

Найменування закладу вищої освіти, де здійснювалася підготовка здобувача,
органу, до сфери управління якого належить заклад

Економіки та менеджменту

Прикладної економіки

Родзоняк Богдан Романович

(прізвище, ім'я, по батькові)

УДК _____

(індекс)

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

Впровадження інноваційна підприємстві індустрії гостинності (на прикладі ТОВ «Тавель»)
(назва роботи)

»Бізнес Економіка«

(назва освітньої програми)

051 «Економіка»

(шифр і назва спеціальності)

(підпис, ініціали та прізвище здобувача освітнього ступеня)

Науковий керівник к.е.н. доц. Войтків Л.С.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

Бережницька У.Б.

(посада) (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

Рецензент

(посада) (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

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

Івано-Франківськ – 2024 рік

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

(повне найменування закладу вищої освіти)

Інститут Економіки та менеджменту

Кафедра Прикладної економіки

Освітній рівень Магістр

Спеціальність 051 Економіка

(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

Бережницька У.Б.

« » _____ 20 року

**З А В Д А Н Н Я
НА МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ**

Родзоняк Богдан Романович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Впровадження інновацій на підприємстві індустрії гостинності (на прикладі ТОВ «Тавель»)

керівник роботи к.е.н., доц. Войтків Людмила Степанівна

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затвержені наказом закладу вищої освіти від "28" 11 2024 року № 793/7

2. Строк подання студентом роботи 19.12.2024

3. Вихідні дані до роботи Фінансова звітність ТОВ «Тавель»

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Розділ 1. Теоретичні засади впровадження інновацій на підприємстві. 1.1. Економічна сутність інновацій: поняття та види. 1.2 Характеристика видів інновацій в готельному господарстві. 1.3 Характеристика інноваційних технологій в готельному господарстві. Розділ 2. Аналіз господарської та фінансової діяльності ТОВ «Тавель». 2.1 Загальна характеристика підприємства. 2.2 Аналіз основних показників діяльності ТОВ «Тавель». 2.3 Стратегічний аналіз середовища інноваційного розвитку ТОВ «Тавель». Розділ 3 Проект впровадження інновацій для забезпечення розвитку ТОВ «Тавель». 3.1 Обґрунтування заходів інноваційного характеру для забезпечення розвитку ТОВ «Тавель». 3.2. Створення та оцінка економічної ефективності мобільного додатку Add Hotel Tavel

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів магістерської роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
	Розділ 1. Теоретичні засади впровадження інновацій на підприємстві	20.10.2024	
	1.1 Економічна сутність інновацій: поняття та види	20.10.2024	
	1.2 Характеристика видів інновацій в готельному господарстві	15.11.2024	
	1.3 Характеристика інноваційних технологій в готельному господарстві	22.11.2024	
	Розділ 2. Аналіз господарської та фінансової діяльності ТОВ «Тавель»	27.11.2024	
	2.1 Загальна характеристика підприємства	27.11.2024	
	2.2 Аналіз основних показників діяльності ТОВ «Тавель»	3.12.2024	
	2.3 Стратегічний аналіз середовища інноваційного розвитку ТОВ «Тавель»	8.12.2024	
	Розділ 3 Проект впровадження інновацій для забезпечення розвитку ТОВ «Тавель»	10.12.2024	
	3.1 Обґрунтування заходів інноваційного характеру для забезпечення розвитку ТОВ «Тавель»	10.12.2024	
	3.2. Створення та оцінка економічної ефективності мобільного додатку Add Hotel Tavel	19.12.2024	

Студент

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	11
1.1. Економічна сутність інновацій: поняття та види	11
1.2. Характеристика видів інновацій в готельному господарстві.....	21
1.3. Характеристика інноваційних технологій в готельному господарстві.....	26
Висновки до розділу 1.....	30
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ТА ФІНАНСОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ТАВЕЛЬ».....	
2.1. Загальна характеристика підприємства.....	32
2.2. Аналіз основних показників діяльності ТОВ «Тавель».....	
2.3. Стратегічний аналіз середовища інноваційного розвитку ТОВ «Тавель».....	
Висновки до розділу 2.....	61
РОЗДІЛ 3. ПРОЄКТ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ ТОВ «ТАВЕЛЬ».....	
3.1. Обґрунтування заходів інноваційного характеру для забезпечення розвитку ТОВ «Тавель»	64
3.2. Створення, та оцінка економічної ефективності мобільного додатку Add Hotel Tavel.....	
ВИСНОВКИ.....	95
БІБЛІОГРАФІЯ	100

АНОТАЦІЯ

Родзоняк Б. Упровадження інновацій на підприємстві індустрії гостинності (на прикладі ТОВ "Тавель").

Кваліфікаційна робота магістра за спеціальністю 051 «Економіка». Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. Інститут економіки та менеджменту. Івано-Франківськ, 2024.

Дана робота досліджує тему впровадження нових ідей в індустрії гостинності в сучасних умовах. У цьому контексті розглянуто теоретичні основи впровадження інновацій у готельно-ресторанному секторі та проаналізовано основні фінансово-економічні показники досліджуваного підприємства. «Тавель», обґрунтовано заходи інноваційного характеру щодо забезпечення розвитку ТОВ «Тавель».

Метою дослідження є вивчення застосування інноваційних технологій в управлінні якістю послуг в індустрії гостинності. Методи дослідження: спостереження та порівняння під час викладення теоретичного матеріалу для виявлення особливостей розвитку готельного підприємства, аналіз, синтез, індукція та дедукція – вивчення інформації про роботу та рівень розвитку готельного бізнесу.

Ключові слова: інновації, інноваційна діяльність, інноваційний проєкт, ринок готельних послуг, повномасштабне вторгнення, стратегія, інноваційний розвиток.

ANNOTATION

Rodzonyak B. Implementation of innovations at an enterprise in the hospitality industry (on the example of "Tavel" LLC).

Master's qualification work in specialty 051 "Economics". Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas. Institute of Economics and Management. Ivano-Frankivsk, 2024.

This work explores the topic of introducing new ideas in the hospitality industry in modern conditions. In this context, the theoretical foundations of the introduction of innovations in the hotel and restaurant sector were considered and the main financial and economic indicators of the investigated enterprise were analyzed. "Tavel", innovative measures to ensure the development of "Tavel" LLC are substantiated.

The purpose of the study is to study the application of innovative technologies in the management of service quality in the hospitality industry. Research methods: observation and comparison during the presentation of theoretical material to identify the features of the development of the hotel enterprise, analysis, synthesis, induction and deduction - studying information about the work and the level of development of the hotel business.

Key words: innovation, innovative activity, innovative project, hotel services market, full-scale invasion, strategy, innovative development.

Актуальність теми дослідження. Сучасна економіка значною мірою залежить від інноваційних технологій. Значущість нових технологій оцінюється на основі зростаючої глобалізації ринку, скорочення терміну служби продукції та необхідності підвищення якості товарів і послуг. Індустрія гостинності також адаптується до мінливих потреб споживачів і активно працює над задоволенням цих потреб. Через постійні зусилля готелів із залучення нових клієнтів і утримання існуючих стає складно підтримувати цей процес без інноваційних рішень, що змушує готелі оновлювати свої технології та відкривати ефективні методи для економії часу, грошей і енергії.

Робота зосереджена на ключових аспектах прогресу в управлінні якістю послуг у готельній індустрії. Запровадження передових технологій створює кілька проблем, включаючи високу вартість технології та значні ресурси, необхідні для її впровадження. Дослідження та практичний досвід показують, що вирішити існуючі проблеми можна лише шляхом впровадження послідовних і постійних інновацій. Навіть невеликі зміни в управлінні готелем можуть мати значний вплив на загальну ефективність готельного бізнесу. Очевидно, що інновації є життєво важливим елементом стимулювання економічного зростання та конкурентоспроможності, що дозволить готельній індустрії адаптуватися та розвиватися відповідно до глобальних тенденцій.

Метою роботи є Дослідження інноваційних технологій управління якістю послуг на підприємствах сфери гостинності. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання: визначити сутність поняття «готельний менеджмент» та його значення, визначити сутність інновацій у готельному господарстві, проаналізувати динаміку розвитку та стан готельного господарства в, оцінити ефективність інноваційних технологій управління якістю послуг у готельному господарстві, визначити проблеми та перспективи розвитку інноваційних технологій.

Об'єкт дослідження підприємство сфери гостинності ТОВ «Тавель».

Предметом дослідження існують як теоретичні, так і практичні аспекти інноваційних технологій у готельному господарстві України.

Для вирішення завдань роботи використовувалися наступні методи: спостереження та порівняння під час викладу теоретичного матеріалу для виявлення особливостей розвитку готельних підприємств, аналіз, синтез, індукція та дедукція – вивчення інформації про роботу та рівень розвитку готельного менеджменту.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що результати роботи та розроблені рекомендації можуть бути використані для вдосконалення процесу розвитку готельного господарства на території міст України, вирішення основних перешкод, які гальмують цей процес, а також запровадити іноземний досвід для ефективного обслуговування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1 Економічна сутність інновацій: поняття та види

Необхідність сучасних трансформаційних перетворень та інтеграція України до Європейського Союзу вимагають утвердження нової якості розвитку, що гарантує рівноправне становище країни у світовій економічній системі.

Враховуючи, що рушійною силою глобального прогресу є інновації та технології, Україні, як і багатьом іншим державам, необхідно здійснити перехід на принципи постіндустріального розвитку. У цьому контексті знання, інформація, новітні технології та різноманітні практики управління перетворюються на цінний ресурс для економічного розвитку та зростання. Відповідно до Закону України «Про інноваційну діяльність», який набув чинності 4 липня 2002 року, під інноваціями можна розуміти нові технології, продукти, послуги або організаційно-технічні рішення, які значно підвищують ефективність і результативність виробництва, управління, торгівлі, або інші сфери суспільства.

До інновацій відносять інвестиції в інновації, які призводять до істотних змін у підприємницькій (виробничій) діяльності. Як правило, інноваціям передують науково-технічна діяльність, яка відбувається в контексті появи інновації. Інновація може проявлятися різними способами, наприклад через винахід, ініціацію або поширення інновації. Розглядаючи сучасні визначення поняття «інновація», стає очевидним, що воно зазвичай асоціюється з впровадженням чогось нового. Інновація – це процес, тому впровадження чогось нового також можна розглядати як процес, пов'язаний із впровадженням чогось нового. Крім того, досліджуючи економічну літературу, ми можемо виявити безліч визначень поняття «інновації», які можна загалом розділити на два підходи. - за першим підходом «інновації» - це інновації, які пов'язані з творчим процесом (випуск нових продуктів, нових технологій і методів), - за другим підходом «інновація» – це процес впровадження нових продуктів, елементів, нових підходів і принципів шляхом виведення або доповнення існуючих [14 , 57]: Отже,

інновацію можна розглядати як результат творчої діяльності, тобто процес, пов'язаний зі створенням або впровадженням нових споживчих властивостей і характеристик, завдяки якому вдосконалюється діяльність, відбувається поступовий відхід від стереотипних поглядів на організацію. і проведення діяльності, і таким чином забезпечується прогрес [13,63]. Ключовою характеристикою, якою повинна володіти інновація, є її здатність запропонувати споживачам щось нове та захоплююче. Отже, інновація – це новий продукт або послуга, це новий спосіб виробництва товарів і надання послуг, це інновація, яка використовується в різних сферах: в організації та управлінні діяльністю, у фінансовій, науково-дослідній діяльності, у сфері побутового обслуговування, у сфері гостинності тощо [14, 43]: Підсумовуючи наукові дослідження [15-17], слід зазначити, що інновації сприяють не лише зміцненню конкурентних позицій підприємства, модернізації продукції та покращенню якості, вони забезпечують економію витрат, сприяють впровадженню енергозберігаючих та менш ресурсоемних технологій. інтенсивні технології виробництва. Впровадженню інновацій сприяють наукові дослідження і розробки, пов'язані з оптимізацією всіх процесів господарської діяльності підприємств, удосконаленням соціально-економічних і правових відносин, що виникають у сфері культури, освіти, науки тощо [19, 289]: Отже, значення інновації може змінюватись залежно від контексту та цілей її використання Широкий. спектр застосування інновацій зумовив їх широку різноманітність. Широке розмаїття, складність і різноманітність застосування інновацій зумовлює необхідність розробки механізму класифікації. Цей механізм дозволить ширше зрозуміти роль інновацій у розвитку суспільства та сприятиме їх ефективному використанню. – проводити оцінку ефективності впровадження інновацій, – проаналізувати потенціал майбутніх досягнень Розглядаючи сучасні визначення поняття «інновація», стає очевидним, що воно зазвичай асоціюється з впровадженням чогось нового. Інновація – це процес, тому впровадження чогось нового також можна розглядати як процес, пов'язаний із впровадженням чогось нового Згідно. з першим підходом, «інновації» - це інновації, які пов'язані з творчим процесом (впровадження нових продуктів, нових технологій і методів). Отже, інновацію

можна розглядати як результат творчої діяльності, тобто процес, пов'язаний зі створенням або впровадженням нових споживчих властивостей і характеристик, завдяки якому вдосконалюється діяльність, відбувається поступовий відхід від стереотипних поглядів на організацію і проведення діяльності, і таким чином забезпечується прогрес [13, с63]. Ключовою характеристикою, якою повинна володіти інновація, є її здатність запропонувати споживачам щось нове та захоплююче. Отже, інновація – це новий продукт або послуга, це новий спосіб виробництва товарів і надання послуг, це інновація, яка використовується в різних сферах: в організації та управлінні діяльністю, у фінансовій, науково-дослідній діяльності, у сфері побутового обслуговування, у сфері гостинності тощо [14, 43]: Впровадженню інновацій сприяють наукові дослідження і розробки, пов'язані з оптимізацією всіх процесів господарської діяльності підприємств, удосконаленням соціально-економічних і правових відносин, що виникають у сфері культури, освіти, науки тощо [19, 289]: Отже, значення інновації може змінюватись залежно від контексту та цілей її використання. – проводити оцінку ефективності впровадження інновацій, – визначити позитивні та проблемні взаємозв'язки між різними видами інновацій, – розробити економічні механізми та форми управління інноваційними процесами, що відповідають конкретному виду інновацій. – удосконалити організаційні форми ведення інноваційної діяльності, інфраструктуру та економічні зв'язки на досліджуваній території. Щоб гарантувати ретельне вивчення та успішне впровадження інновації, її прийнято класифікувати за різними ознаками. Результати досліджень [9,22] привели до розробки системи класифікації інновацій.

№ з/п	Класифікаційна ознака	Вид інновації
1	Залежно від ступеня новизни	<ul style="list-style-type: none"> • Радикальні – забезпечують великі відкриття та винаходи, створюють основу для виникнення нових поколінь техніки та технологій • Помірковані – забезпечують покращення шляхом впровадження середніх винаходів • Модифікаційні – забезпечують часткове покращення застарілих поколінь техніки та технологій, підходів в організації виробництва
2	Відповідно до об'єкту застосування	<ul style="list-style-type: none"> • Продуктові – забезпечують виробництво і використання нових продуктів (послуг) • Технологічні – забезпечують створення і використання нової технології • Процесні – забезпечують створення і функціонування нових організаційних структур • Комплексні – забезпечують поєднання різних інновацій
3	Залежно від масштабів застосування	<ul style="list-style-type: none"> • Галузеві • Міжгалузеві • Регіональні • В межах підприємства
4	Відповідно до причин виникнення	<ul style="list-style-type: none"> • Реактивні (адаптивні) – направлені на збереження підприємства у відповідь на застосування нововведень конкурентами • Стратегічні – мають попереджувальний характер і застосовуються з метою отримання конкурентних переваг у майбутньому
5	За сферою прояву ефективності	<ul style="list-style-type: none"> • Економічні • Соціальні • Екологічні • Інтегральні

Таблиця 1.1 Класифікація інновацій підприємства [27,78]

У різних сферах застосування і на різних етапах НТП виділяють наступні інновації: – технічні новинки, які часто використовуються у виробничому процесі Продукти, які мають нові та вдосконалені характеристики, часто називають новими та покращеними. – технологічні інновації, які призводять до використання вдосконалених і досконаліших способів виробництва продукції

та надання послуг, – організаційно-управлінські інновації сприяють оптимізації процесів організації виробництва, логістики та збуту [9, 86] – інформаційні інновації забезпечують оптимізацію раціональних та актуальних інформаційних потоків у сфері науки і техніки та безпосередньо у сфері інноваційної діяльності різних сфер бізнесу, Соціальні інновації спрямовані на покращення умов праці, вирішення проблем у галузі гігієни та безпеки праці, освіти та професійного зростання, а також сприяння розвитку позитивної корпоративної культури. [13,2]: Класифікуючи інновації та відносячи їх до конкретних типів на основі вищезазначених ознак, стає можливим: – зробити «прив'язку» до типу інновації відповідної стратегії, тобто – будувати економічні механізми та організаційні форми господарювання залежно від виду інновацій, наприклад, організаційно-економічний механізм виступає як підсистема інноваційної стратегії підприємства, – розробити відповідні правила та форми впровадження інновацій та їх просування на ринок, які будуть різними для різних видів інновацій.

Хоча існують різні форми інновацій, вони тісно взаємопов'язані, що призводить до специфічних вимог до залучення до інноваційної діяльності та впровадження інновацій в організації. Наприклад, якщо застосовуються техніко-технологічні інновації, то очевидно, що вони впливають на характер виробничого процесу, а отже, створюють передумови для впровадження управлінських інновацій, оскільки вносять зміни в організацію виробництва та загальне управління підприємством. Підприємства, які впроваджують інновації, роблять це цілеспрямовано з метою вдосконалення своїх функціональних процесів, а отже, якісно змінюють структуру, виробництво чи реалізацію нових товарів і послуг, що в кінцевому підсумку призводить до покращення обслуговування споживачів і підвищення прибутковості [23,68] . – удосконалити організаційні форми ведення інноваційної діяльності, інфраструктуру та економічні зв'язки на досліджуваній території. Щоб гарантувати всебічне вивчення та успішне впровадження інновацій, її прийнято класифікувати за різними ознаками. Результати досліджень [9, 21, 22] привели до розробки системи класифікації інновацій.

Організації, які активно впроваджують нові ідеї та досягнення у свою діяльність, називаються інноваційними підприємствами. Такі зусилля можуть бути спрямовані на повний перегляд їхніх операцій, пристосування до змін на ринку, впровадження нових стратегій обслуговування клієнтів і реструктуризацію їхньої співпраці з іншими підприємствами. Інноваційна компанія має можливість створювати та впроваджувати власні інновації, а також може виступати замовником конкретних наукових досліджень та пропозицій, спрямованих на вдосконалення її діяльності. [16,108]

Впровадження нових технологій на підприємстві можна пов'язати з. Черпаючи натхнення у зовнішньому середовищі, ми прагнемо впроваджувати інноваційні рішення, які підвищать нашу конкурентну перевагу та створять сприятливі умови для майбутнього зростання. Однак доступність подібних можливостей може відрізнятися для різних компаній. Перш за все, це залежить від наявності ресурсів, наприклад фінансової підтримки [26, 27]. Отже, процесом реалізації нових ідей в організації слід ретельно керувати, щоб забезпечити врахування потенційних вигод і конкурентних переваг інновації, а також оцінити інвестиційні можливості та наявні ресурси всередині підприємства. Як наслідок, усі інновації, незалежно від їх розміру чи потенціалу, повинні пройти ретельний аналіз та економічну оцінку, щоб визначити їх практичність і здійсненність.[7,53]: цей метод дозволить ідентифікувати неефективні стратегії, при цьому вибираючи лише ті, які запропонують компанії конкурентну перевагу та очікуваний економічний результат [28, с 10]: Впроваджуючи нові ідеї та технології в організації, дуже важливо враховувати різноманітні фактори, які можуть вплинути на цей процес. Певні чинники можуть стимулювати впровадження інновацій, а інші можуть перешкоджати або перешкоджати їх реалізації. Серед різноманітних факторів, що сприяють успіху бізнесу, виділяють технологічні, виробничі, організаційно-управлінські, економічні, правові, політичні, соціально-психологічні та культурні фактори. [30, с 118]: Інновації в готельній індустрії включають різноманітні заходи та результати, спрямовані на внесення значних змін і покращень у продукт, його просування та впровадження. Мета полягає в досягненні позитивного економічного, соціального, екологічного чи іншого ефекту. Розглядаючи

інноваційний підхід, важливо визнати, що він повинен узгоджуватися із загальною стратегією розвитку готелю, вважатися прийнятним з точки зору ризику та передбачати сприйнятливість ринку до нових ідей.

