

**ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ
ЛЮДИНИ «УКРАЇНА»
ІНСТИТУТ ФІЛОЛОГІЇ ТА МАСОВИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ, ДОКУМЕНТНИХ ТА
МІЖКУЛЬТУРНИХ КОМУНІКАЦІЙ**

Допущено до захисту
“ ” 2023 р.
Завідувач кафедри туризму,
документних та
міжкультурних комунікацій
_____ О.А. Степанова

Дипломна робота
бакалавра

(освітній рівень)

на тему: **СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ СЕРВІСІ**

Виконав: студент 4 курсу, групи ЗТУ-19-1
спеціальності 242 «Туризм»

Молостова Руслана Олександрівна

Керівник: д. культурології, проф. Степанова О.А.

Київ-2023

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

- 1.1. Теоретичні аспекти сучасних інноваційних технологій готельного бізнесу
- 1.2. Сучасні технології готельного бізнесу: різновиди, ефективність
- 1.3. Світовий досвід запровадження інноваційних технологій у діяльність готелів

РОЗДІЛ 2. ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У «FAIRMONT GRAND HOTEL KYIV»

- 2.1. Характеристика існуючої системи сучасних технологій готелю
- 2.2. Оцінка ефективності використання інноваційних технологій у готелі

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛІ «FAIRMONT GRAND HOTEL KYIV»

- 3.1 Обґрунтування програми заходів щодо удосконалення інноваційності готелю
- 3.2. Економічна оцінка запропонованих заходів

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

ВСТУП

Актуальність теми роботи. Діяльність підприємств сфери готельного бізнесу та їх ефективність значною мірою залежать від використання ними інформаційних систем та технологій. Готельна сфера – одна з найбільш динамічних галузей та дуже насичена інформацією.

Сучасні підприємства готельної сфери надають своїм клієнтам широкий спектр різних послуг, формують та пропонують туристичний або готельний продукт завдяки використанню в своїй роботі інформаційних систем та технологій.

Для покращення роботи готельного підприємства, інтенсифікації його управлінської діяльності використовуються різні автоматизовані системи управління (АСУ), і це вже стало невід’ємною частиною в роботі готельних підприємств всього світу. Використання автоматизованих систем управління дозволяє підвищити ефективність роботи готелю, оптимізувати роботу персоналу, мінімізувати витрати тощо. Впровадження в роботу підприємств готельної сфери сучасних інформаційних систем та технологій дозволяє підвищити якість продукту та послуги, пришвидшити процес збору та обробки інформації, автоматизувати процеси ведення документообігу, бухгалтерського обліку, звітності, розширити асортимент послуг та забезпечити взаємодію з потенційними клієнтами в режимі онлайн. Таким чином, тема інтенсифікації управлінської діяльності підприємств готельної сфери на основі використання інформаційних систем та технологій досі актуальною на сьогодні.

Аналіз останніх досліджень та публікації показав, що темі впровадження інформаційних систем та технологій в діяльність підприємств готельної сфери присвячені роботи різних авторів, серед яких варто відмітити: І.В. Герман, А.П. Руденок, О. Д. Гнаткович, І. І. Брик, Н. Кирніс, І. Ю. Ляпіна, І. Січка, Н. Сушко, Н.А. Гапріндашвілі, Є.М. Строков, Л.П. Єрмоленко, І. Стандрійчук, І. І. Олійник, О.В. Удовиченко, В.Д. Карпенко, В.Ф. Доценко та багато інших.

Не дивлячись на значну кількість праць даної сфери дослідження його питання залишається відкритим та потребує подальшого розвитку.

Мета роботи полягає у дослідженні сучасних технологій, як засобу інтенсифікації інноваційної діяльності підприємства готельного бізнесу «Fairmont Grand Hotel Kyiv».

Для досягнення зазначеної мети в роботі визначені наступні **завдання**:

- розглянути теоретичні аспекти сучасних інноваційних технологій готельного бізнесу;
- описати різновиди та ефективність сучасних технологій готельного бізнесу;
- вивчити світовий досвід використання інформаційних систем та технологій в управлінській діяльності підприємств туристичної сфери;
- дослідити сучасний стан запровадження інноваційних технологій у діяльність готелів;
- надати характеристику існуючої системи сучасних технологій готелю «Fairmont Grand Hotel Kyiv»;
- скласти оцінку ефективності використання інноваційних технологій у готелі «Fairmont Grand Hotel Kyiv»;
- обґрунтувати програми заходів щодо удосконалення інноваційності готелю «Fairmont Grand Hotel Kyiv»;
- провести економічну оцінку запропонованих заходів

Об'єктом роботи є сучасні технології, які впроваджені в готелі «Fairmont Grand Hotel Kyiv».

Предметом роботи є теоретичні та практичні засади впровадження сучасних технологій у діяльність підприємств готельної сфери.

У першому розділі роботи розглянуто теоретичні основ використання сучасних технологій у діяльності підприємств готельної сфери, їх місце, роль та класифікація, світовий досвід та сучасний стан використання в діяльності підприємств готельної сфери.

У другому розділі роботи проведено аналітичне дослідження застосування сучасних технологій у готелі «Fairmont Grand Hotel Kyiv» та здійснено оцінку їх ефективності.

У третьому розділі роботи запропоновано удосконалення використання сучасних технологій ґрунтуючись на проведеному аналізі їх використання в готелі «Fairmont Grand Hotel Kyiv».

Інформаційною базою дослідження при написанні роботи виступили підручники, посібники, статті, внутрішні документи готелю, статистичні матеріали з різних джерел, ресурси мережі Інтернет де висвітлюється тема, яка розглядається в роботі.

Методи роботи. В ході написання роботи було використано метод пошуку та збору інформації, математичний метод, статистичний метод, економічний метод, метод порівняння, метод абсолютних та відносних величини, графічний та табличний методи, метод узагальнення.

Практичне значення роботи полягає у розробці заходів щодо інтенсифікації інноваційної діяльності готелю «Fairmont Grand Hotel Kyiv» на основі використання інформаційних систем та технологій.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи.

Структура роботи. Робота складається із вступу, основної частини – 3 розділи, висновків, списку використаних джерел, додатків. Обсяг роботи становить 82 сторінки. Робота містить 10 таблиць, 32 рисунки, 2 формули, 0 додатків. Список використаних джерел становить 60 джерел, які розміщуються на 7 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

1.1. Теоретичні аспекти сучасних інноваційних технологій готельного бізнесу

У сучасній економіці інновації грають важливу роль, оскільки вони стали ключовим методом конкуренції в ринковій економіці. За допомогою інновацій компанії можуть знизити витрати на виробництво, зростити прибуток, створити нові потреби і залучити нові кошти. Крім того, інновації дозволяють компаніям покращити свій імідж, розширити ринок збуту і зайняти нові позиції, включаючи зовнішні ринки.

Наразі важко уявити, як би могли функціонувати готелі, мотелі, санаторії, туристичні фірми та інші компанії без використання інформаційних технологій.

Сучасна індустрія туризму суттєво змінилася внаслідок впровадження та використання інформаційних систем та технологій в своїй роботі. Наразі, успішне функціонування будь-якого підприємства туристичної сфери неможливо уявити без використання сучасних інноваційних технологій.

Інновація походить від латинського слова «новація» та англійського префікса «in», що означає «в» або «введення». Вона може бути тлумачена як введення нового або відновлення. Для цього дослідження я взяла до уваги різні визначення терміну «інновація», запропоновані вітчизняними та зарубіжними науковцями, які представлені у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Визначення терміну «інновації»

Автор(и)	Визначення	Джерело
І.О. Геращенко	Матеріалізований результат, отриманий від вкладення капіталу в нову техніку чи технологію, у нові форми організації виробництва, праці, обслуговування і управління, включаючи нові форми контролю, обліку, методи планування, прийоми аналізу і т.д	[24]

Продовження таблиці 1.1

В. Новіков	Результат дій, спрямований на створення нового або зміну наявного туристичного продукту, освоєння нових ринків, використання передових інформаційних та телекомунікаційних технологій, вдосконалення надання туристичних, транспортних та готельних послуг, створення стратегічних альянсів для здійснення туристичного бізнесу, впровадження сучасних форм організаційно-управлінської діяльності туристичних підприємств.	[26]
C. Hall, A. Williams	Створення, прийняття та впровадження нових ідей, процесів, продуктів або послуг, а також здатність змінюватися й адаптуватися	[21]
S. Brahmabhatt	Процес, за допомогою якого нова ідея або практика стає корисною, нові шляхи, що забезпечують вирішення різних задач для задоволення потреб людей.	[21]

Джерело: розроблено автором на основі джерел

Сучасна індустрія гостинності вимагає високотехнологічних інновацій в готельному бізнесі. Автоматизація готелю та використання технологічних можливостей, таких як продаж номерів та інформаційне просування бренду в мережі Інтернет, є необхідністю для подальшого розвитку та виживання на ринку готельних послуг. Готелі, які бажають успішно конкурувати на ринку, повинні зосередитись на автоматизації процесів та використанні інноваційних технологій, що допоможуть покращити їх роботу та забезпечити ефективне просування бренду в інтернеті [21]

Інноваційні технології можуть розвиватись протягом тривалого періоду часу без ясного плану або напрямку. Рішення, які були прийняті, можуть бути застарілими або бути успадкованими від інших компаній, або були впроваджені для вирішення нагальних проблем бізнесу. Ці обставини можуть призвести до таких проблем, як несумісність систем між собою, зростання витрат на впровадження технологій, труднощів у забезпеченні своєчасної управлінської інформації через відсутність інтеграції, неприйняттого ризику, пов'язаного із надмірною залежністю від ключового персоналу та дороговизни систем, які потребують інноваційної підтримки [7].

Інноваційна стратегія може мати багато переваг для готельно-ресторанного бізнесу:

- можливість витрачати кошти на інновації, які відповідають вимогам бізнесу і прогнозованому розвитку,
- забезпечують чітке бюджетування і поліпшення управлінської інформації.
- зниження витрат,
- зменшення ризиків
- підвищення загальної ефективності роботи готельних підприємств [13,14].

Загалом, наявність інноваційної інфраструктури в готельній індустрії забезпечує організаційну, матеріальну, фінансово-кредитну та інформаційну базу для ефективної накопичення та розподілу ресурсів, а також для надання високоякісних послуг [32].

Зараз виділяють велику кількість типів інновацій у готельних підприємствах (табл. 1.2.)

Таблиця 1.2

Типи інновацій в готелях

Тип	Характеристика
Технологічні	Створення нових матеріалів, продуктів, послуг та технологій, нові способи подачі послуг тощо
Організаційні	Нові рішення та підходи в управлінні або організації робочого процесу
Економічні	Виникнення нових ринків, які дозволяють ввести нові продукти або технології, створення нових способів купувати і продавати товари, розвивати економічні процеси та інноваційний процес
Маркетингові	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
Правові	Нові закони чи нормативні акти
Соціальні	Нові ідеї та рішення з метою вирішення соціальних та культурних проблем, з якими стикається суспільство.

Джерело: сформовано автором на основі [28]

Класифікація інновацій відбувається за сферою їх запровадження: зі сторони технологічного устаткування, організаційної сфери праці, маркетингу тощо.

Усі актуальні інновації готельної сфери можна зобразити на рисунку 1.1.

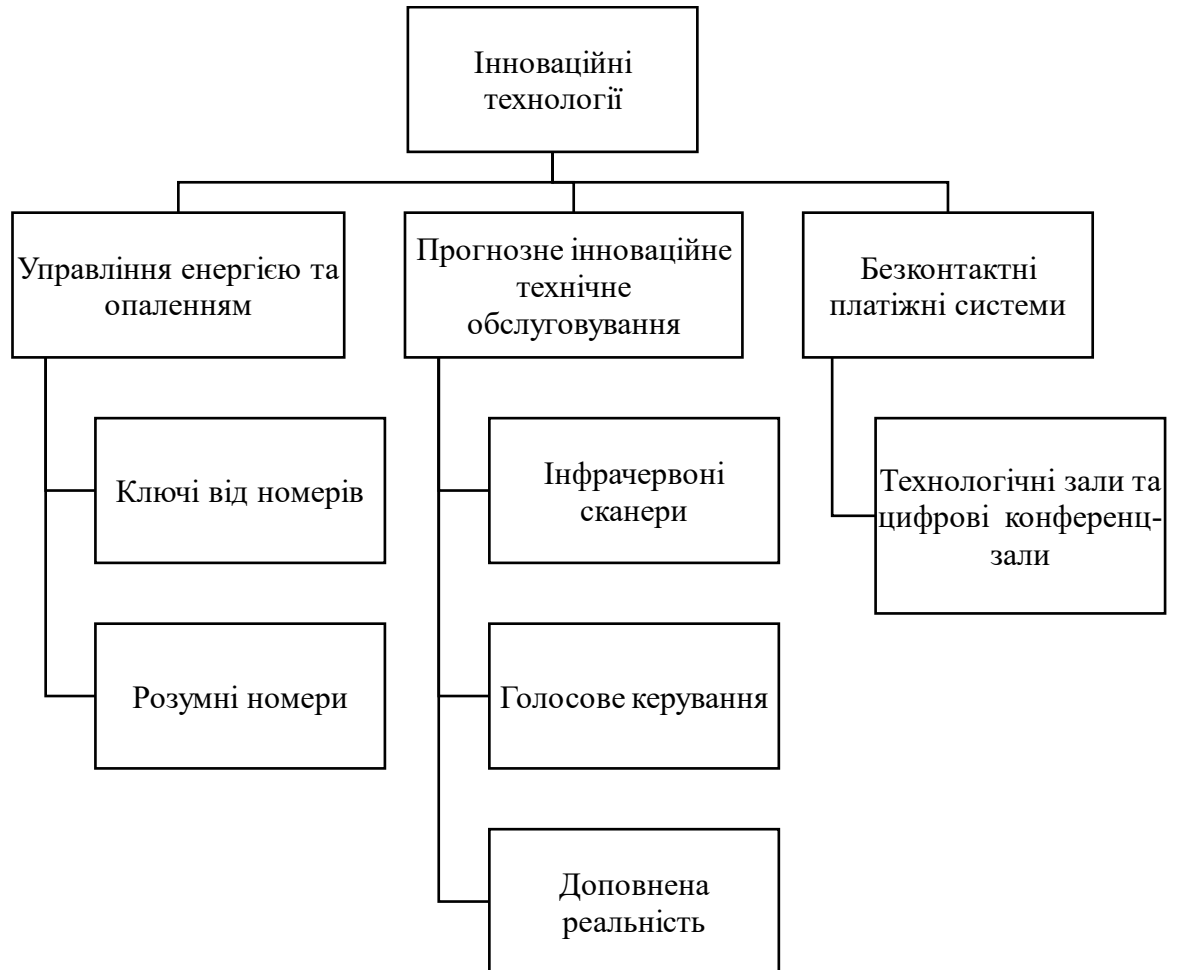


Рис.1.1. Перспективні інноваційні технології у діяльності готельно-ресторанних підприємств

Джерело: сформовано автором на основі [19,33]

Інноваційне управління енергією в готельній індустрії може бути реалізоване за допомогою використання інтелектуальних термостатів та датчиків присутності, які реагують на зміни у присутності людей. Крім того, інтелектуальні системи керування енергією використовують складні алгоритми машинного навчання для аналізу термодинаміки, місцевих погодних умов та пікових навантажень, що дозволяє знизити витрати на електроенергію до 20

відсотків. Такі інноваційні енергетичні системи можуть забезпечити швидку окупність і значно збільшити вартість перепродажу готельно-ресторанного підприємства [17].

