

Міністерство освіти і науки України
МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Готельно – ресторанного та туристичного бізнесу

ТітомирЛ.А.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до виконання практичних робіт
з курсу

«ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ»

для студентів, які навчаються за спеціальністю

«J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітньої-професійної програми

«Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

другого (магістерського)рівня вищої освіти

денної та заочної форм навчання .

Одеса – 2025 рік

УДК 005.591.6:640.4(075.8)

Затверджено Вченою радою Міжнародного гуманітарного університету
(протокол №1 від 29.08. 2025р)

Рецензенти:

Доктор технічних наук ,доцент кафедри процесів і апаратів Одеського національного технологічного університету - Ігор Безбах.

Директор оздоровчого комплексу «Кароліно» АО «Одесатурист»- Надія Смирнова

Методичні вказівки до проведення практичних робіт з дисципліни«Інноваційні технології в готельному бізнесі » для здобувачів, спеціальности «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання[Електронний ресурс]/ Укладач :Л.А.Тітомир-Одеса: МГУ, 2025. 46 с.

Методичні вказівки до проведення практичних робіт з навчальної дисципліни« Інноваційні технології в готельному бізнесі» призначені для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності «J2Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» . Методичні рекомендації охоплюють загальні теми, які адаптовані до активації навчального процесу.Особливу увагу приділено розробці ситуаційних та розрахункових завдань для формуванню навичок з аналізу класифікація інновацій, етапів розробки інноваційних концепцій (технологічних,екологічних,сервісних) та сучасних методів оцінки ефективності інноваційних процесів у готельному господарстві . Методичні рекомендації стануть у пригоді студентам як практичний інструмент для забезпечення ефективного засвоєння навчальної дисципліни.

.

ПЛАН

Вступ

Структура навчальної дисципліни

Програма навчальної дисципліни

Практичне заняття № 1. Основи інноваційної діяльності на підприємствах готельного бізнесу. Класифікація інновацій Сутність та принципи планування інновацій.

Практичне заняття № 2. Вибір інноваційної стратегії та розробка інноваційної концепції діяльності закладу готельного господарства.

Практичне заняття № 3. Екологізація готелів: інфраструктурні та ресурсні інновації в готельному господарстві. Загальні методи оцінки ефективності інноваційних процесів

Практичне заняття № 4. Технологічні та соціальні інновації в готельному господарстві

Практичне заняття № 5. Інноваційні технології сервісного обслуговування у національних і міжнародних готельних мережах.

Практичне заняття № 6. Організаційні інновації в готельних комплексах

Рекомендована література.

Вступ

Методичні вказівки до проведення практичних робіт з навчальної дисципліни «Інноваційні технології в готельному бізнесі» призначені для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг».

Предметом методичних вказівок для виконання практичних завдань є сукупність теоретичних та практичних питань з інноваційних технологій в готельному бізнесі та концептуальних підходів до їх оцінки.

Метою методичних вказівок з дисципліни «Інноваційні технології в готельному бізнесі» є опанування студентами теоретичних і практичних

навичок досліджень для успішної реалізації отриманих знань в професійній діяльності, набуття практичних вмінь щодо застосування інноваційних концепцій для подальшого розвитку готельного господарства.

Завданням вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів з питань:

- аналізу тенденцій інноваційного розвитку готельного господарства та характеристики їх інноваційних ознак ;
- ознайомлення з основними напрямками і методичними підходами до конструювання інноваційних концепцій;
- удосконалення існуючих та розроблення інноваційних готельно-ресторанних технологій на основі останніх досягнень науки і техніки;
- оволодіння сучасними теоретичними основами та практичними навичками організації та управління інноваційними технологіями в готельному господарстві, що засновані на результатах наукових досліджень у галузі;
- запровадження інноваційного готельно-ресторанного продукту, використання інноваційних технологій у його формуванні та обслуговуванні туристів;
- застосування нових інформаційних технологій комплектування;
- формування знань щодо новітніх механізмів та методів управління персоналом та вітчизняних підприємствах сфери готельного бізнесу;
- здатності до професійної адаптації, навчання новим технологіям, відповідальності за якість виконуваних робіт і наукову вірогідність результатів.

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- визначення основних вимог до побудови системи організаційних, соціальних, інфраструктурних, технологічних та економічних інновацій готельних підприємств;
- сучасні етапи створення концепцій в закладах готельного господарства різного формату;
-
- тенденції розвитку підприємств національних і міжнародних готельних мереж з новим форматом сервісного обслуговування на сучасному ринку готельних послуг;

-типи інноваційної стратегії для впровадження інновацій для надання професійних послуг у закладах готельного господарства. загальні методи оцінки ефективності інноваційних процесів закладів готельного господарства ;

-методи оцінки ефективності інноваційних процесів закладів готельного господарства .

У результаті вивчення дисципліни студент повинен **вміти:**

-із застосуванням сучасних комп'ютерних технологій аналізувати, узагальнювати, систематизувати й оцінювати результати досліджень;

-аналізувати інновації готельних послуг як цілісні технологічні системи, які спрямовані на вдосконалення існуючих та розроблення більш ефективних інноваційних технологій в даній сфері;

– визначати особливості і динаміку трансформації форматів закладів розміщення у відповідності до змін готельного бізнесу;

– генерувати нові ідеї, виявляти проблеми й формувати шляхи дослідження;

–

–впроваджувати інноваційні концепції розвитку готелів, інформаційні інноваційні технології в процеси обслуговування туристів;

– обґрунтувати необхідності застосування методів прогнозування і планування нововведень на рівні готельних підприємств як інструментарію реалізації інноваційних технологій;

–формувати стратегії інноваційного розвитку готельних підприємств.

Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Інноваційні технології в готельному бізнесі» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання зі спеціальності «J2Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» та освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» підготовки магістрів.

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 03. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК 05 Здатність використовувати інформаційні та комутаційні технології

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 02. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК04.Здатність створювати і впроваджувать продуктів,сервісних,організаційних,соціальних,управлінських, інфраструктурних , маркетингові інновації у господарську діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 09. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг

СК 11. Здатність до самостійного опанування новими знаннями ,використання інноваційних технологій у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

СК 13. *Здатність розробляти концепції, бізнес- моделі та технологічні рішення для закладів готельного ,ресторанного та кейтерингового господарства з урахуванням регіональних особливостей ,стратегічних пріоритетів розвитку України та сучасних тенденцій індустрії гостинності.*

Навчальна дисципліна «Інноваційні технології в готельному бізнесі » забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

РН 01. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

РН 03. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнесі

РН 04. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.

РН 07 Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій)

РН 09 Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 11. Здійснювати дослідження та/ або проводити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

РН 13 *Розробляти концепції, бізнес- моделі та технологічні рішення для закладів готельного ,ресторанного та кейтерингового господарства, враховуючи регіональні особливості ,стратегічні пріоритети розвитку сфери гостинності України та сучасні міжнародні стандарти.*

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знання:

1. На понятійному рівні – основні категорії, поняття та їх визначення з курсу, зміст дисципліни «Інноваційні технології в готельному бізнесі » та її структуру, особливості використання різних типів інновацій для розвитку готельного бізнесу.

2. Описувати основні ознаки інноваційних складових в різних сферах готельного господарства

Уміння:

3. Визначати якісні зміни та особливості використання інноваційних технологій в готельному бізнесі

4. Пояснювати зміст загальних тенденцій інноваційного розвитку готельного господарства.

5. Застосовувати знання: на рівні відтворення – правильно оцінювати сутність та зміст складових інноваційних технологій; на творчому рівні – використовувати свої внутрішні якості у підвищенні ефективності основ своєї професійної діяльності.

Навички:

6. Упорядковувати набуті знання у вигляді виконання практичних і самостійних завдань.

7. Аргументовано обґрунтувати необхідність сучасних інноваційних технологій у сфері готельного бізнесу.

8. Застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій у готелі.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекц.	прак	сам. роб.		лекц.	прак	сам. роб.
Тема 1. Основи інноваційної діяльності на підприємствах готельногобізнесу. Класифікація інновацій . Сутність та принципи планування інновацій.	15	2	2	11	14	2	2	10
Тема2 Вибір інноваційної стратегії планування готельних інновацій та етапи розробки концепції інноваційного продукту у сфері готельних послуг .	15	2	2	11	16	2	2	12
Тема3 . Екологізація готелів:інфраструктурні та ресурсні інновації в готельному господарстві. . Загальні методи оцінки ефективності інноваційних процесів	15	2	2	11	16	2	2	12
Тема 4. Технологічні та соціальні інновації в готельному господарстві.	15	2	2	11	12	-	-	12
Тема5 Інноваційні технології сервісного обслуговування на підприємствах національних і	15	2	2	11	16	2	2	12

міжнародних готельних мереж								
Тема 6 Організаційні інновації в готельних комплексах.	15	2	2	11	16	2	2	12
Усього годин	90	12	12	66	90	10	10	70
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЕКЗАМЕН								

ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Основи інноваційної діяльності на підприємствах готельного бізнесу. Класифікація інновацій .Сутність та принципи планування інновацій. <i>Практичне завдання</i> 1.Підготувати доповідь на тему: Класифікація інновацій за характером і функціональним призначенням у готельному господарстві. 2. Оцінювання експлуатаційної програми готелю як вихідного розділу планування інновацій в господарської діяльності підприємства. Розрахувати показники експлуатаційної програми готелю «...» Надати пропозиції інноваційного планування та обґрунтувати вибір типу інновацій для даного суб'єкту готельного бізнесу з метою подальшого його розвитку.	2	2
2	Тема 2. Вибір інноваційної стратегії та розробка інноваційної концепції діяльності закладу готельного господарства. <i>Практичне завдання</i> 1.Підготувати доповідь на тему:	2	2

