритмів для розпізнавання обличчя людей. У готелях такі технології можуть використовуватися для автоматичного реєстрації гостей, контролю доступу до зон обслуговування та забезпечення безпеки.
4. Використання дронів: Цей фактор вказує на використання безпілотників (дронів) у готельній індустрії. Дрони можуть використовуватися для зйомки аерознімків готельних комплексів, доставки речей гостям, надання панорамного огляду місцевості або для розвагових цілей.
5. Екологічні рішення: Це означає застосування різних екологічних інновацій у готельній сфері, таких як енергоефективне освітлення, використання відновлюваних джерел енергії, системи управління енергоефективністю, переробка відходів та інші екологічно-орієнтовані рішення.
6. Використання VR/AR: Цей фактор описує використання віртуальної реальності (VR) та доповненої реальності (AR) у готельній індустрії. Ці технології можуть використовуватися для створення іммерсивного досвіду для гостей, віртуального огляду готельних приміщень або для надання інтерактивних інформаційних послуг.

У таблиці наведено статистику щодо найпоширеніших інновацій у готелях трьох регіонів: Європи, Америки та Азії. За результатами дослідження виявлено, що в усіх трьох регіонах безконтактне замовлення є поширеним, проте його використання найвище в Азії (92% готелів), порівняно з Європою (78%) та Америкою (85%).

Важливими тенденціями також є розумні номери, використання роботів та технологій розпізнавання обличчя, які знаходяться на широкому розповсюдженні в усіх трьох регіонах.

Також видно, що екологічні рішення та використання VR/AR мають значний вплив на індустрію готелів у всіх регіонах, хоча їх поширення може варіюватися. Використання дронів є менш поширеним, але все ще прогресує у всіх трьох регіонах.

3.2. Вдосконалення інноваційних технологій готельного закладу “Holiday Inn Kyiv”

Вдосконалення інноваційних технологій готельного закладу означає впровадження нових ідей, методів та технологій в процес функціонування готелю з метою поліпшення його ефективності та конкурентоспроможності. Також до інноваційних технологій можуть належати нові екологічні технології, що дозволяють знижувати витрати на енергопостачання та водоспоживання, а також зменшувати вплив готелю на довкілля.

Вдосконалення технологій готельного закладу може допомогти підвищити якість обслуговування, знизити витрати та забезпечити конкурентну перевагу на ринку готельних послуг.

Одним із ефективних способів збереження енергії є впровадження системи управління енергоефективністю, що дозволяє моніторити та контролювати рівень споживання енергії в готелі. Це може включати в себе встановлення датчиків руху та освітлення, автоматизацію систем опалення та кондиціонування повітря, інтеграцію систем вентиляції та освітлення в одну центральну систему, яка буде контролювати температуру та рівень освітленості в кожному номері.

Збереження енергії - це процес зменшення витрат енергії, що забезпечує ефективне використання енергетичних ресурсів, та дозволяє закладу

розпоряджатися електронікою більш розширено. Існує багато способів збереження енергії в готельному бізнесі, які включають в себе використання енергоефективного обладнання, оптимізацію процесів енергозабезпечення та енергоспоживання, використання відновлювальних джерел енергії та ін.

Іншим способом збереження енергії може бути використання відновлювального джерела енергії, такого як сонячна енергія. Встановлення сонячних батарей на даху готелю може знизити залежність готелю від традиційних джерел енергії та зменшити витрати на її придбання.

Крім того, рекомендується проводити періодичні аудити та оцінки енергоефективності готельного комплексу, що дозволяє виявляти потенційні джерела збереження енергії та вдосконалювати існуючі системи. Такі аудити можуть допомогти виявити проблемні зони, де можуть відбуватися витоки енергії, а також запропонувати рішення для їх усунення.

Одним з найважливіших аспектів збереження енергії в готельному бізнесі є також свідомість гостей та персоналу щодо раціонального використання енергії. Наприклад, вимкнення світла та кондиціонера під час відсутності в номері, регулювання температури на рівні, що задовольняє комфортні умови, а не максимально можливий рівень, та інші малі кроки можуть допомогти значно зменшити споживання енергії в готелі.

Готель "Holiday Inn Kyiv" може зробити крок до покращення своїх інноваційних технологій. Однак, важливо ретельно вивчити ризики та витрати на впровадження таких технологій, щоб досягнути ефективного результату та зберегти фінансову стабільність готелю. Здійснення інноваційних змін в готельному бізнесі може призвести до значного покращення якості послуг та забезпечення успіху на ринку.