Інноваційні технології прогнозного технічного обслуговування, подібно до інноваційних енергетичних систем, дозволяють власникам готелів та ресторанів контролювати та оптимізувати використання своїх ресурсів. Завдяки даним датчиків, інженерний персонал може виявляти потенційні проблеми технічного обладнання на ранніх етапах та попереджати про них, що дозволяє знижувати витрати на експлуатацію та технічне обслуговування. Таким чином, інноваційні прогнозні технології забезпечують високу ефективність та безпеку роботи готельно-ресторанного підприємства.

Сучасні готелі все частіше пропонують своїм гостям доступ до номерів за допомогою мобільного додатку. Це дозволяє зменшити витрати на виготовлення та зберігання пластикових карток-ключів, а також уникнути незручностей, пов'язаних з втратою чи пошкодженням карток-ключів.

Застосування інфрачервоних сканерів може допомогти зменшити проблеми з прибиранням номерів, які часто виникають у готелях. Ці сканери зможуть виявляти наявність гостей у номері, дозволяючи прибиральникам повертатися на збирання засобів гігієни, коли в кімнаті нікого немає. Крім того, інфрачервоні сканери можуть допомогти готелям зекономити енергію, автоматично вимикаючи світло та клімат-контроль, коли кімната порожня.

Багато людей зараз вагаються, чи варто бронювати номер у готелі, навіть після вакцинації проти Covid-19, через загальне занепокоєння щодо пандемії. Опитування споживачів показали, що безконтактні платежі є найбільш популярними серед дій, які готелі можуть вжити для забезпечення комфорту своїх гостей. Крім того, через використання сучасних платіжних систем, може збільшитися кількість готелів, які приймають криптовалюту як форму оплати.

Завдяки новітнім технологіям розпізнавання голосу все більше людей використовують голосовий пошук та онлайн-помічників, наприклад, Alexa від

Amazon, Siri від Apple, Bixby від Android та Google Assistant. Номери з голосовим керуванням дозволяють гостям уникнути контакту з предметами, які часто торкаються, наприклад, вимикачі світла та термостати. Голосове керування є особливо корисним для людей з вадами зору та іншими проблемами. Крім того, мандрівники, які прибувають після тривалого перельоту, можуть звернутися до голосового помічника в номері, щоб запросити покоївку, викликати ванну або включити музику або телебачення.

Американські Інтернет видання «Social Hospitality» та «Skift» разом з туристичним виданням «Fodor's» провели дослідження та виділило ТОП-8 інноваційних технологій готельної індустрії:

1. «Простіший check in».

Готелі використовують сучасні технології для спрощення процесу реєстрації для своїх гостей. Деякі готелі надають можливість реєструватися з використанням iPad та отримувати RFID-ключі. Також Гості можуть зареєструватися онлайн у будь-який час, отримати підтвердження електронною поштою з штрих-кодом, який можна просканувати в холі самого готелю, щоб отримати ключ від номеру. Усі ці нововведення спрощують процес реєстрації та роблять його більш зручним для гостей.

2. «З'єднання та підзарядка гаджетів».

Готелі використовують нетрадиційні речі як джерела живлення та зв'язку, а також надають мультиадаптери для зручності гостей. Наприклад, якщо у гостей є пристрій з різними портами, такими як USB, mini-USB, HDMI, VGA, RCA та S-Video, вони можуть легко переглядати зображення зі свого комп'ютера, відеокамери або іншого пристрою на телевізорі в номері. Це дозволяє гостям насолоджуватися комфортом та зручністю під час перебування в готелі.

3. «Віддалений контроль у номері».

У готелях інтегрують гаджети гостей у систему електронного менеджменту. З використанням мобільних додатків та Інтернету речей гості можуть здійснювати дистанційне керування своїм номером. Таким чином, гості можуть контролювати різні аспекти номера, такі як температура повітря,

освітлення, затворення жалюзі та інші, з будь-якого місця за допомогою своїх гаджетів.

4. «Спокій душі».

Інноваційна система безпеки, яка самостійно здатна визначати ступінь загроз для гостей чи працівників.

5. «Залишайся online».

На зв'язку в режимі онлайн 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 265 днів на рік.

6. «Знайди всій шлях».

Сенсорні карти для зручності гостей. Деякі готелі використовують сенсорні плазмові екрани у взаємодії з онлайн-сервісом від Google maps.

7. «Позичай гаджет».

Оренда сучасних гаджетів у готелях: від телефону до комп'ютера та відео-проектора

8. «Просто, але корисно».

У готелях використовують інтелектуальні системи для керування освітленням, кондиціонуванням, зв'язком та іншими аспектами. Наприклад, Starwood's (США) проводить експеримент із використанням мобільних телефонів, які використовують технологію NFC, як ключів для доступу до номерів. Така інноваційна система дозволяє гостям отримувати доступ до свого номеру за допомогою мобільного телефону без необхідності використання традиційних ключів.

Поширення та актуальність технологічних інновацій у готельній сфері має неосяжний характер. Кожне підприємство чи мережа намагається створити і вивести щось нове на ринок для підвищення конкурентного рівня та своєї унікальності. Для цього кожного дня працює група спеціалістів з розробки інновацій.

Можемо припустити, що через 5 років у готельному бізнесі не буде існувати ні звичайного ключа від номера з брелком з цифрою та паперового

договору про надання послуг. Усе буде відбуватись за допомогою техніки та з використанням штучного інтелекту.

1.2. Сучасні технології готельного бізнесу: різновиди, ефективність

Інформаційні системи становлять велику частку інновацій у готельному бізнесі. Інформаційна система – це сукупність взаємопов’язаних програмно-апаратних засобів, методів та персоналу, яка використовується для збору, обробки, зберігання та видачі інформації, необхідної в процесі рішення завдань із будь-якої предметної галузі [1].

Специфіка розробки та реалізації туристичного продукту потребує використання систем, які в короткі терміни надають актуальні дані щодо можливості замовлення квитків на транспорт, бронювання місць в готелях, а також автоматизації рішення другорядних завдань при наданні туристичних послуг (оформлення документів, забезпечення розрахункової та довідкової інформацією та т.п.).

На рис. 1.1 подано функціональні групи інформаційних систем, які використовуються в сфері готельного бізнесу.

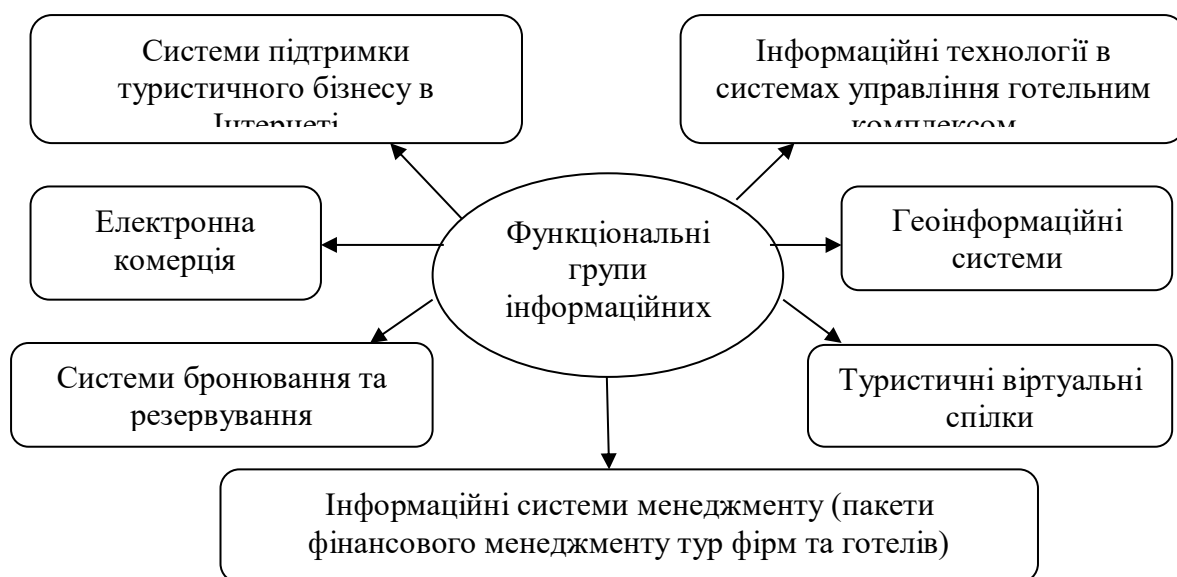


Рис. 1.1. Функціональні групи інформаційних систем, які використовуються в готелях

Джерело: складено автором на основі [8]

В сфері готельної галузі – збір, обробка, застосування та передавання інформації є важливою складовою в повсякденній діяльності. Основні напрями використання інформаційних технологій в готелях подані на рис. 1.2.

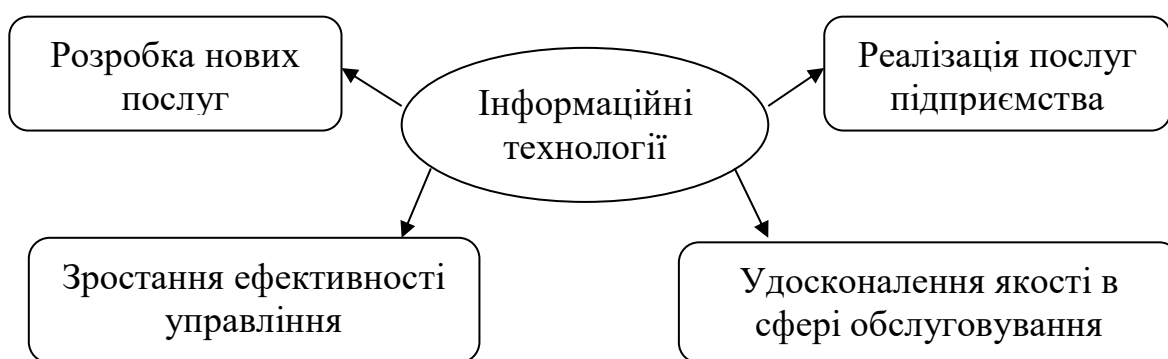


Рис. 1.2. Напрями використання інформаційних технологій в готелях

Джерело: складено автором на основі [37, с. 54]

Послуги готельної галузі не можна виставити в пункті продажу, як інші виробничі та споживчі товари. Їх купують заздалегідь та далеко від місця споживання. Таким чином, готелі на ринку є повністю залежними від фотозображень, комунікації та передачі інформації. На рис. 1.3 подано інформаційні потоки між учасниками туристичної індустрії та місце готелю в ньому.

Інформаційні системи та технології в готельній галузі – це центр зв’язку, який утримує різних виробників послуг у межах туристичної індустрії. Саме інформація, а не товари забезпечують зв’язок між виробниками туристичних послуг.