	Типи інноваційних стратегій в сучасному готельному господарстві 2.Ситуаційне завдання. Обґрунтувати доцільність бізнес –проєкту для подальшого розвитку готелю з використанням розрахунку комплексу показників, які охоплюють рівень завантаженості номерного фонду, середній дохід за проданий номер, рівень інвестицій, фінансову стійкість, дохідність, окупність та ефективність технологічних інновацій. Оцінити нові ринкові можливості інноваційної стратегії суб'єкту готельного бізнесу (за вибором студента), з урахуванням його інноваційної концепції .		
3	Тема 3. Екологізація готелів:інфраструктурні та ресурсні інновації в готельному господарстві. Загальні методи оцінки ефективності інноваційних процесів <i>Практичне завдання</i> 1.Підготувати доповіді на тему: Характеристика сучасних типів ресурсних інновацій в готелях. Загальні методи оцінки ефективності інновацій . 2. Розв'язання задач для оцінки ефективності інноваційних процесів у готелі. Здійснити розрахунок рівня інноваційної діяльності туристичного готелю ***. Розрахунок кількісної оцінки ефективності інновацій(Еін) у спа готелі. **** 3. Регіональний аналіз екологічних інноваційних процесів готельного ринку послуг в Україні(регіон за вибором студента)	2	2
4	Тема 4. Технологічні та соціальні інновації в готельному господарстві. <i>Практичне завдання</i> 1. Підготувати доповідь на тему: Особливості впровадження сучасних типів технологій в готельно-ресторанних комплексах України різної зірковості 2.Ситуаційне завдання. Проаналізувати необхідність впровадження певних інноваційних	2	-

	технологій : енергозберігючі, автоматизовані модулі бронювання і реєстрації гостей, клінінгові , інформаційні в заклад готельного господарства різної спеціалізації(туристичний,спа,бізнес) (за вибором студента),використовуючи показники проведеного SWOT-аналізу, сайту,інформаційних джерел. Обґрунтувати висновок стосовно впроваджених обраних інноваційних технологій та їх значення для подальшого розвитку даного готельного господарства.		
5	Тема 5. Інноваційні технології сервісного обслуговування у національних і міжнародних готельних мережах. <i>Практичне завдання</i> 1. Підготувати доповідь на тему: Особливості сучасного розвитку міжнародних та національних готельних мереж (корпорацій) 2 Здійснити розрахунок економічних характеристик готельних ланцюгів для визначення ефективності впровадження та використання інновацій у сфері сервісного обслуговування туристів національних готельних мереж(мережа за вибором студента):показників прибутковості,ефективності використання номерного фонду,рівня завантаженості,середнього доходу з номеру,потенційного доходу від гостя з урахуванням персоналізованих пропозицій ,а також рентабельності операційної діяльності. 3.Моніторинг та аналіз особливостей надання інноваційних додаткових послуг для туристів міжнародних готельних мереж (мережа за вибором студента).	2	2

6	Тема 6. Організаційні інновації в готельних комплексах <i>Практичне завдання</i> 1. Підготувати доповідь на тему: ТОП 10 АСУГ в Україні. . 2. Використовуючи функціонал автоматизованої системи управління готелем Servio HMS-PMS здійснити операції: СПІР - бронювання номеру; - зміну номеру за проханням гостя; - бронювання столиків у ресторані готелю; - нарахування послуг; - проведення оплати. Клінінг - аналіз клінінгу номерів(зміна статусу номера) - обслуговування номерів(виведення номеру з продажу, виведення на ремонт) Менеджмент - формування звітів (оперативного, статистичного, фінансового) 3. Дискусії на теми : 1. Аналіз особливостей впровадження сучасних методів роботи із персоналом у відчизняних готелях різної спеціалізації: аутстафінг і лізинг. 2. Особливості франчайзингу і аутсорсингу бізнес процесів. 3. Коучінг як метод управління персоналом.	2	2
	Усього	12	10

Практична робота № 1

Тема: Основи інноваційної діяльності на підприємствах готельного бізнесу. Класифікація інновацій Сутність та принципи планування інновацій.

Мета. Вивчення особливостей класифікації інновацій сучасного готельно-ресторанного бізнесу та надання практичних навичок розрахунків експлуатаційної програми готелю як вихідного етапу для подальшого планування інновацій в господарській діяльності підприємства

Теоретичні положення

Термін "інновація" вперше ввів у науковий обіг австрійський учений Йозеф Шумпетер 1912 р. у праці "Теорія економічного розвитку". Він визначав інновації як нову науково-організаційну комбінацію використання виробничих факторів, яка мотивована підприємницьким духом.

Американський учений Ф. Ніксон вважає, що інновація - це сукупність технічних, виробничих і комерційних заходів, які зумовлюють появу на ринку нових і покращених промислових процесів та обладнання.

У Законі України "Про інноваційну діяльність" дано визначення: "інновації - новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоспроможні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери".

Таблиця 1.

Класифікація інновацій

Ознака для класифікації	Вид інновацій	Зміст інновації
За сферою діяльності підприємства	Інновації на вході в підприємство як систему	Цільові, якісні або кількісні зміни у виборі чи використанні матеріалів, сировини, обладнання, інформації, працівників чи інших видів ресурсів
	Інновації на виході з підприємства	Зміни у результатах виробничої діяльності, якими можуть бути вироби, послуги, технології
	Інновації структури підприємства	Цільові зміни у виробничих, обслуговуючих і допоміжних процесах
За змістом діяльності інновацій	Технологічні	Спрямовані на створення та освоєння виробництва нової продукції, технологій і матеріалів, на модернізацію обладнання, реконструкцію споруд, реалізацію заходів зі збереження довкілля
	Виробничі	Орієнтовані на розширення виробничих потужностей, диверсифікацію виробничої

		діяльності, зміну структури виробництва
	Економічні	Спрямовані на зміну методів і способів планування всіх видів виробничо-господарської діяльності, зниження виробничих витрат, вдосконалення матеріального стимулювання, раціоналізацію системи обліку
	Торговельні	Використання нових методів цінової політики, нових форм взаємовідносин з постачальниками і замовниками, надання чи одержання фінансових ресурсів у формі кредитів тощо
	Соціальні	Пов'язані з поліпшенням умов і характеру праці, соціального забезпечення, психологічного клімату у колективі тощо
	Управлінські	Спрямовані на вдосконалення організаційної структури, стилю і методів прийняття рішень, використання нових засобів обробки інформації та документації, реалізацію канцелярських справ
За інтенсивністю інноваційних змін	Інновації нульового порядку	Цільова зміна, що зберігає й оновлює існуючі функції виробничої системи або її частини, наприклад, нова фарба для автомобіля
	Інновації першого порядку (кількісна зміна)	Просте цільове пристосування до кількісних вимог за збереження функцій виробничої системи або її частини, наприклад, розширення ринку збуту
	Інновації другого порядку (перегрупування чи організаційні зміни)	Прості організаційні зміни, наприклад, поділ відділу маркетингу на підрозділи досліджень ринку і стимулювання збуту
	Інновації третього порядку (адаптаційні зміни)	Зміни, викликані взаємним пристосуванням елементів виробничої системи, наприклад, адаптації допоміжних процесів до перетворень в основних виробничих процесах у зв'язку з удосконаленням випуску продукції
	Інновації четвертого порядку (новий варіант)	Найпростіша якісна зміна, що перевищує межі простих адаптивних змін, наприклад, оснащення певної

		моделі автомобіля потужнішим двигуном
	Інновації п'ятого порядку (нове покоління)	Змінюються всі або більшість функціональних властивостей виробничої системи, але базова структурна концепція зберігається, наприклад, упровадження програмного управління верстатом
	Інновації шостого порядку (новий "вид")	Якісна зміна функціональних властивостей виробничої системи або її частини, змінюється вхідна концепція, але функціональний принцип залишається, наприклад, стільниковий зв'язок
	Інновації сьомого порядку (новий "рід")	Докорінна зміна функціональних властивостей виробничої системи або її частини, що робить іншим її основний функціональний принцип, наприклад, поява транзисторів, інтегральних схем, введення гнучких виробничих ліній, види транспорту на магнітній чи повітряній подушці тощо
За рівнем сприйняття	Абсолютна новизна	Фіксується за відсутністю аналогів даної новації
	Відносна новизна	Інновацію було застосовано на інших об'єктах або ж оновлено один з елементів виробу системи у процесі поточної модернізації
	Умовна новизна	Виникає завдяки незвичайному сполученню раніше відомих елементів
	Суб'єктивна новизна	Новизна для певних споживачів, які раніше були знайомі з даним продуктом.
За причинами виникнення	Реактивні	Інновації, що забезпечують виживання і конкурентоспроможність фірми на ринку, з'являючись як реакція на нові перетворення, здійснювані основними конкурентами
	Стратегічні	Інновації, впровадження яких має випереджальний характер з метою здобуття вирішальних конкурентних переваг у перспективі

Практичне завдання

.Підготувати відповідь на тему:

1. Класифікація інновацій за характером і функціональним призначенням у готельному господарстві.
2. Заповнити таблицю 2 «Основні види інноваційної підприємницької діяльності».

Таблиця 2.

№	Вид інноваційної підприємницької діяльності	Характеристика
1.	Інноваційна діяльність в сфері техніко-технологічного забезпечення готельного господарства	
2.	Інноваційна діяльність в сфері збільшення виробництва, підвищення якості готельної продукції	
3.	Інноваційна діяльність в сфері соціальної політики готелю	

3. Ситуаційне завдання

Оцінювання експлуатаційної програми готелю як вихідного розділу планування інновацій в господарській діяльності підприємства. У процесі такого аналізу вивчається динаміка показників експлуатаційної програми і оцінюється можливий вплив інноваційних факторів на показники.

Характеристика показників експлуатаційної програми готельного підприємства та алгоритм їх розрахунків

Одноразова місткість визначається множенням кількості номерів кожної категорії на число місць в кожному з них. Характеризує кількість інвентарних місць готелю

$$O_m = K_{ном} * Ч_{i,m}, \text{ (місць)}$$

де O_m – одноразова місткість;

$K_{ном}$ – кількість номерів кожної категорії;

$Ч_{i,m}$ – число постійних (інвентарних) місць у кожному номері.

Загальна кількість місць-днів в готелі визначається множенням показника одноразової місткості на число календарних днів року.

Отримана кількість місць-днів характеризує **максимальну (можливу) пропускну здатність готелю при 100% використанні** всіх готельних місць за період.