Інноваційна стратегія в готельній індустрії охоплює широкий спектр інновацій, включаючи вдосконалення практики управління (таких як управління якістю, фінансами та персоналом), використання передових інформаційних технологій і впровадження нових послуг. Найбільш ефективною інноваційною стратегією підприємства є одночасне впровадження різних типів інновацій. Кожен бізнес покладається на набір загальних технологій для щоденної роботи та підтримки клієнтів, але компанії не вдається отримати жодних конкурентних переваг від їх використання.[5,84] Отже, керівництво кожного великого готелю активно шукає інноваційні технологічні досягнення для підтримки своїх поточних ініціатив. У минулому вважалося, що технічний прогрес може вплинути на роботу без використання комп'ютерних технологій, але зараз неможливо уявити такий процес без останніх досягнень інформатики. На ринку доступно багато автоматизованих систем управління, які пропонують ефективність і спрощують завдання персоналу. Процес надання туристичних послуг, який починається з поширення інформації про них і закінчується кінцевим споживанням, значно покращується завдяки впровадженню досягнень у індустрії гостинності. Існують різні фактори, які впливають на застосування та розвиток інновацій, зокрема: Певні. проблеми галузі, – культурні та національні уподобання клієнтів, які користуються готельними послугами [6,120] Придумавши безліч ідей, які забезпечують прибутковість готелю, ось як виражається інноваційна тенденція в індустрії гостинності. Нові послуги, продукти або технології розробляються шляхом широкого використання нових знань та їх інтеграції в майбутню діяльність компанії. Ефективність готелю буде поступово знижуватися, і він втратить свою конкурентну перевагу, якщо не зможе адаптуватися до нових тенденцій в інноваційних технологіях. Основним показником ефективності є оцінка рівня задоволеності гостей готелю послугами, що надаються В. результаті зростання веб-сайтів і платформ онлайн-бронювання багато туристичних агентств, на жаль, закрилися.[8,91] Зростаюча популярність таких послуг, як Airbnb, викликала занепокоєння серед традиційних готелів. Отже, готельні компанії часто роблять

стратегічний вибір щодо інновацій, що призводить до творчої організації однієї або кількох інноваційних заходів. Ця діяльність спрямована не лише на конкуренцію з подібними службами, а й на співпрацю та підтримку один одного. Компанії часто вимагають впровадження нових послуг і процесів, методів організації, дизайну послуг, просування та розміщення тощо. При впровадженні нових послуг. Організація може використовувати чотири різні типи інновацій - продукт, процес, організація та маркетинг - окремо або в поєднанні для досягнення своїх цілей. Застосування лише одного типу інновацій є простою інноваційною стратегією, тоді як інтеграція всіх чотирьох типів інновацій є більш складним підходом, який може підвищити привабливість готельної індустрії (рис. 1.1).

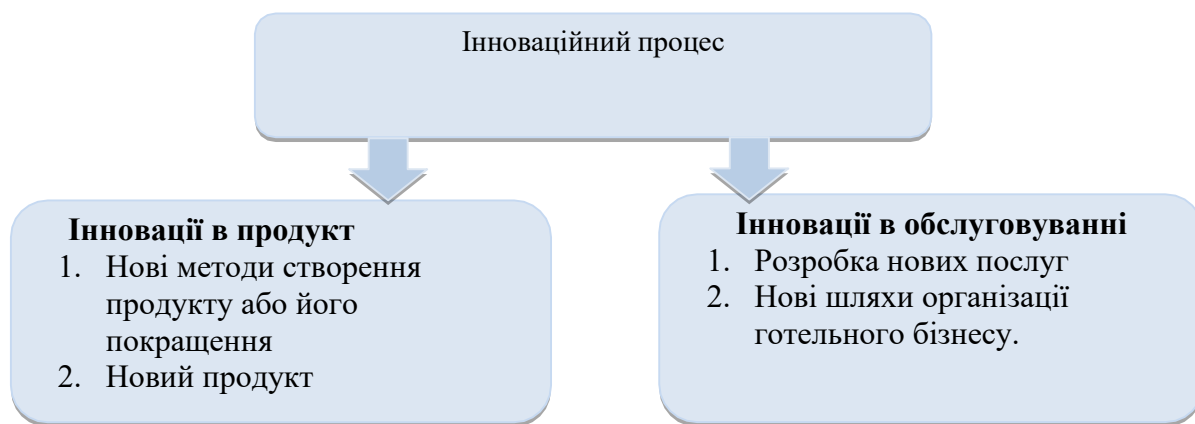


Рисунок 1.1 Інноваційні процеси в індустрії гостинності

Технологічний прогрес у сфері послуг відрізняється від прогресу в секторі виробництва. Ці досягнення підвищують цінність послуг для споживачів і спрощують управління підприємствами. Завдяки постійному прогресу постачальники послуг розширюють свої послуги та пристосовують їх до конкретних потреб споживачів. Це досягається шляхом прогнозування споживчих бажань і вимог, сприяння лояльності клієнтів за допомогою різноманітних ініціатив і розширення клієнтської бази, мінімізуючи незадіяні потужності та підвищуючи ефективність і продуктивність. Інновації в сфері послуг зосереджені на вдосконаленні методів виробництва та збільшенні цінності для клієнтів за допомогою використання технологій або оптимізованих процесів. Щоб розширити можливості співробітників, акціонерів і клієнтів, ідеї слід постійно вдосконалювати. Інновації призводять до нових способів взаємодії з клієнтами.

Інновація може проявлятися різними способами, що робить її різноманітною та широкою концепцією, яка виходить за межі кількох галузей. Вчені різних країн, у тому числі й України, розробили чіткі класифікації інновацій в індустрії гостинності. Відповідно до генеральної угоди про торгівлю послугами (GATS), інноваційна діяльність у секторі гостинності може здійснюватися трьома різними шляхами. (Рис.1.2).

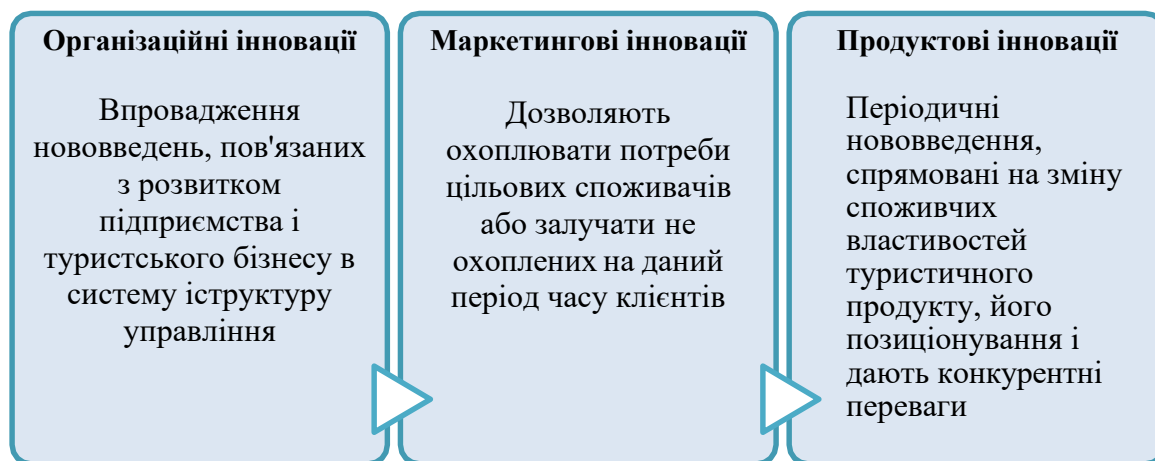


Рисунок 1.2 Розвиток інноваційної діяльності готельних підприємств

Новітні досягнення в індустрії туризму постійно з'являються, головною метою яких є залучення нових клієнтів і покращення досвіду для існуючих. Небажання власників бізнесу, дорогий характер модернізації та труднощі адаптації до нових технологій можуть ускладнити впровадження нових технологій. Як мережеві, так і незалежні підприємства в індустрії гостинності повинні постійно шукати методи підвищення якості та репутації своїх пропозицій, зниження витрат і збільшення продажів і прибутків. Запекле суперництво між місцевими та міжнародними компаніями гостинності додає додатковий рівень складності цим викликам. Стратегія розвитку готелю має бути основою для його інноваційних процесів, оскільки інновації стали стратегічним інструментом як для прибуткових мережевих готелів, так і для незалежних підприємств гостинності [43,82].

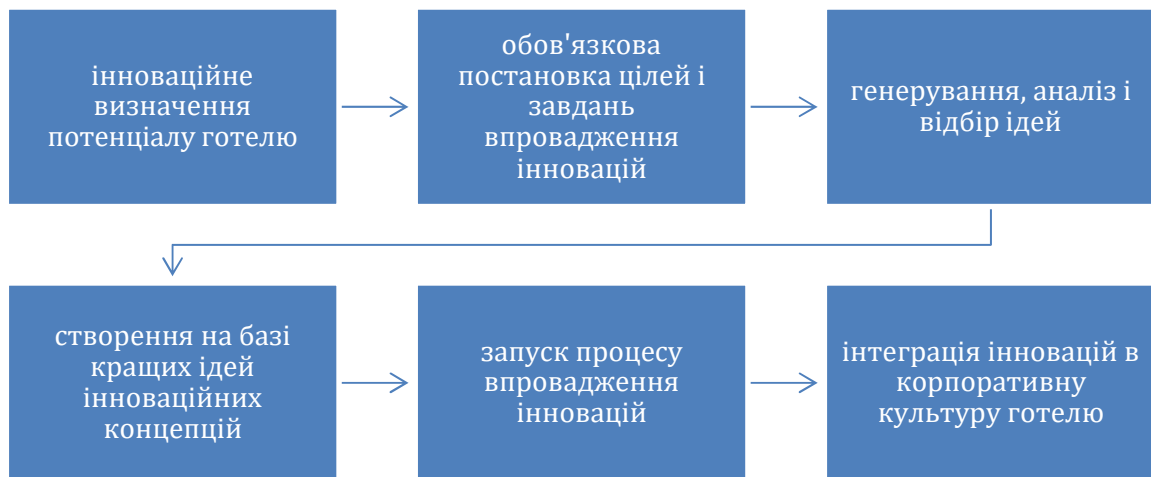


Рисунок 1.3 Етапи інноваційного процесу

З поступовим розвитком більш складних технологій відбувається реорганізація поширення інформації, зменшується роль друкованих матеріалів і зростає роль Інтернету. Значні зміни відбуваються в індустрії туризму та гостинності в результаті покращених можливостей пошуку дійсної інформації, нових бездротових пристроїв, а також підвищення доступності та якості інформації про туристичні пам'ятки, варіанти розміщення та постачальників послуг. Використання телекомунікаційних систем дозволяє клієнту самостійно спланувати поїздку: скласти маршрут, замовити та оплатити готель, екскурсії, квитки на літак, потяг тощо [5,37]. Щоб користувачам було легше отримувати інформацію, Інтернет-корпорація з присвоєння імен і номерів (icann) спеціально для туристичного бізнесу «travel» розробила новий домен, який успішно функціонує зараз [3,49]. У результаті інноваційні технології служать багатьом цілям: 1) відтворювальний – прибуток, отриманий від інновацій, використовуватиметься як джерело ресурсів. 2) інвестиційний - отриманий прибуток може бути спрямований на фінансування наступних інноваційних розробок 3). стимулююча - впровадження інновацій стимулює подальший рух у цьому напрямку, розвиток і пошук нових відкриттів. Отже, готельне господарство займає центральне місце у сфері гостинності, і лише крізь призму його взаємозв'язків з іншими функціонально взаємопов'язаними галузями можна повною мірою зрозуміти його роль і значення. Щоб не відставати від зростаючих потреб клієнтів, надзвичайно важливо постійно

розвиватися, оновлювати та впроваджувати інновації у сфері обслуговування. Впровадження сучасних технологій та інновацій дозволить готелю стабільно надавати якісний сервіс, розширювати спектр пропозицій та вдосконалювати систему управління[10,92]. Наприклад, готелі, спрямовані на надання номерів на кілька годин діловим туристам, які бажають пройти гігієнічні процедури, підготуватися до зустрічі, відпочити після тривалого перельоту, розмістити багаж, поступово перейшли на рівень міських готелів і навіть готельних мереж (відпочинок). inn, ibis, novotel, hilton, sheraton). Запущені спеціалізовані портали (between9and5, dayuse-hotels), на яких можна забронювати житло, оформивши тимчасовий офіс протягом дня, навіть у готелях класу люкс (ціна варіюється в залежності від періоду часу, дня тижня та завантаженості готелю). Оригінальна японська концепція капсульних готелів була значно вдосконалена, і тепер вони обслуговують поважних туристів, які відвідують оздоровчі центри, обладнані просторими ваннами, наповненими гарячою мінеральною водою. В Європі ідея «капсул для життя» трансформувалася з мінімалістичної в дизайнерську, і капсули стали каютами сучасних круїзних лайнерів і космічних кораблів [11,57]. Капсули були розроблені як самодостатні, з власне електро- та водопостачання, а також забезпечити комфортне проживання пасажирів.

Адаптивні інновації – це інновації, які враховують зміни зовнішнього середовища, розвитку інформаційних технологій, споживчої поведінки гостей, спрямовані на багатофункціональність новинок, виробляють оригінальні новинки, що адаптуються до попиту та конкретних запитів гостей, реалізуються в рамках соціально-етичного маркетингу та концепції «блакитної стійкості» («the blue way»)[16,27]. Наприклад, активізація молодих мандрівників та їхня перевага доступним варіантам житла призводить до того, що капсульні готелі стають конкурентами хостелів. Компанія. «Yotel» надає невеликі, огорожені, просторі номери-каюти в європейських аеропортах, обладнані ліжком, робочим столом, wifi, телевізором, невеликою ванною кімнатою. У флагманському готелі «downtown penang» (Джорджтаун) азіатської корпорації «tune hotels» пропонують бюджетні номери за ціною від 30 доларів, обладнані широким ліжком, столом, стільцем і вентилятором, ванною кімнатою. Додаткові зручності, такі як кондиціонер, рушники, засоби гігієни та доступ до Інтернету доступні за окрему плату. Вимога

відповідності національним звичаям впливає на забезпечення номерів, які розділені за статтю, з певним температурним режимом, спеціальними меблями, включенням предметів, що відповідають культурі, а також наявність у готелі ресторанів, де подають національні страви. В ОАЕ гостьова картка надає доступ до ліфта виключно між стійкою реєстрації гостей, рестораном, громадськими місцями та вказаним поверхом. У всьому світі зростає кількість готелів виключно для жінок. Початкове створення готелю, спеціально розробленого для жінок, відомого як барбізонський готель, відбулося на початку 20 століття. У Нью-Йорку. Цей готель мав сприймати як символ фемінізму. З 1980-х років правила проживання в готелях стали більш м'якими, дозволивши забронювати номер кожному. Зараз готель зареєстрований у національному реєстрі історичних місць США [4,98] Компанія. «yotel» надає невеликі, огорожені, просторі номери-каюти в європейських аеропортах, обладнані ліжком, столом, wifi, телевізором, невеликою ванною кімнатою. У флагманському готелі «downtown penang» (Джорджтаун) азіатської корпорації «tune hotels» пропонують бюджетні номери за ціною від 30 доларів, обладнані широким ліжком, столом, стільцем і вентилятором, ванною кімнатою. Додаткові зручності, такі як кондиціонер, рушники, засоби гігієни та доступ до Інтернету доступні за окрему плату. Вимога відповідності національним звичаям впливає на забезпечення номерів, які розділені за статтю, з певним температурним режимом, спеціальними меблями, включенням предметів, що відповідають культурі, а також наявність у готелі ресторанів, де подають національні страви [28,67]. В ОАЕ гостьова картка надає вам доступ до ліфта виключно між стійкою реєстрації гостей, рестораном, громадськими місцями та вказаним вами поверхом. У всьому світі зростає кількість готелів виключно для жінок. Початкове створення готелю, спеціально розробленого для жінок, відомого як барбізонський готель, відбулося на початку 20 століття. У Нью-Йорку. Цей готель мав сприймати як символ фемінізму. З 1980-х років правила проживання в готелях стали більш м'якими, дозволивши забронювати номер кожному. Зараз готель зареєстрований у національному реєстрі історичних місць [9,98] Тренд. до здорового способу життя спровокував переорієнтацію багатьох готелів на цей сегмент і змусив їх відкривати спортзали, фітнес-центри, СПА, будувати басейни, оновлювати меню (безглутенове, дієтичне) або відкривати додаткові ресторани зі «здоровою

кухнею». ". У 2016 році Equinox оприлюднив плани щодо готелю в Нью-Йорку, який буде обслуговувати мандрівників, які піклуються про здоров'я, і матиме просторий тренажерний зал площею приблизно 5500 квадратних метрів, критий і відкритий басейни. Mandarin Oriental започаткувала щорічну акцію «тиха ніч», під час якої всі їхні курорти та готелі перетворюються на спокійні та медитаційні простори, що дозволяє гостям відпустити будь-які непотрібні думки. Зростання важливості психічного здоров'я спонукало лондонський готель «Café Royal» розширити свої послуги, найнявши майстра рейки та когнітивного тренера, щоб задовольнити потреби своїх гостей [34,81].

Псевдоінновації спрямовані на часткове вдосконалення застарілих поколінь обладнання, технологій і методів управління. Наприклад, для розширення концепцій власних готельних брендів великі мережі почали виходити на ринок таймшеру. Зокрема, у мережі marriott створено міжнародний підрозділ marriott vacation club і відповідні бренди horizons by marriott, grand residences by marriott, ritz-carlton club. Таким же шляхом пішли мережі готелів Hilton і Cendant. Особливостями псевдоінновацій є також спеціалізовані готелі, які пропонують скорочений або спеціалізований набір пропонованих послуг для обслуговування певного сегмента туристичного ринку: учасників конгресів, виставок, ярмарків, гольфістів, лижників, велосипедистів, серферів з можливістю зберігання спорядження. . Конгрес-готелі розташовані в логістичній доступності від конгрес-центрів та виставкових центрів, надають послуги трансферу гостей або пропонують власну спеціалізовану інфраструктуру: кімнати для прес-конференцій, обладнання для перекладачів, допомогу в організації переговорів, лобі-бари та готельні холи, де можна організувати перерви на каву, ресторан для фуршетів. [28,57] Псевдонововведенням є також поява бутик-готелів (з 1984 року), які створювалися на протигагу подібним готелям для гостей з претензією на ексклюзивність і сьогодні пропонують багато дивовижних можливостей - наприклад, номери зі своїми назвами, в яких Весь інтер'єр відповідає стилю певного періоду або виконаний в певному кольорі, власний обслуговуючий персонал, гарантоване обслуговування домашніх тварин, наявність колекції оригінальних творів мистецтва Тому. всі готельні підприємства віддають перевагу інноваційній діяльності в міру власних можливостей, оскільки вони

визнають, що лише шляхом впровадження інновацій вони можуть зберегти та посилити свої конкурентні позиції на ринку. У сфері інноваційної діяльності в Україні, як зазначено в законі «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні», ми зосередимося на тих аспектах, які можна застосувати до готельного господарства – впровадження енергоефективних, ресурсозберігаючих технологій (заміна застарілого електрообладнання на сучасне енергозберігаюче, впровадження сучасних енергоефективних котлів опалення та модернізація існуючих, заміна існуючих котлів на більш енергоефективні, впровадження енергоефективного обладнання, впровадження енергоефективних освітлювальних приладів). Псевдонововведенням є також поява бутик-готелів (з 1984 року), які створювалися на протиположному подібним готелям для гостей з претензією на ексклюзивність і сьогодні пропонують багато дивовижних можливостей - наприклад, номери зі своїми назвами, в яких Весь інтер'єр відповідає стилю певного періоду або виконаний в певному кольорі, власний обслуговуючий персонал, гарантоване обслуговування домашніх тварин, наявність колекції оригінальних творів мистецтва Серед. пріоритетних напрямів інноваційної діяльності в Україні, які визначені Законом України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» [4,108], виділимо ті, які можуть знайти відображення в готельному господарстві: - розвиток альтернативних джерел енергії (виробництво електроенергії з використанням відновлюваних джерел енергії та альтернативних видів палива - вітрова генерація, сонячна генерація, мала гідроенергетика), Фактори, що перешкоджають розвитку інноваційно-інвестиційної діяльності підприємств готельного господарства, а також заходи, необхідні для забезпечення гармонійного розвитку інноваційно-інвестиційної діяльності закладів розміщення, наведено на рисунку 1.1. Для реалізації стратегії впровадження інновацій у готельне господарство вітчизняний готельний ринок потребує залучення інвестицій, які будуть спрямовані на заходи щодо комплексної конверсії багатьох готельних підприємств та оснащення їх сучасними основними та основними фондами (меблями, технологічним обладнанням). , засоби автоматики та телемеханіки, електронна апаратура керування, спортивний інвентар останніх моделей, товари для дому). Відповідно до т. П Басюка [7,15],

лише той готельний комплекс може розраховувати на успіх і популярність серед населення та іноземних туристів, у схему благоустрою якого входить широкий спектр новітніх засобів для занять спортом у будь-яку пору року. Пропонувати медичні послуги з метою підвищення продуктивності бізнесу, сприяння дозвіллю та підтримки культурної діяльності. Особливості упровадження інновацій на підприємстві індустрії гостинності

1.3 Характеристика видів інновацій в готельному господарстві

Досягнення в готельному секторі – це досягнення, які підвищують конкурентоспроможність бізнесу. Ці рішення повинні або підвищити рівень задоволення наявних потреб гостя, або запровадити послугу, яка виконує бажання, яке раніше не було задоволене в доступних варіантах. Переслідуються основні цілі інноваційних починань, створення нових вражень для туристів, створення нових закладів харчування та запровадження сучасних місць розміщення. У роботі сучасних готелів використовуються сучасні технологічні пристрої, а в їх будівництві використовуються інноваційні матеріали [16,85]. За останні десять років помітно зросла залученість прийняття рішень в інноваційні процеси сфери послуг. Дослідження показують, що інноваційні підходи по-різному впливають на ефективність бізнесу. Інноваційний потенціал готельного бізнесу, як правило, зосереджений на певному напрямку, вказуючи не лише на поточні інноваційні зусилля, але й на здатність їх посилювати в майбутньому. Крім того, прийнято розуміти, що будь-яке стратегічне рішення має інноваційну сутність і покликане сприяти інтеграції технологічних, організаційних і соціальних інновацій. [8,64] Спектр характеристик, які сприяють інноваційному потенціалу підприємства, може бути досить широким. Сектор гостинності зазнав значного розширення та еволюції. За останні двадцять років нові підприємства гостинності успішно долали складні ринкові умови [8,45]. Підключені гостинні операції нової мережі процвітають у всьому світі та продовжують розширювати свої лідерські ролі в секторі гостинності. Які ключові фактори сприяють успіху корпоративних організацій гостинності з точки зору інновацій? Які чинники сприяють їхній фінансовій стабільності, передовій маркетинговій стратегії чи системному підходу до інновацій? Незалежні

готельні компанії, як правило, менші за розміром і мають менш жорстку організаційну структуру, що веде до більш гнучкого та адаптивного підходу до інновацій. Тим не менш, незалежні фірми мають перевагу в тому, що вони більш гнучкі в адаптації до мінливих обставин, що дозволяє їм оперативно реагувати на запити споживачів і вирішувати їхні проблеми.