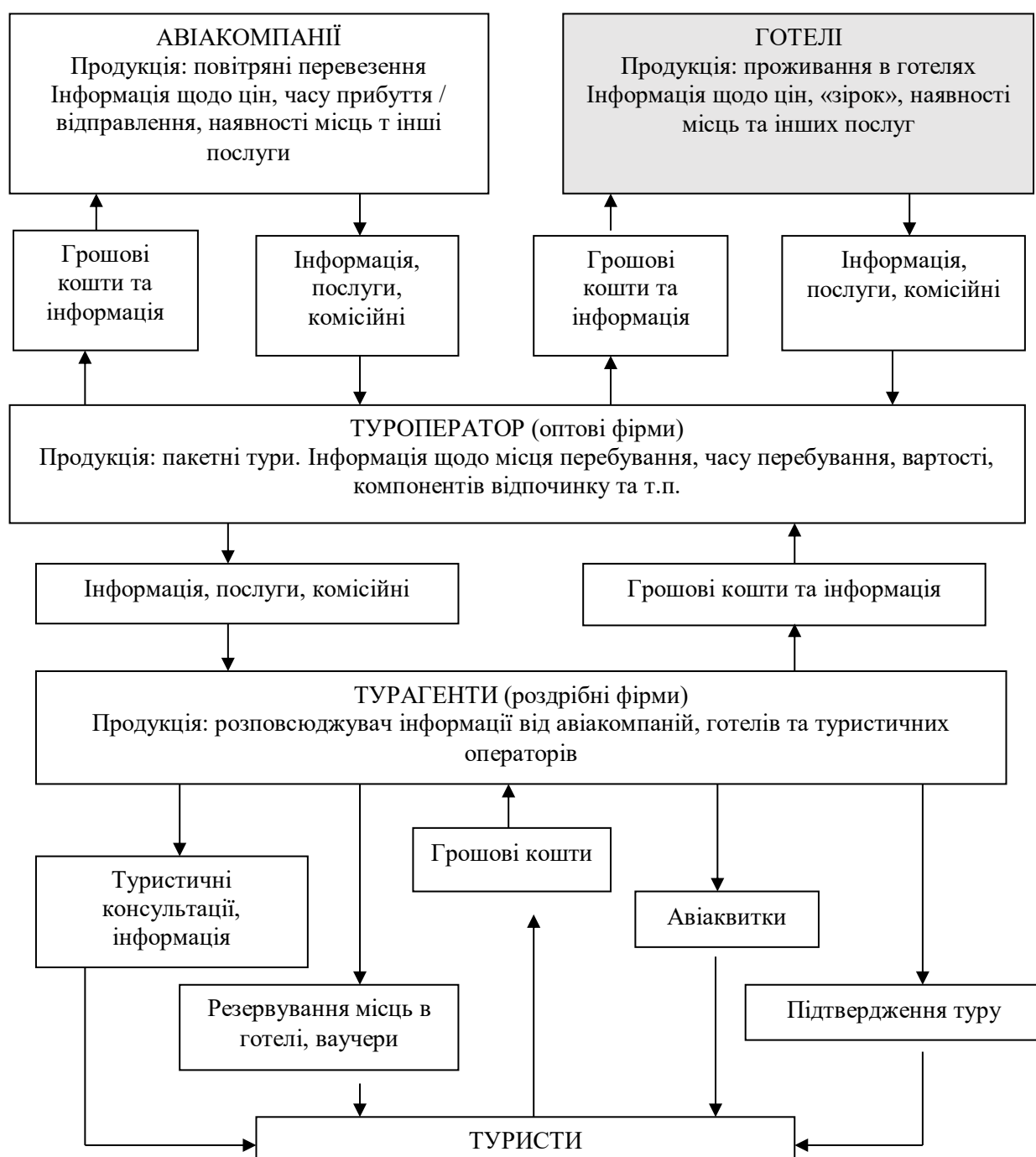


Рис. 1.3 Інформаційні потоки між учасниками туристичної індустрії
Джерело: складено автором на основі [44]

Сучасні комп'ютерні технології активно впроваджуються в діяльність та сферу управління готельних підприємств, а їх використання стає невід'ємною умовою підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства.

Інформаційні системи та технології використовуються з різним ступенем активності та мають неоднакове розповсюдження, а їх вплив відчувається на різних стадіях створення та просування готельного продукту. На рис. 1.4 зображено основні напрямки впливу сучасних інформаційних систем та технологій на готельну галузь.



Рис. 1.4. Вплив інформаційних систем та технологій на розвиток підприємств готельної галузі

Джерело: складено автором на основі [4, с. 14]

Важливим елементом в діяльності готельних підприємств на сьогодні є наявність інформації про них та їх послуги у глобальній мережі Інтернет, який пропонує їм наступні інформаційні готельні ресурси (рис.1.5).

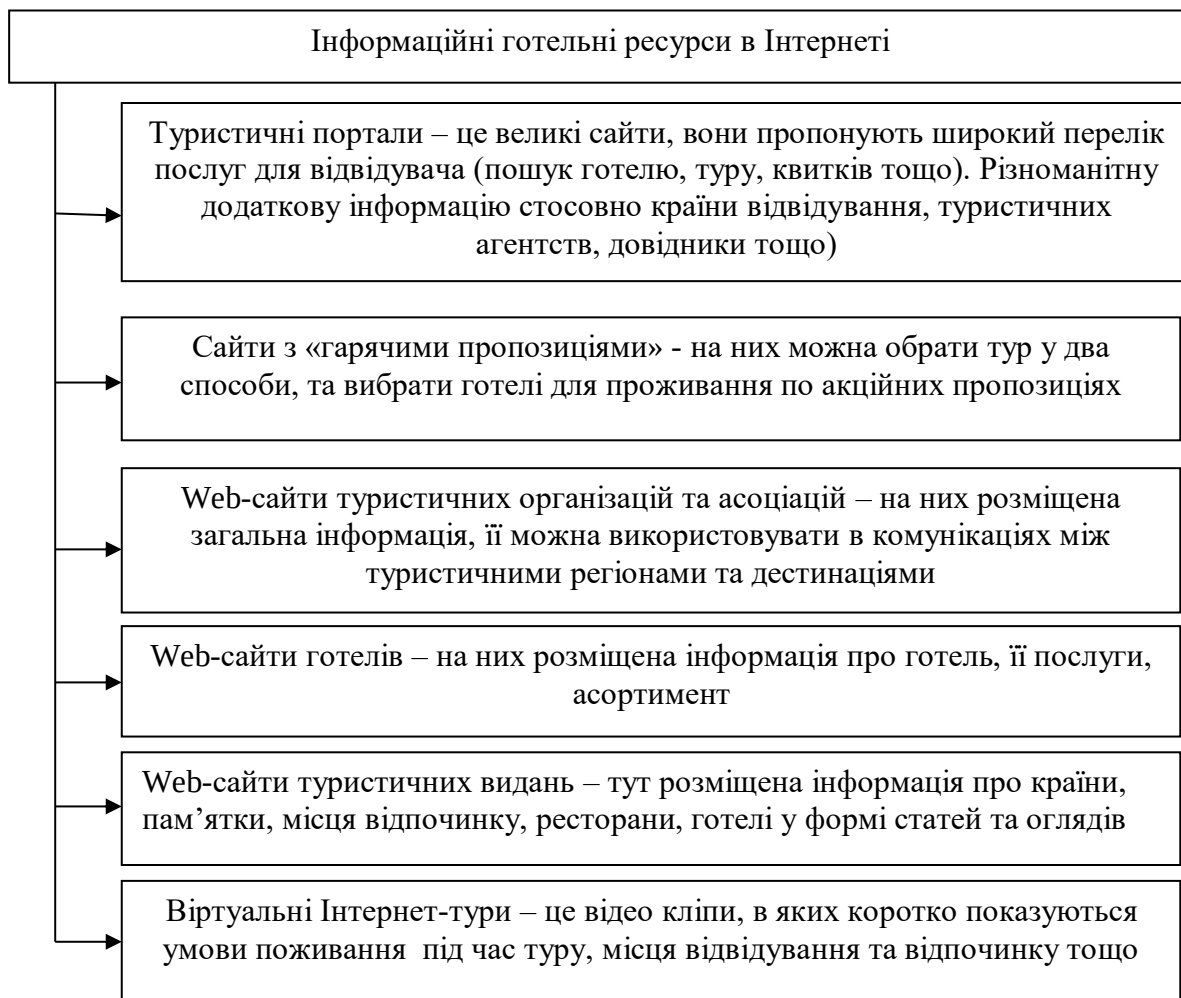


Рис. 1.5. Види готельних ресурсів в мережі Інтернет

Джерело: складено автором на основі власних досліджень

Також важливою частиною сучасних інноваційних технологій є автоматизація та модернізація діяльності готелів.

Автоматизована система управління або АСУ готелю – це спеціалізований пакет програм, що забезпечує роботу готельного персоналу на своїх робочих місцях і оперативне прийняття рішень на всіх етапах технологічного циклу, від резервування місць до отримання звіту по діяльності готелю [30]. Для самого підприємства це зручний і ефективний спосіб економії коштів та ресурсів

шляхом автоматизованого виконання майже усіх процесів при надання готельних послуг.

І хоча ціна таких систем висока, згідно з дослідженнями корпорації Microsoft, більшість готелів Європи час від часу поновлюють систему управління. Це викликано темпами зростання конкурентної боротьби і технологічного прогресу – якщо раніше готелі змінювали технічне оснащення в середньому кожні 7 – 9 років, то сьогодні – кожні 3 – 5 років, і тенденція скорочення цього терміну зберігається [25].

Можна виділити такі основні види автоматизації готелю на сьогодні: (рис. 1.6)



Рис. 1.6 Основні інновації в системах автоматизації роботи готелів

Джерело: сформовано автором

Усі автоматизовані системи враховують останні зміни щодо попиту гостей та передбачають покращення надання сервісу та готельних послуг.

Запам'ятовування профілю гостя може містити в собі бонусну програму для гостя, запис усіх побажань щодо сервісу та усю необхідну інформацію, яку не потрібно вносити кожного разу.

Диспетчеризація та автоматизація полегшує роботу персоналу та проведення бронювання та заселення гостей. Усе відбувається в електронній або онлайн формі та не потребує зайвого втручання від сторін.

Енергозберігаючі та еко програми від готелю введені через підвищення еко свідомості населення та збереження планети.

На рисунку 1.2 зображена схема автоматизованого управління готелем.



Рис. 1.7 Схема автоматизації готельного підприємства

Джерело: [розробка автора на основі [11]]

Перед тим, як бути впровадженою у роботу АСУ повинна пройти ряд перевірок та відповідати списку вимог.(Рис. 1.8)

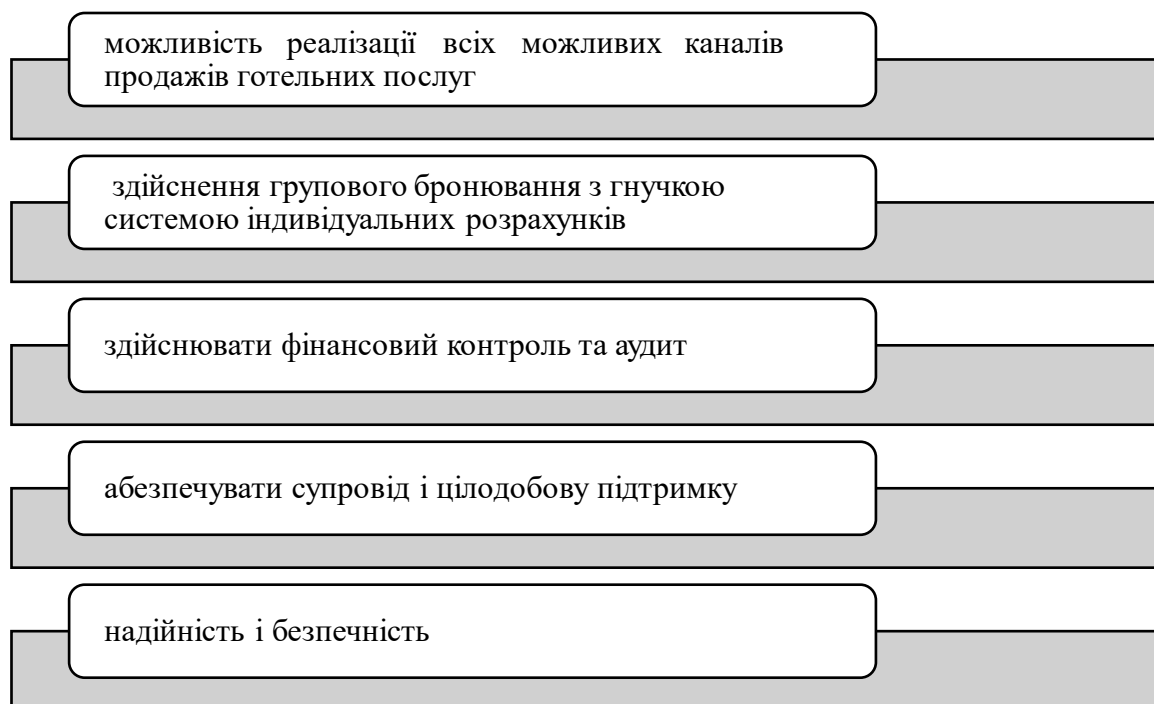


Рис. 1.8 Вимоги до автоматизованих систем готелю

Джерело: розробка автора на основі [18]

Розглянемо переваги АСУ для готелів з різних аспектів [10].

1) Маркетингові. Зниження тривалості операційного циклу дозволяє готелю скоротити терміни надання послуг і забезпечує можливість швидко реагувати на зміни попиту. При чому збільшується кількість надаваних готелем послуг, поліпшується їхня якість, що є привабливим для потенційних гостей готелю.

2) Кадрові. Впровадження АСУ дозволяє скоротити витрати на робочу силу приблизно на 30%, знижуючи потребу в ній, а, отже, й підвищити продуктивність праці.

3) Технічні. Знижуються витрати на технічне обслуговування і ремонт, витрати енергії тощо; скорочуються витрати у результаті більш раціонального використання номерного фонду готелю і збільшення ефективності обслуговування гостей.

4) Інформаційні. Дозволяє виключити з асортименту послуги, що реалізуються слабо, і замінити їх новими, отримати ефект за рахунок більш точного визначення попиту та смаків гостей.

Також автоматизована система виконує ряд важливих завдань при роботі готельного підприємства. Розглянемо їх детальніше.(Рис. 1.9)

спосіб накопичення та джерела повної тимчасової інформації про гостя та поточний стан готелю, який у відповідній формі надходить із сусідніх систем

інструмент та засоби управління та швидкого реагування на постійно мінливі ситуації в готелі та на ринку

можливість покращити рівень обслуговування гостей та якість персоналу

контроль усіх робочих етапів з гостем

інструмент кадрової політики, що дозволяє чітко розмежовувати права персоналу в системі і контролювати дії окремих співробітників

Рис. 1.9 Завдання, які виконує АСУ для готелю

Джерело: [9,20]

Життєздатність компаній гостинності, що інвестують в АСУ, в сучасних умовах залежить від таких потреб:

- отримати конкурентну перевагу;
- підвищення ефективності діяльності;
- оптимізація використання та розподілу ресурсів готельного підприємства.

Конкурентна перевага базується на формуванні лояльності клієнтів, максимізації продажів на одного гостя. Цей показник описує якість роботи персоналу готелів із базою постійних гостей. Аналіз ринкових сегментів дозволяє правильно сформулювати стратегію просування готельного бренду та оптимально спланувати стратегію позиціонування готельного продукту в кожному обраному сегменті ринку для досягнення найкращих результатів. Використання інформації про домінуючі характеристики того чи іншого частого гостя дозволяє готельному підприємству застосовувати індивідуальний підхід до кожного з них. [12].

І звичайно, сучасна система управління побудована на інтегрованій інформаційній мережі, яка дозволяє мінімізувати роботу і значно скоротити кількість помилок, які виникають при введенні даних в ручному режимі [15].