Можлива пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням кількості інвентарних місць за певний період у відсутності простоїв

$$ПС_m = O_m * Ч_{д.р}, \text{ (людино-дів)}$$

де $ПС_m$ – можлива пропускна спроможність;

O_m – одноразова місткість;

$Ч_{д.р}$ – кількість календарних днів роботи готелю.

Число місце-днів простоїв номерів внаслідок проведення капітального ремонту визначається множенням місткості номерів, які підлягають капітальному ремонту, на число днів, необхідних для його проведення.

Простої номерів під час поточного ремонту визначаються на основі графіків його проведення і нормативного числа днів простоїв кожної категорії номерів відповідної місткості. **Пропускна здатність (спроможність) готелю** визначається як різниця між максимальною пропускною спроможністю готелю (загальною кількістю місце-днів) і кількістю місце-днів перебування в капітальному, поточному ремонті, реконструкції в зв'язку з іншими об'єктивними причинами. Цей показник характеризує число місць, можливих для експлуатації, з урахуванням технічно допустимих простоїв місць та інших причин та характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням простоїв, пов'язаних із капремонтном і реконструкцією готелю

$$ПС = ПС_m - K_{к.р}, \text{ (людино-дів)}$$

де $ПС$ – пропускна спроможність;

$ПС_m$ – можлива пропускна спроможність;

$K_{к.р}$ – кількість людин-дів перебування номерного фонду в капітальному ремонті та реконструкції (від 8 до 12 місяців).

Для аналізу використання номерного фонду розраховують **коефіцієнт використання максимальної пропускної спроможності, або коефіцієнт місткості готелю (K_v)**, як відношення пропускної здатності готелю до максимальної пропускної здатності:

$$K_v = ПЗ / МПЗ,$$

де $ПЗ$ – пропускна здатність готелю;

$МПЗ$ – максимальна пропускна здатність.

Середній час проживання ($Ч_{пр.ср.}$) одного гостя є важливим показником експлуатаційної програми. Цей показник визначається наступним чином:

$$Ч_{пр.ср.} = ЧО.м-д / ЧГ,$$

де $ЧГ$ – число гостей;

$ЧО.м-д$ – число оплачених місце-днів.

Про ефективність експлуатації номерного фонду свідчить **коефіцієнт використання номерного фонду, або коефіцієнт завантаження (Kg)**, який розраховується діленням кількості оплачених місце-днів на пропускну здатність готелю. Так само розраховуються такі показники, як середня виручка з одного готельного місця, середня виручка з одного гостя, середня вартість готельного місця (СМср), розраховується за формулою:

$$\text{СМср} = \text{В} / (\text{ЧГ} \times \text{Ч пр.ср.}),$$

де В – виручка готелю (обсяг реалізованих послуг);

ЧГ – число гостей;

Ч пр.ср. – середній час проживання одного гостя.

Завантаження номерного фонду (Кз) – відношення числа проданих номерів до числа номерів, запропонованих до продажу. Завантаження номерного фонду дозволяє оцінити використання номерного фонду та розраховується у відсотках:

$$\text{Кз} = (\text{Число проданих номерів} / \text{Число номерів, запропонованих до продажу}) \times 100\%,$$

Середня ціна готельного номера (ЦСР) – відношення загального доходу від номерного фонду до числа проданих номерів. Середня ціна готельного номера, що дозволяє оцінити роботу служби порт'є з продажу дешевих і дорогих номерів, розраховується за формулою:

$$\text{ЦСР} = \text{Загальний дохід від номерного фонду} / \text{Число проданих номерів},$$

Оцінити завантаження готелю можна з використанням такого показника, як середнє число гостей на один проданий номер. Середнє число гостей на один проданий номер – це відношення загального числа гостей до числа проданих номерів.

При плануванні завантаження готелю використовується коефіцієнт подвійного завантаження (КПЗ).

Коефіцієнт подвійного завантаження – відношення різниці числа гостей і числа проданих номерів до числа проданих номерів.

Показник зайнятості ліжко-місць (Кзлм) – відношення числа зайнятих ліжок до загальної кількості ліжко-місць у готелі. Показник зайнятості ліжко-місць дозволяє оцінити заповнюваність готельних номерів.

Всі ці показники зазвичай підраховуються за певний період часу:

- за день;
- за місяць (на певне число);
- за рік (на кінець року).

Кількість ліжко-діб в інвентарі визначається як добуток одноразової місткості готелю на тривалість експлуатації за певний період (рік).

Кількість ліжко-днів в експлуатації – це різниця між ліжко-добами в інвентарі й кількістю простоїв (п. 2 – 3).

Коефіцієнт завантаження готелю ($K_{зав}$) розраховується за формулою:

$$K_{зав} = N_{рн} / N_{прн},$$

де $N_{рн}$ - кількість реалізованих (планованих) номерів;

$N_{прн}$ - кількість номерів, які пропонувалися для продажу.

Кількість ліжко-днів наданих визначається як добуток л-д в експлуатації на коефіцієнт завантаження, поділена на 100.

Чистий дохід від реалізації ліжко-днів визначається як добуток ліжко-днів наданих на середній тариф.

При оцінці договірних відносин засобів розміщення із туристичними операторами варто описати схеми взаємної співпраці, проаналізувати потоки туристів та зробити відповідні висновки.

Планова пропускна спроможність

Характеризує чисельність гостей, що можуть бути обслужені в готелі з урахуванням планових простоїв з об'єктивних причин (обсяг надання послуг за планом)

$$ПСПЛ = ПС - K_{п.р} - K_{с.о} - K_{ін}, \text{ (людино-днів)}$$

де $ПСПЛ$ – планова пропускна спроможність;

$ПС$ – пропускна спроможність;

$K_{п.р}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом (3...4 доби);

$K_{с.о}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої з причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення;

$K_{ін}$ – кількість людино-днів перебування номерів у простої під плановим ремонтом з інших об'єктних причин (1...3 доби).

Середня місткість

Характеризує середню кількість інвентарних місць у готелі за певний період (як правило, за рік)

$$\bar{M} = \frac{M_n \cdot t_1 + M_k \cdot t_2}{T}, \text{ (місць)}$$

де $\bar{M}$ – середня місткість готелю, інвентарних місць;

M_n – кількість місць в експлуатації на початок періоду;

M_k – кількість місць на кінець періоду з урахуванням змін у номерному фонді;

t_1, t_2 – термін перебування номерів (місць) в експлуатації, відповідно на початок і на кінець періоду, днів;

T – загальний календарний термін експлуатації номерного фонду готелю, днів (3 місяця або 12 місяців).

Плановий коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності*)
Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за планом

$$K_{з(пл)} = \frac{ПС_{пл}}{ПС} * 100\%, (\%)$$

де $K_{з(20л)}$ – плановий коефіцієнт завантаження

*У випадку відсутності капітального ремонту та реконструкції номерного фонду готелю, в розрахунку коефіцієнта завантаження показники пропускної спроможності та можливої пропускної спроможності збігаються за абсолютними значеннями.

Звітний коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за певний період (коефіцієнт використання пропускної спроможності).
Характеризує ступінь використання номерного фонду готелю за певний період

$$K_{з(зв)} = \frac{\Phi_{л}/\partial}{ПС}$$

де $K_{з(зв)}$ – звітний коефіцієнт завантаження;

$\Phi_{л}/\partial$ – фактично надана кількість місце-днів/ людино-днів (загальний час перебування приїжджих);

$$P_{з} = \Phi_{л}/\partial : ПС * 100$$

Де $P_{з}$ – рівень завантаження номерного фонду готелю, %.

Середня кількість гостей на місце

Характеризує середню кількість гостей, що в середньому обслужено за рік на одному місці

$$\bar{Г} = \frac{Г_{з}}{М}$$

де $\bar{Г}$ – середня кількість гостей на номер, осіб;

$Г_{з}$ – загальна кількість гостей, осіб;

$М$ – кількість проданих місць.

Середній час перебування гостя

Характеризує тривалість перебування гостя в готелі в середньому за рік

$$\bar{t} = \frac{K_{\phi}}{Г_{з}}$$

де $\bar{t}$ – середній термін перебування гостя у готелі, днів;

K_{ϕ} – фактично надана кількість людино-днів;

$Г_{з}$ – загальна кількість гостей за період, осіб.

Коефіцієнт завантаження номерного фонду (місць) за день

Показує ступінь завантаження місць готелю

$$K_{зв} = \frac{K_{з.м}}{K_{інв.м}}$$

де $K_{зв}$ – коефіцієнт завантаження;

$K_{з.м}$ – кількість зайнятих місць;

$K_{інв.м}$ – кількість інвентарних місць.

2.4. Обіговість місця*: у разях

Характеризує кількість разів експлуатації одного місця за період з урахуванням середнього терміну перебування гостя в готелі.

$$O_m = \frac{\bar{M}}{\bar{t}}$$

де O_m – кількість оборотів одного місця, разів;

$\bar{M}$ – середня кількість місць в експлуатації;

$\bar{t}$ – середній термін перебування гостя у готелі, днів.

• у днях

Характеризує річну кількість використання місця з а певний період з урахуванням середньої тривалості проживання, що склалася

$$K_{o.м} = \frac{K_{\phi}}{\bar{M}}$$

де $K_{o.м}$ – оборотність місця в готелі, днів;

K_{ϕ} – фактична кількість людино-днів.

• у кількості осіб

Характеризує чисельність гостей, які в середньому обслужені на 1 місці готелю за певний період

$$K_{o.м} = \frac{K_2}{\bar{M}}$$

де $K_{o.м}$ – оборотність місця в готелі, осіб;

K_2 – кількість гостей, обслужених у готелі за певний період, осіб.

2.5. Середня кількість номерів, придбаних за день

Показує середню кількість номерів придбаних за день

$$\overline{H_{np}} = \frac{H_3}{K_{зм(n)}}$$

де $\overline{H_{np}}$ – середня кількість номерів, придбаних за день;

H_3 – кількість зайнятих номерів, од.;

$K_{зм(n)}$ – кількість 8-годинних змін покоївок.