Взаємодія з керівниками підприємств гостинності показує, що найважливішим елементом інновацій у галузі є готовність працівників адаптуватися та сприймати зміни. Готелі часто мають схожі зручності, тому це інтригує, оскільки співробітники виконують роль модераторів, щоб розрізнити послуги, які вони пропонують. При оцінці ефективності нових послуг вкрай важливо включити критерії, які охоплюють продуктивність управлінського працівника.

Гостинність: загалом досягнення в готельній індустрії можна класифікувати за такими характеристиками: - як показано в таблиці 1 - за рівнем технологічності, - за технікою управління[15,67]. Зростання прийняття рішень в інноваційних процесах сфери послуг стало більш очевидним за останні десять років. Дослідження показують, що інноваційні підходи по-різному впливають на ефективність бізнесу. Інноваційний потенціал готельного бізнесу, як правило, зосереджений на певному напрямку, вказуючи не лише на поточні інноваційні зусилля, але й на здатність їх посилювати в майбутньому. Крім того, прийнято розуміти, що будь-яке стратегічне рішення має інноваційний характер і покликане сприяти впровадженню не тільки технологічних досягнень, а й організаційних і соціальних інновацій. Діапазон характеристик, які сприяють інноваційному потенціалу підприємства, може бути досить широким. Взаємодія з керівниками підприємств гостинності показує, що основним фокусом інновацій у галузі є готовність працівників адаптуватися та сприймати зміни [16,54]. Готелі часто мають схожі зручності, що робить це інтригуючим, оскільки співробітники виконують роль модераторів, щоб розрізнити послуги, які вони пропонують. Це означає, що при оцінці ефективності нових послуг важливо включати критерії, які охоплюють продуктивність управлінського працівника.

Гостинність: загалом досягнення в готельній індустрії можна класифікувати за такими характеристиками: - за рівнем технологічності, - Енергоефективніші котельні, впровадження енергоефективного обладнання, впровадження енергоефективних освітлювальних приладів). - розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій,

робототехніки (суперкомп'ютерні програмно-технічні засоби, телекомунікаційні мережі та системи, технології та інструментальні засоби електронного урядування, технології та засоби захисту інформації, технології та засоби виробництва програмного забезпечення, технології, системи та засоби обробка, зберігання та передача цифрової інформації, інформаційно-аналітичні системи, системи підтримки прийняття рішень) Для подальшого розвитку готельного сектору економіки в Україні необхідно застосовувати нетрадиційні інноваційні форми та заходи в управлінні галуззю як на державному рівні, так і на рівні підприємства. Забезпечення оздоровчих процедур, для творчої та ефективної роботи ділових людей, змістовного дозвілля та культурного відпочинку. Таблиця 1.2 Види інновацій у сфері готельного бізнесу за об'єктами інновацій

Вид інновацій	Зміст інновацій
<i>Застосування широкого спектра сучасних інформаційних технологій</i>	Від систем автоматизованого управління службами готелю до програм бронювання номерів в мережі Інтернет. Наявність подібної системи дозволяє готелю підтримувати швидку взаємодію з туроператорами і турагентами, виходити на ринок бронювання послуг для індивідуальних туристів, а також вбудовуватися в системи глобального бронювання через спеціалізовані портали.
<i>Забезпечення безпеки клієнтів</i>	Наявність системи відеоспостереження не тільки на території готелю, але і на прилеглий території, електронні замки на дверях номера і програмовані сейфи, як засоби захисту клієнтів
<i>Екологічні інновації</i>	Впровадження в готельний бізнес екологічних інновацій у вигляді

Джерело: [10,75]

У готельній індустрії можна знайти численні приклади інновацій у різних сферах. Є можливість зробити бронювання номерів зручнішим, або можливість вибрати номер і оплатити його можна в Інтернеті, спеціальна система бронювання дозволить вибрати відповідний номер, період часу і вказані ціни. Крім того, це зручна можливість отримати номер для себе, дозволяючи відкласти оплату на більш пізній термін. Також вигідно встановлювати спеціальні спальні зони, які можуть бути компактними, оснащеними пристроями, що сприяють розслабленню: можливість прийняти теплу ванну з ароматичними маслами, заспокійлива музика, заспокійливе освітлення Розвиток [18,76]. інноваційної інфраструктури готельного господарства залежить від ступеня техніко-економічного прогресу в економіці. Країни, які мають добре розвинену промислову інфраструктуру, як правило, приділяють більше уваги нематеріальним факторам виробництва, інтеграції

технологій у суспільство та розвитку сфери послуг. У результаті з'являються можливості для створення мережі консалтингових, сервісних та інформаційних служб, які активно сприяють просуванню інноваційних процесів. В умовах трансформаційного суспільства інноваційна інфраструктура має відігравати роль в інтеграції науки в ринкове середовище, сприянні підприємництву в науково-технічній сфері, і на її розвиток значною мірою впливає стан ринкової інфраструктури. Загалом інноваційна інфраструктура готельного господарства – це сукупність організаційних, матеріальних, фінансових і кредитних ресурсів, які забезпечують ефективне управління коштами та надання високоякісних послуг.

Тип інновацій	Характеристика	Конкретні способи для реалізації
Технологічні інновації	Створення нових матеріалів, продуктів, послуг та технологій, нові способи	Розширення асортименту спеціалізованими та еквівалентними
Організаційні інновації	Нові рішення та підходи в управлінні або організації робочого процесу	Реалізація у формі вдосконалення моделей гостинності за допомогою організацій сфери гостинності інших моделей, які використовуються.
Економічні інновації	Виникнення нових ринків, які дозволяють ввести нові продукти або технології, створення нових способів купувати і продавати товари, розвивати економічні процеси та інноваційний процес	Розширення індустрії гостинності організації від центру до периферія, стираючи "порожні плями" в географічному просторі країни індустрія гостинності
Маркетингові інновації	Нові або значно вдосконалені маркетингові методи охоплення нових аудиторій, упаковка продуктів, розробка нових методів продажу та товарів чи послуги, презентація та просування їх на ринках, що розвиваються, створення нових цінових стратегій	Впровадження результатів дослідження ринку, спільно з експертами, дослідження конкурентів. Наприклад, розробка та впровадження концепція сенсорного маркетингу

Правові інновації	Нові закони чи нормативні акти Введено або ж суттєві зміни в існуючих.	Одночасно впровадження міжнародних конвенцій та національного законодавства у сфері гостинності, що включає система міжнародного права
Соціальні інновації	Нові ідеї та рішення з метою вирішення соціальних та культурних проблем, з якими стикається суспільство.	Впровадження нових концепцій для розширення видів туризму (діловий туризм, освітній туризм, екотуризм, паломництво, космічний туризм)

Джерело: [13]

У готельному господарстві інновації можуть бути досягнуті за рахунок впровадження прогресивних технологій і впровадження нових послуг. Однак важливо зазначити, що інновації виходять за межі цих сфер і охоплюють різні аспекти управління, включаючи управління якістю, фінанси та персонал. Найбільш ефективною інноваційною політикою підприємства буде одночасне впровадження різних видів інновацій. Цей процес можна представити як пропозицію нової послуги, технологічну інновацію або окремі компоненти її впровадження, як нові підходи до готельного менеджменту чи маркетингу. Передові технології в готельному секторі розроблені, щоб задовольнити вимоги клієнтів і підвищити здатність організації надавати найвищі послуги. Тому, в умовах гострої конкуренції готелі змушені шукати інноваційні методи підвищення привабливості та доступності своїх пропозицій [19,57]. Невизнання інноваційної практики менеджменту у вітчизняних готельних підприємствах призвело до зниження їх конкурентоспроможності, нехтування принципами та методами менеджменту, погіршення якості готельних послуг. Інновації виступають каталізатором для розвитку готельної індустрії, дозволяючи компаніям утвердитися як лідери ринку та відповідати міжнародним стандартам готельного обслуговування. Отже, в умовах гострої конкуренції готелі змушені шукати інноваційні методи підвищення привабливості та доступності своїх пропозицій [18,5]. Невизнання інноваційної практики менеджменту у вітчизняних готельних підприємствах призвело до зниження їх конкурентоспроможності, нехтування принципами та методами

менеджменту, погіршення якості готельних послуг. Інновації виступають каталізатором для розвитку готельної індустрії, дозволяючи компаніям утвердитися як лідери ринку та відповідати міжнародним стандартам готельного обслуговування. Впровадження технологічних досягнень у індустрії гостинності підвищує ефективність менеджерів на різних рівнях, що, отже, приносить користь усьому закладу. Крім того, технологічні досягнення відіграють вирішальну роль у підвищенні конкурентоспроможності закладу, оскільки їх впровадження гарантує автоматизацію всіх процесів, пов'язаних із функціонуванням індустрії гостинності. Використовуючи інтернет-ресурси та інтернет-технології, а також низку програмних продуктів, ми можемо оптимізувати та автоматизувати всі бізнес-процеси, що забезпечує нам конкурентну перевагу на ринку. У найближчому майбутньому це може стати необхідністю для виживання, а не конкурентною перевагою [37, с108]. Автоматизація всіх процесів забезпечує найвищий контроль якості всіх операцій, дозволяє ретельно аналізувати виникаючі ситуації та оперативно приймати рішення, а також сприяє оперативному та комплексному обслуговуванню гостей та відвідувачів закладу. А отже, це гарантує оперативність та мінімізацію витрат часу на обслуговування та виконання різноманітних робіт, що призводить до підвищення якості товарів та послуг.

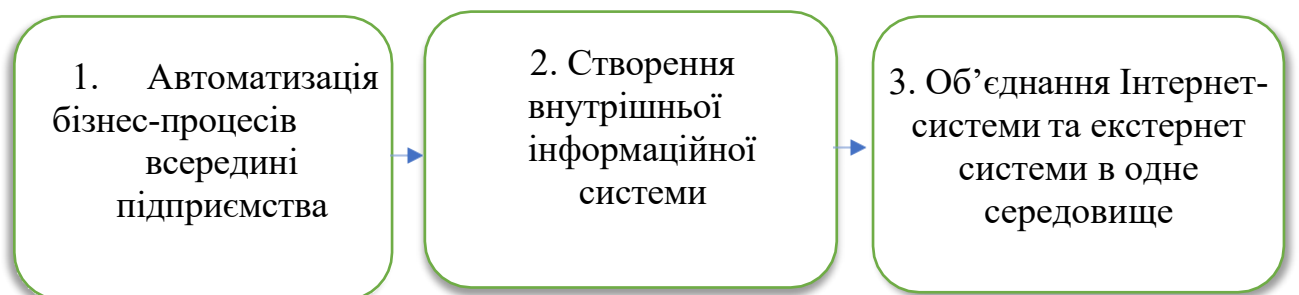


Рисунок 1.6. Етапи упровадження інновацій у сфері технологій на підприємстві індустрії гостинності

На початковому етапі бази даних збираються та зберігаються на потужному сервері. За допомогою відповідної інформації. Користувачі мають доступ до бази даних кожного робочого місця, дотримуючись правових норм

щодо доступу та використання інформації. На другому етапі внутрішні інформаційні системи за допомогою Інтернету дозволяють автоматизувати всі бізнес-процеси, що відбуваються в рамках діяльності компанії, включаючи взаємодію із зовнішніми суб'єктами, такими як ділові партнери, туристичні оператори, агенти, постійні та потенційні клієнти. Третій етап передбачає інтеграцію всіх внутрішніх підрозділів і структур галузі, що дозволяє підприємству оперативно реагувати на зовнішні запити щодо обміну інформацією, надання послуг та електронної комерціалізації бізнес-процесів. Впровадження технологічних досягнень у відділи маркетингу та дистрибуції підприємств індустрії гостинності сприяло електронній комерціалізації їхніх бізнес-процесів. Наприклад, комерційний підрозділ готелю може пропонувати послуги з бронювання номерів у власній власності та в інших готелях, бронювання місць у залах ресторану, бронювання квитків на різні види транспорту, замовлення додаткових послуг [41, с10]. За допомогою системи бронювання клієнти можуть: – зарезервувати обраний номер у готелі та організувати надання необхідних послуг – отримувати зворотний зв'язок, тобто Підтвердження або скасування бронювання. – оплата замовлених послуг – створити онлайн-формат або роздрукувати документи, що підтверджують бронювання послуг [32,19] Оскільки бронювання здійснюється автоматично, клієнти можуть легко переглянути поточний стан вільних номерів у готелі. Дослідження, проведені в цій галузі, підтверджують, що за допомогою Інтернету можна успішно продавати продукти та послуги онлайн, а в онлайн-системі клієнти мають можливість: – оформляти запит щодо наявності номерів із зазначенням їх вартості, розміщення та включення або відсутності пакету додаткових послуг, – здійснити бронювання та отримати рахунок на вартість проживання в готелі, – при необхідності внести зміни до зробленого бронювання, – мінімізувати час та інші витрати, пов'язані з телефонними дзвінками та переадресацією факсів, особливо якщо готель і клієнт знаходяться в різних країнах світу та в різних часових поясах [4,60].

Впровадження нових технологій має вирішальне значення для забезпечення безпеки та благополуччя гостей і клієнтів готелю. Впровадження

передових технічних систем передбачає: встановлення камер відеоспостереження на території готелю, використання електронних ключів, замків і сейфів, використання систем охоронної сигналізації. Цей рівень безпеки забезпечує більш комфортне середовище як для гостей, так і для співробітників, оскільки вони відчують себе в безпеці та захищені від безпідставних звинувачень. Крім оптимізації обслуговування в режимі реального часу за рахунок використання онлайн-систем і підвищення безпеки, впровадження інновацій в індустрії гостинності також сприяє зростанню популярності та іміджу готелю. Наприклад, можливе впровадження інноваційних підходів в дизайні інтер'єру закладу, а також нових традицій в дизайні та організації обслуговування різних груп клієнтів [34,134]. Сучасні клієнти не тільки прагнуть комфортного та високоякісного обслуговування, але й з нетерпінням чекають свіжих вражень та емоційних зв'язків. Підприємства гостинності можуть досягти цього, використовуючи інновації.

1.3 Характеристика інноваційних технологій в готельному господарстві

Готельна індустрія є найкращим місцем для впровадження нових та інноваційних продуктів. Удосконалюючи готельні послуги, впроваджуючи технологічні та організаційні досягнення, менеджмент готелю адаптується до технологічних, економічних та соціально-психологічних перетворень у суспільстві. Адміністрація готелю повинна вміти визначати можливості, які призводять до змін, що підвищують якість надання послуг. Більшість досягнень у сфері гостинності можна розділити на дві основні сфери: покращення фізичної інфраструктури та зручностей, доступних для гостей, а також розширення спектру послуг, що пропонуються готелями. Переглянувши результати різних глобальних досліджень, ми визначили ключові інноваційні технології, які, як очікується, відіграватимуть значну роль у найближчому майбутньому. Деякі з цих послуг вже використовуються в міжнародних готельних мережах, але ще не потрапили до вітчизняних споживачів (рис. 1.6).

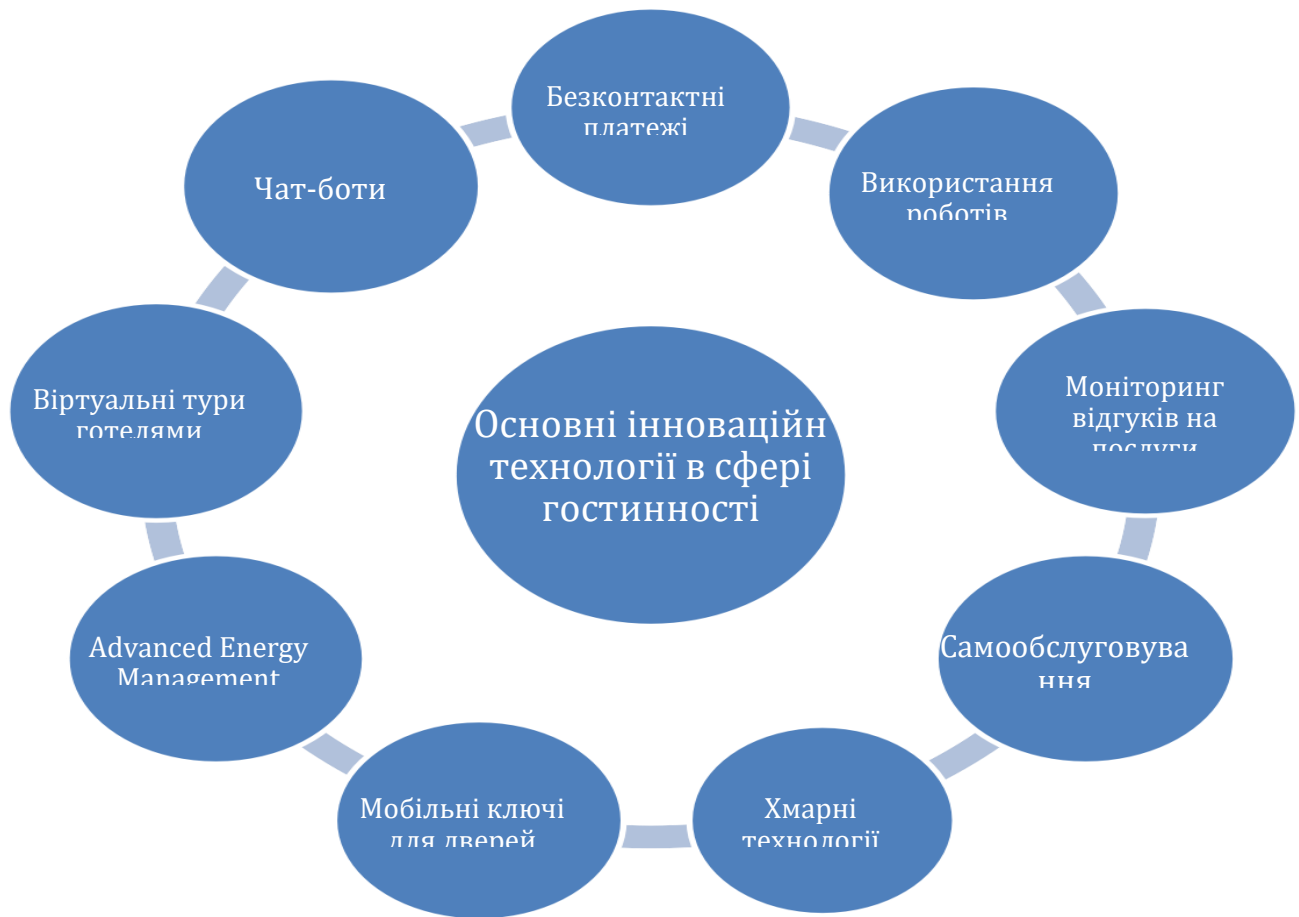


Рисунок 1.6 Основні інноваційні технології які використовуються у готельних підприємствах.

Способи оплати без фізичного контакту. Безконтактні платежі є вирішальною тенденцією в готельних технологіях, що сприяє швидкій швидкості транзакцій. Завдяки поширенню мобільних гаманців і носимих пристроїв клієнти тепер мають доступ до ширшого спектру варіантів оплати, навіть якщо у них немає фізичної картки. [30,49]: Практично всі вітчизняні готелі зараз пропонують зручність оплати послуг онлайн або карткою під час поселення. Виняток становлять невеликі заклади розміщення в курортній зоні. Робототехніка: деякі готелі вже впровадили роботів для таких завдань, як зустріч гостей після прибуття, надання цілодобової туристичної інформації, обробка багажу, забезпечення безпеки, доставка в номер і очікування гостей у ресторанах. На жаль, таких речей як [30,86] в Україні немає. Приклади використання роботів у готельній індустрії Чат-боти. та онлайн-віджети зазвичай можна знайти на багатьох веб-сайтах і можуть відігравати значну роль у маркетинговому плані готелю. Тим не менш, ці функції тепер інтегровані в популярні програми обміну

повідомленнями, такі як Facebook Messenger і WhatsApp. Основною перевагою такого підходу є можливість пропонувати клієнтам оперативні відповіді на запити незалежно від часу доби. Деякі чат-боти можна запрограмувати на розмову кількома мовами, забезпечуючи розширену підтримку клієнтів. Наприклад, у 2019 році провідна мережа представила початковий чат-бот для готелів в Україні, що дозволяє користувачам спілкуватися трьома мовами, доступними через веб-сайт і три платформи обміну повідомленнями: Facebook Messenger, Viber і Telegram. [32,67]: Віртуальні тури по готелям. Віртуальна реальність (vr) — це технологія, яка дозволяє користувачам занурюватися в цифрове середовище для дослідження. Віртуальну реальність часто вважають найефективнішим методом ознайомлення з готелем перед бронюванням, і численні веб-сайти готелів включають віртуальні тури та циклічні відео під час бронювання, щоб заохотити додаткові покупки. Більшість турів у віртуальній реальності доступні через веб-браузер на комп'ютері, мобільному телефоні чи планшеті, що робить їх широко доступними та доступними як готельні технології. [33,64]: В Україні досить поширені віртуальні тури, які дозволяють досліджувати різні локації, такі як готелі, курортні міста, історичні та архітектурні пам'ятки. [34,16]:.