Комп'ютерні системи резервування CRS (Computer Reservation System) з'явилися в середині 60-х років XX ст., дозволили скоротити процес резервування авіаквитків та здійснювати це в режимі реального часу. Завдяки їх використанню підвищилась якість сервісних послуг за рахунок зменшення часу обслуговування клієнтів, збільшенню об'ємів та різноманітності пропонованих послуг, також це дозволило забезпечити оптимізацію завантаження авіалайнерів, реалізації стратегії гнучкого ціноутворення, застосування управлінських методів та т.п. [57].

На сьогодні, майже 98% закордонних підприємств туристичної галузі використовують глобальні системи бронювання. За прогнозами експертів,

глобальний ринок систем онлайн-бронювання буде зростати на 5,5% у рік протягом наступних 5-ти років. Очікується, що світовий ринок глобальних систем розподілу сягне 14,5 \$ млрд. у 2027 році [55].

Наразі формування туристичного продукту передбачає використання глобальних розподільчих систем GDS (Global Distribution System) – ці системи дозволяють забезпечити швидке та зручне бронювання квитків на транспорті, резервування місць в готелях, взяти на прокат авто, обміняти валюту, замовити квитки на розважальні та спортивні заходи тощо. До основних глобальних систем належать наступні (рис. 1.10).

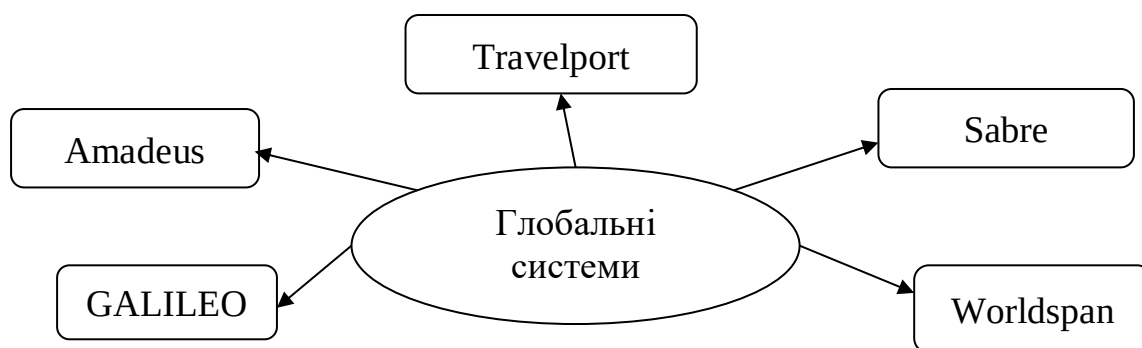


Рис. 1.10. Основні глобальні системи бронювання в світі

Джерело: складено автором на основі [16]

Amadeus – є наймолодшою, але найбільш популярною комп’ютерною системою бронювання авіаперевезень у світі. Розроблена система була у 1987 році, повноцінно функціонувати почала із 1992 р. На сьогодні, завдяки використанню Amadeus можна забронювати не лише квиток на літак, але і замовити тур, круїз, номер в готелі, орендувати авто. Наразі систему Amadeus використовують:

- більше 104,0 тис. туристичних агентств;
- 36,0 тис. представників різних авіакомпаній для бронювання та продажу квитків;
- 134 авіакомпанії – для зберігання та управління ресурсами (розклад, тарифи, рейси);

- 488 авіакомпаній для бронювання квитків;
- 784 авіакомпанії надають доступ, щодо інформації про рейси та квитки;
- 85715 готелів пропонують бронювання номерів;
- 26 компаній пропонують прокат авто;
- 20 компаній пропонують бронювання круїзів у всьому світі.

Кожного дня в центрі компанії проходить більше мільярду транзакцій та відбувається до трьох мільйонів бронювань. Штаб квартира компанії знаходиться в Мадриді, Іспанія. Також, компанія має центр по розвитку систем у Франції, та технологічний центр по обробці всієї інформації у Німеччині [43].

GALILEO – це цілий комплекс підсистем, кожна з яких призначена для виконання завдання отримання повної інформації та забезпечення простого доступу до ресурсів. Компанія була заснована у 1987 р., штаб-квартира знаходиться у Великобританії. Зараз компанія входить в групу компаній Travelport – одну з найбільших американських корпорацій, яка має представництва в усьому світі. Система надає доступ до бронювання авіаквитків в онлайн-режимі туристичним агентствам та компаніям, що спеціалізуються на бізнес-перевезеннях та подорожах.

Система GALILEO встановлена більше ніж у 50,0 тис. агентств з реалізації авіаперевезень та туристичних послуг у 170 країнах світу.

На сьогодні, система GALILEO надає можливість бронювання:

- авіаквитків 43 світових авіакомпаній;
- розміщення в більш ніж 50,0 тис. готелів у всьому світі;
- авто 28 світових компаній;
- послуг 431 туристичної компанії;
- круїзів та паромних переправ 9 круїзних мереж.

Через систему GALILEO здійснюється близько 22% світових операцій щодо продажу квитків [48].

Worldspan – система бронювання з'явилася внаслідок поєднання комп'ютерної системи бронювання PARS європейського відділення американської авіакомпанії TWA та американського авіаперевізника Delta

Airlines. Це одна з найпоширеніших систем бронювання в Америці, яка посідає третє місце за популярністю в Європі після Amadeus та Galileo. На сьогодні, системою користуються більше 25,0 тис. туристичних фірм по всьому світу.

Worldspan – це інформаційна систем, яка дозволяє здійснювати резервування на:

- 487 авіакомпаніях;
- у 39,0 тис. готелів;
- у 216 готельних мережах;
- 45 основних фірм прокату.

Також в системі можна забронювати квитки до театру, екскурсійних бюро, та інших підприємств культури [50].

Sabre – це система автоматизованого бронювання, є однією з найбільш у світі. Належить американському холдингу Sabre Travel Network, який спеціалізується на перевезеннях пасажирів та туристичному бізнесі. Виникла система наприкінці 1970-х років. Окрім США 16,0 тис. терміналів Sabre були встановлені в більше ніж 2000 туристичних агентств у 45 країнах світу. Наразі система Sabre об'єднує:

- 350,0 тис. туристичних агентств;
- 400 авіакомпаній;
- 100,0 готелів;
- 25 компаній прокату авто;
- 50 залізничних перевізників;
- 13 круїзних компаній та інші підприємства туристичної індустрії [сабре].

Travelport Worldwide Ltd – компанія заснована у 2001 році. Вона пропонує використання платформи для торгівлі подорожами, що забезпечує розподіл, технології, платежі, мобільні та інші рішення для глобальної туристичної індустрії. У 2018 році компанія отримала 2454 \$ млн. доходу від платформи туристичної торгівлі, з регіональною часткою 23,0% з Азіатсько-Тихоокеанського регіону, 35,0% з Європи, 5,0% з Латинської Америки та Канади, 13,0% з Близького Сходу та Африки, і 24,0% зі США [46].

Варто також згадати систему Інтернет-бронювання готелів – Booking.com, яка заснована у 1996 р. в Нідерландах. Компанія пропонує мільйонам гостей варіанти дозвілля, транспорті послуги, житло, починаючи від будинків та закінчуючи готелями. Це найбільша в світі туристична платформа, яка допомагає власникам об'єктів розміщення залучати гостей з усього світу. Зараз платформа доступна на 43 мовах, а для бронювання доступно більше ніж 28,0 млн. різних засобів розміщення [45].

TripAdvisor – заснований у 2000 році, американський веб-сайт. Користуватися сайтом дуже легко, достатньо набрати назву міста, готелю, пам'ятки або ресторану, щоб отримати пов'язану з ним інформацію. Наразі на сайті можна ознайомитись з інформацією щодо 6,2 млн. закладів та більше ніж 626,0 тис. атракцій. Даний ресурс орієнтований не лише на туристів, але і на підприємців та власників готелів. Послуги надаються користувачам у 45 країнах. Інтерфейс сайту представлений на 51 мові. Щомісяця сайтом користується понад 315,0 млн. користувачів [38].

Частиною сучасних технологій готельного бізнесу можна вважати використання цифрового маркетингу для просування та дистрибуції послуг готелів.

Концептуальну схему формування цифрового маркетингу визначає модель «7P» маркетингу, яка є модифікованою від моделі «4P».

За моделлю М. Бітнер, комплекс «4P» для маркетингу послуг доповнюється трьома додатковими елементами «P»: process, physical evidence, people. (рис. 1.11)

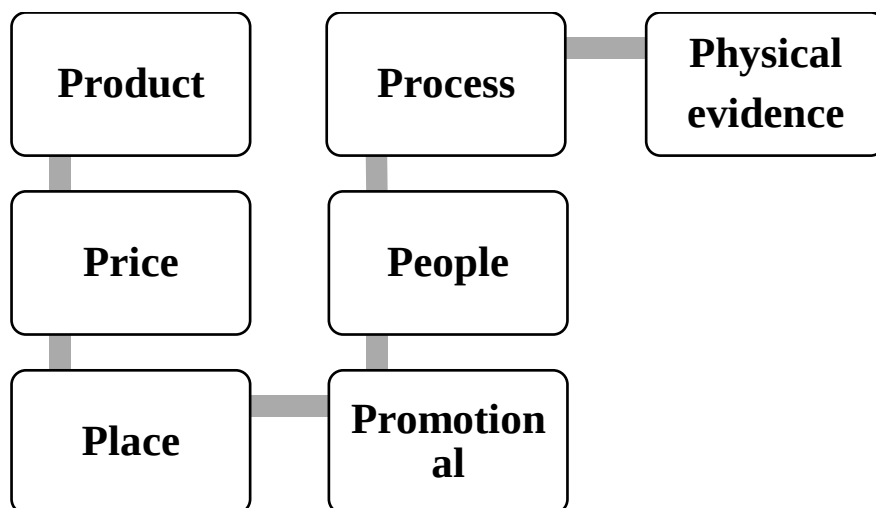


Рис. 1.11 Модель «7Р» маркетингу

Джерело: сформовано автором на основі [3]

Цифрові канали маркетингу можуть класифікуватись за різними ознаками:(рис. 1.12).

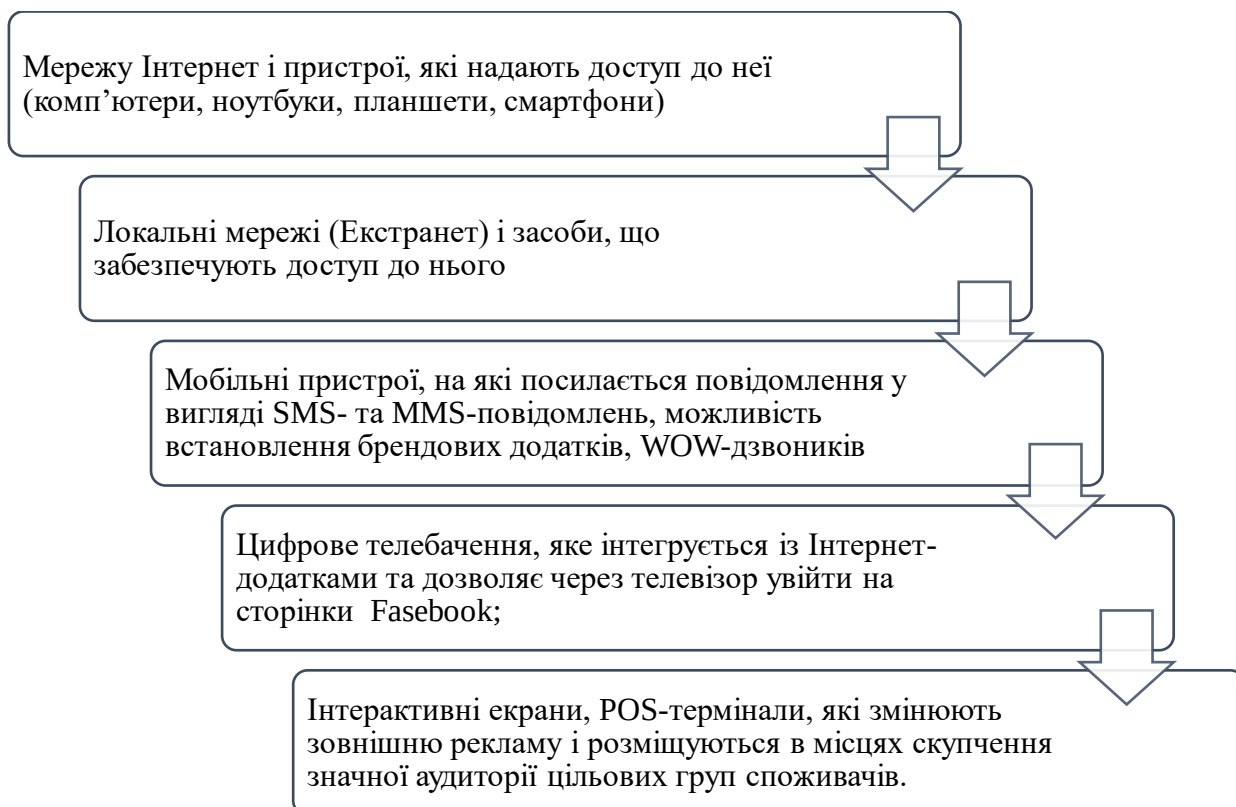


Рис. 1.12 Класифікація цифрових каналів

Джерело: [розробка автора на основі [27]]

Враховуючи специфічні характеристики готельного бізнесу, елементи комплексу маркетингу на основі моделі «7Р» можна описати, як:

1. готельний продукт: брендинг та функціонал продукту, тобто символіка, логотип, фірмовий стиль, асортимент послуг, якість сервісу тощо.
2. ціна: цінові тактики і стратегії; цінові маніпуляції на різних каналах продажів; диференційовані ціни пакетні продукти; бонуси, знижки тощо.
3. місцерозташування: місце розташування готелю, підкріплене картами та пошуковою оптимізацією.
4. просування та реклама: визначає модель дистрибуції готельного продукту.
5. люди: власники і персонал готелю, амбасадори бренду, постійні клієнти.
6. процес: бізнес-процеси, що формують готельний продукт і створюють максимально вигідні й комфортні умови його купівлі та споживання.
7. фізичне оточення: ресурсний потенціал готелю; фізична і цифрова безпека в готелі, воронка продажів.