2.6. Постій номерного фонду з причин санітарної обробки

Характеризує кількість людино-днів простою номерного фонду за причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення

$$C_0 = \frac{D}{\bar{t}} * t_0 / 24 * M$$

де C_0 – кількість людино-днів перебування номерів у простої за причин санітарної обробки номерів та підготовки їх до заселення

D —кількість днів роботи готелю за рік;
 $\bar{t}$ — середній термін перебування гостя у готелі, днів;
 t_0 — термін простою номерного фонду за причин санітарної обробки та підготовки номера до заселення, год.;
 M —кількість місць у готелі.

2.7. Простій номерного фонду з причин планово-попереджувального поточного ремонту

Характеризує кількість людино-днів простою номерного фонду за причин планово-попереджувального поточного ремонту

$$T_p = \frac{M}{\Pi} * \bar{t}_p$$

де T_p — термін простою номерного фонду за причин планово-попереджувального поточного ремонту, людино-днів;

M — кількість місць у готелі;

Π — циклічність проведення поточного ремонту номерного фонду готелю, років;

$\bar{t}_p$ — середня тривалість ремонту 1 номера, днів

Завдання. Розрахувати показники експлуатаційної програми готелю . Надати пропозиції інноваційного планування та обґрунтувати вибір типу інновацій для даного суб'єкту готельного бізнесу з метою подальшого його розвитку.Варіанти завдань.

1. Розрахувати коефіцієнт використання номерного фонду (коефіцієнт завантаження) готелю з кількістю місць 550, який працює 365 днів у році. Середній час проживання одного гостя 7 днів, а середній час підготовки номерів до розміщення гостей 2 години. Кількість оплачених місце-днів 52700.

2. Розрахувати середній час проживання одного гостя, якщо готель має 230 місць, число гостей готелю за рік – 57600 чоловік, число оплачених місце-днів 10144.

3. Розрахувати експлуатаційну програму готелю на плановий рік, якщо в готелі 310 місць. Період роботи готелю 365 днів, коефіцієнт використання максимальної пропускної спроможності 0,7.

4. Розрахувати коефіцієнт використання номерного фонду (коефіцієнт завантаження) готелю з кількістю місць 375, який працює 365 днів у році. Середній час проживання одного гостя 5 днів, а середній час підготовки номерів до розміщення гостей 2 години. Кількість оплачених місце-днів 64840.

5. Розрахувати коефіцієнт використання номерного фонду (коефіцієнт завантаження) за наступними даними: кількість місць у готелі 270, період роботи 365 днів, простою номерного фонду 2890 місце-днів, кількість оплачених місце-днів 39165.

6. Розрахувати показник середньої кількості місць готелю у плановому періоді і планову пропускну спроможність, якщо на початок планового року (365 днів) в готелі було 185 місць. З 1 травня планового періоду, після проведення реконструкції число місць збільшилось на 20, заплановані простої 60 днів.

7. Розрахувати коефіцієнт використання максимальної пропускну спроможності готелю (коефіцієнт місткості) з кількістю місць 250, що працює 365 днів. Циклічність ремонту номерного фонду готелю – 5 років, середня тривалість ремонту 12 днів. Середній час проживання гостя в готелі складає 7 днів, середній час підготовки номера до розміщення гостей 1,5 години.

Висновок розрахунків : проаналізувати оперативні показники ефективності експлуатаційної програми вибраного готельного господарства та визначити можливий тип подальшого планування інновацій даного підприємства (таблиця3).

Таблиця 3

Характеристика типів планування інновацій		
№	Види планування інновацій	Характеристика
1.	За цілями	
2.	За результатом планування	
3.	За предметом планування	
4.	За цільовою аудиторією	

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Дати визначення терміну інновації.
2. Види інновації.
3. Патент та його характеристика.
4. Види планування інновацій
5. Винаходи ті корисні моделі у якості інноваційних технологій.

Порядок проведення практичної роботи:

1. Опитування студентів за темою заняття.
2. Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.
3. Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

1. Дату заняття
2. Тему заняття
3. Мету заняття
4. Короткий зміст виконання зазначених завдань

Практична робота № 2.

Тема: Вибір інноваційної стратегії та розробка інноваційної концепції діяльності закладу готельного господарства.

Мета. Аналіз особливостей інноваційних стратегій розвитку готелів та надання практичних навичок розробки інноваційної концепції діяльності закладу готельного господарства.

Теоретичні положення

Вибір інноваційної стратегії готельного бізнесу здійснює керівництво підприємства на основі аналізу ключових факторів, що характеризують його стан на ринку готельних послуг. Із ключових факторів насамперед досліджуються сильні сторони галузі й сильні сторони підприємства, що є найчастіше вирішальними при виборі стратегії. Необхідно прагнути до максимального використання наявних можливостей. При цьому важливо шукати шляхи розгортання бізнесу в нових галузях, що володіють потенційними задатками для росту.

Кваліфікація працівників, так само як і фінансові ресурси, відіграє значну роль при виборі стратегії підприємства готельно-ресторанного господарства. Поглиблення й розширення кваліфікаційного потенціалу працівників - найважливіша умова, що забезпечує можливість переходу до нових виробництв або якісного технологічного відновлення існуючих. Великий вплив на вибір стратегії підприємства робить ступінь залежності від зовнішнього конкурентного середовища (прямих та не прямих конкурентів).

Виділяють шість типів інноваційних стратегій підприємства:

- Наступальна;
- Захисна;
- Імітаційна;
- Залежна;
- Традиційна;
- Стратегія «ніші»

Таблиця 1

Етапи обґрунтування концепції

Етапи обґрунтування концепції		
№	Обґрунтування концепції (Реконструкція)	Обґрунтування концепції (Будівництво)
1	Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства	Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства регіону

2	Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства	Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів
3	Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних готей	Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції
4	Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	Дослідження конкурентів нового підприємства
5	Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	Маркетингова стратегія підприємства та її обґрунтування

Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельного господарства. Необхідно зробити детальний аналіз діючого підприємства готельного господарства. Аналіз починають з пошуку інформації в Інтернет, офіційному сайті та спеціалізованих ресурсах (www.booking.com, www.tripadvisor.ru). В першу чергу необхідно надати загальну інформацію про заклад:

- місце розташування;
- тип розміщення;
- рівень комфорту (кількість "зірок");
- рівень обслуговування гостей;
- середній рівень цін на послуги;
- асортимент послуг;
- кількість та типи номерів;
- система лояльності;
- дизайнерський стиль, інтер'єр та інші.

Далі потрібно зробити більш детальний аналіз закладу готельного господарства:

- проаналізувати характеристики підприємства готельного господарства на спеціалізованих ресурсах (www.booking.com, www.tripadvisor.ru);
- зробити аналіз відгуків гостей;
- аналіз офіційного сайту та сторінок в соціальних мережах (інформаційність, дизайн, швидкість завантаження, навігація та інше);
- проведення swot-аналізу закладу (детальне вивчення зовнішнього й внутрішнього середовища).

SWOT-аналіз - метод стратегічного планування, що полягає у виявленні факторів внутрішнього і зовнішнього середовища організації і

розділенні їх на чотири категорії: Strengths (сильні сторони), Weaknesses (слабкі сторони), Opportunities (можливості) і Threats (загрози). STEP-аналіз ставить задачу оцінки стратегічного аналізу зовнішнього середовища, а його результатом являється експертна оцінка факторів даного середовища. Етапи STEP-аналізу: мета дослідження, вибір предмету (господарства), наявність значимих факторів, виявлення категорії факторів PEST-аналіз допомагає виявити загрози які можуть виникнути у процесі впровадження інновацій; оцінити можливість інноваційних рішень по відношенню до факторів макросередовища. Крокова інструкція:

- визначення фактора для аналізу та ступінь його можливого впливу
- оцінка можливості його зміни
- оцінка реального впливу фактору

Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства
Необхідно надати характеристику про загальний стан готельно-ресторанного ринку обраного сегменту взагалі в Україні та більш детально в регіоні, де знаходиться заклад.

Дослідження конкурентів. Необхідно виявити прямих та не прямих конкурентів обраного закладу. За допомогою ресурсу 2gis треба визначити які заклади знаходяться поблизу та й ті, що знаходяться далеко, але теж можуть конкурувати.

Далі необхідно зробити детальний аналіз конкурентів: загальна інформація, характеристики підприємства готельного господарства на спеціалізованих ресурсах, відгуки гостей, наявність офіційного сайту та сторінок у соціальних мережах, цінова політика, основні переваги та недоліки в порівнянні з діючим закладом та інше.

Після цього потрібно звести усі дані по закладам-конкурентам та закладу, що проектується в таблицю для аналізу конкурентоспроможності (обирається система оцінки). Дослідження конкурентів необхідно для визначення конкурентоспроможності закладу, виявленню сильних та слабких сторін, формуванню подальшого розвитку підприємства..

Фінансово-економічні показники бізнес-проекткування:

Рівень завантаження номерного фонду (OR) – відношення числа проданих номерів до числа номерів, запропонованих до продажу. Завантаження номерного фонду дозволяє оцінити використання номерного фонду та розраховується у відсотках:

$$OR = (\text{Число проданих номерів} / \text{Число номерів, запропонованих до продажу}) \times 100\%,$$

Середній дохід за готельний номер (ADR) – відношення загального доходу від номерного фонду до числа проданих номерів. Середня ціна готельного номера, що дозволяє оцінити роботу служби порт'є з продажу дешевих і дорогих номерів, розраховується за формулою:

ADR = Загальний дохід від номерного фонду / Число проданих номерів,

Оцінити завантаження готелю можна з використанням такого показника, як середнє число гостей на один проданий номер. Середнє число гостей на один проданий номер – це відношення загального числа гостей до числа проданих номерів

Рентабельність продажу (ROS), де Рч-чистий прибуток, Дз-сукупний дохід від усіх видів діяльності: $ROS = \frac{Dз}{Pч} \times 100\%$

Цей показник демонструє , який відсоток прибутку отримується з кожної гривні доходу.

Валовий операційний дохід (GOP):

$GOP = Dз - OpEx$, де Дз-сукупний дохід від усіх видів діяльності, а OpEx –операційні витрати(реклама, амортизація)

Період окупності інвестицій(PP)

$PP = Iz / CFc$, де Iz – загальна сума інвестицій, CFc-середній грошовий потік.