Мета автоматизації самообслуговування — дати можливість гостям приймати рішення самостійно, а не покладатися на персонал готелю. Це узгоджується з моделями, які спостерігаються в різних галузях промисловості. Кіоски самообслуговування, онлайн-реєстрація, цільові анкети для зворотного зв'язку та можливість попереднього вибору зручностей номерів тепер стають все більш помітними. Тим не менш, традиційний персонал не є повністю застарілим. Натомість їхні послуги покращуються завдяки підвищеному рівню внутрішньої автоматизації. Наприклад, така можливість доступна в таких готелях, як «Мануфактура» Київ, «Лондон» Одеса та «Асторія» Львів. Замість використання традиційних пластикових карток готелі тепер використовують мобільні телефони як засіб доступу до своїх номерів. Усі учасники повинні встановити мобільний додаток і забезпечити легкий доступ до своїх телефонів або пристроїв. ТЄ. Електронні картки часто губляться або розмагнічуються, але ця інноваційна технологія покращує враження від гостей, надаючи їм більш зручний і звичний

інструмент для використання. В Україні, за оцінками, понад 90% новозбудованих готелів використовують електронні замки. Крім того, значна частина завдань старого фонду зосереджена на реконструкції та впровадженні цієї технології. [36,49]:.

Хмарні обчислення. Протягом багатьох років програмне забезпечення готелю встановлювалося на місці, на жорстких дисках комп'ютерів, розташованих або за стійкою реєстрації, або в бек-офісі. Однак останнім часом обмеження цих традиційних систем стали більш очевидними, наприклад, їхня нездатність сприяти віддаленій роботі та співпраці або впроваджувати оновлення в реальному часі. Все більше власників готелів обирають хмарне програмне забезпечення, яке дозволяє співробітникам отримувати доступ до нього з будь-якого веб-браузера та гарантує, що воно завжди оновлюється. Коли справа доходить до оцінки послуг розміщення, більшість клієнтів взаємодіють із брендом через онлайн-взаємодію, перш ніж звертатися безпосередньо до готелю. Це включає в себе перегляд соціальних мереж, проведення онлайн-досліджень про готель і читання відгуків попередніх гостей. Найбільш ефективний підхід до зворотного зв'язку (як позитивного, так і негативного). — це швидко реагувати на них і негайно вирішувати будь-які невирішені проблеми, поки клієнти ще достатньо зацікавлені, щоб, можливо, оновити свій Зворотній зв'язок: такі інструменти, як онлайн-моніторинг відгуків, пропонують оновлення в реальному часі на всіх можливих платформах, що дає змогу надавати чудові послуги швидше, ніж будь-коли раніше. Текстові повідомлення служби підтримки клієнтів: більшість гостей (приблизно 67%) воліли б спілкуватися з незнайомими людьми за допомогою текстових повідомлень, а не телефонувати. Саме тому додатки для обміну повідомленнями для обслуговування клієнтів набули популярності в галузі гостинних технологій. Готелі все більше впроваджують передові системи управління енергією, використовуючи як апаратне, так і програмне забезпечення, щоб зменшити витрати на опалення та електроенергію. [38,57]: Ці системи постійно вдосконалюються: наприклад, датчики присутності, які автоматично вимикають світло в кімнатах, які не використовуються, історичні записи споживання енергії в кожній кімнаті, енергетичні інформаційні панелі, які пропонують практичну інформацію про готель в цілому.

Аналізуючи стан ринку готельних послуг ми дійшли висновку що швидкість впровадження нових технологій у сфері гостинності залежить від рівня техніко-економічного розвитку національної економіки. Українські заклади готельного сектору намагаються не відставати від закордонних колег по рівню впровадження нових технологій. Як свідчить аналіз нововведень швидше вони інтегруються в великих готелях, так як вони мають більше можливостей по інвестуванню в нові технологічні рішення.

Висновки до розділу 1

Впровадження інновацій викликало інтерес у суспільстві досить давно, але лише на початку 20 століття такі поняття, як «інновація», «інноваційна діяльність» та «впровадження інноваційної діяльності» отримали перші наукові дослідження. і обґрунтування. Одним із піонерів теорії інновацій вважається у. Шумпетер першим ввів і дав визначення терміну «інновація».

1. Поява їх різноманіття є результатом розширення сфер застосування інновацій. З метою систематизації та поглиблення сутності різних видів інновацій науковцями та практиками розроблено класифікацію інновацій за різними класифікаційними ознаками, наприклад, за джерелами походження, за типами інновацій, за сферами застосування, за типами інновацій, за різними класифікаційними ознаками. за рівнем новизни.

4. Зростання значущості інновацій у діяльності підприємств спричинило появу окремого напрямку – інноваційної діяльності. Згодом виникла вимога оптимізувати організацію інноваційного процесу та підвищити ефективність впровадження інновацій на підприємстві. У результаті наступні етапи впровадження інновації в організації були визначені наступним чином: 1: Створення новаторської концепції. 2: Використання нової концепції. 3: Компанія представила нові та інноваційні продукти або послуги. 4: Створення результатів. 4: Із зростанням готельної та ресторанної індустрії інновації стають ще більш важливими в цьому секторі. Попит на інновації в секторі гостинності стрімко зростає, і тепер він вважається важливим. Організації в секторі гостинності охоче впроваджують нові технології, оскільки вони підвищують їх здатність:.

- залучення все більшої кількості нових відвідувачів і утримання існуючих.
- зміцнення конкурентних позицій на ринку
- популяризація та зміцнення ділового іміджу закладу
- прискорення та оптимізація процесів обслуговування
- підвищення комфорту та безпеки гостей та працівників закладу
- забезпечити зростання рентабельності діяльності.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ТА ФІНАНСОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «Тавель» НА РИНКУ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1. Загальна характеристика діяльності підприємства

У процесі нашого дослідження базовим підприємством індустрії гостинності та об'єктом упровадження інновацій у цій сфері бізнесу обрано ТОВ "ТАВЕЛЬ", код ЄДРПОУ 33986678, зареєстроване 24 жовтня 2006 року.

У Карпатах розташований прекрасний готель, який надає своїм гостям унікальний досвід відпочинку та пригод серед приголомшливих гір та лісів. Це чудове місце для людей, які шукають перепочинку від хаосу міського життя та можливості оцінити пишність природи, насолоджуючись сучасними зручностями. Готель був заснований у 2010 році та швидко завоював популярність серед туристів, ставши визначною пам'яткою карпатського регіону. Розташований у регіоні, відомому своїми давніми звичаями, готель ефективно поєднує сучасний комфорт із сутністю місцевої спадщини. Карпати відомі своїми захоплюючими природними пейзажами, а туристичний готель розташований в одному з найкрасивіших районів цього гірського масиву. Розташований на висоті 900 метрів над рівнем моря, готель розташований серед пишних лісів, поточних гірських річок і каскадних водоспадів. Це місце ідеально підходить для активного відпочинку на свіжому повітрі, як-от піші прогулянки, гірські походи та їзда на велосипеді. У дизайні туристичного готелю ефектно поєднані сучасні архітектурні стилі з традиційними карпатськими елементами. Конструкція виготовлена з натуральних матеріалів, таких як дерево та камінь, які органічно вписуються в природне середовище. Гості можуть насолоджуватися захоплюючими краєвидами гір і лісів, не виходячи зі своїх номерів, завдяки широким панорамним вікнам.

Інтер'єр готелю витриманий у сучасному мінімалістичному стилі з елементами карпатської автентики. Кожне приміщення оздоблено натуральними матеріалами та

нейтральними кольорами, створюючи теплу та гармонійну атмосферу. Високі стелі та великі кімнати створюють атмосферу відкритості та яскравості. Номери готелю пропонують своїм гостям різноманітні номери, кожен з яких оснащений усіма необхідними зручностями для комфортного перебування. Усі номери оснащені власними ванними кімнатами, телевізорами з плоским екраном, міні-барами та безкоштовним Wi-Fi. У деяких номерах є приватні балкони, звідки відкривається захоплюючий вид на гори, надаючи гостям можливість дихати чистим гірським повітрям і милуватися приголомшливими пейзажами. Для тих, хто шукає додаткового комфорту, готель пропонує розкішні апартаменти з окремими вітальнями, камінами та приватними саунами. Ці номери ідеально підходять для романтичного відпочинку або сімейного відпочинку. У готелі Travel є власний ресторан, який пропонує різноманітні страви місцевої та міжнародної кухні. Усі страви готуються з місцевих інгредієнтів, що забезпечує їхню високу якість та виразний смак. Крім меню, ресторан може похвалитися винним льохом, де представлений широкий асортимент вин з різних країн. Окрім основного закладу харчування, готель надає своїм гостям можливість насолодитися трапезою на свіжому повітрі у спеціально відведених для цього зонах для барбекю. Це чудова нагода насолодитися смаколиками на грилі, милуючись захоплюючими краєвидами Карпат.

Готель Travel пропонує сучасний спа-центр, де гості можуть розслабитися та відновити сили після напруженого дня. Спа-центр надає широкий вибір послуг, таких як масаж, ароматерапія, обгортання та гідротерапія. Для любителів фітнесу є ультрасучасний фітнес-центр, оснащений найсучаснішими тренажерами, і спокійна кімната для йоги. Окрім спа-центру, готель також може похвалитися критим басейном з підігрівом, де гості можуть плавати та милуватися мальовничими видами на гори незалежно від погоди на вулиці. Окрім сауни, для повного релаксу доступна також хамам. Готель Travel надає своїм гостям численні варіанти для занять фізичною активністю. Влітку – це піші прогулянки, велопогулянки, рафтинг, кінні прогулянки. Протягом зимового сезону в готелі можна покататися на лижах і сноубордах, а також покататися на снігоступах і санках. Для дітей у готелі є спеціальна ігрова зона та дитячий клуб, у якому працюють кваліфіковані аніматори, які гарантують їх безпеку та задоволення. Також можна замовити послуги няні.

Hotel Travel забезпечує всі необхідні вимоги для проведення ділових заходів, конференцій і семінарів. Конференц-зали оснащені найсучаснішою аудіо- та відеотехнікою, а відданий персонал гарантує якісну та ефективну організацію заходу. Окрім розміщення, готель також пропонує послуги з організації весільних церемоній та приватних заходів. Готельні подорожі приділяють велику увагу екологічній відповідальності та сталому розвитку. Усі матеріали, використані при будівництві, були обрані з урахуванням навколишнього середовища, а також були впроваджені системи для збереження енергії та очищення води, що зменшує вплив на навколишнє середовище. Готель щиро підтримує місцеві екологічні ініціативи та бере активну участь у природоохоронних проектах.

Відвідувачі туристичного готелю незмінно вражені винятковим рівнем обслуговування та гостинності, які їм надають. У відгуках відзначається професіоналізм персоналу, який постійно надає допомогу та прагне зробити відпочинок максимально комфортним. Численні гості відзначають зручне розташування готелю та захоплюючі краєвиди, які відкриваються з вікон номерів. Hotel Travel постійно розвивається та вдосконалює свої послуги, щоб задовольнити потреби найвибагливіших гостей. Першочергові плани передбачають будівництво додаткових кімнат і апартаментів, а також розширення спа-центру та фітнес-зони. Готель має намір застосувати передові екологічні технології, щоб підвищити свою ефективність і мінімізувати свій екологічний слід. Подорож Карпатами – це напрямок, який задовольняє різноманітні інтереси всіх мандрівників. Незалежно від того, чи прагнете ви пригод, спокою чи можливості зануритися в природу та подихати свіжим повітрям, цей готель забезпечить вас усіма зручностями та враженнями, щоб зробити вашу відпустку справді незабутньою. Винятковий рівень обслуговування, сучасні зручності та захоплюючі краєвиди Карпат роблять туристичний готель вашим улюбленим місцем для відпочинку незалежно від пори року.

Важливо зазначити, що готель «Тавель» побудований у формі букви L. У плануванні значних функціональних зон, що його оточують, виділяються автостоянка, під'їзд до готелю, під'їзди до об'єктів додаткових послуг. ідентифіковані. Вхід до готелю простий, нагадує інші архітектурні стилі інших будівель. Зовнішні території у дворі готелю служать найважливішим

екологічним, рекреаційним та естетичним цілям. У цьому внутрішньому дворику, поруч із входом у лобі-бар, розташована стоянка. Окрім головного входу, готель використовує мережу під'їзних шляхів до службового входу, що забезпечує доступність усіх ресурсів, необхідних для безперебійної роботи готелю. В'їзд для обслуговування розташований у внутрішньому дворику готелю і пов'язаний із загальною транспортною мережею [47,57]. Інженерно-технічне обладнання готелю знаходиться в хорошому стані і включає: – санітарно-технічні (водопостачання, водовідведення, гаряче водопостачання, опалення, вентиляція, кондиціонування), – керування енергією (вентилятори, насоси тощо) – пристрої слабкострумової автоматики (телевізійні антени та телевізори, системи телефонного зв'язку, комп'ютеризації, пожежної та охоронної сигналізації, диспетчерські служби, кіносистеми),. Всі об'єкти готелю поділяються на житлові та нежитлові групи. Житлова зона складається з різного типу кімнат, коридорів, приміщень для обслуговуючого персоналу, приватних житлових приміщень. Номери розташовані з 1-го по 4-й поверхи, на першому поверсі – лобі та ресторан «Koreni». Номери прикрашені спокійною, теплою палітрою кольорів, а вишукані акценти в інтер'єрі та ексклюзивні дизайнерські меблі створюють безмежне відчуття розкоші, комфорту та затишку. Інтер'єр був ретельно розроблений, щоб поєднати позачасову елегантність із розкішшю, яку гості очікують від готелю.

Управлінням кадровими питаннями готелю «Тавель» займається відділ кадрів. Він складається з двох осіб - супервайзера та менеджера з підбору персоналу. Основна роль менеджера полягає в наборі та управлінні співробітниками, а також у вирішенні особистих питань. Однак менеджер розширив свої обов'язки, включивши в них ширше коло завдань. "управління персоналом" Обов'язки менеджера охоплюють: розподіл ресурсів, визначення заробітної плати та виплат, консультування та коригування кар'єри, навчання працівників, оцінку праці, просування по службі, пониження в посаді, переведення посади та звільнення працівника, а також навчання адміністраторів готелю. Менеджер з підбору персоналу несе відповідальність за формування резерву кваліфікованих кандидатів на всі робочі посади та спеціальності, гарантуючи, що вибрані спеціалісти мають необхідну підготовку, щоб

відповідати вимогам бажаних працівників. Він шукає кадри із зовнішніх джерел: розміщує оголошення в газетах і професійних журналах, звертається до агентів з працевлаштування та компаній, що спеціалізуються на управлінському персоналі, і направляє осіб, які підписали контракт, на спеціалізовані курси в коледжах.

Зараз навчанням нових співробітників займається відповідальний відділ кадрів готелю. Це включає навчання працівників навичкам, які дозволять їм покращити якість обслуговування. Оцінка результатів виконання покладених на нього завдань вимагає збору достовірних даних про ефективність виконання кожним працівником своїх обов'язків. Начальник відділу кадрів готелю «Тернопіль» доводить результати оцінки до своїх підлеглих, інформуючи їх про поточну роботу та даючи можливість виправити помилки в майбутньому. Основна мета навчання адміністраторів — надати їм навичок і навичок, необхідних для досягнення цілей готелю. Підготовка здійснюється шляхом проведення лекцій, групових дискусій, аналізу конкретних бізнес-сценаріїв, ознайомлення з теоретичними концепціями, участі в ділових іграх та рольових вправах. В результаті готель «Тавель» забезпечений усіма необхідними ресурсами для ефективного та якісного здійснення своєї виробничої діяльності, забезпечуючи високоякісні послуги для своїх клієнтів. Крім того, готель привабливий як зовні, так і всередині, створюючи приємну та привабливу атмосферу для гостей.

2.2. Аналіз основних показників діяльності ТОВ «Тавель»

Розглянемо основні техніко-економічні показники виробничо-господарської діяльності готельного підприємства. ТОВ «Тавель» (табл. 2.1).

№ з/п	Показники	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Відхилення 2022 р. від 2021 р.		Відхилення 2022р. від 2021 р.	
					+/-	%	+/-	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції, робіт та послуг, тис. грн.	21551	8871	20338	-13070	-60,7	11857	139,8
2.	Собівартість реалізованої продукції, тис. грн.	18566	10814	14357	-6852	-38,8	3543	32,8
3.	Валовий прибуток, тис. грн.	3885	-2333	5481	-6218	-160,1	8314	356,4
4.	Рентабельність реалізації,%	42,0	-11,5	51,7	-43,5	-186,7	63,2	293,9
5.	Чистий прибуток, тис. грн.	120	49	1373	-71	-59,2	1 824	270,2
6.	Вартість активів, тис. грн.	36532	35961	38124	-571	-1,6	2 163	6,0
7.	Рентабельність активів, %	0,3	0,1	3,6	-0,2	-66,7	2,5	35,0
8.	Власний капітал, тис. грн.	28585	29634	32007	49	0,2	1 373	6,1
9.	Рентабельність власного капіталу, %	0,5	0,2	5,7	-0,3	-8,0	5,5	275,0
10.	Чисельність працівників, чол.	56	55	58	1	1,8	3	5,5
11.	Продуктивність праці, тис. грн.	384,9	854,2	350,7	-230,7	-59,9	196,5	127,4
12.	Середньомісячна заробітна плата працівника, грн.	49221	17305	51605	4084	21,7	4300	24,8

Таблиця 2.1 Аналізування основних техніко-економічних показників виробничо-господарської діяльності підприємства за 2021-2023 рр.

Продовження таблиці 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9
13.	Середньорічна вартість основних засобів, тис. грн.	56846	22472	22186	-374	-1,6	-1 286	-5,7
14.	Фондовіддача	0,94	0,18	0,96	-0,56	-59,6	0,88	152,6
15.	Фондомісткість	1,06	2,63	1,04	1,57	148,1	-1,29	-62,5
16.	Фондоозброєність	407,96	408,58	365,28	0,62	0,2	-43,3	-10,6
17.	Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги, тис. грн.	8597	6084	6314	-113	1,8	1430	23,5
18.	Кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги, тис. грн.	14739	9587	12528	-5252	-32,1	2641	49,1

Джерело: складено і розраховано за офіційними даними фінансової звітності Ф-№1 та Ф- №2 ТОВ «Тавель» [48; 49]

Таблиця 2.1 Аналізування основних техніко-економічних показників виробничо-господарської діяльності підприємства за 2021-2023 рр.

Виходячи з інформації таблиці 21. можна зробити висновок, що виробничо-господарська діяльність готельного комплексу «Тавель» протягом 2021-2023 років була значною. Значно погіршилася через поширення пандемії коронавірусу та повномасштабне вторгнення, однак у 2023 році ситуація стабілізувалася та показники значно покращилися як у порівнянні з 2022 роком, так і в порівнянні з 2021 роком. За аналізований період 2023 року чистий дохід від реалізації продукції зріс на 12 857 тис. У 2023 році собівартість продукції зросла на 3543 тис., що на 139,8% вище попереднього року. грн (33,8%). Також слідкуємо за зростанням показників прибутку підприємства: прибуток від реалізації продукції за 2023 рік зріс на 8314 тис. Чистий прибуток підприємства зріс на 1424 тис., що є суттєвим зростанням порівняно з минулим роком. гривень, що становило 270,2%. Рентабельність продукції, робіт і послуг підприємства зросла на 64,2%.

Щодо дебіторської та кредиторської заборгованості, то бачимо, що протягом 2023 року вона зросла, зокрема за звітний рік дебіторська заборгованість зросла на 1530 тис. грн (23,5%), а кредитори, відповідно, на 5,241 тис. грн. У 2023 році відсоток людей, які

ідентифікувалися як гривня (35,1%), був вищим, ніж у 2022 році. Загалом із проведеного аналізу за 2021-2023 роки ми спостерігаємо позитивні тенденції у виробничо-господарській та фінансовій діяльності ТОВ «Тавель», не враховуючи кризовий 2022 рік у зв'язку з повномасштабним вторгненням та масове падіння показників у індустрії гостинності. Проведемо також детальний аналіз витрат досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель».