Взаємозв'язок інструментів маркетингу зображено на рисунку 1.13.

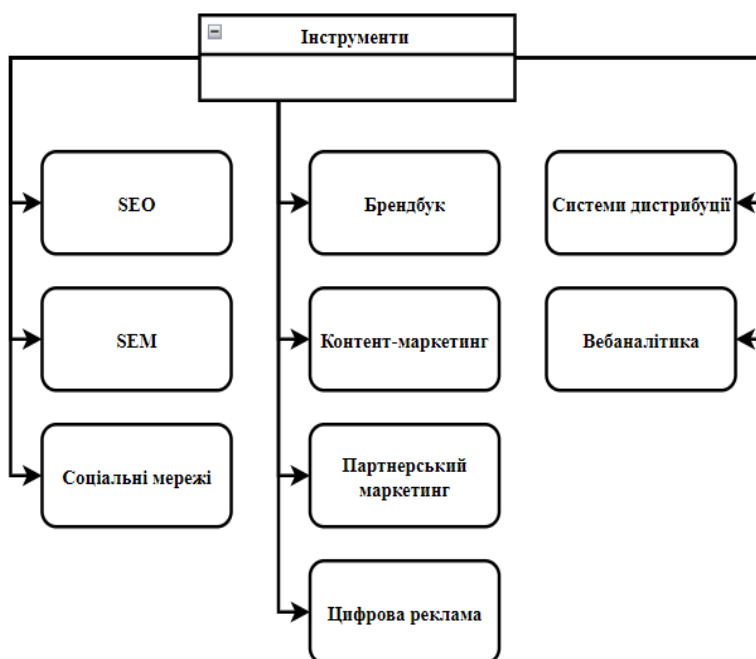


Рис. 1.13. Інструменти цифрового маркетингу готелю

Джерело: [розроблено автором на основі [34,35]

Запровадження сучасних технологій в готельному бізнесі може мати багато переваг. Нижче наведено деякі можливі переваги:

1. Покращення ефективності роботи готелю завдяки автоматизації бізнес-процесів. Наприклад, використання системи управління готелем (PMS) дозволяє автоматизувати бронювання номерів, облік оплат, контроль за наявністю вільних номерів, забезпечення трансферу та інших послуг.

2. Підвищення рівня задоволеності клієнтів завдяки інтерактивним системам. Наприклад, встановлення в номерах готелю розумних телевізорів, які дають можливість клієнтам користуватися інтернетом, замовляти послуги готелю та інші додаткові функції.

3. Збільшення продуктивності працівників завдяки використанню мобільних додатків та інших технологій. Наприклад, додатки для управління замовленнями можуть забезпечити працівникам готелю швидкий та зручний доступ до інформації про замовлення клієнтів, що дозволяє ефективніше організувати роботу персоналу.

4. Зменшення витрат на операційну діяльність завдяки використанню хмарних технологій. Наприклад, зберігання даних та інформації в хмарному сервісі може знизити витрати на інфраструктуру та обслуговування комп'ютерної техніки.

5. Покращення контролю над бізнесом завдяки аналітиці даних. Використання систем аналітики даних дозволяє готелям відстежувати тенденції та попит на послуги, що дозволяє приймати вчасні та ефективні рішення з приводу ціноутворення, промоцій, рекламних кампаній, що може підвищити прибутковість готелю.

6. Покращення безпеки гостей та персоналу завдяки використанню систем відеоспостереження та інших технологій. Наприклад, встановлення сенсорів в номерах може дозволити готелям контролювати рівень шуму, температури та інших умов, що забезпечує комфорт для гостей та може зменшити кількість конфліктів.

7. Підвищення конкурентоспроможності готелю завдяки інноваційним

рішенням та перевагам для клієнтів. Наприклад, готелі можуть надавати додаткові послуги, такі як доступ до спа-центрів, басейнів, ресторанів, з використанням спеціальних мобільних додатків або систем управління готелем.

8. Покращення екологічної стійкості готелю завдяки використанню енергоефективних технологій, таких як LED-освітлення, системи керування енергоспоживанням, зменшення витрат на воду та інші заходи.

Загалом, запровадження сучасних технологій в готельний бізнес може дати багато переваг, від покращення ефективності роботи готелю до підвищення рівня задоволеності клієнтів та збільшення прибутковості бізнесу.

1.3. Світовий досвід запровадження інноваційних технологій у діяльність готелів

Запровадження інноваційних технологій є ключовим елементом для підвищення конкурентоспроможності готелів у всьому світі. Технології можуть бути застосовані у різних аспектах готельної діяльності, таких як бронювання, обслуговування гостей, управління готелем та його ефективність, маркетингові стратегії тощо. Далі наведено кілька прикладів світового досвіду в запровадженні інноваційних технологій у готельну сферу по країнах світу.

Найбільше уваги серед інновацій звичайно привертає роботизація готелів. У світовому досвіді інноваційного впровадження технологій в готельну сферу цікавим прикладом є досвід Японії. Японські дослідники створили роботизовані технології, які допомагають полегшити та здешевити обслуговування гостей в готелях. У містах Токіо та Осака вже існують три таких готелі з інноваційними технологіями, а за прогнозами у найближчі 2-3 роки планується відкриття ще 6 роботизованих готелів. Першою японською туристичною компанією, яка роботизувала свою мережу готелів, стала «H.I.S.». Їхня мережа «Henn na Hotel», що перекладається з японської як «Дивний готель», стала відомою завдяки роботизованому персоналу. Під час відкриття «Дивного готелю» у місті Сасебо,

префектура Нагасакі, у 2015 році в готелі було близько 80 роботів. Готель став першим роботизованим готелем в світі і був внесений до книги рекордів Гіннеса. Гостей на вході в готель зустрічають адміністратори-андроїди, які є дівчатами-роботами [23].

Крім того, інноваційним є досвід Китаю, де компанія «Alibaba» на конференції з обчислювальної техніки у 2018 році представила нові роботи для готельного бізнесу. Відділ розробки споживчих товарів зі штучним інтелектом в «Alibaba» створив робота, який здійснює різні послуги та доставляє гостям готелю необхідні речі, такі як страви та білизна. До цього часу обслуговування в готелях в основному залежало від людської праці, але цей новий робот демонструє, що у найближчому майбутньому можуть відбутися значні зміни в цій сфері [42].

Гості готелю можуть взаємодіяти з новим роботом від компанії Alibaba за допомогою голосових команд, дотиків та жестів рук. Цей робот є результатом розробки провідного відділу зі штучним інтелектом в компанії Alibaba - A.I. Labs. Робот має висоту менше 1 метра і може рухатися зі швидкістю до 1 м/с. Його технологія заснована на мультисенсорних даних і паралельних обчисленнях для швидкого реагування на дії гостей. У нього також є семантична карта, автономна навігаційна система для виявлення перешкод, система зв'язку для управління ліфтами і технологія розпізнавання облич для перевірки особи. Робот стане хорошим помічником для гостей готелю, забезпечуючи їм швидке та зручне обслуговування завдяки використанню високих технологій штучного інтелекту. Це є наступним кроком у розвитку «розумних» готелей [42]

Готель «Sky» в Йоганнесбурзі, ПАР, є одним з прикладів використання роботів для забезпечення обслуговування гостей з легкими симптомами COVID-19. У рамках запобіжних заходів персонал готелю дотримується суворих правил COVID-19 та максимально дистанціюється від гостей, крім роботів. Роботи забезпечують обслуговування номерів, надають туристичну інформацію та можуть переносити до 300 кг багажу з вестибюля в номери. Готель «Sky» є

першим африканським готелем, де впроваджено сервісних робіт [31].

Також можемо описати такі технології у світових готелях:(табл. 1.3)

Таблиця 1.3

Інноваційні технології в готелях світу

Технологія	Назва/світлина готелю	Характеристика
Панелі Grow	 Helix Hotel, Абу-Дабі	панелі Grow на зовнішній стороні фасаду, щоб акумулювати енергію сонця і вітру. У цих готелях температура і вологість регулюється за допомогою водоспаду у внутрішньому критому дворіку – атріумі. Крім того, велика скляна стіна періодично відкривається, щоб в приміщення проникав свіжий морський бриз.
безшумні електронні дверні дзвінки	 Hotel 1000, Сіетл	Якщо обслуговуючий персонал натискає на кнопку дзвінка біля дверей номеру, інфрачервоний сканер у номері реагує на будь-який рух і включає сигнал «не турбувати»
ключ iPhone	 Blow Up Hall, Познань	Кожному відвідувачеві видається телефон від Apple з технологією розпізнавання, за допомогою якої він може потрапити у свій номер. За допомогою iPhone можна зв'язатися з консьєржем, вийти в Інтернет і проглянути туристичну інформацію

Продовження таблиці 1.3

розумне освітлення	 Peninsula Hotel, Tokio	дозволяє гостям налаштовувати яскравість та температуру світла за своїм бажанням
розумне дзеркало	 Montage, Беверлі-Хіллс	дзеркало для гоління, яке не запотніває, розташоване в усіх ванних кімнатах номерів
внутрішнє співтовариство	 Pod Hotel, Нью-Йорк	організовує внутрішнє співтовариство PodCommunityBlog, відкрите для гостей, що дозволяє їм обмінюватися інформацією та ставити питання один одному
центр розваг у номері	 Mama Shelter, Париж	наявність у номерах 24-дюймового iMac
Samsung Gear S3	 Viceroy Hotel Group	годинник Samsung Gear S3 на платформі управління готелем Alice, як спосіб інформування персоналу про прохання гостей

Джерело: сформовано автором на основі [5,51].

Міжнародні готельні компанії також презентують технологічні розробки для покращення роботи готелів.

Наприклад, додаток «HotSOS» або «Rex» розробки Amadeus, яка розробляє схему прибирання для покоївок з розрахунком часу та пріоритетних потреб [36].

Amazon презентувала голосового помічника для готелів – «Alexa for Hospitality», який зараз тестується в готелях мережі Marriott. Сервіс реалізований на базі розумних колонок «Echo», які встановлюються в кожному номері і налаштовуються безпосередньо під специфіку і потреби конкретного готелю.

Технологія розпізнавання обличчя створюється Alibaba Group. Вона допомагає при реєстрації гостя та розрахунку чека при виселенні [36]. Ця інновація зараз тестується у готелях Японії.

Готель у Флорентійській республіці з 2018 року приймає до оплати біткоїни через платформу Bitpay, яка безпосередньо конвертує їх у євро та переносить на рахунок готелю [36].

Екологічні інновації посідають окреме місце у сучасних технологіях готелів світу. Прикладами можуть стати такі готелі:[54]

1. «Ecork Hotel» в Португалії. Унікальний готель, головний корпус якого зроблений з пробкового дерева. Цей еко-готель використовує сонячну енергію для водопостачання, опалення та басейнів. [58]

2. «Design & Wine Hotel» у Португалії. Цей готель, який спрямовується на екологічність, не лише цікавий своєю концепцією, але й є високотехнологічним. Готель складається зі сталевих конструкцій, обладнаної сонячними батареями, яка може обертатись, щоб завжди насувати на себе сонячні промені та забезпечувати ефективне використання енергії.

3. «Sapmi Nature Camp» у Швеції. Готель отримав нагороду Grand Travel Award як кращий відпочинковий комплекс Швеції у 2019 році. Він не є типовим готелем, але скоріше екологічним курортом у стилі глемпінгу (поєднання слів «гламур» і «кемпінг»). Курорт побудований на основі традицій культури саамів,

які є корінним народом Лапландії. Туристи живуть у наметах, що називаються «лавву», які обладнані усім необхідним для комфортного перебування. Гості знайомляться з традиціями та побутом саамів, рибалять і їздять на оленях, а також мають можливість спостерігати за незабутнім полярним саявом.

4. «The Green House», Великобританія. Готель має концепцію «серйозного ставлення до комфорту та екології». Цей готель був створений шляхом реконструкції старої вілли та містить у собі 32 кімнати. В усьому готелі відчутне прагнення до екологічності: сонячні батареї забезпечують нагрів води та електрику, меблі виготовлені з дерева, а килими - з натуральної вовни від місцевих виробників.

5. «Six Senses Zil Pasyon», Сейшели. Six «Senses Zil Pasyon» - це готель-острів на Сейшелах, який вважається одним з найбільш екологічно чистих і комфортних готелів світу. Його інфраструктура складається з 30 вілл з окремими басейнами, які гармонійно вписуються у природне середовище. «Six Senses Zil Pasyon» відомий не лише своєю красою і багатством підводного світу, але і тим, що його команда приділяє велику увагу екології. Готель активно бореться з іноземними рослинами, відновлює ендемічні види, пересаджує корали на рифи і навчає місцеву молодь екологічним практикам. Всі ці зусилля роблять «Six Senses Zil Pasyon» одним з найкращих екологічних готелів у світі.

6. «ION Adventure Hotel», Ісландія. Бутік-готель, який отримав престижну нагороду Boutique Hotel Awards у категорії «екологічність», розташований поруч з національним парком Тінгвеллір, що є об'єктом світової спадщини ЮНЕСКО. Готель має 45 кімнат і відзначається своїм екологічним дизайном, заснованим на використанні місцевих матеріалів, таких як камінь, застигла лава та дерево, а також на переробці вторинних ресурсів. Ресторан готелю спеціалізується на стравах, приготовлених з місцевих органічних продуктів, а басейн забезпечується гарячою водою з геотермальних джерел. Розташування готелю також є важливим аспектом його екологічної філософії, оскільки він знаходиться на території лавових полів, поруч з підльодовиковим озером.

Інноваційна взаємодія з туристами може включати створення панорамних

готелів, які дозволяють гостям насолоджуватися видом на місто або природу з висоти. Для готелів у великих містах, що конкурують за увагу вимогливих клієнтів, це може бути ключовим фактором, який відрізняє їх від інших готелів. Деякі з них пропонують на дахах готелів відкриті для всіх бари, ресторани та басейни, де туристи можуть насолоджуватися панорамним видом на місто. Прикладами таких готелів є Jumeirah Beach в Дубаї, Lebua at State Tower в Бангкоку, Gansevoort в Нью-Йорку, Grand Hotel Central в Барселоні, Terrass в Парижі та інші [58].