Чисту приведену вартість :NPV,що показує фінансову привабливість проекту : (NPV>0)

Індекс привабливості інвестицій : (PI). Якщо $PI > 1$, то проєкт вважається економічно доцільним

Точка безбитковості (BEP):

$BEP = P - VCFC$, де FC-постійні витрати, P- ціна реалізації, VC--витрати на одиницю продукції(номер або послугу)Цей показник аналізує стійкість бізнес –моделі : обсяг реалізації , при якому дохід покриває витрати.

Сучасні бізнес-проєкти готелів аналізують **ефективність використання площі**(для туристичних, еко готелів де простір є стратегічним ресурсом): **(RevPSM):**

$RevPSM = Dз / S_{готелю}$, де S_{готелю}- площа готелю,

Дз-сукупний дохід від усіх видів діяльності.

Показник ефективності технологічних інновацій оцінює інноваційність проєкту(**IRI**):

$IRI = GOP / I_{інн}$,

де I_{інн}-інвестиції у технологічні інновації(автоматизацію, «розумні системи»), GOP-приріст валового операційного прибутку після впровадження інновації.

Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування. На даному етапі слід описати можливі джерела додаткового прибутку для закладу, розробити стратегію рекламної кампанії (перелік основних видів реклами та обґрунтування цього вибору), методи просування та продажу послуг закладом готельно-ресторанного господарства. Далі необхідно навести коротку характеристику конкурентів для нової концепції (які види реклами вони використовують, як з ними можна конкурувати в майбутньому) та інше.

Практичне завдання

1. Підготувати доповідь на тему:

Типи інноваційних стратегій в сучасному готельному господарстві

2. Ситуаційне завдання.

Обґрунтувати доцільність бізнес –проєкту для подальшого розвитку готелю з використанням розрахунку комплексу показників, які охоплюють рівень завантаженості номерного фонду, середній дохід за проданий номер, рівень інвестицій, фінансову стійкість, дохідність, окупність та ефективність технологічних інновацій.

Оцінити нові ринкові можливості інноваційної стратегії суб'єкту готельного бізнесу (за вибором студента), з урахуванням його інноваційної концепції .

Етапи виконання.

1. Проаналізувати сучасний стан готельно-ресторанного ринку послуг обраного сегмента/об'єкта дослідження і зробити висновок о доцільності впровадження інновацій (за рекомендацією викладача або за вибором студента).
2. Визначити ознаки концепції закладу: категорія , спеціалізація, місце розташування, цільова аудиторія, типи номерів, середній рівень цін.
3. Охарактеризувати офіційний сайт засоба розміщення та сторінки у соціальних мережах (за наявністю) за критеріями: інформативність, особливості дизайну, наявність програм лояльності.
4. Характеристика готельних послуг методом SWOT-аналізу на прикладі розробленої концепції готелю.
5. Проаналізувати прямих конкурентів обраного готелю (таблиця 2).

Таблиця 2
Аналіз прямих конкурентів готельного підприємства

Назва	Показники	Характеристика	Оцінка від 1 до 10 балів

6. Здійснити розрахунок комплексу показників бізнес- проєкту готелю , які охоплюють рівень завантаженості номерного фонду, середній дохід за проданий номер, рівень інвестицій, фінансову стійкість, дохідність, окупність та ефективність технологічних інновацій.

7. Скласти блок-схему інноваційної концепції та надати пропозиції стратегії для подальшого розвитку обраного готелю.

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Дати визначення терміну концепція.
2. Мета та основні завдання концепції.
3. Стан та тенденції розвитку готельного господарства.

Порядок проведення практичної роботи:

1. Опитування студентів за темою заняття.
2. Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.
3. Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

1. Дату заняття
2. Тему заняття
3. Мету заняття
4. Короткий зміст виконання зазначених завдань

Практичне заняття № 3

Тема: Екологізація готелів: інфраструктурні та ресурсні інновації в готельному господарстві. Загальні методи оцінки ефективності інноваційних процесів .

Мета. Аналіз особливостей екологізації готелів та надання практичних навичок розрахунку оцінки ефективності інноваційних процесів підприємств готельного бізнесу.

Теоретичні положення

Науково-технічний прогрес останніх десятиріч сприяв підвищенню вимог щодо використання будівельних матеріалів в будівництві, реконструкції та ремонті готельних підприємств. Це пояснюється необхідністю дотримання основних вимог сучасності: економічності, екологічності та безпеки, які останнім часом найбільш затребувані туристами готелів і впливають на їх загальний імідж та конкурентоспроможність. Особливої уваги заслуговують екологічні концептуальні інновації, пов'язані зі створенням оригінальних інфраструктурних складових готелів: ботелі (готелі на воді), флотелі (на кораблі), хостели-бункери, капсульні готелі, глімпінги, готелі з особливим інтер'єром та витворами мистецтва, такі інновації стають візитною карткою готелю, створюють його імідж та приваблюють більш широке коло гостей.

Існує безліч екологічних інноваційних технологій у виробництві та використанні оздоблювальних матеріалів приміщень готелю, їх дизайну та інтер'єру : стінові панелі для внутрішньої обробки термоізоляційні

матеріали ,рідкий керамічний утеплювач... Особливу увагу варто звернути на німецькі панелі PhoneStar, які характеризуються особливо якісними показниками, що істотно впливають на підвищення звукоізоляції приміщень готелю. Матеріальна складова визначається технічним оснащенням, типологією й рівнем комфорту засобів розміщення. WiFi (Швидкісний бездротовий доступ в Інтернет) повинен бути в кожній кімнаті готелю. Energy Management System (Система керування електроенергією): за допомогою даної системи готель може знизити витрати електроенергії на 30%. Connectivity Panel (виносна панель аудіо-, відеорознімачів, медіахаб)- зручний пристрій, що дозволяє гостю підключати своє обладнання. Залежно від моделі гість може:

- підключити ноутбук або інший пристрій через HDMI/VGA вхід;
- використовуючи Bluetooth, слухати музику зі свого телефону через динаміки телевізора;
- вивести зображення й звук з відеокамери або фотоапарата на телевізор в HD-якості;
- при наявності в номері iPod/iPhone docking station (пристрій для підключення iPod/iPhone) слухати музику й підзаряджати пристрій одночасно.

RFID (Radio Frequency Identification). Дверний замок з радіочастотною ідентифікацією, при наявності якого гість попадає в номер й інші приміщення готелю без ключа. Наявність технічних засобів безпеки в сучасному готелі також є обов'язковою умовою його успішного функціонування. Надання гарантій безпеки – показник певної якості обслуговування, фактор залучення туристів і можливість знаходження їх лояльності в майбутньому. Інженерно-експлуатаційна служба в готелях забезпечує необхідні умови для функціонування будівлі й обладнання відповідно до встановлених стандартів. З метою ефективної реалізації своїх функцій персонал служби повинен регулярно, згідно зі затвердженими інструкціями, обстежувати санітарний і технічний стан прилеглої до готелю території, об'єкти комунального призначення та благоустрою території, яку обслуговує ця служба, оцінювати якість виконання робіт і надання послуг, складати за результатами акти обстеження. Служба розробляє та впроваджує ресурсозберігаючі технології, обладнання, що дає змогу значно зменшити загальний обсяг споживання ресурсів, насамперед енергоресурсів, води та ін. Вона є важливою ланкою і функціонуванні готельного підприємства.

Ресурсні інновації все більше застосовуються в сучасних готельних господарствах. Піклування про оточуюче середовище та екологічна безпека нині стали невід'ємною частиною сучасної сфери гостинності. Екологічний готель не тільки данина сучасній моді, передові технології дозволяють суттєво скоротити витрати на ресурсне забезпечення підприємства. Використання енергозберігаючих технологій, сортування сміття та передача його в переробку, застосування екологічних миючих засобів, використання екологічно чистих продуктів харчування, використання екологічно чистих будівельних матеріалів, використання відновлюваних джерел енергії створює позитивний імідж «екологічного» готелю, що стає конкурентною перевагою.

Інженерно-технічне обладнання екологічного напрямку - комплекс систем, що функціонують у постійному режимі і забезпечують задоволення культурно-побутових потреб гостей та з мінімізацією негативного впливу на природне середовище. Обладнання готелю включає систему водопостачання, опалення, електромережу, каналізацію, протипожежну систему, вентиляцію, телевізійне, радіоустаткування, автоматичні системи охорони. Екологічність готельного устаткування робить перебування гостя в готелі комфортним, а обслуговування – якісним, надійним та безпечним.

Основними цілями інженерно-технічної служби готелю є:

- забезпечення умов проживання, що відповідають стандартам якості та екологічності;
- зниження витрат готелю при впровадженні енергозберігаючих приладів .

Готельне господарство динамічно розвивається та інвестується як важлива галузь індустрії туризму та національного господарства, яка здатна приносити високий прибуток та активно сприяти економічному розвитку суспільства. Ефективне управління якістю послуг надає пріоритет споживачам і спонукає підприємства готельного господарства розробляти комплексну політику якості, яка охоплює соціальні, економічні, технічні, правові аспекти.

Етапи розрахунку інноваційної діяльності в готельному підприємстві включає послідовні дослідження:

- аналіз поточного стану підприємств(матеріально- технічний стан. SWOT- аналіз, наявність конкурентного середовища, оцінка поточних витрат на інновацію);
- визначення стратегічних цілей;
- вибір типу інновації та її оцінка за критеріями: вартість, потенційний прибуток, вплив на якість послуг та імідж готелю);
- розробка плану впровадження(визначення терміну, відповідальна особа, ресурсне забезпечення, комунікація з гостями готелю стосовно інновації);

-оцінка ефективності інновації (порівняння результатів до і після впровадження, коригування плану впровадження).

Методи економічної ефективності інновацій базуються на співвідношенні ефектів і витрат з подальшим їх порівнянням з нормативним значенням. При цьому критеріями оцінки ефективності інновацій є їх науковий рівень, інформаційне забезпечення готелем та конкурентоспроможність самої розробки. До показників економічної оцінки інноваційної діяльності підприємства належать коефіцієнти оновленої продукції та оновленої технології (останній обґрунтовує рівень якості послуг). Показник, який характеризує ефективність інноваційної діяльності закладу є питомна вага конкурентоспроможної нової продукції або послуги (приладу).