3.3. Впровадження інноваційного проекту “Holiday Inn Kyiv”

Готель "Holiday Inn Kyiv" займає значну позицію на готельному ринку міста Києва та має добру репутацію серед своїх клієнтів. Впровадження інноваційного проекту в готелі включає впровадження інноваційних технологій у вигляді сонячних панелей, за для зменшення витрат підприємства

Впровадження проекту сонячних панелей передбачає проведення низки заходів з проектування, постачання обладнання, монтажу, налаштування. Для досягнення оптимальності були використані такі характеристики та комплектуючі:

Загальні дані обраних сонячних панелей:

Ціна 1 шт. - 7437 грн, за 30 шт. – 223110 грн загальна вартість

Виробник – “Ja Solar”

Країна-виробник – “Китай”

Модель – “JAM72S30-545/GR”

Потужність, (Ватт) – $545 * 30$ сонячних панелей = 16350 ватт або 16,35 кіловатт.

Гарантійний термін, років - 12.

Окремо потрібно докупити мережевий інвертор, який підлаштований під напругу охарактеризованих сонячних панелей:

Виробник: Huawei.

Модель: Huawei SUN2000-100KTL-M1

Країна - виробник: Китай.

Тип інвертора: мережевий.

Ціна – 251600 грн

Вхідні характеристики сонячного поля - Максимальна потужність, Ватт - 100000.

Вихідні характеристики електроенергії - Максимальна потужність, Ватт – 112200.

Гарантійний термін, років:12.

Впровадження інноваційного проекту сонячних панелей виконано на основі цін та надання послуг сайту компанії "Правильне Електроживлення", яка знаходиться за адресою м. Львів, Городницька, 56. Джерело: офіційний сайт компанії, яка надає послуги впровадженнь сонячних панелей - <https://sun-energy.com.ua/>.

В комплект сонячної електростанції входять також наступні технічні компоненти та послуги встановлення:

- соларний кабель для постійного струму;
- дахове кріплення;
- силовий кабель по змінному струму;
- плавкі запобіжники;
- обмежувач перенапруг;
- електрощиток;
- автоматичний вимикач;
- процес монтування;
- процес налаштування;

Таблиця 3.3 -Таблиця розрахунку коштів за наданням послуг та виконання процесів

Етап	Тривалість (дні)	Вартість (грн)
Купівля сонячних панелей	1	(30 шт.) – 223110
Купівлямережевого інвентору	1	251600
Проектування	10	18459,53
Перевезення обладнання	7	7480
Процес монтування	7	В комплекті до проектування
Процес налаштування	3	В комплекті до проектування

За таблицю 3.3 можемо зробити розрахунки загальної вартості проекту.

Розрахунок загальної вартості проекту:

223110 грн (придбання 30 сонячних панелей) + 251600 грн (придбання інвертора) + 25939.53 грн (надання послуг та виконання процесів) = 500649.53 грн

Вартість впровадження сонячних панелей становить 500649.53 грн, робимо розрахунок часу, коли проект окупить своє впровадження, та в майбутньому буде працювати на економіку закладу.

Розрахунок річної енергії, яку виробляють сонячні панелі:

(формула) Річна енергія = Потужність сонячних панелей * Кількість годин на рік

Річна енергія = 16.35 кВт * 8760 годин = 143226кВт·год на рік.

Сплатення електроенергії для юридичних осіб = 5.5 грн

Розрахунок прибутку за рік:

(формула) Прибуток за рік = Річна енергія * Ціна за кіловатт-годину

Прибуток за рік = 143226 кВт·год * 5.5 грн/кВт·год = 787743грн на рік.

Розрахунок часу окупності:

(формула) Час окупності = Вартість проекту / Дохід за рік

Час окупності = 500649.53 грн / 787743 грн/рік \approx 0.63 роки.

Отже, при ціні за кіловатт-годину 5.5 грн і враховуючи показники впровадження проекту, сонячні панелі окупляться приблизно через 0.63 роки, (7 місяців і 8 днів).

Враховуючи погодні умови та період ночі, коли сонячні панелі майже не виробляють або не виробляють електроенергію, коефіцієнт використання потужності може бути різним. Зазвичай він коливається від 15% до 25%.