Основні тенденції змін витрат ТОВ «Тавель» представлено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Аналіз та оцінювання динаміки структурних змін елементів операційних витрат ТОВ «Тавель» за 2021-2023рр., тис. грн.

Назва статті	2021 рік	2023 рік	Питома вага, %		Абсолютне відхилення, тис. грн. 2021р. до 2023р.	2023 рік	Питома вага, % 2023р	Абсолютне відхилення, тис. грн. 2023р. до 2022р.
			2021р.	2023р.				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Матеріальні затрати	6357	4216	28,8	28,3	-2241	6458	33,6	2242
Витрати на оплату праці	3363	2788	26,5	21,1	-765	3731	21,7	940
Відрахування на соціальні заходи	825	488	1,5	3,2	-127	735	3,9	147
Амортизація	3145	2258	15,0	16,0	-867	2290	12,1	32
Інші операційні витрати	7711	4216	34,2	30,4	-2591	3811	20,7	1294
Разом	56000	12067	100	100	-7533	15932	100	5965

Джерело: складено і розраховано за офіційними даними фінансової звітності – Ф№2 ТОВ «Тавель» [48; 49]

Виходячи з інформації таблиці 2.2. видно, що всі витрати, здійснені протягом звітного 2023 року, зросли. Найвагомішою складовою у структурі витрат є матеріальні витрати, які складають 34,6% від загального обсягу. У 2023 році вартість матеріальних витрат зросла на 2652 тис. грн., а питома вага на 9,3%. Точна вага витрат на оплату праці становить 17,7%, і за звітний період вони зросли на 940 тис. грн., але зменшилася їх питома вага на 1,4 %, відрахування на соціальні заходи склали 2,9 %, їх вартість зросла на 267 тис. грн., однак зменшилась і питома

вага на 0,3 %. Амортизація структури собівартості за звітний період склала ,1%, збільшившись на 32тис. грн., витрати зменшилися. Інші операційні витрати зросли на 3,9% і склали 30,7%, а їх величина зросла на 1394 тис. Їх частка у структурі видатків у гривнях зменшилася на 0,7%. Важливо пам'ятати, що при подорожчанні всіх видів використовуваних ресурсів зростають і загальні витрати готельного комплексу. Це створює проблему для підтримки прибутковості продажів продуктів і послуг. Тенденцію зміни витрат ТОВ «Тавель» протягом 2021-2023 років представлено на рис. 2.2.

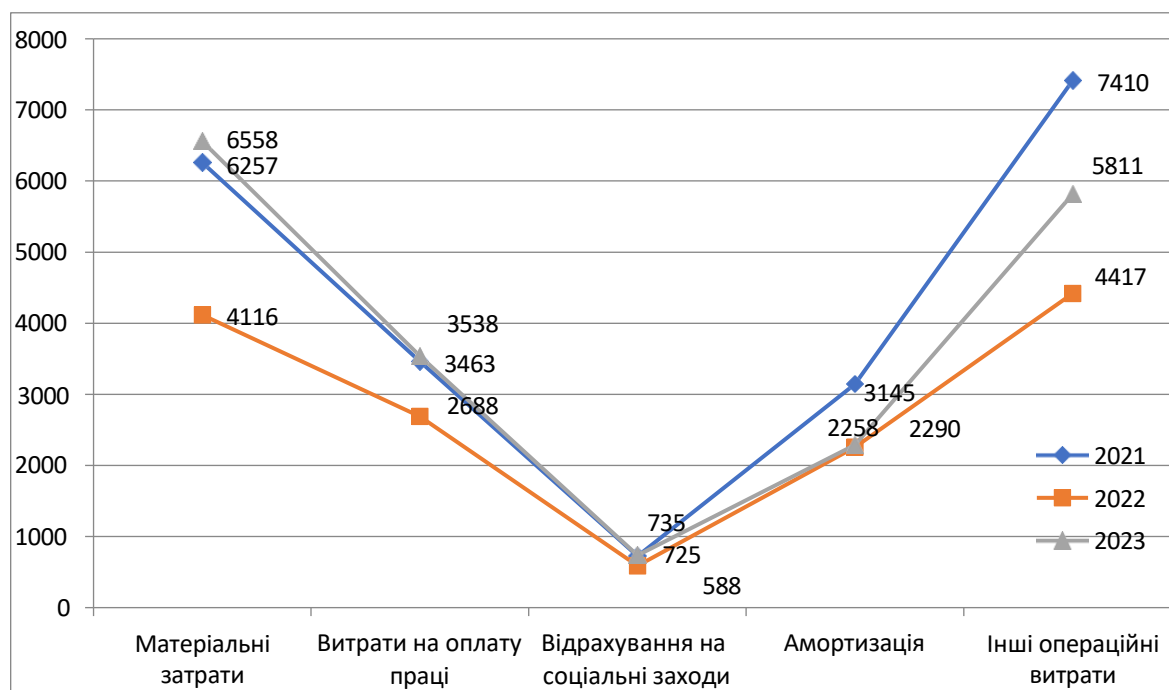


Рисунок 2.1. Динаміка операційних витрат підприємства за 2021-2023 роки

Після вивчення трансформацій, які відбулися між 2021 і 2023 роками, ми можемо зробити висновки про вплив цих змін. За структурою собівартості бізнесу, який ми досліджуємо, можна помітити, що всі витрати у 2023 році були вищими, ніж у 2022 році, на відміну від попереднього періоду 2021-2022 років, коли всі витрати зменшилися через зменшення обсягу надання послуг. Їх організація зазнала змін. Зростання витрат у 2023 році пояснюється більшим обсягом послуг готельного комплексу у 2023 році порівняно з 2022 роком.

Зміни структури витрат відповідно до зміни їхньої питомої ваги відображено на рис.2.3.

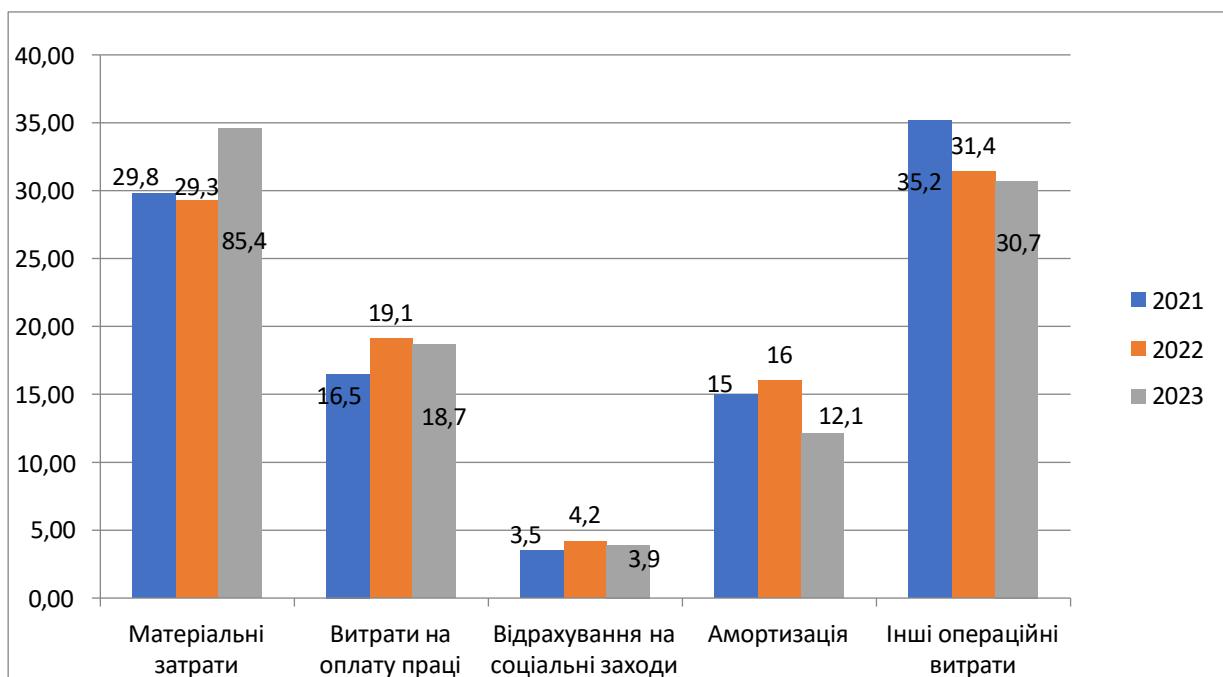


Рисунок 2.3. Динаміка питомої ваги елементів операційних витрат ТОВ «Тавель» за 2021-2023 роки

Аналізуючи питому вагу витрат компанії, ми можемо спостерігати незначну зміну з 2021 по 2022 рік. Зокрема, матеріальні витрати зменшилися на 0,5%, витрати на оплату праці зросли на 2,6% та, відповідно, відрахування на соціальні заходи на 0,7%, амортизація також зменшилися на 1% та інші операційні витрати на 3,8%. Аналізуючи структуру витрат у 2023 році, бачимо, що структура суттєво змінилася в бік збільшення матеріальних витрат: вони зросли на 5,3% порівняно з 2022 роком, частка всіх інших, навпаки, зменшилася: витрати на оплату праці. на 0,4%, відрахування на соціальне страхування на 0,3%, амортизація на 3,9%, інші операційні витрати на 0,7%. Загалом слід зазначити, що у 2021-2023 роках у структурі витрат підприємства відбувся незначний перерозподіл витрат, зокрема в бік зростання матеріальних витрат, які складають більше третини (34,6%) структури та на від чого власне залежить діяльність досліджуваного підприємства. На другому. У структурі витрат інші операційні витрати становили 30,7%, а витрати на оплату праці були третім за величиною – 18,7%. Фінансовий стан компанії буде оцінено шляхом вивчення різних показників, пов'язаних з ліквідністю, платоспроможністю, діловою активністю та

фінансовою стабільністю. Наведено результати аналізу показників ліквідності та платоспроможності проекту. Готель **Тавель на 2021–2023 роки**. Відображено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 Аналіз показників ліквідності та платоспроможності
ТОВ «Тавель» за 2021–2023 рр.

№ з/п	Назва показника	Роки			Нормативне значення	Відхилення від нормативу		
		2021	2022	2023		2021	2022	2023
1	Коефіцієнт абсолютної ліквідності	0,019	0,021	0,03	$\geq 0,23$	-0,231	-0,228	-0,16
2	Коефіцієнт швидкої ліквідності	0,56	0,48	0,749	$\geq 0,6$	-0,09	-0,23	0,049
3	Коефіцієнт поточної ліквідності	0,52	0,302	0,693	$\geq 1,0$	-0,29	-0,386	-0,195
4	Коефіцієнт співвідношення дебіторської та кредиторської заборгованості	0,565	0,621	0,582	$\geq 1,0$	-0,245	-0,269	-0,281

Джерело: складено і розраховано за офіційними даними фінансової звітності Ф- №1 та Ф- №2 ТОВ «Тавель» [48; 49]

Коефіцієнт абсолютної ліквідності розраховується шляхом ділення найбільш ліквідних активів на поточну кредиторську заборгованість підприємства. Цей коефіцієнт є найсуворішим показником фінансової стабільності та здатності компанії виконувати короткострокові зобов'язання, вказуючи на частку її короткострокової заборгованості, яку можна погасити протягом короткого періоду часу за рахунок наявних коштів. Теоретично достатньо враховувати абсолютне значення коефіцієнта. Рівень ліквідності становить від 0,2 до 0,29. Цей показник еквівалентний коефіцієнту платоспроможності. У нашому випадку отримані результати цього коефіцієнта протягом 2021-2023 років є досить низькими, також спостерігається негативна тенденція зниження цього показника від норми у 2021 році на 0,21 пункту, у 2022 році на 0,31 та у 2023 році на 0,16 пункту. Коефіцієнт швидкої (проміжної) ліквідності визначається діленням суми грошових коштів, короткострокових

фінансових вкладень і дебіторської заборгованості на поточну кредиторську заборгованість. Коефіцієнт використовується для оцінки спроможності підприємства виконувати свої короткострокові фінансові зобов'язання, особливо в складні часи. Теоретичне мінімальне значення цього показника становить 0,6, а максимальне – 2. За світовими стандартами цей показник має бути дуже близьким до 1. Протягом 2021-2023 років значення цього коефіцієнта зростає і досягає нормативного значення 0,5. (2021 – 0,61, 2022 рік – 0,60, 2023 – 0,61).

Коефіцієнт поточної ліквідності визначається діленням загальної вартості поточних активів на загальну суму поточних зобов'язань. Цей показник вимірює частку поточних зобов'язань, які забезпечені поточними активами, вказуючи на рівень фінансової безпеки. Теоретичне значення цього показника коливається від 1 до 2,5. Виходячи зі світового досвіду, рекомендовано, щоб коефіцієнт перевищував 2. За досліджуваний період результат цього коефіцієнта помітно нижчий за стандартне значення: 2021 рік – на 0,38 пункту, 2022 рік – на 0,4 пункту, 2023 рік – на 0,21 пункту. На жаль, у 2023 році спостерігається тривожна тенденція до зниження значення цього показника, яке є значно нижчим порівняно з попередніми роками.

Співвідношення дебіторської та кредиторської заборгованості відіграє вирішальну роль в оцінці фінансової стійкості підприємства. У нашому випадку отримані результати цього коефіцієнта протягом 2021-2023 років також є нижчими за нормативне значення, спостерігається негативна динаміка зниження даного показника від нормативу у 2021 році на 0,39 пункту, у 2022 році на 0,29 та у 2023 році на 0,28 пункту.

Зміни знайдених коефіцієнтів ліквідності та платоспроможності ТОВ «Тавель» за 2021–2023 рр. відображено на рис. 2.4.

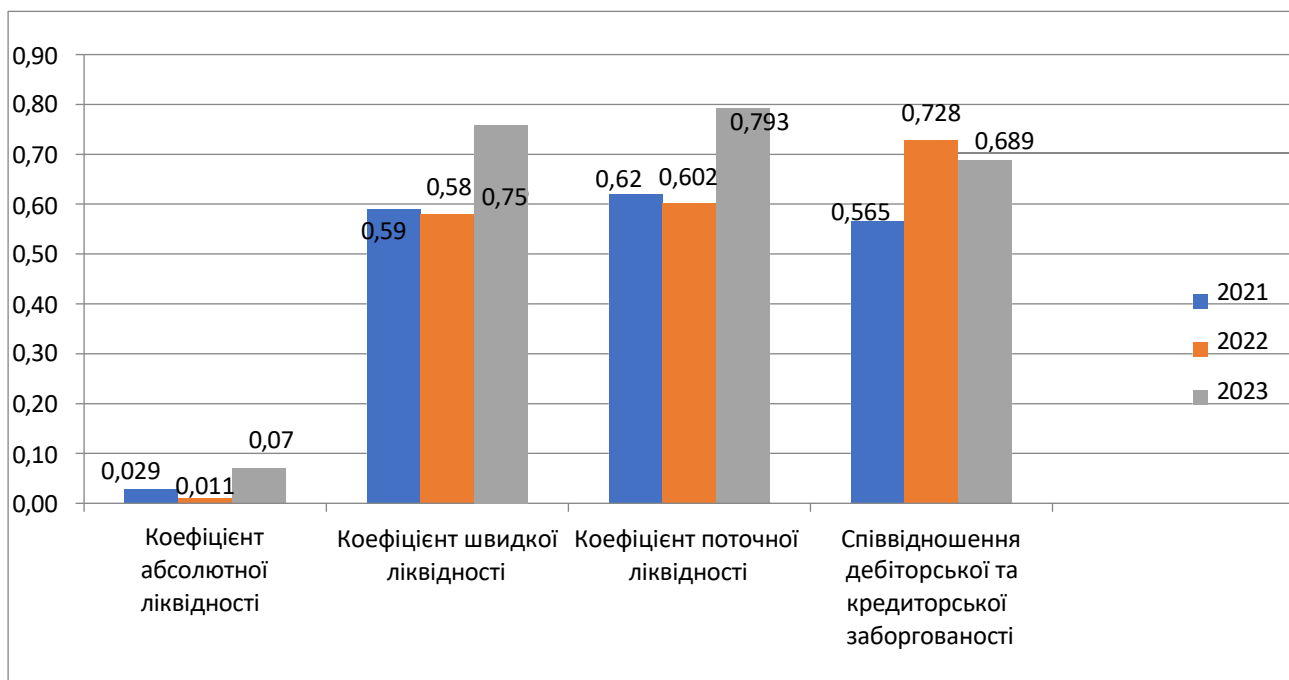


Рисунок 2.4. Динаміка основних показників ліквідності та платоспроможності ТОВ «Тавель» за 2021-2023 роки

Ретельно вивчивши показники ліквідності та платоспроможності проекту, команда змогла прийняти зважені рішення. «Тавель», можна відзначити позитивну динаміку деяких з них у звітному 2023 році, на відміну від попередніх 2023 та 2021 років. Для покращення стану досліджуваного підприємства в даному напрямку необхідно збільшити показники швидко ліквідних активів, які можна швидко конвертувати в гроші та використати для підтримки інноваційного зростання підприємства. Важливо визнати, що ліквідність відіграє значну роль в оцінці інноваційного потенціалу та інвестиційної привабливості компанії.

Крім показників, наведених у таблиці 2.4., вирішальну роль в оцінці фінансової діяльності досліджуваного підприємства відіграє ділова активність, яка визначається за показниками, наведеними в таблиці.

Таблиця 2.4

Оцінювання ділової активності ТОВ «Тавель» за 2021–2023 рр.

№ з/п	Показники	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Відхилення (+,-)		Нормативне значення
					2022	2023	
1	Коефіцієнт оборотності активів	0,619	0,241	0,533	-0,353	0,397	збільшення
2	Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості	2,63	1,15	2,18	-1,54	1,02	збільшення
3	Тривалість погашення дебіторської заборгованості, днів	129,18	322,7	167,43	179,52	-147,27	зменшення
4	Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості	2,91	1,28	1,50	-1,71	0,23	збільшення
5	Тривалість погашення кредиторської заборгованості, днів	124,1	287,4	243,3	171,9	-42,1	зменшення
6	Коефіцієнт оборотності запасів	3,82	3,73	3,41	-2,3	-2,87	збільшення
7	Тривалість оборотності запасів, днів	5,26	10,12	10,86	2,7	0,87	зменшення
8	Тривалість операційного циклу, днів	129,26	314,5	168,5	192,14	-136,4	зменшення
9	Тривалість фінансового циклу, днів	16,56	17,4	-34,9	16,74	-96,4	зменшення

Джерело: складено і розраховано за офіційними даними фінансової звітності Ф-№1 та Ф- №2 ТОВ «Тавель» [48; 49]

З таблиці 2.4. Аналізуючи основні показники ділової активності досліджуваного підприємства за 2021–2023 рр., бачимо, що у 2022 р. майже всі показники мали тренд, протилежний бажаному рівню, тобто якщо за нормативом мали зрости, то зросли. зменшилася, і навпаки. У 2023 році ситуація стабілізувалася та показники мали позитивні тенденції зміни. Так, у 2022 році порівняно з 2021 роком спостерігаємо зниження коефіцієнта оборотності активів на 0,45 пункту, коефіцієнта оборотності дебіторської заборгованості на 1,44, коефіцієнта оборотності кредиторської заборгованості на 1,61 пункту, коефіцієнта оборотності запасів на 20,08 пункту, хоча за нормою ці показники повинні зрости.

Інші показники зросли, а навпаки, за нормативом мали зменшитися, зокрема: тривалість погашення дебіторської заборгованості на 174,5 дня, тривалість погашення кредиторської заборгованості на 162,9 дня, коефіцієнт оборотності запасів на 21,08 пункту. , тривалість обороту запасів на 2,7 дня, тривалість операційного циклу на 180,6 дня, тривалість фінансового циклу 15,7 дня.

Проте у 2023 році ситуація суттєво покращилась і ми спостерігаємо зростання всіх зазначених показників: коефіцієнта оборотності активів на 0,4 пункти, коефіцієнта оборотності дебіторської заборгованості на 1,02, коефіцієнта оборотності кредиторської заборгованості на 0,23 пункти, оборотності коефіцієнт матеріальних запасів на 0,9. Зменшилися також показники: тривалість погашення дебіторської заборгованості на 127,4 дня, тривалість погашення кредиторської заборгованості на 34,1 дня, коефіцієнт оборотності запасів на 2,68 пункту, тривалість операційного циклу на 137,4 дня, тривалість фінансового циклу на 121,4 дня. Лише тривалість часу, необхідного для продажу всього запасу, трохи зменшилася на 0,89 дня.

Зміни знайдених коефіцієнтів ділової активності ТОВ «Тавель» за 2021–2023 рр. відображено на рис. 2.5.