В світі існує багато прикладів запровадження інноваційних технологій у діяльність готелів, що дають змогу підвищувати якість обслуговування, розширювати перелік послуг та збільшувати ефективність управління готелями. Такі інновації включають в себе використання різноманітних цифрових технологій, екологічної орієнтації, впровадження концепції «зеленого будівництва», автоматизацію бізнес-процесів та багато іншого. Впровадження таких інновацій може бути важливим фактором успіху для готелів, які хочуть залишатися конкурентоспроможними та задовольняти потреби вимогливих туристів.

Такі поширення інновацій у готельній сфері відбувається в усіх провідних країнах світу. Звісно перші місця мають країни Європи та розвинені Китай та Японія.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

У підсумку розділу можна зробити висновок, що сучасні технології є необхідним елементом розвитку готельного бізнесу, який постійно змінюється та вдосконалюється. Такі технології як мобільний додаток, розумний номер, автоматизована система управління готелем та інші є ефективними інструментами для забезпечення комфорту гостей, оптимізації роботи готелю та підвищення його прибутковості. Світові приклади успішного впровадження

таких технологій у готельний бізнес показують, що вони дійсно працездатні та можуть бути корисними для будь-якого готелю незалежно від його розміру та категорії. Отже, сучасні технології стали необхідною складовою успішного готельного бізнесу, які дозволяють готелям бути конкурентоспроможними та забезпечувати гостям високий рівень обслуговування та комфорту.

РОЗДІЛ 2. ПРИКЛАДНІ ЗАСАДИ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У «FAIRMONT GRAND HOTEL KIYV»

2.1. Характеристика існуючої системи сучасних технологій готелю

В готелі «Fairmont Grand Hotel Kiyv» використовується ціла низка інформаційного обладнання. В готелі встановлено 14 персональних комп'ютерів, які об'єднані в одну мережу. Також для інформаційного забезпечення діяльності готелю «Fairmont Grand Hotel» використовується наступне (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Інформаційне обладнання готелю «Fairmont Grand Hotel Kiyv»

Назва	Перелік засобів
Обладнання	- 206 телефонних апаратів Fanvil H3; - 8 принтерів Canon PIXMA i6520; - 2 факси Panasonic kx-ft982 - міні АТС; - готель має 6 телефонних ліній; - на території та в середині готелю функціонує система відео-спостереження, для забезпечення безпеки гостей готелю; - встановлена протипожежна система сигналізації Siemens; - готель підключений до каналів супутникового телебачення; - готель підключений до мережі Інтернет, на території готелю діє безкоштовний Wi-Fi
Програмні продукти	- Windows 7 та її додатки; - Microsoft Office 2003 (Word, Excel, Access, Outlook); - Антивірус Avast; - графічний редактор Adobe photoshop; - електронні перекладачі; - поштова програма Outlook Express; - браузер Google Chrome; - бухгалтерія працює на 1С Підприємстві 8.2

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Для готелю даного класу це прийнятний рівень використання інформаційних технологій. Обслуговування техніки та програмного забезпечення займається системний адміністратор, який є в штаті готелю. Телефонний зв'язок та доступ в Інтернет надається компанією «Київстар».

В єдине інформаційне поле готелю інтегровані автоматизована система управління (АСУ) готелем, комплекси систем безпеки, життєзабезпечення, інформатизації. Розглянемо ланцюг потоків інформації в готелі (рис. 2.1).

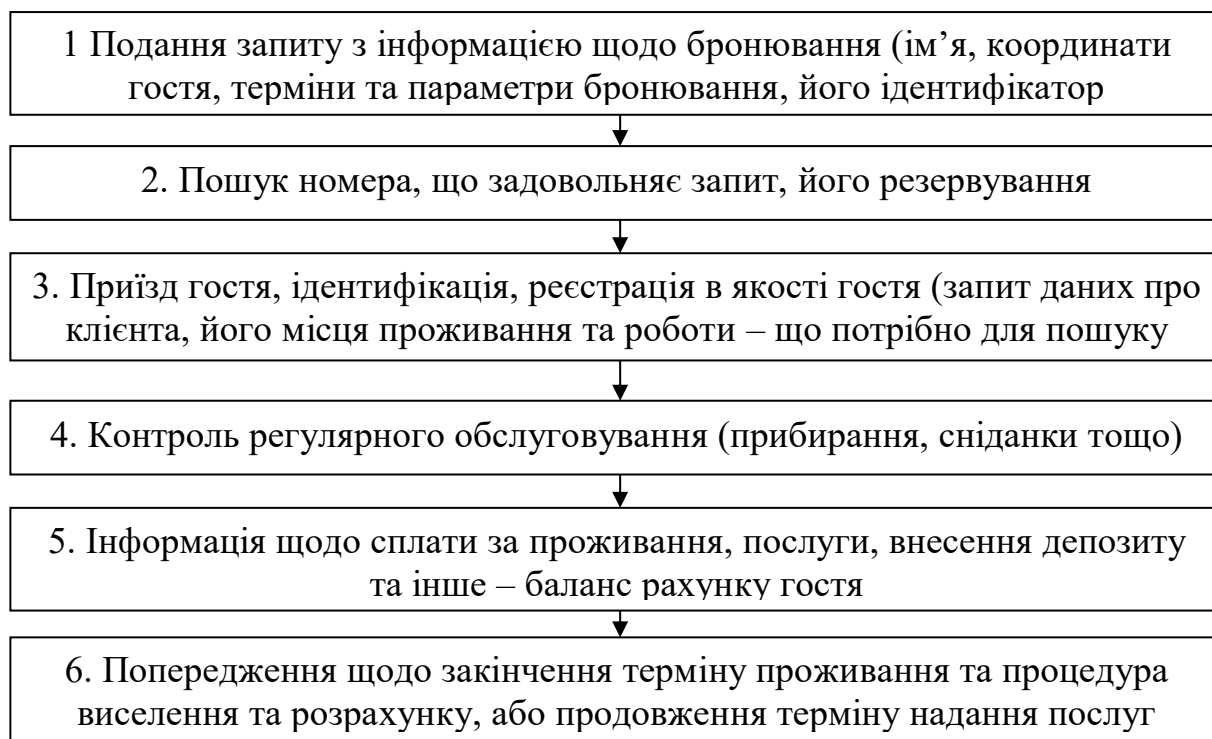


Рис. 2.1. Ланцюг потоків інформації в готелі «Fairmont Grand Hotel Kyiv»

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Це не повний перелік, проте він надає уяву про основні функції системи. Для автоматизації управління в готелі використовується система Opera Enterprise Solution. До основних можливостей даної системи належать:

- облік номерного фонду готелю. Наочне відображення всієї інформації щодо поточного стану номерного фонду готелю в основному робочому вікні програми: статус кожного номера, кількість зайнятих номерів, кількість заброньованих номерів, номери які будуть звільнені та вільні номери, кількість гостей, що на даний момент проживають в готелі, виручка отримана за зміну. Архітектурний план номерного фонду, побудова власної структури номерів готелю. Доступне необмежена кількість типів, категорій та статусів номерів;
- бронювання. Створення броні завдяки універсальному інструменту бронювання за індивідуальними та колективними замовленням, дозволяє

забронювати різні номери з різними умовами проживання (дата заїзду та виїзду, тариф, план харчування) в межах кожного бронювання. В базі зберігається вся інформація щодо перебування гостя. В будь-який момент можна отримати інформацію щодо попереднього відвідування гостем готелю. Картка гостя, який раніше відвідував готель заповнюється при новому заїзді автоматично. Зберігається вся інформація щодо дати приїзду та виїзду, категорії номерів, додаткових послуг, тарифі, харчуванні, щодо рахунків. Все це відображається на дисплеї. Бронювання для приватних осіб, для корпоративних клієнтів та для туристичних операторів здійснюється через єдину форму, проте з врахуванням особливостей кожного клієнта;

- гнучка цінова політика. Окрім загального прейскуранту, існує можливість встановити спеціальні ціни для різних типів клієнтів (туристичних агентств, постійних клієнтів, корпоративних клієнтів). Встановлення спеціальних цін може бути на основі знижки або спеціально розроблених прейскурантах. Існує можливість встановити знижку індивідуально для кожного клієнта, або під кожний вид послуг. Гостей, що проживають а спеціальними умовами можна виокремити в спеціальні категорії, що дозволяє здійснювати оцінку ефективності цінової політики;

- хаускіпінг – закріплення відповідальних покоївок за номерами. Перегляд та роздрукування графіку зміни білизни та рушників, прибирання кімнат після виїзду гостей та планове прибирання вільних кімнат готелю. Модуль планування послуг за часом дозволяє здійснювати облік по годинам за послуги які тарифікуються. Облік наповнення мінібару;

- служба безпеки – інтерфейс для нічної охорони є контрастним. Контроль доступу гостей та персоналу до номерів готелю та службових приміщень. Контролювання заборгованості гостей, які виїжджають.

Opera Enterprise Solution в себе включає такі модулі: (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Модулі Opera Enterprise Solution

Джерело: складено автором на основі [60]

Технології Opera Enterprise Solution дають унікальну можливість готелю для роботи в режимі клієнт-серверного додатку, а також через Інтернет-браузер («Стрункій клієнт»). Це дозволяє готелю зменшити витрати на кожному етапі життєвого циклу системи готелю. Важлива складова нової АСУ – це нічний аудит, тобто не має необхідності переривати роботу, що зазвичай відбувається при використанні інших АСУ. Система продовжує функціонувати в звичному режимі, нічні аудитори можуть формувати звіти в будь-який час протягом робочої зміни. Нічний аудит займає від 15 до 20 хвилин.

Система Opera Enterprise Solution підтримує більше 350 інтерфейсів, враховуючи інтерфейс із системою керування ресторанами, системою міні-барів, системою електронних замків, системами тарифікації телефонних дзвінків та Інтернет-послуг, системою керування рахунками клієнтів, кредитними картками, бухгалтерськими системами.

Значно спростити всі операції та підвищити виробництво та швидкість роботи дозволяють «гарячі» клавіші та скорочений клавішний набір. Якщо користувач забув комбінацію для клавіш будь-якої операції, можна зайти до вкладки «гарячі клавіші», на екрані відобразиться табличка де будуть показані іконки, що ілюструють призначення комбінацій клавіш. Основні характеристики системи Opera Enterprise Solution подані в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Основні характеристики Opera Enterprise Solution

Характеристики	Опис
1	2
Місце створення	Мюнхен
Використання	Використовується по всьому світу
База заснування	Заснована на базі Oracle
Призначення	Автоматизація управління
Основні принципи	Швидкість, надійність, функціональність, простота використання
Робота з клієнтами	Можливість індивідуальної роботи з кожним гостем окремо, на основі принципів розрахунків з гостем (нарахування сум за послуги на рахунок клієнта з оплатою при від'їзді, по факту)
Оплата проживання	Відбувається окремий облік готівкової оплати, безготівкових коштів, переведених на розрахунковий рахунок готелю та оплат, які здійснюються гостями кредитними картками
Режим дистанційного доступу	Може працювати в дистанційному режимі. Це зручно, коли офіс, в якому займаються бронюванням місць та готель територіально розподілені. Або коли декілька готелів керуються з одного центру
Номерний фонд	Призначена для автоматизації роботи готелів як в маленьких готелях, так і великих
Поселення	Забезпечує можливість попереднього продажу путівок з врахуванням вартості в залежності від індивідуального набору послуг, а також поселення по путівці, формування списків на харчування тощо
Гість	Можливо внесення різної інформації та зміни в картку гостя, його вподобання, скарги, побажання тощо
Архів гостей	Зберігається інформація щодо всіх гостей, які проживали в готелі
Робота	Працює швидко, без збоїв в системі
Система управління якістю	Наявна

Продовження таблиці 2.2

Навчання	При встановленні системи відбувається обов'язкове навчання співробітників
Звіти	Дозволяє формувати більше 200 звітів
Бронювання місць	Бронювання номеру повністю
Вартість ліцензії	Від 750000 грн.

Джерело: сформовано автором на основі даних підприємства

Готель «Fairmont Grand Hotel Kyiv» у 2019 році отримав еко-сертифікат Green Key. Сьогодні тільки дев'ять українських готелів мають сертифікат і наразі Україна посідає двадцять п'яте місце у світі за кількістю сертифікатів [56].

Однією з причин отримання Green Key є використання у готелі екологічного клінінгу або «зеленого».

Головним напрямом екологічного клінінгу є розробка і використання миючих засобів на основі органічних натуральних складових, які будуть безпечними для здоров'я відвідувачів, персоналу підприємства і навколишнього середовища.

Видалення бруду у такому випадку відбувається без участі хімічних реакцій лужних чи кислотних миючих, а за допомогою водної основи та органічних сполук. Одним з таких є мийні пробіотики з корисними бактеріями.

Вибір «зелених технологій» не такий уже малий, як може показатись на перший погляд. У Європі і США вже давно практикують такий вид клінінгу. Провідні виробники побутової хімії почали виготовлення безфосфатних і натуральних миючих засобів. Таки вироби мають екомаркування, такі як «Європейська квітка» (Ecolabel) (Рис. 2.3) або «Зелений друк» (Green Seal) (Рис. 2.4) [2].

Саме такі миючі засоби використовують у готелі «Fairmont Grand Hotel Kyiv».



Рис. 2.3. «Європейська квітка» (Ecolabel)



Рис. 2.4. «Зелений друк» (Green Seal)

Готель Fairmont активно підтримує заходи з охорони навколишнього середовища та вживає заходів для скорочення вуглецевого сліду, економії енергії та ресурсів та зменшення відходів.

Керівництво готелю розуміє важливість екологічної стійкості та розглядає її як ключовий фактор у прийнятті бізнес-рішень. Fairmont Hotels & Resorts віддані зменшенню негативного впливу на навколишнє середовище та вживають заходів для зменшення споживання електроенергії, води та викидів парникових газів, а також контролюють кількість відходів.