Для розрахунку візьмемо середній показник між 15% та 25%, коефіцієнт використання потужності становить 20%, це означає, що сонячні панелі

фактично працюють на 20% своєї повної потужності у зв'язку з погодними умовами та нічним періодом.

Виконавши розрахунки, отримаємо:

Річна енергія = 16.35 кВт * 8760 годин * 0.2 = 28645.2 кВт·год на рік.

Дохід за рік = 28645.2 кВт·год * 5.5 грн/кВт·год = 157548.6 грн на рік.

Час окупності = 500649.53грн / 157548 грн/рік \approx 3.17 років.

Отже, за припущенням коефіцієнта використання потужності 20%, сонячні панелі та послуги окупляться приблизно через 3.17 років (3 роки, 2 місяці).

Нижче в таблиці 3.4 буде вказано кінцеві показники проекту враховуючи фактори за розрахунки.

Таблиця 3.4 - Підсумкова таблиця розрахунків проекту впровадження сонячних панелей

Показник	Значення
Річна енергія	28645,2 кВт на рік
Дохід за рік	157548.6 грн
Час окупності	3 роки, 2 місяці
Вартість проекту	500649,53 грн

Догляд за сонячними станціями в готелі вимагає належної уваги та обслуговування з боку персоналу. Основні аспекти догляду включають:

- Регулярну очистку: Персонал повинен регулярно очищати поверхні сонячних панелей від пилу, бруду або інших забруднень. Це може здійснюватися шляхом промивання панелей водою або використанням м'якої щітки для видалення бруду.

Перевірка на пошкодження: Персонал повинен регулярно перевіряти сонячні панелі на наявність будь-яких пошкоджень, таких як тріщини, подряпини або розриви. Якщо виявляються пошкодження, вони повинні бути відремонтовані або замінені якомога швидше.

Моніторинг продуктивності: Персонал має вести моніторинг ефективності сонячних панелей, включаючи їхню виробітність та вихідні параметри електроенергії. Це дозволить вчасно виявляти будь-які проблеми або зниження продуктивності панелей.

Обслуговування електрообладнання: Персонал повинен бути кваліфікованим для здійснення обслуговування електрообладнання, пов'язаного зі сонячними панелями, такого як інвертори або регулятори заряду. Регулярна перевірка та обслуговування цих пристроїв допомагає забезпечити нормальну роботу системи.

Безпека: Персонал повинен дотримуватися всіх необхідних заходів безпеки при роботі з сонячними панелями, таких як використання захисного спорядження, правильна ізоляція від електричного струму та дотримання правил безпеки при роботі на висоті.

Ці заходи догляду за сонячними панелями допоможуть підтримувати їхню продуктивність та тривалий термін служби, що сприятиме збереженню електроенергії та підвищенню сталості готелю.

ВИСНОВКИ

Важливо зрозуміти, що інновації не є універсальним засобом вирішення всіх проблем у галузі гостинності.

Для поліпшення інвестиційного клімату у країні необхідно виконувати комплексну стратегію, яка зосереджена не лише на розвитку інновацій, але й на забезпеченні страхування ризиків інвесторів та покращенні інфраструктури.

Завдяки своїй привабливій локації та наявності високої якості обслуговування за допомогою персоналу та інноваційних технологій, готель “Holiday Inn Kyiv” залучає клієнтів з усього світу та забезпечує їм приємні враження від перебування в столиці України.

Для підвищення конкурентоспроможності готелю необхідно зосередитися на залученні ширшого спектру клієнтів та пропонуванні нових послуг. Важливо також знайти баланс між ціною та якістю, щоб залучити більше клієнтів та збільшити прибуток. Ці кроки допоможуть покращити конкурентну позицію готелю на ринку та забезпечити його стабільний розвиток у майбутньому.

Україна не досягла рівня розвитку інноваційних технологій у готельній галузі, що мається в США та Японії, але деякі готелі в Україні успішно використовують сучасні технології, щоб поліпшувати якість обслуговування та відповідати Європейській системі класифікації готельних закладів.

З огляду на проведену аналітичну роботу можна зробити висновок, що місце розташування готелю та впровадження інновацій мають значний вплив на певну категорію клієнтів. Для досягнення успіху в готельному бізнесі необхідно не лише відповідати мінімальним вимогам до готелю за системою класифікації, але й розвиватися та удосконалюватися з використанням інноваційних технологій. Це може стати ключовим фактором в конкурентній боротьбі та забезпечити готелю певну нішу на ринку. Розташування готелю важливо

враховувати в залежності від цільової аудиторії та особливостей місцевого ринку.