Практичне завдання

1. Підготувати доповідь на тему: Загальні методи оцінки ефективності інновацій.

2. Розв'язання задач.

1. Здійснити розрахунок рівня інноваційної діяльності готелю ***. Туристичний готель готегорії *** у продовж 5 років розробив два мобільних додатка для бронювання та для внутрішньої комунікації з гостями, 3 пакета нових сервісних послуг та придбав 5 приладів для клінінгу приміщень і 2 прилада для автоматизованого водо- і електропостачання.

Здійснити розрахунок рівня інноваційної діяльності готелю з використанням коефіцієнта співвідношення –Ксп за формулою:

$K_{сп} = N_v / N_p$, де

N_v -загальна кількість власних інноваційних розробок;

N_p -загальна кількість придбаних інновацій.

При наданні висновку треба врахувати положення, якщо Ксп менше одиниці, то рівень низкий, якщо дорівнює одиниці –середній, більше одиниці- високий.

2. Розрахунок кількісної оцінки ефективності інновацій ($E_{ін}$) у спа готелі. ****

.Розрахувати ефективність реконструкції двох базових номерів спа готелю **** у тематичні по відношенню до їх початкової добудівлі та коефіцієнта ефективності порівняння додаткових інвестицій у нове будівництво номерів по відношенню до реконструкції. Зробити висновок за цими двома показниками доцільності реконструкції номерів або їх добудівлі.

При обчисленні кількісної оцінки ефективності ($E_{ін}$) користуються формулою:

$E_{ін} = (C_0 - C_1) \times B_1 - K \times K_g$, де

($C_0 - C_1$)-витрати на одиницю матеріальних ресурсів до і після впровадження

B_1 -інн. ефект після впровадження

K - використаний капітал

K_g -спец. галузевий коефіцієнт порівнює 0,12

Якщо $E_{ін} > 0$, то ефективність позитивна.

Коефіцієнт ефективності інноваційної зміни розраховується за формулою:

$$R_{ін} = B_1 \times (C - C_1) / K > K_g$$

Інформаційна справка:

-річне завантаження номерів(базове- B) складає 20 днів, після реконструкції-50, після добудів-30

-собівартість одного номеру (базове- C) складає -140 , після реконструкції- 132, після добудівлі-125

капіталовкладення(K , тис. гривень)--23400(реконструкція),---49600 тис. гривень(добудівля)

-тривалість-5 місяців (реконструкція), 1 рік(добудівля)

- K_g -спеціальний галузевий коефіцієнт дорівнює 0,12

3 Підготувати доповідь на тему :Регіональний аналіз екологічних

інноваційних процесів готельного ринку послуг в Україні(регіон за вибором студента)

3. Моніторинг сучасних інфраструктурних і ресурсних інновацій екологічного напрямку в готелях різної зірковості України (таблиці 1 і 2).

Таблиця 1

Інфраструктурні інновації готелів різних категорій

№	Показники інновації	Характеристика/категорія готелю
1	Архітектурні особливості будівель , дизайн та кольорове рішення приміщень вестибюльної групи різних категорій спеціалізованих готелів	
2	Інфраструктура номерів готелю:капсульні номери різного формату(японський і європейський), тематичність,безпечне розташування.	
3	Глемпінг індустрія	

Таблиця 2

Ресурсні інновації екологічного напрямку

№	Показники	Інновації екологічного напрямку в готелях*/**/***/****/*
1	Системи опалення, освітлення, водопостачання, енергозбереження.	
2	Система протипожежної безпеки	
3	Клінінгова система	

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Особливості впровадження інфраструктурних інновацій.
2. Зв'язок готельного підприємства з інноваціями.
3. Види ресурсних інновацій в галузі сучасних екологічних розробок для готельних підприємств.

Порядок проведення практичної роботи:

1. Опитування студентів за темою заняття.
2. Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.
3. Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

1. Дату заняття
2. Тему заняття
3. Мету заняття
4. Короткий зміст виконання зазначених завдань.

Практична робота № 4

Тема: Технологічні та соціальні інновації в готельному господарстві.

Мета. Аналіз та надання практичних навичок дослідження основних напрямів впровадження інноваційних технологій у спеціалізовані готельні підприємства України.

Теоретичні положення

Впровадження новітніх та інноваційних технологій в готельному бізнесі, постійні зміни в номенклатурі послуг - один з найважливіших елементів цільової стратегії готелю, спрямований на формування конкурентних переваг. Існує кілька факторів, за якими розробка нових продуктів є необхідною умовою розвитку будь-якого готельного підприємства.

З усього різноманіття технологій необхідно вибрати такі, які зможуть максимально поліпшити конкурентні позиції, або, можливо, змінити структуру всієї галузі.

Технології можна розділити: базові, ключові та ведучі.

Базові технології обслуговування - є основою ведення готельного бізнесу, вони не є джерелом конкурентних переваг. Як правило, вони широко відомі, легкодоступні і використовуються абсолютною більшістю готелів в галузі. Постійне їх вдосконалення, наприклад: процесу прибирання номерів або технології бронювання і реєстрації з метою мінімізації ймовірності можливих збоїв в роботі персоналу; підвищення швидкості і якості сервісного обслуговування відвідувачів, здатне забезпечити збереження або навіть зростання конкурентного потенціалу готелю. Однак, на сучасному рівні розвитку світового готельного бізнесу базові технології, навіть ті, які постійно поліпшуються, не можуть стати основою стійкої конкурентної переваги на ринку: обов'язково знайдеться готель, який зробить ставку на розробку (придбання, копіювання і т.д.) і впровадження в свою роботу ключових та провідних технологій.

Ключові технології обслуговування - технології, що забезпечують досягнення готелем конкурентної переваги і зазвичай менш доступні для використання всіма учасниками ринку. Як правило, такі технології дозволяють готелю знижувати собівартість продукту, максимізувати прибуток від продажів, досягати і підтримувати високі стандарти обслуговування, займаючи значну нішу і позиціонуючи себе в цих різновидах послуг на ринку.

Прикладом використання такого типу технологій може служити впровадження готелями сіті «Marriot» і готелем «Кемпінські», одними з перших на готельному ринку, автоматизованої системи управління доходами, яка забезпечує підтримку управлінських рішень щодо оптимізації продажів об'єктів номерного фонду і максимізації доходів. Дана технологія визначила успіх цих готелів на ринку на кілька років вперед. При цьому необхідно зазначити, що для різних сегментів готельного ринку можуть існувати свої базові та ключові технології. Наприклад, для готелю високого класу з міжнародними стандартами ведення бізнесу впровадження системи управління доходами може бути базовою технологією, тоді як для готелю середньої категорії - ключовий.

Передові (інноваційні) технології можуть змінити розстановку сил в галузевій конкурентній боротьбі. Передова технологія на етапі її впровадження є, як правило, власністю одного готелю на ринку послуг.

Вдала провідна технологія здатна зробити переворот на ринку і вивести в лідери її носія. Тому готелям-лідерам важливо не пропустити появу нових інноваційних технологій на ринку. Для правильного ведення конкурентної боротьби будь-яким готелям необхідно здійснити аналіз на кожному технологічному етапі, а також аналогічні показники своїх основних конкурентів. Грунтуючись на цих даних, слід розставити пріоритети в розвитку та впровадженні нових готельних послуг, оцінивши їх економічну та екологічну ефективність. Так, наприклад, одним з прогресивних технологічних засобів, що застосовують у клінінгу приміщень готелів є парогенератор. Вакуумно-прибиральна машина – це вірне рішення для очищення великих площ від сміття, яка має ефективну фільтрацію дрібного пилу. Натирачі підлоги призначені для мийки, чищення різних типів підлог, полірування кам'яних і ламінованих підлог.

Практичне завдання

1. Підготувати доповідь на тему: Особливості впровадження сучасних типів технологій в готельно-ресторанних комплексах України різної зірковості.

2. Ситуаційне завдання.

Проаналізувати необхідність впровадження певних інноваційних технологій: енергозберігуючі, автоматизовані модулі бронювання і реєстрації гостей, клінінгові, інформаційні в заклад готельного господарства різної спеціалізації (туристичний, спа, бізнес) (за вибором студента), використовуючи показники проведеного SWOT-аналізу, сайту, інформаційних джерел. Обґрунтувати висновок стосовно впроваджених обраних інноваційних технологій та їх значення для подальшого розвитку даного готельного господарства.

Етапи виконання. Впровадження інноваційних технологій в службах готельного комплексу (туристичний, спа, бізнес) за вибором студента:

- проаналізувати у службі бронювання і СПіР (наявність програм та їх переваги);
- моніторинг технологій клінінгу;
- технології номерного фонду;
- моніторинг технологій інформаційної служби;
- моніторинг екологічних технологій та енергозбереження.
- обґрунтування вибору технологічних інновацій готельного підприємства для подальшого розвитку з урахуванням його особливостей (таблиця 1).

Таблиця 1

Вибір типу технологічної інновації готелю

Назва готелю	Характеристика	Інноваційна технологія	Переваги для підприємства

Висновок: обґрунтувати пропозицію стосовно ефективності впроваджених інноваційних технологій(розрахунок кількісної оцінки ефективності інновацій($E_{ін}$).)

та їх значення для подальшого розвитку обраного готельного господарства.(якщо $E_{ін} > 0$,то ефективність позитивна)

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Поняття технологічних інновацій готельних підприємств.
2. Вплив інновацій в галузі сучасних технологічних розробок для сучасних готельних підприємств.

Порядок проведення практичної роботи:

1. Опитування студентів за темою заняття.
2. Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.
3. Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

1. Дату заняття
2. Тему заняття
3. Мету заняття
4. Короткий зміст виконання зазначених завдань

Практична робота № 5.

Тема: Інновації технології сервісного обслуговування у національних і міжнародних готельних мережах.

Мета. Аналіз основних напрямів впровадження інноваційних технологій сервісного обслуговування у національних і міжнародних готельних мережах та надання практичних навичок моніторингу та визначення

особливостей надання сучасних додаткових послуг для туристів готельних мереж.

Теоретичні положення

Готельне господарство світу розвивається швидкими темпами, багато в чому завдяки впровадженню інновацій.