Trip Advisor проводить власне дослідження інноваційної діяльності готелів, адже від ставлення до інновацій кожного готелю окремо, складається певна ситуація, яка характеризує інноваційний розвиток готельних господарств всієї країни [47].

У 2021 році найвищі бали отримали : «Hyatt Regency» і досліджуваний «Fairmont Grand Hotel», адже світовий досвід дуже швидко і переходить до українських готелів, а ще однією позитивною складовою їх успіху є фінансова підтримка інноваційної діяльності, вони отримали по 14 балів.(рис. 2.5)

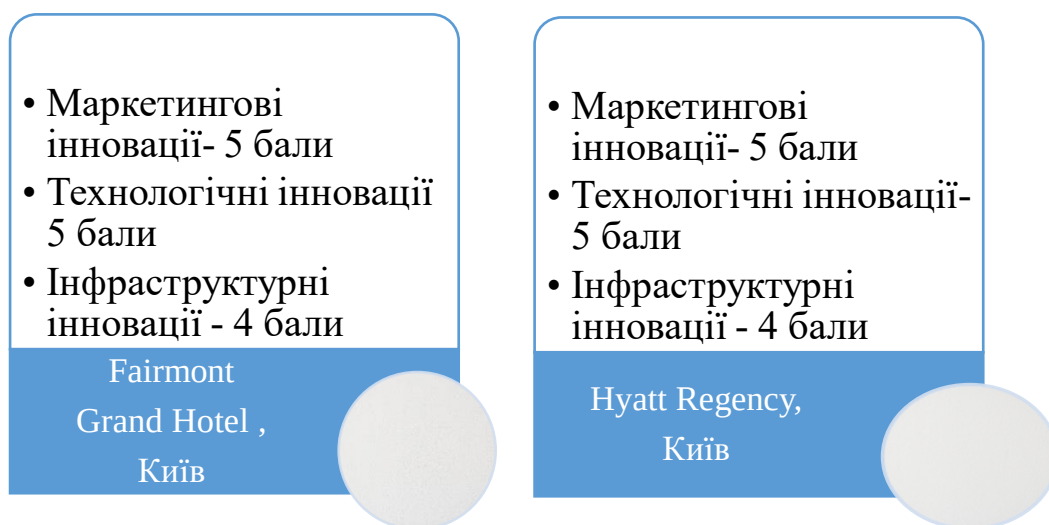


Рис 2.5. Комплексна оцінка інноваційної діяльності серед найкращих готелів України

Джерело: складено автором за власними дослідженнями

Також готель проводить тестування нових модернізацій з подальшим впровадженням у роботу. Це «Energy Management System» та «Interactive TV Systems».

«Energy Management System» дозволяє знизити витрати електроенергії. Через центральний комп'ютер контролюється й міняється температура в кожній кімнаті готелю. Управляючи кліматом у кімнаті, готельні підприємства скорочують витрати й вносять вклад у зміни навколишнього. Сучасний готель дуже специфічний у своїй експлуатації: лобі, бар, ресторан, фітнес- і конференц-зали, і всі номери повинні мати різне електропостачання. Наявність системи,

здатної автоматично контролювати подачу світла, змінювати температуру в приміщенні або активізувати кондиціонер, є безперечною перевагою готелю.

«Interactive TV Systems» дозволяє проводити цифрове телебачення, мати доступ до Інтернету та мати доступ до бібліотеки тисячі фільмів і мультфільмів.

2.2. Оцінка ефективності використання інноваційних технологій у готелі

Готель «Fairmont Grand Hotel» має свій власний Інтернет-сайт на якому розміщені вся інформація про номерний фонд готелю, додаткові послуги, спеціальні пропозиції, є гостева книга, де клієнти готелю можуть залишити відгуки про перебування в готелі, також є можливість бронювання номерів в готелі.

Запит на розміщення гостей в готелі «Fairmont Grand Hotel» надходять від туристичних фірм, приватних клієнтів, корпоративних клієнтів шляхом використання Інтернет-ресурсів (бронювання через веб-сайт, електронну пошту), телефонних дзвінків, факсимільного зв'язку. Менеджерами готелю «Fairmont Grand Hotel» було проведеного опитування клієнтів готелю, з метою виявлення особливостей використання ними Інтернет-технологій при здійсненні пошуку та бронювання номерів готелю. Було опитано 240 осіб, які користувалися послугами готелю «Fairmont Grand Hotel». Розподіл учасників опитування щодо способів бронювання готелів подано на рис. 2.6.

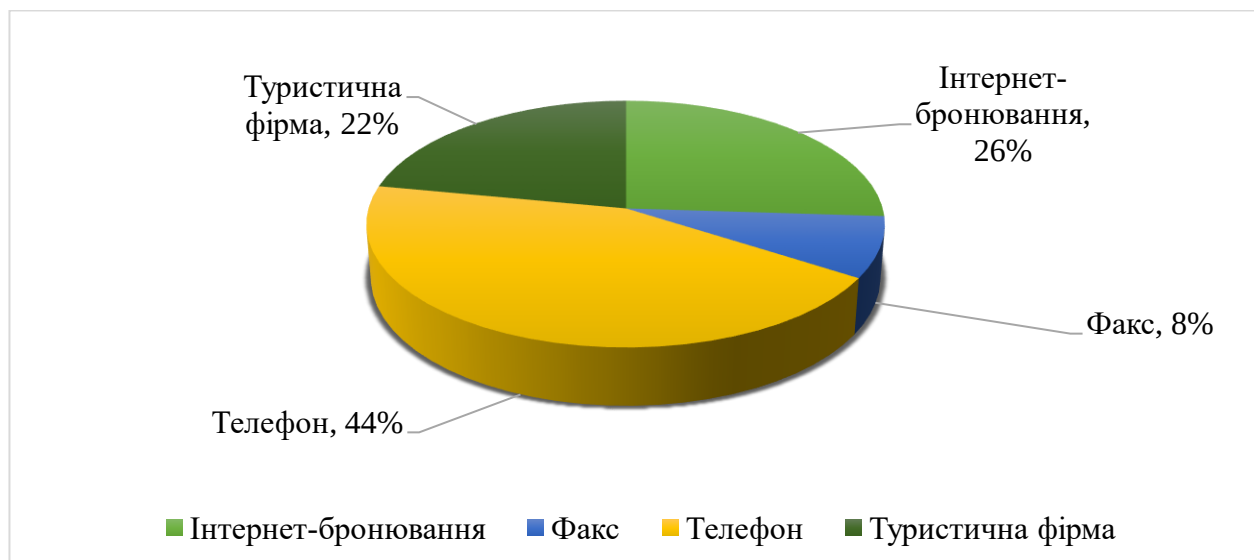


Рис. 2.6. Розподіл відповідей учасників опитування стосовно способів бронювання номерів в готелі, %

Джерело: власне дослідження

Отже, 44% опитуваних здійснювали бронювання по телефону, 26% через бронювання в Інтернеті, 22% через туристичні фірми та 8% через факс.

На рис. 2.7 подано розподіл учасників опитування, які здійснювали бронювання через Інтернет за місцем бронювання.

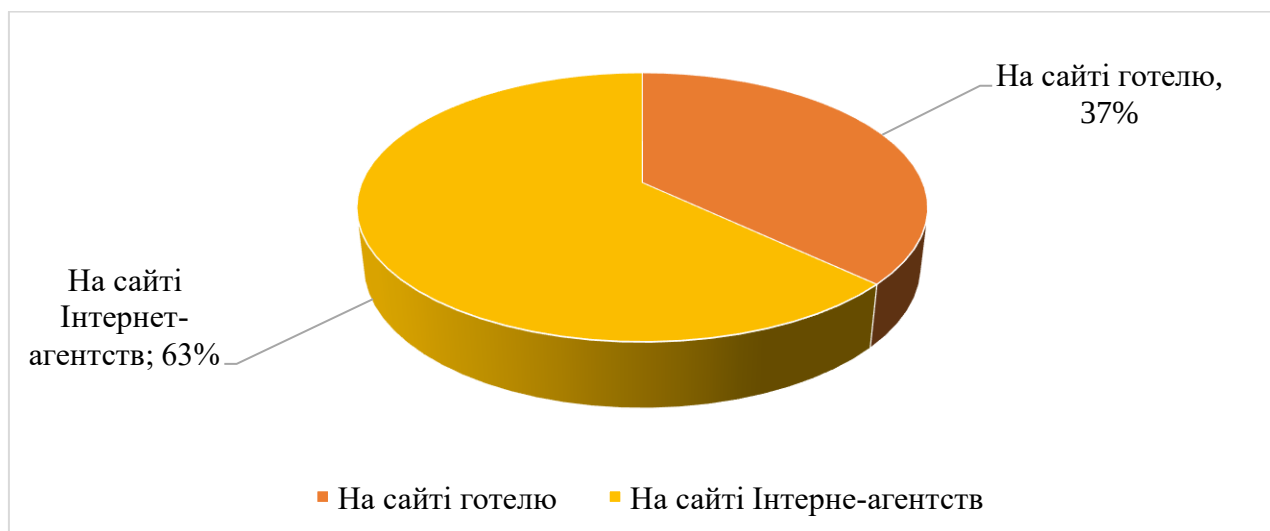


Рис. 2.7. Розподіл учасників опитування, що здійснювали бронювання через мережу Інтернет за місцем бронювання, %

Джерело: власне дослідження

Як видно з рис. 2.7 лише 37% користувалися бронюванням номерів на сайті готелю, а інші 63% бронювали номери в готелі на сайти Інтернет-агентств. Це говорить про те, що сайт готелю «Fairmont Grand Hotel» не досить активно просувається в мережі Інтернет, і більшість бронювань припадає на Інтернет-агентства, що пропонують послуги он-лайн бронювання.

Серед тих, хто не користувався Інтернет-бронюванням на сайті готелю, були визначені причини такої поведінки (рис. 2.8).

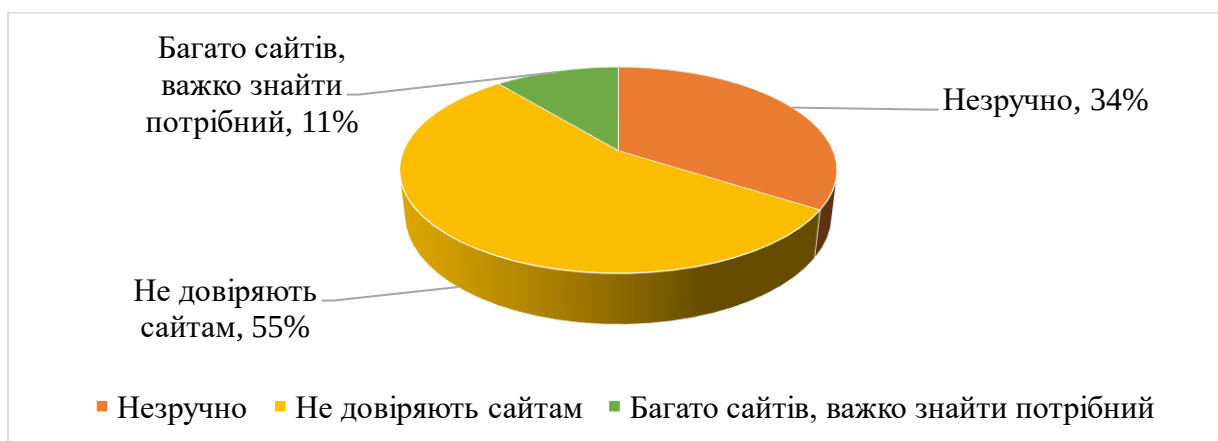


Рис. 2.8. Розподіл відповідей учасників опитування, щодо причин відмови від Інтернет-бронювання на сайті готелю, %

Джерело: власне дослідження

Отже, 55% не довіряють сайтам, 34% вважають це незручним, а 11% відповіли що їм важко орієнтуватися, доволі багато сайтів.

Таким чином, на основі проведеного опитування зроблено висновок, що необхідно підвищувати довіру клієнтів готелю до бронювання номерів на сайті готелю «Fairmont Grand Hotel», а також для того, щоб готель не втрачав прибуток в зв'язку з участю у збутовому процесі посередників (агентств Інтернет-бронювання).

Інноваційний технологічний потенціал будь-якого готелю залежить від характеристик і масштабів його діяльності, а ступінь розвитку потенціалу залежить від інноваційної здатності підприємства та прийняття інновацій.

Оцінка та аналіз рівня інноваційного потенціалу дозволяє конкретно планувати заходи, визначати цілі та засоби їх досягнення, що в свою чергу є однією з найважливіших умов реалізації системного підходу до інновацій, розвитку та творчості. діяльність персоналу. Враховуючи, що деякі показники можна оцінити лише якісно, для аналізу стану інноваційного потенціалу підприємств рекомендується використовувати бальну оцінку його елементів. Ця оцінка здійснюється за допомогою розробленої для кожного показника бальної шкали та коефіцієнтів, що визначають важливість кожного елемента у формуванні інноваційного потенціалу готелю.

Показники згруповано за відповідними ознаками, кожній групі присвоєно відповідний бал та визначено за допомогою експертів. Оцінку індивідуальних характеристик проводили експертно, тобто шляхом анкетування, в якому взяли участь 30 осіб різного віку. Цільовою аудиторією були співробітники компанії. Було обрано шкалу від 1 до 3 балів для оцінювання, відповідно:

- 0 балів - зовсім не використовується потенціал елемента;
- 1 бал - низький рівень використання потенціалу елемента;
- 2 бали - середній рівень використання потенціалу елемента;
- 3 бали - високий рівень використання потенціалу елемента.