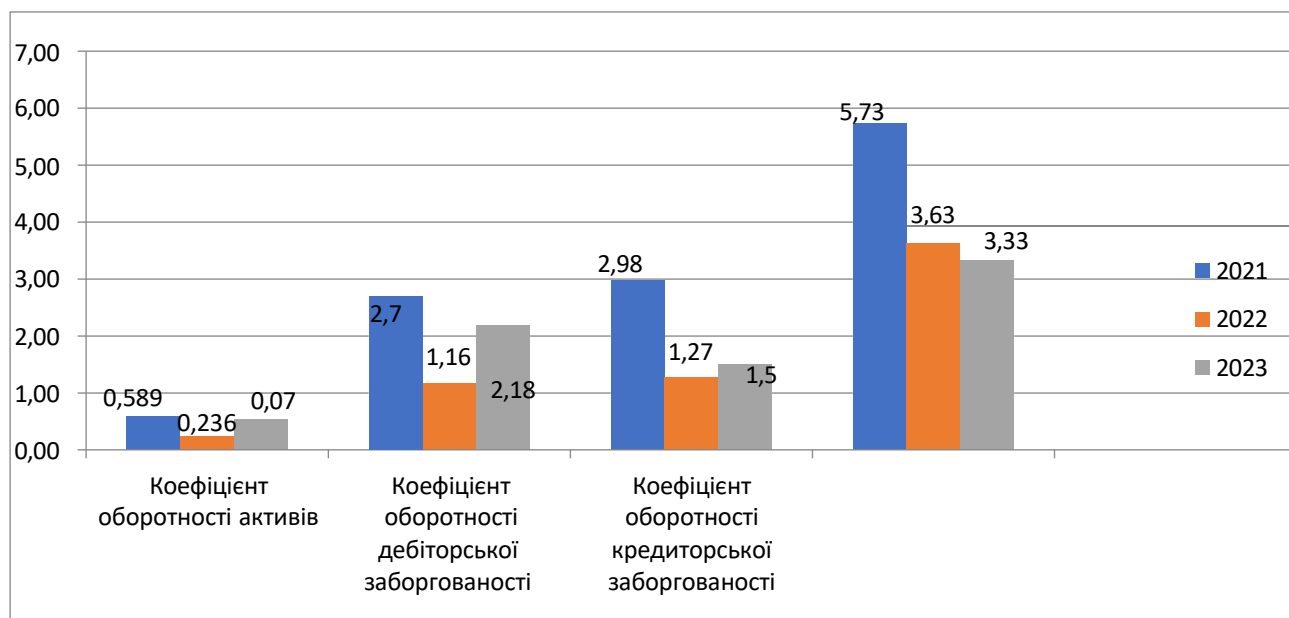


Рисунок 2.5. Динаміка основних показників ділової активності ТОВ «Тавель» за 2021–2023 рр.

Наступним кроком оцінювання фінансового стану досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель» є визначення показників його фінансової стійкості та стабільності, які представлено у наступній таблиці.

Таблиця 2.5 Оцінювання показників фінансової стійкості та стабільності ТОВ «Тавель» за 2021–2023 рр.

№ з/п	Назва показника	Роки			Нормативне значення	Відхилення від нормативу		
		2021	2022	2023		2021	2022	2023
1	Коефіцієнт фінансової стійкості (автономії)	0,52	0,529	0,53	> 0,4	0,13	0,139	0,12
2	Коефіцієнт довгострокової фінансової незалежності	0,435	0,646	0,645	> 0,6	-0,352	-0,143	-0,154
3	Коефіцієнт фінансової залежності	1,61	1,587	1,588	<1,57	-0,05	-0,061	-0,083
4	Коефіцієнт структури капіталу (фінансування)	0,53	0,58	0,588	> 0,4	0,04	0,07	0,78
5	Коефіцієнт маневреності власного капіталу	0,064	0,328	0,447	> 0,5	-0,225	0,028	0,151

Джерело: складено і розраховано за офіційними даними фінансової звітності Ф-№1 та Ф-№2 ТОВ «Тавель» [48; 49]

Таблиця 2.5 Оцінювання показників фінансової стійкості та стабільності ТОВ «Тавель» за 2021–2023 рр.

Позитивна динаміка показників фінансової стійкості досліджуваного підприємства проявляється в наступних результатах. - коефіцієнт фінансової стійкості (автономії) протягом аналізованого періоду (2021-2023 рр). знаходиться в межах норми та спостерігається його позитивна динаміка зростання відносно попереднього періоду та нормативного значення відповідно по роках на 0 - коефіцієнт фінансової залежності протягом 2021-2023 років також знаходиться в межах норми та спостерігається його позитивна тенденція до зниження Відносно попереднього періоду та нормативного значення відповідно по роках на 0,06 та

0,08 бала., - отримане значення коефіцієнта структури капіталу (фінансування) вище зазначеного нормативу цього показника відповідно по роках: 2021 - на 0 - коефіцієнт маневреності власного капіталу лише у 2021 році менший на 0 Ми спостерігаємо лише негативну динаміку одного показника – коефіцієнта довгострокової фінансової незалежності, значення якого протягом аналізованого періоду (2021-2023 рр). виходить за межі норми та його негативну динаміку зниження відносно минулого періоду. та нормативне значення дотримуються відповідно по роках на 0,36 та 0,15 бала.

Зміни знайдених коефіцієнтів фінансової стійкості та стабільності ТОВ «Тавель» за 2021–2023 рр. відображено на рис. 2.6.

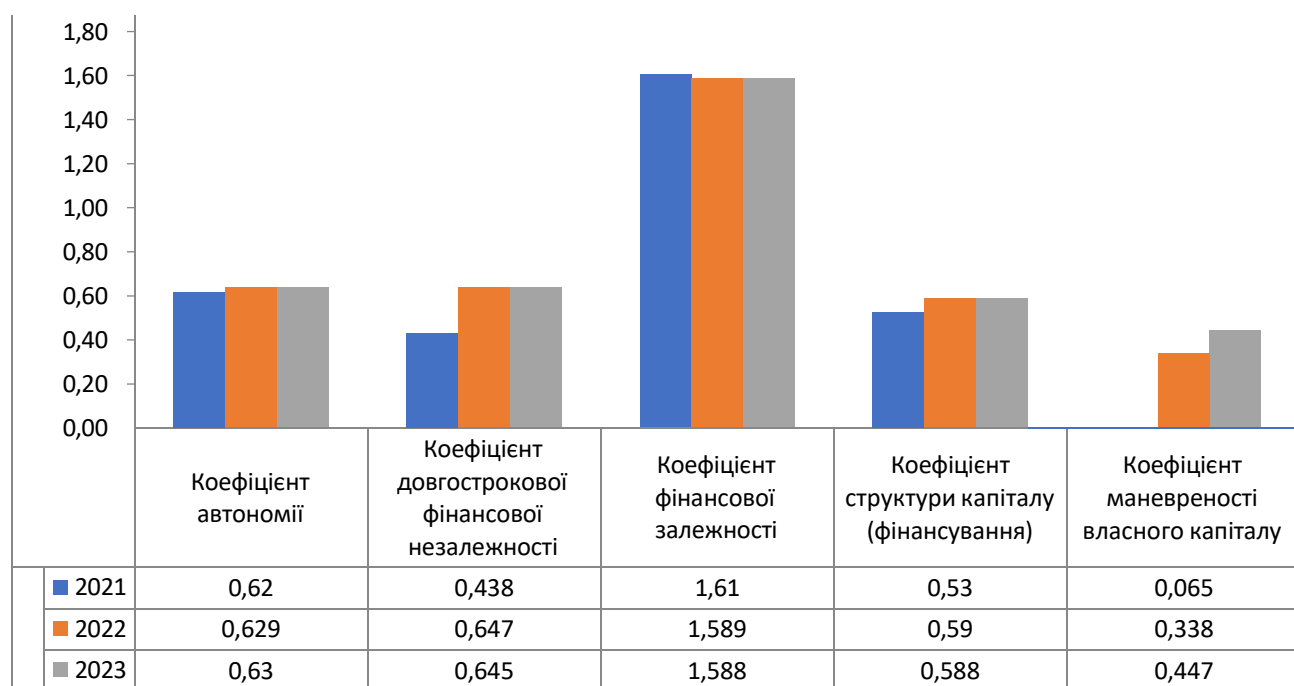


Рисунок 2.6. Динаміка основних показників фінансової стійкості та стабільності ТОВ «Тавель» за 2021–2023 рр.

Отже, дослідивши показники фінансової стійкості та стійкості підприємства, можна сказати, що ТОВ «Тавель» є відносно фінансово стійким готельним комплексом, однак, для того, щоб зміцнити цю ситуацію в майбутньому, необхідно прийняти заходи щодо фінансової стабілізації цих показників.

2.3. Стратегічний аналіз середовища інноваційного розвитку ТОВ «Тавель»

Результати проведених досліджень свідчать про неспроможність окремих підприємств готельно-ресторанного господарства запровадити концепцію стратегічного управління у своїй діяльності, в тому числі стратегічного планування. На нашу думку, інколи консервативне мислення менеджерів (власників), які не сприйняли інновації у власному менеджменті, може перешкоджати прогресу. На сьогоднішній день український бізнес почав проявляти інтерес і робити перші кроки у стратегічному плануванні. За даними дослідження 50 підприємств галузі, стратегічні цілі встановлені у 35,7%, 84,6% і 29% малих, середніх і великих підприємств відповідно [39]. Прогнозне планування передбачає створення стратегічного напрямку компанії, оцінку її інноваційних можливостей для підтримки довгострокової конкурентоспроможності шляхом аналізу ринку та визначення внутрішніх ресурсів компанії. Перспективне планування охоплює стратегічне планування та прогнозування, і кожне має свою аналітичну основу.

Для досягнення стратегічних завдань підприємства «Тавель» сформовано місію та визначено основні цілі діяльності. Основна мета готелю «Тавель» - запропонувати своїм потенційним гостям найвищий рівень обслуговування, спокій, виняткові умови проживання, атмосферу тепла, комфорту та добробуту. Довгостроковою метою ТОВ «Тавель» є утвердитися як домінуючий гравець у готельно-ресторанній індустрії в місті Тернопіль та прилеглому регіоні. Окрім гарантії фінансового успіху та довгострокової життєздатності цієї організації, ми також повинні враховувати її поточні та майбутні стратегічні цілі. Загальне стратегічне бачення компанії втілюється в конкретні стратегічні цілі та набір завдань. При цьому стратегічні цілі проекту підприємства «Тавель» має: 1: Гарантувати конкурентну перевагу бізнесу на місцевому ринку гостинності та ресторанних послуг. Відповідно до цього, основними цілями у виконанні та просуванні цього бізнесу є: – оптимізація організаційної структури управління підприємством та встановлення раціональних зв'язків між структурними підрозділами компанії. – досягти такого ж рівня ефективності та прибутковості, як

і провідні готельно-ресторанні заклади регіону - продовження роботи з підвищення якості та раціоналізації обслуговування споживачів - розширювати ринки збуту продукції та послуг, стимулюючи позитивний імідж даного підприємства - створювати та вдосконалювати корпоративну культуру всередині компанії, підвищувати задоволеність працівників установи 2: Підвищити свою позицію на поточних і довгострокових ринках збуту готельних і ресторанных послуг. Відповідно до цього, основними цілями у виконанні та просуванні цього бізнесу є:

1. Для збільшення обсягів готельно-ресторанних послуг підприємство реалізувало якісну маркетингову стратегію, спрямовану на конкретних споживачів продукції та послуг. – диверсифікувати основний сегмент продукції та послуг досліджуваної установи - забезпечити зростання впізнаваності бренду на локальному ринку області, - забезпечити значно привабливіші пропозиції щодо розміщення гостей у номерах та за рахунок вищої якості обслуговування споживачів готельно-ресторанних послуг, - активація ІТ-компонента для кращого інформування споживачів про продукти та послуги закладу.

3: Досягти найвищих стандартів у готельній та ресторанный індустрії. Приймайте ефективні стратегії управління та прагніть до успіху в компанії. Для досягнення стратегічних цілей компанії та формування сталої бізнес-стратегії вкрай важливо впроваджувати активні інноваційні зміни та перетворення. ТОВ «Тавель» і надалі впроваджуватиме найкращі практики менеджменту, що базуються на єдиному баченні, цінностях, культурі та ефективному впровадженні змін у компанії. Щоб оцінити макросередовище цього проекту, нам потрібно проаналізувати різні фактори, які впливають на його успіх. У готелі «Тавель» використовуватимуть методику пест-аналізу. Мета аналізу шкідників. Вибір компанії для виходу на міжнародні ринки був мотивований зростаючим попитом на її продукцію в іноземних країнах. Крім того, існують зовнішні події, які знаходяться поза контролем компанії, але все ж мають вплив на результати управління. Щоб зрозуміти специфіку підприємства ТОВ «Тавель», проведемо ретельний пест-аналіз, який буде представлено в таблиці 26.

Таблиця 2.6

Оцінка чинників макросередовища господарської діяльності підприємства ТОВ «Тавель» (PEST-аналіз)

Група чинників	Чинник	Оцінка впливу фактору, (+1;-1)	Сила впливу (0-3)	Загальна оцінка впливу факторів, у балах	Прогнозна оцінка впливу (-1;0;1)	Прогнозна сила впливу (1-3)	Прогнозна оцінка, у балах
Економічні	1.Зміна курсу валют	+1	3	-2	0	3	0
	2.Низька платоспроможність населення	-1	2	-2	-1	1	-1
	3.Зростання рівня цін на продукцію (послуги)	-1	3	+3	0	1	0
Політичні	1.Україна член СОТ	+1	2	+2	+1	2	+2
	2.Політична нестабільність	-1	1	-2	-2	1	-2
	3.Різкі зміни політичних курсів	-1	3	-2	0	3	0
Правові	1. Колізійне законодавство	-1	2	-2	-1	2	-1
	2.Законодавчі ініціативи розвитку галузі	+1	3	+3	+1	2	+3
Техніко-технологічні	1.Новітні напрями в розвитку галузі підприємства	+1	1	+1	+1	1	+2
	2.Нові види страв, нові послуги	-1	2	+2	+1	2	+2
	3.Нове обладнання (орієнтація на високопродуктивне обладнання)	+1	2	+2	+1	2	+1
Природні	1. Форс-мажорні обставини	-1	2	-1	-2	1	-1
	2. Кліматичні зміни	-1	1	-1	-1	1	-1
Соціально-культурні	1.Особливості розвитку культури споживання страв	+1	2	-2	+1	2	+3
	2. Значний попит на продукцію інших підприємств-конкурентів	+1	3	+2	0	2	0
	3.Особливості культурного розвитку в Україні	+1	2	+2	+1	2	+1
Всього:				+2			+7

Таким чином, проаналізувавши фактори впливу макросередовища на господарську діяльність підприємства ТОВ «Тавель», слід відзначити найбільш позитивний вплив нових технологій приготування їжі та соціокультурних факторів, негативний вплив економічних, політичних та правові фактори. Аналізуючи фактори впливу, слід зазначити, що загальна оцінка факторів впливу у звітному 2023 році є позитивною і становить +2 (економічні - -1, політичні - -1, правові - +1, техніко-технологічні - +4, природний - -2, соціально-культурний - +2), в перспективному періоді, враховуючи позитивні тенденції до зростання показника, результат складе +7 (економічний - -1, політичний - 0, правовий - 0, техніко-технологічний - +4, природний - -2, соціальний - Культурний - +5). Аналізуючи результати пест-аналізу, необхідно відзначити значний вплив економічних чинників, серед яких нестабільність валютного курсу, низька платоспроможність споживачів, що негативно відображається на попиті на продукцію, а також поступове зростання. Слід зазначити підвищення цін на продукцію (послуги) підприємств готельного та ресторанного господарства. Що впливає на зростання цін на основний асортимент товарів і послуг.

Політичні чинники, особливо нестабільність, спричинена військовими подіями та російською агресією, створюють значні виклики для фінансово-економічної діяльності підприємств, у тому числі готельно-ресторанного сектору. Зміни в політичній політиці, зміни в соціальному прогресі та нові виклики для бізнесу (такі як пандемія COVID-19, карантин та енергетична криза під час війни) породжують різні ризики, пов'язані з підприємницькою діяльністю. Досліджуючи правові фактори, необхідно відзначити нестабільність цивільного, податкового та господарського законодавства, що регулює сферу готельно-ресторанного бізнесу. Ще у 2002 році був затверджений наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції «Про затвердження Правил діяльності закладів (підприємств) готельно-ресторанного господарства», який регламентує діяльність у сфері готельно-ресторанного господарства, а також регламентує основні вимоги до роботи суб'єктів господарювання (установ, підприємств) усіх форм власності, які провадять діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Колізія законодавства створює додаткові виклики в контексті імплементації норм до правової бази країн ЄС та спричиняє невизначеність у функціонуванні готельно-

ресторанних підприємств.

Наукові та технологічні фактори відіграють вирішальну роль у створенні середовища, сприятливого для інновацій та стимулюванні їх прогресу. Також стимулювання забезпечення розвитку галузі, що сформує додаткові конкурентні переваги готельно-ресторанних підприємств, у тому числі досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель». На сьогоднішній день генерувати ефект від інноваційної діяльності проблематично, оскільки спостерігається слабкий науково-технічний розвиток галузі, відсутність власних коштів для здійснення інноваційної діяльності, недостатньо ефективна нормативно-правова база для реалізації інноваційної діяльності. діяльність, недостатній рівень технологічності вітчизняних підприємств, що не дозволяє їм бути конкурентоспроможними на внутрішньому та зовнішньому ринках. Удосконалення інноваційної діяльності забезпечуватиметься шляхом використання енергоефективних та менш витратних технологій, екоінновацій, впровадження інноваційних інформаційних технологій у сфері ефективного обслуговування споживачів.

На виробництво і реалізацію продукції в підприємствах готельного і ресторанного господарства впливають природні чинники, які безпосередньо впливають на приготування страв в ресторані і в кінцевому підсумку впливають на якість продукції. Зміни клімату, які призводять до зменшення доступності сировини для виробництва та обробки інгредієнтів, які використовуються в кулінарії, мають згубний вплив. Значний вплив на розвиток цієї галузі мають також соціально-культурні чинники, адже культивування здорового способу життя, забезпечення здорового харчування базується на придбанні та споживанні екологічно чистих продуктів, що має стати основою політики підприємств. в готельно-ресторанному господарстві. Інформуючи населення про якість та екологічність продукції, можна буде заохотити більше людей обирати страви в готельних та ресторанных закладах. Відповідно, важливим завданням інноваційного розвитку для досліджуваного готельного підприємства ТОВ «Тавель» має стати: стабілізація політичної ситуації в країні, вдосконалення нормативно-правової бази у сфері розвитку сфери функціонування підприємства, формування резервний фонд для покриття збитків через форс-мажорні обставини, загальний розвиток ринку в нашій країні, формування нової (еко-) культури споживання продукції, що випускається підприємством, орієнтація на новітні

(маловідходні) та екологічні) технології у виробництві готельно-ресторанної продукції. Разом з PEST-аналізом ми проведемо дослідження сильних і слабких сторін, можливостей і загроз функціонування підприємства шляхом проведення SWOT-аналізу. Результати SWOT-аналізу представлені в таблиці 27.

Таблиця 2.7 Результати SWOT-аналізу господарської діяльності підприємства ТОВ «Тавель»

Сильні сторони	Бал*	Слабкі сторони	Бал
1	2	3	4
-Конкурентна ціна на страви (послуги) закладу	3	-Орієнтація на локальний ринок реалізації продукції (послуг)	1
-Кваліфікований персонал	4	-Часті збої постачання сировини, матеріалів та обладнання	1
- Сформована структура відділу маркетингу	5	-Значна конкуренція на локальному ринку	5
-Постійне поновлення асортиментної лінійки послуг	2	-	
-Широкі можливості реалізації	1		
-Висока якість страв (послуг)	4		
-Екостандарти продукції (сертифікована продукція)	2		
Можливості	Бал	Загрози	Бал
-Апробація нових продуктів невідомих ринку	5	-Зростання цін на основні страви (послуги)	5
-Розширення ринку	4	-Нестабільність економічного та політичного становища в країні	5
-Хороша фінансова база для розширення діяльності підприємства	5	-Зростання позицій конкурентів та збільшення їх кількості	3
-Стабілізація фінансово-економічної ситуації в країні	2	-Можлива наявність форс-мажорних обставин	5
-Залучення інвестицій під реалізацію нових проектів розвитку	4	-Зміна смаків споживачів	2
Всього	31	Всього	28

За результатами swot-аналізу необхідно відзначити сильні сторони діяльності компанії, а саме: достатньо кваліфікований обслуговуючий персонал, високу якість продукції (послуг), відповідність екологічним нормам і стандартам, при цьому вся продукція має сертифікати високого рівня. якість, наявність розвиненого відділу збуту, орієнтація на активний продаж, конкурентоспроможна ціна на страви ресторану та готельні послуги при порівнянні «ціна – якість продукції (послуг)». Разом з цим у діяльності досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель» є негативні моменти – орієнтація на місцевий ринок збуту, часті збої в постачанні підприємства сировиною, обладнанням і матеріалами, невеликий асортимент продукції, що випускається. Ці фактори мають істотний вплив на розвиток досліджуваного бізнесу.

Аналізуючи можливості та загрози підприємства, необхідно зосередити увагу на наступних можливостях підприємства ТОВ «Тавель» – хороша фінансова база підприємства, значні можливості розширення спектру послуг, поступове збільшення ринку. частка після тривалого періоду стагнації через пандемію можливості залучення інвестицій для реалізації нових проектів для забезпечення інноваційного розвитку. Загрозами для підприємства є: нестабільна економічна та політична ситуація в країні через військову агресію Росії, можлива наявність форс-мажорних обставин (таких як пандемія, повномасштабне вторгнення та інші непередбачені події та факти), зростання цін на сировину, продукти харчування та енергетичні кризи в умовах воєнного часу, достатньо конкурентний ринок (зростання позицій конкурентів і збільшення їх кількості), часті зміни законодавчої бази діяльності підприємства, швидкі зміни уподобань і вимог споживачів до продукції Загалом. результати проведеного swot-аналізу діяльності досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель» визначають стійке положення на ринку з переважанням наявних сильних сторін та виявлення значних можливостей для розвитку підприємства. поряд з цим не слід нехтувати слабкими сторонами та загрозами, що виникають у діяльності даного підприємства.