Сервісні інновації в готельному бізнесі приносять додаткові доходи, забезпечують конкурентні переваги на ринку, підвищують частку ринку, знижують витрати, вдосконалюють процес обслуговування, підвищують ефективність роботи окремих підрозділів та готелю в цілому. Бурхливе зростання туризму у світі викликало активне розширення готельної індустрії у всіх країнах. Зростання життєвого рівня і конкуренція туристичного ринку породжують все більш різноманітні готельні послуги, які ефективно впроваджуються у національні та міжнародні готельні мережі практично в усіх країнах світу.

У сфері готельних послуг сервісні та процесні інновації досить часто взаємопов'язані і взаємодоповнюючі (через залученість гостей в процес надання послуг та туристоорієнтований характер діяльності готелів), а технологічні інновації є основою для їх якісної реалізації, виконуючи підтримуючі функції. Такі сервісні інновації реалізуються і у нових послугах для гостей національних і міжнародних готельних мереж:

- «розумні» міні-бари;
- програми Online check-in і Fast Checkout, за допомогою яких гості можуть не витрачати додатковий час для розміщення в номері або не підходити до стійки ресепшн за документами при виїзді;
- туристи зможуть розплачуватися в готелях, ресторанах і магазинах за допомогою відбитків пальців, які реєструються у спеціальних кіосках аеропортів країни і зв'язуються з банківською картою;
- Skype Translator допомагає у спілкуванні на різних мовах;
- доступ в номер за допомогою смартфона або Apple Watch;
- «розумні» дзеркала з прогнозом погоди, новинами;
- послуги робота-дворецького або робота-консьєржа;
- телевізор з двома екранами та окремими приліжковими навушниками;
- «Мильний Дворецький»;
- Digital Signage - це новий канал комунікації з потенційним гостем: охоплення аудиторії і безпосередня можливість впливати на споживачів певним контентом в бажаному місці в потрібний час.
- цифрові екрани в готелях використовують для реклами, онлайн-продажів внутрішніх послуг, планування заходів в конференц-залах, для інформування гостей і делегатів про місце і час проведення конференцій
- використання роботів для сервісного обслуговування.

Готелі різної категорії та спеціалізації в усьому світі активно впроваджують сервісні інновації як особливу концепцію їх закладу.

Економічні характеристики готельних ланцюгів.

1. Рівень завантаження номерного фонду (OR) – відношення числа проданих номерів до числа номерів, запропонованих до продажу. Завантаження номерного фонду дозволяє оцінити використання номерного фонду та розраховується у відсотках : $OR = K_z / K_{zag} \times 100\%$

2. Середній дохід за запроданий номер показує середню ціну реалізації одного номеру (**ADR**)

$ADR = D_z / K_z$, де D_z – дохід від реалізації номерів за певний період.

3. Дохід за доступний номер- показник ефективності діяльності готельної мережі, який поєднує показники завантаження та середнього доходу (**RevPAR**):

$RevPAR = ADR \times OR$

4. Середній дохід на одного гостя (RevPAG):

$RevPAG = D_{zag} / N_g$, де D_{zag} -- загальний дохід від проживання або додаткової послуги, N_g --загальна кількість гостей у готелі.

5 Операційна рентабельність показує ефективність управління витратами: (**OPM**)

$OPM = (P_{op} / D_{zag}) \times 100\%$

де P_{op} --операційний прибуток, D_{zag} --загальний дохід

6. RevPAC--- цей показник використовується у готельних мережах із високим рівнем автоматизації CRM систем. Він показує потенційний дохід від кожного гостя готелю з урахуванням персоналізованих пропозицій.

$RevPAC = D_{inn} / N_{kl}$, де D_{inn} --дохід від сервісних технологій(онлайн чеків, мобільних додатків), N_{kl} --кількість користувачів-гостей.

7. Показник ефективності інноваційних технологій оцінює інноваційність проекту (**IEI**):

$IEI = P / I_{inn}$,

де I_{inn} --інвестиції у технологічні інновації(чат-боти, автоматизацію, «розумні системи»), P --приріст прибутку після впровадження інновації.

Практичне завдання

1. Підготувати доповідь на тему: Особливості сучасного розвитку міжнародних та національних готельних мереж (корпорацій)

2. Здійснити розрахунок економічних характеристик готельних ланцюгів для визначення ефективності впровадження та використання інновацій у сфері сервісного обслуговування туристів національних готельних мереж(мережа за вибором студента):показників прибутковості, ефективності використання номерного фонду, рівня завантаженості, середнього доходу з номеру, потенційного доходу від гостя з урахуванням персоналізованих пропозицій ,а також рентабельності операційної діяльності.

Для виконання даного завдання студент вибирає(за своїм бажанням) національну готельну мережу і здійснює:

- розрахунок економічних характеристик для аналізу обраного готельного ланцюга;
- аналіз наявності сервісних інновацій готелів різної категорії, спеціалізації та заповнює таблицю 1 і 2.

Таблиця1

Сервісні інновації готелів різної категорії

№	Послуги	Інновації готелів/*/**/****/*****/*****
1.	Анімаційні та розважальні послуги	
2.	Побутові послуги	
3.	Інформаційні сервісні послуги	
4.	Бізнес-послуг	
5.	Консьєрж-сервіс	
6.	Транспортні та клінінгові послуги	
7.	Оздоровчі послуги	

Таблиця2

Характеристика сервісних інновацій спеціалізованих готелів.

№	Готелі	Сервісні інновації
1.	Бізнес-готель	
2.	СПА-готель	
3.	Курортний готель	
4.	Мотель	
5.	Еко-готель	
6.	Шале	
7.	Апарт готелі	
8.	Ботель	
9.	Бутик-готель	
10.	Агроготелі	
11.	Горнолижні готелі	

3.Моніторинг та визначення особливості надання сучасних додаткових послуг для туристів міжнародних готельних мереж різної спеціалізації.(за вибором студента)

4.Вибрати одну правильну тестову відповідь.

1. «Інноваційна система» - це:

а) сукупність економічних, мотиваційних, організаційних і правових методів управління інноваційною діяльністю організації з метою оптимізації і стратегії;

б) сукупність економічних, мотиваційних, організаційних і правових засобів управління інноваційною діяльністю організації з метою скорочення витрат виробництва і збуту;

в) сукупність економічних, мотиваційних, організаційних і правових засобів, методів і форм управління інноваційною діяльністю організації з метою оптимізації економічних результатів її господарської діяльності;

г) правильні відповіді а) і б).

2.Період між появою новації і її впровадження – це:

а) інноваційний лаг;

б) життєвий цикл інновації;

в) тривалість інноваційного процесу;

г) комерціалізація інновації.

3.Життєвий цикл інновації – це:

а) період від створення новинки до моменту її введення в експлуатацію;

б) період від створення новинки до моменту її запуску у масове виробництво;

в) період від зародження ідеї, створення новинки та її практичного використання до моменту зняття з виробництва через моральне застаріння.

4.Термін «інновація» запровадив:

а) Х. Кларк;

б) Й. Шумпетер;

в) М. Туган-Барановський;

г) Ф.-А. Хайєк.

5.Доповніть тест. Період створення новації включає:

а) 1 етап

б) 2 етапа

в) 3 етапа

6.Необхідно встановити відповідність інформації назначеної цифрами та буквами, й утворити логічні пари. Установіть відповідність між описом та його назвою:

1. Економічні інновації

2. Технологічні інновації

3. Торгівельні інновації

4. Виробничі інновації

5. Соціальні інновації

6. Управлінські інновації

а) пов'язані з поліпшенням умов і характеру праці, соціального забезпечення, психологічного клімату у колективі тощо.

б) орієнтовані на розширення виробничих потужностей, диверсифікацію виробничої діяльності, зміну структури виробництва тощо.

в) націлені на вдосконалення організаційної структури, стилю і методів прийняття рішень, використання нових засобів обробки інформації і документації, раціоналізацію канцелярських робіт.

г) спрямовані на зміну методів і способів планування всіх видів виробничо-господарської діяльності, зниження виробничих витрат, вдосконалення матеріального стимулювання, раціоналізацію системи обліку.

г) спрямовані на створення і освоєння виробництва нової продукції, технологій і матеріалів, модернізацію обладнання, реконструкцію споруд, реалізацію заходів з охорони довкілля.

д) використання нових методів цінової політики, нових форм взаємовідносин з постачальниками і замовниками, надання чи отримання фінансових ресурсів у формі кредитів, Інтернет-магазини тощо.

7.Інновації, зорієнтовані на виробництво і використання нових (поліпшених) продуктів у сфері виробництва або у сфері споживання, - це:

- а) ринкові інновації;
- б) продуктові інновації;
- в) інновації процесу;
- г)технологічні інновації.

8.Кінцевий результат інноваційної діяльності, що отримав втілення у виведеному на ринок новому чи вдосконаленому продукті, новому чи вдосконаленому технологічному процесі, що використовується у практичній діяльності або новому підході до соціальних послуг, - це

- а) новація;
- б) нововведення;
- в) інновація;
- г) правильні відповіді б) і в);
- г) правильні відповіді а), б) і в).

9.Продукт інтелектуальної діяльності людей, оформлений результат фундаментальних, прикладних чи експериментальних досліджень у будь-якій сфері людської діяльності, спрямований на підвищення ефективності виконання робіт, - це

- а) інновація;
- б) новація;
- в) винахід;
- г) нововведення.

10.За якою ознакою інновації поділяють на виробничі, організаційні, технологічні, економічні, маркетингові, соціальні?

- а) сферою діяльності організації;
- б) інтенсивністю інноваційних змін;
- в) змістом діяльності;
- г) рівнем сприйняття;
- г) ступенем впливу на технологічне і соціальне середовище;
- д) причинами виникнення.

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Удосконалення сервісної діяльності в готелях.
2. Інноваційна складова сфери послуг.
3. Програми лояльності гостя: рекламна необхідність або інновація?

Порядок проведення практичної роботи:

1. Опитування студентів за темою заняття.
2. Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.
3. Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

1. Дату заняття
2. Тему заняття
3. Мету заняття
4. Короткий зміст виконання зазначених завдань

Практична робота № 6.

Тема: Організаційні інновації в готельних комплексах .