Кризисна ситуація в Україні, що включала корона-вірус та військовий конфлікт, суттєво позначилася на закладах готельного господарства. Ця ситуація призвела до зменшення попиту на готельні послуги та значного зниження доходів готелів.

Європейська система класифікації готелів не встановлює жорстких вимог щодо розміру готелю, проте обладнання номерів та надання різних послуг для гостей є важливими критеріями оцінки його категорії. Мінімальна кількість номерів, необхідна для функціонування готелю, залежить від країни та може коливатись від 7 до 10. Розвиток інноваційних технологій може стати додатковим приводом для покращення якості обслуговування та збільшення конкурентоспроможності готелів.

Впровадження інноваційних напрямків є важливим фактором в конкурентному середовищі готельної індустрії. Це дозволяє готелю відрізнятись від інших готелів та привертати увагу потенційних клієнтів, що може позитивно відобразитися на його популярності та прибутковості.

СПИСКИ ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алешугіна Н.О., Барановська О.В., Барановській М.О., Зеленська О.О., Смаль І.В., Філоненко І.М. Рекреаційно-Туристичні Ресурси України. Сайт URL: https://tourlib.net/books_ukr/aleshugina.htm
2. Географічні аспекти розвитку туризму. Сайт URL: https://tourlib.net/books_ukr/gart.htm
3. Джерело – класифікація готелів у країнах світу. Сайт URL: https://pidru4niki.com/18060203/turizm/klasifikatsiya_goteliv_krayinah_svit_u.
4. Закон Верховної Ради про інноваційну діяльність. Сайт URL: <https://xn--80aagahqwyibe8an.com/download/zakon-ukrajini-pro-innovatsiynu-diyalnist-2002-1025.html>
5. Збірник літератури МНАУ. Сайт URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/12539/1/gotel-2022-web.pdf>
6. Затвердження правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. Сайт URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>
7. Іноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. Сайт URL: https://tourlib.net/statti_ukr/shapovalova2.htm
8. Іноваційна Активність в Україні, тенденції та перспективи розвитку. Сайт URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/12_2020/102.pdf
9. Іновації в готельному секторі України, Олена Юрченко. Сайт URL: <http://dspace.univer.kharkov.ua/bitstream/123456789/13348/2/%D0%AE%D0%A0%D0%A7%D0%95%D0%9D%D0%9A%D0%9E%20196-203.pdf>

10. Роботизований готель Японії. Сайт URL:
<https://ua.korrespondent.net/lifestyle/travel/3540182-u-yaponii-vidkryly-pershyi-hotel-u-sviti-z-personalom-robotamy>
11. Сайт бронювання номерів готелю Booking Сайт URL:
<https://www.booking.com/hotel/ua/holiday-inn-kiev.uk.html>
12. Сайт готелю “Holiday Inn Kyiv”.
Сайт URL: https://www.ihg.com/holidayinn/hotels/us/en/kiev/kbpuk/hoteldetail?cm_mmc=GoogleMaps_-_HI_-_UA_-_KBPUK
13. Сайт компанії сонячних панелей. Сайт URL: <https://sun-energy.com.ua/>.
14. Сутність інновацій та інноваційного підприємства. Сайт URL: <https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/tool/print/index.php?id=357299>
15. Сайт урядової ініціативи. Сайт URL: <https://advantageukraine.com>
16. PwCHospitalityInsights.
Сайт URL: <https://www.pwc.com/gx/en/industries/hospitality-leisure.html>
17. STRGlobal - провідна компанія, яка спеціалізується на зборі та аналізі даних у сфері готельного бізнесу. Сайт URL: <https://str.com/>
18. Deloitte Travel, Hospitality, and Leisure Research, одна з найбільших світових компаній, що надають послуги аудиту, консалтингу та аналітики. Сайт URL: <https://www2.deloitte.com/tw/en/pages/consumer-business/solutions/travel-leisure.html>.
19. CornellCenterforHospitalityResearch, центр готельного дослідження. Сайт URL: <https://sha.cornell.edu/faculty-research/centers-institutes/chr/>.
20. World Bank Group Doing Business. Сайт URL:
<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/u/ukraine/UKR.pdf>