Розуміння сильних і слабких сторін ТОВ «Тавель» має вирішальне

значення для створення інноваційної стратегії, яка може підвищити його позицію порівняно з конкурентами в довгостроковій перспективі. Одночасно оцінка конкурентної сили показує, який суперник може бути найбільш сприйнятливим до конкурентного нападу, і визначає його вразливі місця. Якщо компанія має значну конкурентну перевагу в галузях, де бракує конкурентів, вона повинна розглянути наступальну стратегію, щоб використати слабкі сторони конкурентів і зміцнити свою власну конкурентну позицію, гарантуючи своє майбутнє зростання.

Висновки до розділу 2

1. Наше дослідження зосереджено на готельному бізнесі під назвою «Тавель», розташованому в центрі Карпат, в оточенні мальовничих краєвидів. Особливістю готелю є його вигідне розташування: ззовні будівлі відкривається приголомшливий вид на гори, а з внутрішніх вікон відкривається захоплюючий вид на гірськолижні витяги.

2: Проаналізувавши організаційну структуру управління підприємством, було помічено, що готель «Тавель» дотримується лінійно-функціональної структури управління. Менеджери, відповідальні за бронювання, обслуговування, прийом і поселення, а також роботу номерного фонду, безпосередньо підпорядковуються директору закладу. Готель «Тернопіль» оснащений усіма необхідними ресурсами для ефективного здійснення своєї виробничої діяльності, забезпечення високої якості послуг при мінімізації витрат і максимізації прибутку.

3. Результати дослідження та аналізу основних техніко-економічних показників та показників фінансового стану ТОВ «Тавель» показали негативну динаміку зниження основних показників його фінансово-господарської діяльності та фінансового стану у 2023 році. порівняно з 2021 роком, що пояснюється поширенням у цей період коронавірусної інфекції та оголошенням локдауну. Зокрема, спостерігається зменшення активів, доходів від реалізації продукції та послуг, валового та чистого прибутку підприємства. При цьому підприємство має достатню фінансову стійкість за власним капіталом, показники ліквідності та

ділової активності високі (хоч і знижуються), показники чистого прибутку та рентабельності господарської діяльності підприємства низькі.

4. Тим не менш, у 2023 році ситуація показала ознаки стабілізації та покращення на відміну від викликів, які постали у 2021-2023 роках. Зокрема, спостерігається позитивна тенденція збільшення активів, доходів від реалізації продукції та послуг, валового та чистого прибутку підприємства, зростання показників ліквідності та платоспроможності, ділової активності, фінансової стійкості та показників рентабельності господарської діяльності підприємства. ТОВ "Тавель".

5. Місія досліджуваного підприємства - ТОВ «Тавель» - забезпечити своїм потенційним клієнтам найкращий сервіс, спокійні, неординарні та вишукані умови проживання, створюючи при цьому атмосферу затишку, комфорту та благополуччя. При цьому стратегічними цілями підприємства є: забезпечення конкурентних переваг підприємства на локальному ринку готельно-ресторанних послуг, зміцнення позицій на поточних і стратегічних ринках збуту готельно-ресторанних послуг, охоплення рівень передового досвіду готельно-ресторанного бізнесу, впровадження передового досвіду в управління компанією та досягнення результатів.

6. Результати проведеного swot-аналізу діяльності досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель» визначають його стійке положення на ринку з переважанням наявних сильних сторін та визначення значних можливостей для розвитку підприємства, разом з цим, не можна нехтувати слабкими сторонами та загрозами, що виникають у діяльності цього підприємства.

Розуміння сильних і слабких сторін ТОВ «Тавель» має вирішальне значення для створення довгострокової стратегії, яка допоможе йому перевершити своїх конкурентів. Одночасно оцінка конкурентної сили показує, який суперник може бути найбільш сприйнятливим до конкурентного нападу, і визначає його вразливі місця. Якщо компанія володіє значною конкурентною перевагою в галузях, де конкуренти не є сильними, вона повинна розглянути наступальну стратегію, щоб отримати вигоду з уразливості своїх суперників.

РОЗДІЛ 3

ПРОЄКТ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ ТОВ «Тавель»

3.1 Обґрунтування заходів інноваційного характеру для забезпечення розвитку ТОВ «Тавель»

У сучасному світі практично неможливо ефективно управляти господарською діяльністю готелю без використання сучасних інтернет-технологій. Активне впровадження, як показали проведені дослідження, є основою для функціонування та розвитку динамічного поля готельного господарства. Ці процеси є результатом того, що сучасні інноваційні онлайн-технології стали невід'ємною частиною життя громадянина і стали стандартом його функціонування [60]. Враховуючи розвиток інтернет-технологій, досліджуване підприємство ТОВ «Тавель» має бути в тренді, постійно вдосконалюватися та розвиватися, щоб бути максимально доступним для потенційних клієнтів та найефективнішим закладом на ринку готельних послуг в регіоні.

На сучасному етапі набули широкого поширення мобільні додатки, створені для готельного підприємства, за допомогою яких можна отримати всю важливу інформацію про діяльність готелю, в тому числі і ТОВ «Тавель», а саме: місцезнаходження та заг. зовнішній вигляд готелю, категорія готелю, інформація про наявність основних і додаткових послуг закладу, інформація про стан номерного фонду та його заповненість на вказану дату, дізнаватися цінову пропозицію, акції, вирішувати випуск онлайн бронювання, оцінка дизайну готельних номерів, замовлення додаткових продуктів і послуг в готелі.

Враховуючи сучасні процеси заміни незручних ноутбуків та комп'ютерів на смартфони, виникає питання щодо створення мобільного додатку «додати готель Тавель» для інформування досліджуваної компанії про її діяльність, резервування

номерного фонду, отримання інформації про ціну. політика закладу, а також наявність основних і додаткових послуг. Проект планується реалізувати протягом 3,5 років із виділенням необхідних фінансових ресурсів для його виконання. Метою створення зазначеного мобільного додатку add hotel tavel є стимулювання зростання кількості активних клієнтів готелю, забезпечення зростання завантаженості номерного фонду готелю, і, як наслідок, зростання продажів готелю. продукції та послуг, збільшення грошових потоків підприємства Зростання. та інновації готелю обумовлені його стратегією розвитку та модифікацією системи управління. Цей прогрес став можливим завдяки інтеграції новітніх технологій у процес управління установою. Сучасний етап розвитку світової та української індустрії готельних послуг проявляється через широке впровадження систем CRM та RSM, які є корпоративними системами, спрямованими на вдосконалення процесів управління готельними підприємствами. Щоб зрозуміти сутність системи crm (англ. – управління взаємовідносинами з клієнтами), дуже важливо зрозуміти її практичне застосування, оскільки це програмне забезпечення, призначене для покращення зв'язку між готелями та їхніми клієнтами.

Пропонована до впровадження система покликана забезпечити організацію обслуговування широкого кола споживачів готельних послуг за рахунок значного обсягу обробки та подальшого зберігання інформації про споживачів готельних послуг, їх переваги та запити, стимулюватиме зростання рівень та якість реалізації готельних послуг, забезпечують удосконалення основних бізнес-процесів на підприємстві ТОВ «Тавель» [60]. Роблячи вибір серед альтернативних варіантів, слід зазначити, що серед автоматизованих систем управління готелями на ринку України існує значна кількість різноманітних продуктів інформаційних систем зі своїми характеристиками та специфікаціями.

Крім того, у господарській діяльності готельні підприємства, а відповідно і підприємство «Тавель» можуть використовувати або вже використовують їх поєднання, що значно підвищує ефективність системи управління готелем. Для забезпечення автоматизації основних бізнес-процесів на підприємстві ТОВ «Тавель» ми пропонуємо впровадження новітньої системи rms (система управління доходами).

За своєю суттю вона виступає як система, яка орієнтована на стимулювання розвитку системи управління, зазначена система є спеціалізованим продуктом, створеним для готельних підприємств, і в своїй основі використовує різноманітні алгоритми (математичні, статистичні та інші системи), які дають змогу накопичувати та проводити системний аналіз інформації про діяльність готельного закладу. Запропонований нами до використання аналітичний інструмент дозволить керівництву закладу відстежувати, аналізувати та прогнозувати зміни ринкової ситуації, а також адаптувати цінову політику на основний спектр готельних продуктів та послуг з урахуванням поточної ситуації на ринку, змінює запити споживачів, ціни конкурентів і, як наслідок, активізує маркетинговий інструментарій для залучення більшої кількості споживачів готельних послуг.

Отже, з метою підвищення ефективності роботи досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель» у контексті впровадження ним інновацій на сучасному етапі розвитку пропонується реалізація двох окремих інноваційних проєктів: перший - розробка та впровадження мобільного додатку для забезпечення зростання онлайн продажів готельних послуг, друге - впровадження системи RMS в управлінську діяльність підприємства, що дозволить забезпечити зростання ефективності прийняття управлінських рішень та забезпечити зростання рентабельності господарської діяльності закладу в майбутньому періоді.

3.2 Створення та оцінка економічної ефективності мобільного додатку Add Hotel Tavel

Довести економічну ефективність первинного впровадження. Із запропонованого проекту – створення додатку add hotel Tavel для забезпечення зростання онлайн-продажів готельних послуг, важливо, перш за все, на етапі його розробки сформуванати організаційну структуру для забезпечення його реалізації.

Організаційну структуру проекту представимо на рис.3.1.



Рисунок 3.1. Організаційна структура проекту створення та впровадження мобільного додатку Add Hotel Tavel в господарську діяльність підприємства ТОВ «Тавель»

Відповідно до запропонованої організаційної структури необхідно відзначити наявність керівника проекту (керівника), розробника додатків (буде найнятий співробітник ІТ-компанії, аутсорсинг), маркетологів проекту, фінансового менеджера (який буде виконувати функції бухгалтера), менеджера з просування товару в соціальних мережах. Далі відобразимо штатний розпис у розрізі реалізації проекту, визначимо заробітну плату та відрахування працівників у таблиці 3.2., а детальний план заробітної плати та відрахувань за етапами реалізації проекту представлено у таблиці 3.2. Досліджуючи організаційну структуру проекту, слід зазначити, що залучення розробників додатку відбуватиметься на інвестиційній фазі проекту (протягом 6

місяців), а подальше адміністрування та розробка додатку розраховане на 3 роки.

Працівники	Заробітна плата за місяць, грн.	Відрахування від заробітної плати за місяць, грн.	Місячна оплата праці з урахуванням відрахувань, грн.	Річна оплата праці з урахуванням відрахувань, грн.	Особливості
Менеджер (керівник) проекту	25300	20375	35375	452500	Експлуатаційна фаза реалізації проекту
Розробники додатку (адміністрування додатку) (аутсорсинг)	79400	33000	123500	1490000	Інвестиційна фаза реалізації проекту
Маркетологи проекту (аутсорсинг)	32000	8300	28300	338600	Усі фази реалізації проекту
Фінансовий менеджер (бухгалтер)	40000	8300	28300	459600	Експлуатаційна фаза реалізації проекту
Всього витрат на оплату праці				3455800	

* сума відрахувань включає: ЄСВ – 22%, ПДФО – 18%, ВЗ – 5%.

Таблиця 3.1 Штатний розпис та оплата праці працівників зайнятих у проекті

Працівники	Етап (розробка додатку та виходу новинки на ринок)						Етап (впровадження додатку)		
	1 міс.	2 міс.	3 міс.	4 міс.	5 міс.	6 міс.	1 рік	2 рік	3 рік
Менеджер проекту					33575	33575	428600	428600	428600
Розробники додатку	121500*	115500	115500	113500	113500	116500	340000**	440000	440000
Маркетологи проекту					48300	48300	459600	439600	439600
Фінансовий менеджер (бухгалтер)					48300	48300	459600	439600	439600
Всього	121500	115500	115500	113500	434475	454475	3693700	2443700	2383700
Всього за 3 роки	8650050								

Таблиця 3.2 Штатний розпис та оплата праці при реалізації інноваційного проекту

Маркетологи проекту будуть активні на завершальних етапах розробки додатку (тобто на 5-6-му місяці реалізації проекту), а також забезпечать активне просування мобільного додатку add hotel tavel протягом наступних трьох років реалізації проекту. Організаційна структура також включає фінансового менеджера, який займатиметься управлінням фінансовими ресурсами та обліковою політикою та веденням бухгалтерського обліку. У результаті загальна вартість створення організаційної структури для управління цим інноваційним проектом становитиме приблизно 6 853 500 грн. Протягом року та приблизно 5 290 000 дол. У процесі реалізації цього проекту було кілька етапів, які необхідно було виконати.

Аналізуючи використання маркетингових інструментів, основний акцент просування мобільного додатку add hotel Tavel зосереджено на його рекламі в playmarket, appstore, використанні контекстної медіареклами від google та банерної реклами в інтернеті. Реклама також буде розміщена на краудфандингових платформах kickstarter і indiegogo. Ключовим завданням реалізації даного проекту є виведення запропонованого мобільного додатку add hotel Tavel в топ рейтингів googleplay або appleappstore, а також створення позитивного іміджу досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель» і рейтингу з хороші відгуки та високі оцінки. Важливо відзначити, що якщо мобільний додаток набере високий рейтинг, він зацікавить більшу кількість реальних користувачів.

Для реалізації механізму просування запропонованого мобільного додатку add hotel Tavel досить важливим є використання запропонованих маркетингових інструментів, які будуть реалізовуватися на двох етапах його життєвого циклу – етапі розробки та доведення мобільного додатку до ринку і стадію реалізації згідно маркетингового плану даного проекту (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

План маркетингу проєкту створення та впровадження мобільного додатку
Add Hotel Tavel в господарську діяльність ТОВ «Тавель»

Інструменти маркетингу	Бюджет витрат за період реалізації проєкту, грн.	Структура витрат, %
Етап розробки та виведення мобільного додатку на ринок		
Маркетингове дослідження ринку	28078	16
Створення сайту, Fb – рекламної сторінки, Instagram сторінки додатку, Telegram–сторінки, Yt–каналу додатку	1856	29
Рекламування виходу додатку	698	10
Презентація прототипу та функціоналу додатку	4333	43
Всього (етап розробки та виведення мобільного додатку на ринок)	7185	1,32
Етап впровадження додатку		
Публікація матеріалів в спеціалізованих ЗМІ	11176	2,03
Контекстна реклама (GoogleAdWords і ін.)	29753	5,87
Банерна реклама	29687	5,78
Виведення додатку в ТОП GooglePlay або AppleAppStore і створення позитивного рейтингу хорошими оцінками і відгуками	23237	46,15
Реклама у блогерів + прямий продаж	50532	10,1
Реклама в інших додатках	24569	2,4
Рекламне і передпродажне розміщення на краунфандингових платформах KickStarter, Indiegogo	65779	14,43
Реклама в соціальних мережах (Facebook, Youtube, Instagram і ін.)	24580	10,3
Презентація додатку та його основних змін	3527	1,94
Рекламні заходи (акції, розпродажі, промо-період)	5387	1,07
Всього (етап впровадження)	658815	99,18
Загальна сума витрат на маркетинг	756000	100

Дані, які були розраховані, наведені в таблиці 3.4. Наведіть докази, що загальні маркетингові витрати за досліджуваний період становлять 606 тис. грн., тоді як на етапі розробки та виведення додатку на ринок заплановані витрати в сумі 7,19 тис. грн. грн., а на етапі впровадження та адміністрування додатку add hotel tavel сума витрат значно зросте і становитиме 518,82 тис. грн. грн або 99,518 від усіх витрат на маркетингову діяльність. Реалізація запропонованого проекту зі створення та подальшого просування мобільного додатку add hotel tavel спрямована на стимулювання зростання обсягів готельних послуг, бронювання всього номерного фонду, а також створення позитивного іміджу досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель» як інноваційний та активний суб'єкт господарювання, який використовує новітні технології у власній діяльності для забезпечення свого розвитку.

Для реалізації даного проекту також необхідно передбачити витрати на патентування запропонованого додатку add hotel tavel, вони заплановані в перший рік з моменту розробки додатку і становитимуть 108 тис. грн. У підсумку, первинні витрати на створення та реалізацію проекту мобільного додатку add hotel tavel за перші 1,5 роки склали 6 064,7 тис. грн. Як показано в Таблиці 3.5,. кількість людей, які матимуть право на отримання допомоги по соціальному забезпеченню, зменшиться в найближчі роки.

Таблиця 3.5

Витрати для розробки та впровадження до реалізації проекту мобільного додатку Add Hotel Tavel

Стаття витрат по проекту	Сума витрат, тис. грн.	Структура витрат, %
Витрати на оплату праці та відрахування на соціальні заходи	3453,6	78
Маркетингові витрати	498	11
Витрати на патентування додатку	106	4
Всього витрат	4156,7	100

Слід зазначити, що використання «Тавель» у наступні роки запропонованого мобільного додатку Add Hotel Tavel стимулюватиме збільшення кількості бронювань номерного фонду готелю та впровадження додаткових послуг готельного підприємства. (реалізація послуг ресторану, послуг сауни, послуг конференц-залу, реалізація додаткових готельних послуг підприємств) Дохід. від додаткового продажу готельних та інших послуг за рахунок використання мобільного додатку Add Hotel Tavel ТОВ «Тавель» наведено в таблиці 3.6.

Доходи	6 міс.	2025 (план)	2026 (план)	2027 (план)	Всього
Від реалізації готельних послуг	0	8300	8700	9500	26500
Від реалізації послуг ресторану	0	500	2600	4000	7100
Від реалізації послуг сауни	0	400	500	650	1550
Від реалізації послуг конференц-залу	0	350	400	550	1300
Від реалізації додаткових послуг	0	450	400	900	1750
Всього доходів	0	10000	12600	9000	38200

Таблиця 3.6 Доходи від реалізації готельних послуг за рахунок використання мобільного додатку Add Hotel Tavel ТОВ «Тавель», тис.грн.

Результати дослідження, представлені в таблиці 36., свідчать про потенційне зростання виручки досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель». за рахунок використання ним мобільного додатку Add Hotel Tavel протягом трьох років, зокрема протягом 2025 року, загальний обсяг доходів від реалізації готельних послуг за рахунок використання мобільних додатків збільшиться на 10000 тис. грн. , протягом 2026 року – на 12600 тис. грн. , а у 2027 році зросте до рівня 9 000 тис. грн Динаміку. зростання доходів від надання послуг за рахунок використання мобільного додатку Add Hotel Tavel представимо на рис. 3.2.

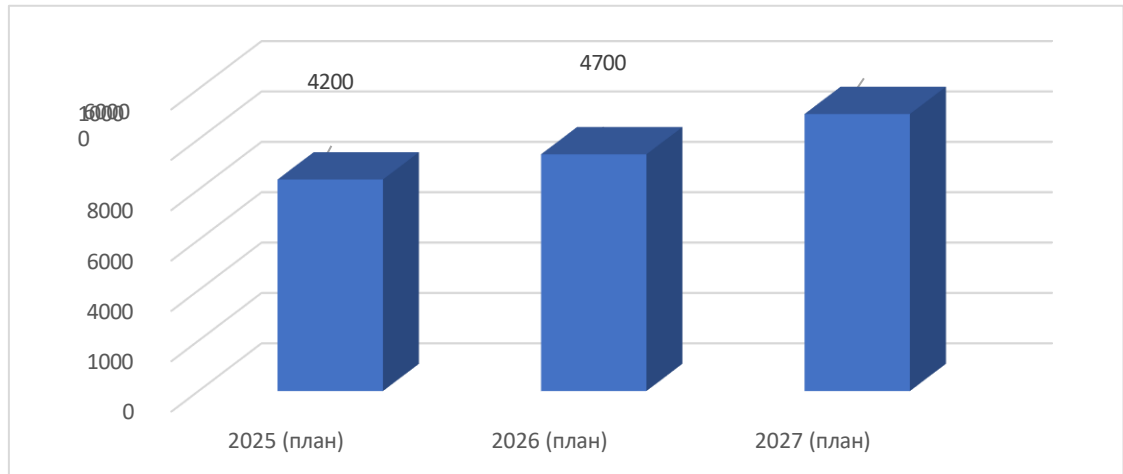


Рисунок 3.2. Зростання доходів від реалізації готельних послуг за рахунок впровадження мобільного додатку Add Hotel Ternopil

Для цього проекту значущим і вигідним явищем є зростання доходів, ефективне управління витратами та зростання чистого прибутку за рахунок реалізації запропонованого проекту (табл. 3.7).