Мета. Вивчення основних напрямів впровадження організаційних інновацій в готельні підприємства та надання практичних навичок роботи з функціоналом автоматизованої системи управління готелем Servio HMS-RMS

Теоретичні положення

Організаційні інновації передбачають побудову індивідуального організаційно-господарського механізму, що забезпечує удосконалення структури управління, методів організації процесу надання послуг та передбачає організаційні, управлінські, юридичні, соціальні нововведення. До таких інновацій відносять:

- застосування сучасних технічних засобів управління (засобів зв'язку, засобів фіксації, обробки, зберігання та передачі даних);
- впровадження комп'ютерних технологій та програмного забезпечення в управлінський та виробничий процес;
- зміни в організаційній структурі управління, в структурі персоналу, в системі мотивації та стимулювання персоналу.

Інноваційна діяльність в готельному бізнесі здійснюється за наступними напрямками :

- продуктові інновації, що полягають у використанні новітніх технологій та впроваджені

- маркетингові інновації, які направлені на застосування нових методів та інструментів просування підприємства на ринок.

- ресурсні інновації, які направлені на ефективне використання всіх видів ресурсів та передбачають застосування систем енергозбереження та забезпечення екологічності діяльності готельних підприємств.

- організаційні інновації, що пов'язані з удосконаленням системи управління підприємством.

Використання продуктових інновацій обумовлено необхідністю задоволення вимог гостей в якісних послугах та направлено на впровадження специфічних, розширення переліку супутніх та додаткових послуг. При цьому слід мати на увазі, що готелі не виробляють окремих послуг, а створюють певний готельний продукт, який складається з переліку послуг тісно пов'язаних між собою.

Основний готельний продукт – це надання житлового приміщення для тимчасового розміщення гостя, але реалізація основного продукту не достатня умова успіху готельного бізнесу, тому діяльність сучасного готелю не обмежується тільки такою послугою. Крім основного готелі вводять супутні та додаткові послуги, які сприяють використанню основного продукту та підвищують економічну ефективність діяльності готельного підприємства.

Особливої уваги заслуговують концептуальні інновації, пов'язані зі створенням оригінальних неординарних готелів: готелі на воді, на кораблі, в потязі, готелі виключно для жінок, готелі з особливим інтер'єром та витворами мистецтва, такі інновації стають візитною картою готелю, створюють його імідж та приваблюють більш широке коло гостей.

Маркетингові інновації направлені на використання нових методів маркетингових досліджень, використання нових каналів збуту, завоювання нових ринків збуту, застосування нових комунікативних процесів, нових видів реклами та інструментів стимулювання збуту. Основними видами маркетингових інновацій є:

- інформаційні технології в системі бронювання готельних номерів;
- використання Інтернет ресурсу в цілях реклами та надання гостям
- додаткової інформації про готель, в тому числі створення та просування власного сайту;
- розширення каналів збуту, в тому числі використання франчайзингу;
- створення віртуальних екскурсій по готелю, створених у форматі 3D;
- налагодження комунікаційних зв'язків.

Інноваційні управлінські інновації поділяються на :

- інформаційні технології управління готелем від автоматизації служб до програм бронювання номерів у мережі Інтернет;

- інновації в управлінні продажами (представлення готелю у глобальних мережах або у альтернативних, створення сайту, програм лояльності...)

-інновації в забезпеченні комфорту і безпеки туристів.

Інновації у веденні бізнесу означають реалізацію нових методів організації підприємницької діяльності. Вони включають:

- розробку та реалізацію нової або значно зміненої корпоративної стратегії;

- впровадження сучасних методів управління організацією (на основі інформаційних технологій);

- розробку та впровадження на підприємстві нових або значно змінених організаційних структур;

- нововведення у використанні змінного режиму робочого часу;

- застосування сучасних систем контролю якості, сертифікації товарів, робіт, послуг;

- впровадження сучасних систем логістики та поставок матеріалів, комплектуючих;

- створення спеціалізованих підрозділів з проведення наукових досліджень і розробок, практичної реалізації науково-технічних досягнень (технологічних та інжинірингових центрів, малих інноваційних фірм);

- впровадження корпоративних систем управління знаннями; реалізацію заходів з розвитку персоналу (організація корпоративного і (або) індивідуального навчання, створення / розвиток структур з навчання та підвищення кваліфікації персоналу);

- реалізацію нових форм стратегічних альянсів, партнерств та інших видів коопераційних зв'язків з споживачами продукції, постачальниками, вітчизняними та зарубіжними виробниками;

- передачу низки функцій і бізнес-процесів спеціалізованому підряднику (аутсорсинг). Організаційні інновації пов'язані з розвитком готельно-ресторанного підприємства в системі та структурі управління: новітні методики навчання персоналу, купівля готельної франшизи, створення власної мережі тощо.

Однією з найпопулярніших нині розробок - є електронне управління готелем. Для готелю під замовлення створюється спеціалізована система, до якої підключаються всі співробітники. За допомогою веб-ресурсу вони можуть:

- отримувати всю необхідну інформацію про готелі в будь-який момент;

- в режимі онлайн бачити все що відбуваються в ньому зміні;

- бронювати номери для гостей;

- отримати доступ до максимально широкого комплексу каналів продаж.

Практичне завдання

1 Підготувати відповідь на тему: ТОП 10 АСУГ в Україні : функції та переваги.

2. Використовуючи функціонал автоматизованої системи управління готелем Servio HMS-PMS здійснити операції:

СПіР

- бронювання номеру;
- зміну номеру за проханням гостя;
- бронювання столиків у ресторані готелю;
- нарахування послуг;
- проведення оплати.

Клінінг

- аналіз клінінгу номерів;
- обслуговування номерів (виведення номеру з продажу, виведення на ремонт)

Менеджмент

- формування звітів (оперативного, статистичного, фінансового).

Дискусії на теми:

1. Аналіз особливостей впровадження сучасних методів роботи із персоналом у відчизняних готелях різної спеціалізації: аутстафінг і лізинг.
2. Особливості франчайзингу і аутсорсингу бізнес процесів.
3. Коучінг як метод управління персоналом.

Контрольні питання для самоперевірки:

1. Дайте визначення організаційних інновацій готельних підприємствах.
2. Основні принципи впровадження організаційних інновацій .
3. Особливості сучасних методів управління у готельному бізнесі.

Порядок проведення практичної роботи:

- 1 Опитування студентів за темою заняття.
- 2 Всі студенти одержують завдання і виконують його письмово.
- 3 Оформлення протоколу.

По закінченні заняття студенти оформляють протокол. У зошит записують:

- 1 Дату заняття
- 2 Тему заняття
- 3 Мету заняття
- 4 Короткий зміст виконання зазначених завдань

9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

- 1 Закон України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності України». Відомості ВР, 2012, № 19-20, ст. 166. Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції реформування державної політики в інноваційній сфері» від 10 вересня 2012 р. № 691-р. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/691-2012- %D1%80](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/691-2012-%D1%80).
- 2.Поплавська І.В.Інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного бізнесу . Київ :Видавництво Ліра- К,2021.248с
3. Семенов В.Ф.Управління інноваційними проектами в готельній сфері: практичні аспекти. Київ:Альфа-Прес,2021.208с
- 4.Ковальчук А.С. Нефінансові ефекти від впровадження інновацій у готельній індустрії.Львів: Видавництво Львів. політехніки,2021.96с
5. Бойко М.Г. Віртуальна та доповнена реальність у сфері гостинності :досвід та перспективи. Київ: КПП ім. Ігоря Сікорського,2022.208с.
- 6 Григорчук Т.В. Оцінка ефективності інновацій у готельному бізнесі : методи та інструменти . Одеса: Астропринт,2020.144с.
7. Тітомир Л.А, Осипова Л.А Тенденції сучасного інноваційного розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні та світі. *Перспективи ефективних управлінських рішень у бізнесі та проектах*: колективна монографія./за ред.проф.М.Д.Балджи-К.:ФОП Гуляєва В.М.,2024.- .-606с-С.474-518 URL: <https://hdl.handle.net/11300/27539>
DOI: <http://doi.org/10.32837/11300.27539>.

Допоміжна:

- 8 Конспект лекцій з дисципліни «Інноваційні технології в готельному бізнесі » : для студентів спеціальності «J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» [Електронне видання] / Л.А.Тітомир .Одеса, МГУ, 2025.78с.
9. Клименко О.В.Енергоефективність у готельній індустрії: підходи та рішення. Харків: ХПУ ім.. В.Н. Карамзіна,2019.128с.
10. Клименко О.В. «Зелений» маркетинг у готельній індустрії : тренди та виклики . Харків: ХПУ ім.. В.Н. Карамзіна,2019.128с.
- 11.Тітомир Л.А. Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства(стаття) / Л.А. Тітомир, А.К.Д'яконова , Ф.А.Трішин.,

О.М.Коротич, // Економіка харчової промисловості. - 2021. - Т.13. - № 1. - С. 62-66 <https://journals.onaft.edu.ua/index.php/fie/article/view/2005/2200>

12 ТітомирЛ.А.Екологізація готелів як напрям розвитку готельно-ресторанного бізнесу(стаття)/Л.А.Тітомир,О.М.Коротич,Ю.О.Халілова-Чуваєва//Економіка харчової промисловості.2021.Т13,вип.№.3.-С88-93-URL: <https://hdl.handle.net/11300/25437>

DOL:10.15673/fie.v13i3.2136

13. Тітомир Л.А., Данилова О.І. Якість надання послуг як основа конкурентоспроможності готельних підприємств [Електроний ресурс] / Л.А. Тітомир, О.І. Данилова // Приазовський економічний вісник. 2020. – №1(18)- с155-160-Режим доступу до ресурсу:<http://rev.kpu.zp.ua/vypusk-1-18>

14. KharenkoD,TitomirL., MarkovskayaA(2023)Innovative methodology for the development of operational managemet standards in the hotel business.// Technology audit and production Reserves. –№ 1/4(69),p 36-41 [URL:https://doi.org/10.15587/2706-5448.2023.275353](https://doi.org/10.15587/2706-5448.2023.275353) (DOI: 10.15587/2706-5448.2023.275353)