Таблиця

3.7 Фінансові результати від реалізації проекту створення та впровадження

мобільного додатку Add Hotel Tavel

Показник	6 міс.	2025 рік	2026 рік	2027 рік	Всього
Всього додаткових доходів за рахунок впровадження додатку	0	20000	13600	9000	38200
Всього маркетингові витрати	0	142,27	156,27	159,28	491,82
Всього витрат на оплату праці	758,95	1451,7	1443,7	1443,7	3890,05
Витрати на патентування	0	206	0	0	105
Прибуток до оподаткування	-658,95	9262,01	12490,03	2190,02	24503,13
Податок на прибуток (18%)	0	1605,77	5988,21	7332,20	7955,17
Чистий прибуток проекту	-658,95	7683,26	6501,82	15141,82	18547,96

Джерело: самостійна розробка автора

Дані, наведені в аналітичній таблиці 3.7., свідчать про високу ефективність реалізації проекту розробки та впровадження мобільного додатку Add Hotel Tavel, оскільки, починаючи з першого року впровадження, компанія очікує

отримати позитивні грошові потоки, зокрема, за перший рік ТОВ «Тавель» планує отримати чистий прибуток у сумі 7683,26 тис. грн., протягом 2026р. 4 6501,82 тис. грн., протягом 2027 року – 15141,82 тис. грн. Загальний обсяг грошового потоку (чистого прибутку) за три роки становитиме 862,96 тис. грн.

Розрахункові дані свідчать про зростання рівня рентабельності за період реалізації проекту, відповідний показник протягом 2023 року реалізації проекту за розрахунками становитиме 56,36% (за 1 грн. готельних послуг готельне підприємство отримає 0,5284 грн. чистого прибутку), протягом 2026 року становитиме 65,31%, протягом 2027 року – 67,24% (рис. 3.3).

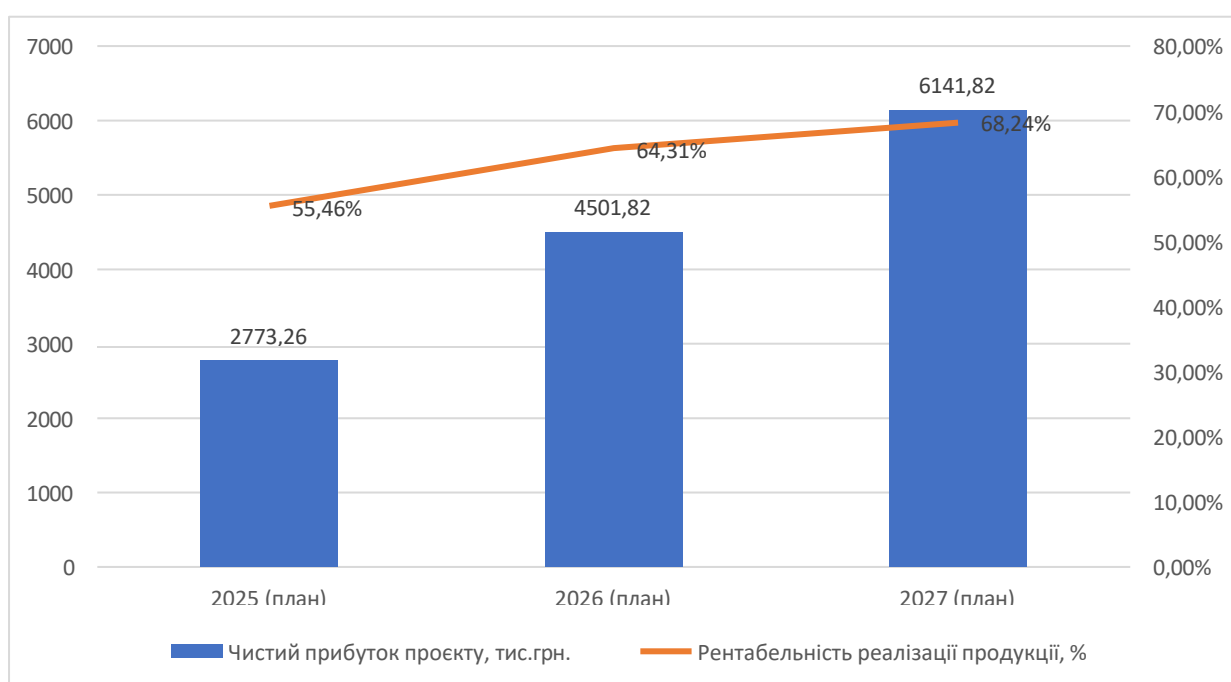


Рисунок 3.3. Показники чистого прибутку та рентабельність реалізації готельних послуг за рахунок проекту впровадження мобільного додатку Add Hotel Tavel

За весь час реалізації проекту (3,5 роки) сукупний чистий прибуток становитиме 557,96 тис. грн, що перевищить початкові інвестиції в 3 067,7 тис. грн. Отже, визначимо показник прибутковості капіталу, інвестованого в цей інноваційний проект ТОВ «Тавель».

$$ПІ = 18567,96 / 4063,7 = 4,56$$

Отже, показник рентабельності капіталу, вкладеного в запропонований проект, становитиме 4,56 бала, що відповідає 1 грн. з коштів, вкладених у проект, ТОВ «Тавель» отримає 4,56 грн. Дохід мінус витрати. Таким чином, запропонований проект створення та впровадження мобільного додатку add hotel Tavel дасть можливість не тільки збільшити обсяг доходу від реалізації послуг та забезпечити наявність чистого прибутку ТОВ «Тавель», але також забезпечити зростання іміджу як підприємства, що використовує інноваційні технології під час реалізації власних послуг.

ВИСНОВКИ

1. Впровадження інновацій викликало інтерес у суспільстві досить давно, але лише на початку 20 століття такі поняття як «інновація», «інноваційна діяльність» та «впровадження інноваційної діяльності» отримали перше наукове дослідження та обґрунтування. Одним із піонерів теорії інновацій вважається у. Шумпетер першим ввів і дав визначення терміну «інновація».

2. Розширення сфер застосування інновацій призвело до появи їх різноманітності. З метою систематизації та поглиблення сутності різноманітних видів інновацій науковцями та практиками розроблено класифікацію інновацій за різними класифікаційними ознаками, наприклад, за джерелами походження, за типами інновацій, за сферами застосування, за рівнем новизни, за сферою застосування, за ступенем впливу, за темпами впровадження тощо..

3. Зростання значущості інновацій у діяльності підприємств спричинило появу окремого напрямку – інноваційної діяльності. Згодом виникла вимога оптимізувати організацію інноваційного процесу та підвищити ефективність впровадження інновацій на підприємстві. Отже, наступними етапами впровадження інновацій в організації були визнані: створення та використання інноваційної концепції, впровадження інноваційних продуктів або послуг, встановлення значущих результатів в результаті інноваційного процесу.

Із зростанням готельної та ресторанної індустрії інновації стають ще більш важливими в цьому секторі. Попит на інновації в секторі гостинності стрімко зростає, і тепер він вважається важливим. Організації в секторі гостинності охоче впроваджують нові технології, оскільки вони підвищують їх здатність:.

- залучення все більшої кількості нових відвідувачів і утримання існуючих.
- зміцнення конкурентних позицій на ринку

- популяризація та зміцнення ділового іміджу закладу
- прискорення та оптимізація процесів обслуговування
- підвищення комфорту та безпеки гостей та працівників закладу.

Результати дослідження та аналізу фінансових показників ТОВ «Тавель» показали негативну динаміку зниження основних показників його фінансово-господарської діяльності та фінансового стану у 2022 році порівняно з 2021, що пояснюється повномасштабним вторгненням. Зокрема, спостерігається зниження активів, виручки від реалізації продукції та послуг, валового та чистого прибутку підприємства. При цьому підприємство має міцну фінансову основу за рахунок власного капіталу, високі (хоч і знижуються) показники ліквідності та ділової активності, низькі показники чистого прибутку та рентабельності господарської діяльності підприємства.

Тим не менш, у 2023 році ситуація показала ознаки стабілізації та покращення на відміну від викликів, які постали у 2021-2022 роках. Зокрема, спостерігається позитивна тенденція збільшення активів, доходів від реалізації продукції та послуг, валового та чистого прибутку підприємства, зростання показників ліквідності та платоспроможності, фінансової стійкості та показників рентабельності ТОВ "Тавель".

4. Місія досліджуваного підприємства - ТОВ «Тавель» - забезпечити своїм потенційним клієнтам найкращий сервіс, спокійні, неординарні та вишукані умови проживання, створюючи при цьому атмосферу затишку, комфорту та благополуччя. При цьому стратегічними цілями підприємства є: забезпечення конкурентних переваг підприємства на локальному ринку готельно-ресторанних послуг, зміцнення позицій на поточних і стратегічних ринках збуту готельно-ресторанних послуг, вихід на рівень передового досвіду в готельно-ресторанному бізнесі, впровадження передового досвіду в управління компанією та досягнення результатів.

5. Результати проведеного swot-аналізу діяльності досліджуваного підприємства ТОВ «Тавель» визначають його стабільну позицію на ринку з переважанням наявних сильних сторін та виявлення значних можливостей для розвитку підприємства, разом з цим, не можна нехтувати слабкими

сторонами та загрозами, що виникають у діяльності цього підприємства. Знання сильних і слабких сторін ТОВ «Тавель» необхідне для розробки стратегії, здатної покращити його позицію по відношенню до конкурентів у довгостроковій перспективі.

6. У контексті впровадження нових технологій активізації інноваційної діяльності ТОВ «Тавель», а також стимулювання зростання онлайн-продажів підприємства пропонується реалізація інноваційного проекту розвитку та просування мобільного додатку add hotel tavel. Основними витратами при його реалізації будуть: витрати на оплату праці та відрахування на соціальні заходи співробітників готелю в сумі 2 453 700 грн., витрати на маркетинг становитимуть 506 тис. грн., витрати на патентування програми (заплановано в перший рік з моменту розробки). заявки) становитиме 108 тис. грн. Загальна вартість реалізації проекту мобільного додатку add hotel ternopil становитиме приблизно 3 067 700 грн. Очікується, що протягом перших півтора років виконання проекту майбутні витрати зменшаться.

7. Результати завершеного дослідження демонструють значний вплив і швидке повернення інвестицій проекту, спрямованого на розробку та розгортання мобільного додатку для готельної індустрії. Протягом першого року реалізації проекту компанія планує отримати чистий прибуток у розмірі 5279,25. Проект коштуватиме 6099,25 тис. грн., при показнику рентабельності на третій черзі 7739,24 тис. грн., що еквівалентно 4,09 пункту за грн. Компанія отримає 4,09 інвестованих у проект коштів. Рентабельність готельних послуг коливатиметься від 55,46% у 2023 році до 68,24% у 2025 році. Запропонований проект розробки та просування мобільного додатку для бронювання готелів є фінансово вигідним, тому керівництву закладу варто доручити його реалізацію найближчим часом.

8. Реалізація обох проектів дозволить залучити інвестиційні кошти в сумі 3922,82 тис. грн., при цьому чистий прибуток, отриманий від виконання проектів, становитиме 16 198,76 тис. грн. Індекс рентабельності очікується на рівні 4,13.

Окрім комерційних вигод, реалізація запропонованих проекту дасть ⁷⁹ можливість оновити систему управління підприємством, створити додаткові маркетингові інструменти для залучення потенційних клієнтів (мобільний додаток add hotel tavel), а також сприятиме позитивному іміджу інноваційно активного підприємства ТОВ «Тавель», яке забезпечує впровадження та використання новітніх технологій в господарських процесах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Шумпетер Й. Теорія економічного розвитку. Дослідження прибутків, капіталу, кредиту, відсотка та економічного циклу / пер. з англ. В. Старка. Київ : Вид. дім «Києво-Могилян. акад.», 2011. 242 с.
2. B.C. Twiss. Managing technological innovation: 2nd Edition. Longman. London. 1980, 240 pp.
3. Терехух А.А. Інноваційний імператив економічного розвитку. *Ефективна економіка*. 2015. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>
4. Бездудний Ф.Ф., Смирнова Г. А., Нечаєва О. Д. Сутність поняття інновація і його класифікація. *Інновації*. 2016. № 2–3(13). 124 с.
5. Лапко О. Інноваційна діяльність у системі державного регулювання: монографія. Київ: Інститут економ. прогнозування НАН України, 1999. 342 с.
6. Гальчук А.А. Трактуння та взаємозв'язок категорій «інновація», «новація», «нововведення», «інноваційний процес» та «інноваційна діяльність». *Ефективна економіка*. 2015. № 9. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>
7. Антонюк Л. Л., Поручник А. М., Савчук В. С. Інновації: теорія, механізм розробки та комерціалізації: монографія. Київ: КНЕУ, 2003. 394 с.
8. Андрушків Б.М., Кирич Н.Б., Погайдак О.Б. Інноваційна діяльність підприємств та організацій як метод стабілізації економіки регіонів України. *Вісник економічної науки України*. 2009. № 1(15). С. 23-25.
9. Мальята Л. Я. Стратегічне управління інноваційним розвитком підприємства: навчальний посібник. Тернопіль, ФОП Паляниця В.А., 2016. 232с. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/17974/5/>
10. Мальята Л. Я., Кузь Т. І., Нагорняк Г. С. Можливості застосування інноваційних підходів в організації ресторанного бізнесу. *Матеріали наукової конференції Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя*, 16-17 травня 2019 р. Тернопіль: ТНТУ ім. І. Пулюя. 2019. С. 160-161. URL: http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/28078/2/XXI_NK_2019_Maliuta_LOppor

[tunity_application](#)

11. Малюта Л. Я., Мельник Л. М., Нагорняк Г. С., Шерстюк Р. П. Організаційно-економічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельно-ресторанної сфери в туристичному контексті. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2017. Вип. 1(16). С. 148-158. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17nhsvtk.pdf>

12. Дикань В. Л., Назаренко І.Л., Уткіна Ю.М. Економіка і організація інноваційної діяльності на залізничному транспорті: навчальний посібник. Харків: УкрДАЗТ, 2014. 314 с.

13. Чухрай Н., Патора Р. Товарна інноваційна політика: управління інноваціями на підприємстві : підручник. Київ : Кондор, 2006. 398 с.

14. Ілляшенко С. М., Прокопенко О. В. Формування ринку екологічних інновацій: економічні основи управління : монографія. Суми : Видавництво СумДУ, 2003. 266 с.

15. Друкер П. Як забезпечити успіх у бізнесі: новаторство і підприємництво / пер. з англ. В. С. Гуля. Київ : Україна, 1994. 319 с.

16. Павленко І. А. Інноваційне підприємництво у трансформаційній економіці України : монографія. Київ : КНЕУ, 2007. 248 с.

17. Малюта Л.Я. Особливості формування інтегрованої моделі активізації інноваційної діяльності промислових підприємств в умовах реформування : монографія. Деп. у ДНТБ України 26.07.11, №44. Тернопіль, 2011. 250с.

18. Dudkin P. D., Vladymyr O. M., Kuzhda T.I. Innovation Management: tutorial. Ternopil : FOP Palyanytsya V.A., 2015. 87 p.

19. Владимир О. Развитие инновационного производства – путь преодоления бедности. *Проблеми формування та розвитку інноваційної інфраструктури* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 25 травня 2020. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2019. С. 289-290. URL: http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/33353/1/Vladymyr_Lviv.pdf

20. Про інноваційну діяльність : Закон України від 04.07.2002 р. № 40-IV.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>

21. Янковська О. І. Еволюція моделей інноваційного процесу. *Економіка. Управління*. Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2009. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/eui_2009_2_44.pdf

22. Чухрай Н. І., Лісовська Л. С. Управління інноваціями: навч. посіб. Львів: Вид-во Львів. Політехніки, 2015. 277 с. URL: https://pidru4niki.com/83654/investuvannya/upravlinnya_innovatsiyami

23. Голубева Т. С., Колос І. В. Методологічні підходи до оцінки ефективності діяльності підприємства. *Актуальні проблеми економіки: Науковий економічний журнал* (Національна академія управління). 2006. № 5. С. 66-71.

24. Йохна М. А., Стадник В. В. Економіка і організація інноваційної діяльності. Київ: Видавничий центр “Академія”, 2005. С. 19.

25. Скочиляс С.М. Економічні механізми планування інноваційної діяльності підприємств. *Економіка і суспільство*. 2018. №15. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/15_ukr/70.pdf

26. Владимир О. Фінансова підтримка інноваційного розвитку підприємств в Україні. *Наука молода*. 2014. № 21. URL: <http://naukamolodaj.wunu.edu.ua/index.php/nmj/article/view/76>

27. Владимир О. Об’єктивна необхідність фінансування інновацій у готельно-ресторанному бізнесі. *Проблеми та перспективи розвитку підприємництва*: Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції. Харків: ХНАДУ, 2016. Том 1. С. 179-180. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/39074>

28. Бельтюков Є.А., Некрасова Л.А. Конкурентна стратегія підприємства: сутність та формування на основі оцінки рівня конкурентоспроможності. *Економіка: реалії часу*. 2016. № 2. С. 6–13.

29. Писаренко Т. В., Кваша Т. К., Карлюк Г. В., Лях Л. В. Інноваційна діяльність та її вплив на економічний розвиток в Україні : монографія. Київ : УкрІНТЕІ, 2015. 116 с.

30. Черваньов Д. М., Нейкова Л. І. Менеджмент інноваційно-

інвестиційного розвитку підприємств України. Київ : Знання, 1999. 514 с.

31. Кравець О. Інноваційні впровадження та їх вплив на підприємства готельного господарства. *Інноваційні процеси і їх вплив на ефективність діяльності підприємства*: збірник виступів учасників XIII науково-практичної конференції студентів вищих навчальних закладів Укоопспілки. Київ: НМЦ «Укоопосвіта», 2016. Частина 1. 184 с. С.140-143. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kravec.htm

32. Саненко Л.І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги. *Науковий простір Європи – 2010*: матеріали конференції. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm

33. Владимир О. Еволюція дизайну об'єктів готельно-ресторанного бізнесу: від функціонального до системного підходу. *Деміург: ідеї, технології, перспективи дизайну*, 2021. Т.4. Вип.1. С. 45-58. URL: <http://demiurge.knukim.edu.ua/article/view/236119/234764>

34. Владимир О. М. Еволюційні зміни у розумінні дизайну об'єктів готельно-ресторанного бізнесу. *Дизайн після епохи постмодерну: ідеї, теорія, практика*: матер. Всеукр. наук.-практ. конф., 15-16 квітня 2021 р. Київ: КНУКіМ, 2021. С. 51-56. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/35045/1/Konferencija>

35. Борисова О.В. Тенденції інноваційного розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2012. Вип. 1(2). С. 331–338.

36. Бородіна В.В. Ресторанно-готельний бізнес: Облік, податки, маркетинг, менеджмент : навч. посібник. М. : Книжковий світ, 2003. 165 с.

37. Ведмідь Н.І., Мельниченко С.В. Вдосконалення управління маркетинговими комунікаціями туристичних підприємств. *Вісник ДІТБ*. 2021.№ 5. С. 107-112.

38. Головка О.М., Камнов Н.С., Махлинець С.С. Організація готельного господарства : навч. посіб. К. : Кондор, 2011. 410 с.

39. Гросул В.А. Особливості формування конкурентних стратегій підприємств ресторанного господарства. URL: <http://www.economy-confer.com.ua>

40. Декалюк О. В. Методичні підходи до стратегічного управління готельно-ресторанним бізнесом. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2019. № 2(2). С. 261-266.

41. Завідна Л.Д. Стратегічне управління розвитком підприємства готельного господарства. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Випуск 23. Частина 2. 2019. С.8-12.

42. Захарченко Ю.І., Занора В.О. Стратегічне управління: узагальнення різновидів стратегій підприємств готельно-ресторанного господарства. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2018. №5. URL: <http://www.easterneurope-ebm.in.ua/5-2018-ukr>

43. Левченко Т.П., Баранова А.Ю. Экономические основы управления организациями индустрии гостеприимства. *Проблемы современной экономики*. 2020. № 2. С. 421–125.

44. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посібн. К.: Центр навч. літ-ри, 2012. 472 с.

45. Малюга Л.М., Загороднюк О.В. Конкурентоспроможність підприємств ресторанного бізнесу. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2020. Випуск 2 (25). С. 241 – 244.

46. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2019. 344 с.

47. Офіційний сайт підприємства ТОВ «Тавель».

48. Документи звітності ТОВ «Тавель».

49. Річна інформація емітента цінних паперів ТОВ «Тавель».

50. Смирнов Є.М. Методичний підхід до кількісного обґрунтування стратегії управління конкурентоспроможністю торговельного підприємства. *Торгівля і ринок України: зб. наук. пр.* 2020. Вип.30. Т.2. С.181-190.

51. CRM – это стратегия вашего бизнеса. URL:

<https://www.education.ua/blog/5775/>

52. CRM системи: рейтинг найпопулярніших рішень в Україні.

URL: <https://lightspider.net/top-5-crm-dlya-biznesa-v-ukraine/>

53. Савченко О.В. CRM-системи готельно-ресторанних підприємств та погляди на оцінку їх ефективності. U

RL: <http://elar.khmnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/5557/1/31.pdf>

54. Сорокопуд Г. І., Коваленко А. С., Малюта Л. Я. Економічне становище вітчизняного бізнесу в сучасних умовах воєнного стану. *Матеріали X-ої Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України М.Г. Чумаченка «Соціальна відповідальність як основа інноваційного розвитку бізнесу»* (Тернопіль, 18 листопада 2022 року).

55. Сорокопуд Г., Малюта Л. Онлайн продажі продукції та послуг у готельно-ресторанному бізнесі. *Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції «Трансформація бізнесу для сталого майбутнього: дослідження, діджиталізація та інновації»* (Тернопіль, 23-24 листопада 2022 року).