Чек-лист бальної оцінки складових інноваційного потенціалу підприємства «Fairmont Grand Hotel» подано в таблиці 2.3

Таблиця 2.3

Оцінка складових інноваційного технологічного потенціалу готелю
«Fairmont Grand Hotel»

Складові ІІІ	Параметри	Бали
1	2	3
1. Виробничі можливості (ВМ)	1.1. Рівень використання виробничої потужності	3
	1.2. Рівень прогресивності застосованих технологій	2
	1.3. Рівень гнучкості виробництва	1
Підсумкова оцінка		6
2. Кадрові можливості (КМ)	2.1. Рівень кваліфікації персоналу	3
	2.2. Рівень готовності персоналу до змін на підприємстві	1
	2.3. Розвиненість системи мотивації персоналу	1
	2.4. Ступінь творчої ініціативності персоналу	1
Підсумкова оцінка		6

3. Науково-технічні можливості (НТМ)	3.1. Рівень витрат на наукові розробки в собівартості товарної продукції	1
	3.2. Рівень витрат на використання науково-технічних досягнень у собівартості товарної продукції	0
	3.3. Рівень використання розробок	1
	3.4. Частка персоналу, яка займається науковими розробками у загальній кількості персоналу	1
Підсумкова оцінка		3
4.Маркетингові можливості (ММ)	4.1. Раціональність використання каналів розподілу товарів	2
	4.2. Гнучкість цінової політики	1
	4.3. Рівень використання реклами	1
	4.4. Ефективність системи збуту	2
Підсумкова оцінка		6
5.Організаційні можливості (ОМ)	5.1. Рівень інноваційної спрямованості організаційної структури	1
	5.2. Рівень відповідності організаційної культури інноваційному розвитку підприємства	1
	5.3. Рівень компетенції керівників	2
	5.4. Розвиненість системи інформаційного забезпечення	1
Підсумкова оцінка		5
6. Фінансові можливості (ФМ)	6.1. Коефіцієнт абсолютної ліквідності	1
	6.2. Коефіцієнт швидкої ліквідності	3
	6.3. Коефіцієнт загальної ліквідності	3
	6.4. Фінансова стійкість підприємства	2
Підсумкова оцінка		9

Джерело: розробка автора

Для більш зрозумілого сприйняття оцінки складових інноваційного потенціалу підприємства «Fairmont Grand Hotel» побудуємо графічне зображення (рис. 2.9)

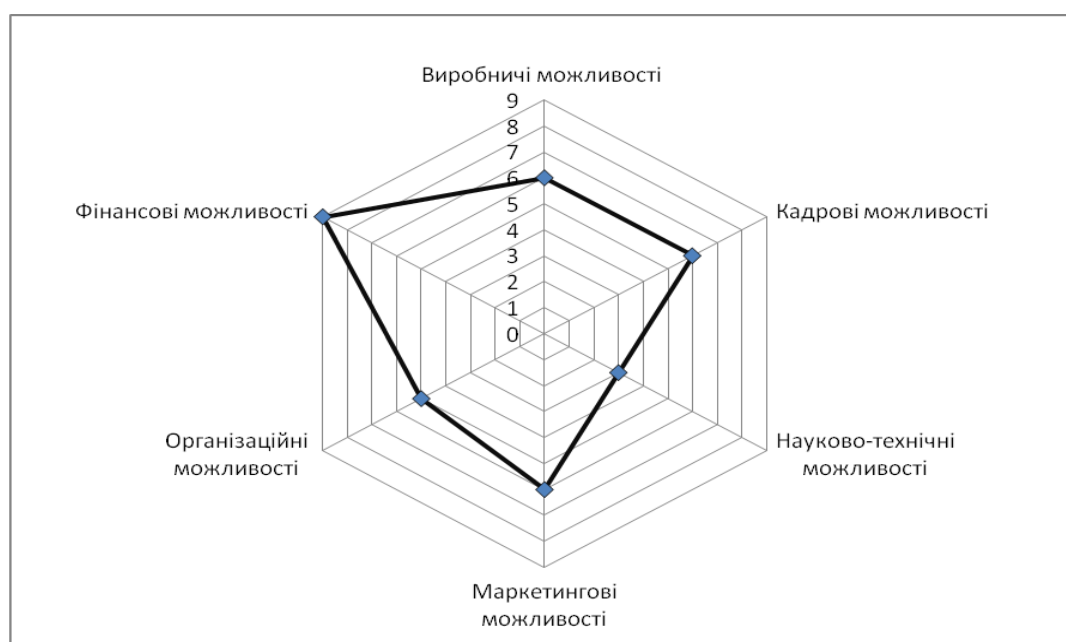


Рис. 2.9. Діаграма оцінки складових інноваційного потенціалу готелю

За результатами аналізу контрольних листів та графіків можна зробити висновок, що технологічні можливості в інноваційному потенціалі мають середній рівень використання. Дослідження інноваційного потенціалу дозволяє зробити висновок, що керівництво готелю «Fairmont Grand Hotel» приділяє йому увагу, але не настільки, щоб, аналізуючи динаміку, зрозуміло, що інтенсивність використання інноваційного потенціалу найменша в останні роки.

Оцінка інноваційного потенціалу фірми буде найбільш достовірною при одночасному застосуванні всіх зазначених методів, оскільки вони не ізольовані один від одного, а нерозривно пов'язані і підсилюють один одного.

Для комплексної оцінки інноваційного потенціалу підприємств за середнє геометричне приймаємо комплексний показник темпів зростання інноваційного потенціалу, який характеризує інтенсивність використання всіх видів трудових, матеріальних, нематеріальних, фінансових та інших ресурсів, а також дозволяє оцінити ефективність діяльності в цілому в динаміці.

Для визначення інтенсивності використання інноваційного потенціалу необхідно розрахувати темпи зростання показників за формулою (2.1).

$$T_{зр} = \frac{\Pi_i}{\Pi_{i-1}},$$

де Π_i - значення показника i -го року;

Π_{i-1} - значення показника попереднього року.

Розрахуємо інтегрований показник «Темп зростання інноваційного потенціалу» для кожного року за формулою (2.2):

$$T_{In} = \sqrt[n]{T_1 * T_2 * \dots * T_n}$$

де $T_1 * T_2 * \dots * T_n$ - зміна (темпи зростання) показників, які прийняті для оцінки інноваційного потенціалу,

n -кількість показників, прийнятих для оцінки.

Результати обчислень занесемо до таблиці 2.4

Таблиці 2.4

Темп зростання показників інноваційного потенціалу готелю

Показник	Роки			Відхилення, %	
	2019	2020	2021	2020-2019	2021-2020
Коефіцієнт оновлення обладнання	0,05	0,06	0,07	1,20	1,17
Кількість дослідних зразків, розроблених власними силами підприємства, од.	4	6	7	1,50	1,17
Рівень підвищення кваліфікації науково-технічного персоналу	0,04	0,05	0,05	1,25	1,00
Рентабельність (прибутковість реалізованої інновації)	0,23	0,21	0,25	0,91	1,19
Відсоток витрат на інновації від загальних витрат на підприємстві	8	6,5	11	0,81	1,69
Значення інтегрованого показника «Темп зростання інноваційного потенціалу»				1,58	1,47

Джерело: розробка автора

Використовуючи дані результати представимо графічно отриманий результат на рис. 2.10. Аналізуючи динаміку інноваційного потенціалу готелю «Fairmont Grand Hotel», можна сказати, що його розвиток мав кращі показники відносно 2019 року, та зменшив їх у 2020 році. У 2021 році відбулось покращення становища розвитку технологічних інновацій у готелі.

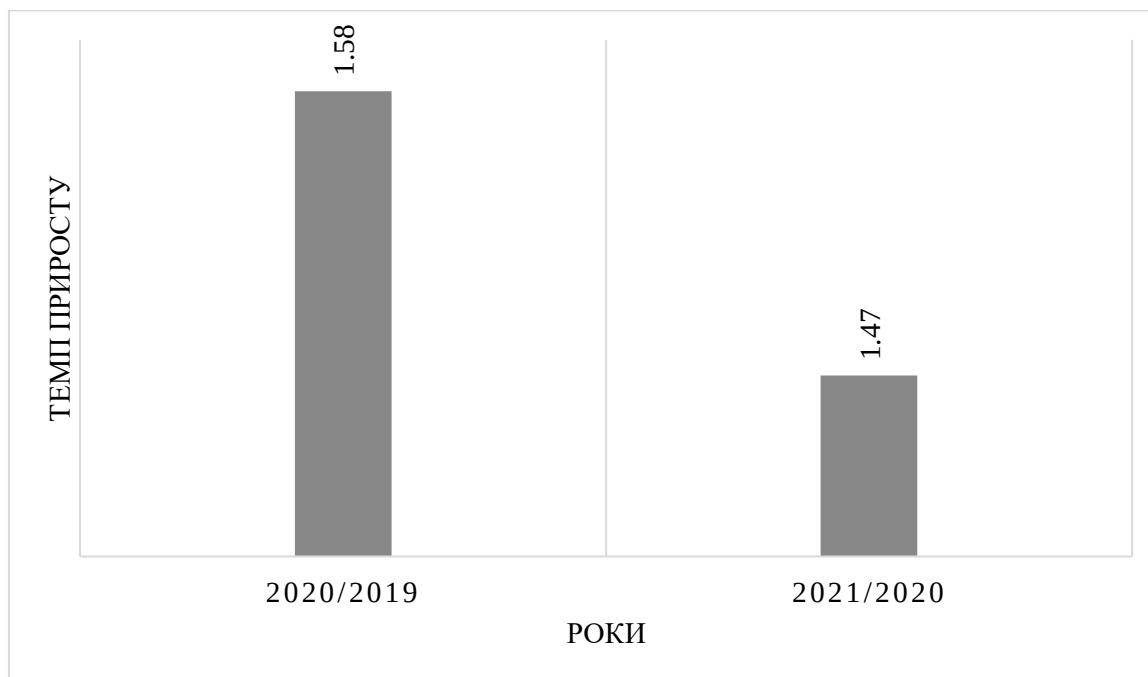


Рис. 2.10. Інтенсивність використання інноваційного потенціалу готелю «Fairmont Grand Hotel» за період 2019-2021 років

Джерело: розробка автора

Готель «Fairmont Grand Hotel» веде досить успішну діяльність на готельному ринку, про що можуть свідчити аналіз діяльності підприємства, показники фінансово-господарського стану та показники інноваційної діяльності підприємства. Також варто відзначити наявність чіткої моделі інноваційного розвитку підприємства котра повинна охоплювати всі процеси діяльності, а не лише виготовлення та впровадження інноваційної продукції на підприємствах замовників, саме створення моделі інноваційного розвитку має забезпечити здійснення механізму інноваційною діяльності підприємства.

Механізм управління інноваційною діяльністю готелю «Fairmont Grand Hotel» складений за такими основними головними компонентами, які охоплюють усі ланки діяльності підприємства.

Основними етапами є:

1. Генерування ідей;
2. Управління потоком ідей;
3. Узгодження;

4. Розвиток;

5. Підготовка до впровадження.

Управління інноваційною діяльністю – складова менеджменту, що охоплює планування, організацію та стимулювання інноваційної діяльності, реалізацію інноваційних проєктів, розрахованих на отримання конкурентних переваг і зміцнення ринкових позицій готелю.

З огляду на масштабність і різноплановість зазначених завдань управління інноваційною діяльністю готелю він охоплює стратегічні й оперативні аспекти.

Стратегічне управління інноваційною діяльністю полягає у прогнозуванні глобальних змін в економічній ситуації та пошуку і реалізації масштабних інноваційних проєктів, спрямованих на забезпечення ефективного функціонування і розвитку організації у тривалій перспективі.

Оперативне управління інноваційною діяльністю полягає у складанні календарних планів-графіків виконання робіт і контролю їхнього виконання; вивченні економічних, організаційно- управлінських, соціально-психологічних факторів, що впливають на здатність організації здійснювати інноваційну діяльність; розробленні ефективних організаційно-економічних форм організування інноваційної діяльності.

Виходячи з цього, можна зробити висновок, що для підтримки належних показників інноваційного потенціалу і для збереження тенденції попередніх років готелю «Fairmont Grand Hotel», потрібно щороку приділяти належну увагу для підтримки інновацій.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

У розділі було проаналізовано впровадження новітніх технологій у готелі «Fairmont Grand Hotel». Дослідження показало, що використання технологій значно покращує якість обслуговування гостей та оптимізовує бізнес-процеси готелю.

Було розглянуто, що готель використовує ряд сучасних технологій, такі як новітнє інформаційне обладнання, система Opera Enterprise Solution, «зелене» прибирання тощо.

За дослідженням ефективності можемо сказати, що готель щороку приділяє багато уваги своєму інноваційному розвитку.

Отже, висновок полягає в тому, що впровадження сучасних технологій у готельній сфері є важливим кроком на шляху до покращення якості обслуговування та ефективності бізнес-процесів. Fairmont Grand Hotel Kyiv використовує ці технології для підвищення рівня задоволеності гостей та забезпечення конкурентоспроможності на ринку готельних послуг.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛІ «FAIRMONT GRAND HOTEL KIYV»

3.1 Обґрунтування програми заходів щодо удосконалення інноваційності готелю

На підставі проведених досліджень можна зробити висновок, щодо напрямів створення сприятливих умов для вдосконалення інноваційної діяльності готелю «Fairmont Grand Hotel» та передумов для розвитку стратегічної трансформації інноваційної діяльності готелю.

Стратегія розвитку інноваційної діяльності підприємства – це комплекс узгоджених управлінських рішень, які впливають на інноваційну діяльність підприємства та дають довгостроковий ефект.

Інноваційна стратегія, яка впливає на ефективність розвитку готелю, має три аспекти:

1) загальне керівництво робить акцент на інноваційній діяльності. Інновації можуть займати високе або нижнє місце в списку пріоритетів організації. Це вплине на кількість ресурсів і націленість менеджерів на творчі та інноваційні проекти. Зрештою, це впливає на зацікавленість співробітників у розвитку інноваційних ідей;

2) бачення того, як розвиватимуться галузь та організація. Детальне розуміння тенденцій розвитку ринку, майбутніх технологічних розробок і ролі, яку організації можуть відігравати в цих процесах, може викликати значну інноваційну активність. Це також може бути посібником для інвестування та проведення наукових досліджень;

3) вирішення, з ким конкурувати, а з ким співпрацювати. Залучення постачальників або споживачів до процесу розвитку інновацій може розширити обсяг доступної інформації, досвіду та знань.

Можна виділити такі недоліки інноваційних стратегій:

- типова бізнес-стратегія компанії сьогодні розглядає інноваційну стратегію як функціональну НДДКР;
- існуюча стратегія розглядає інноваційні ініціативи не як інвестиції, а як витрати. Сприйняття їх як витрат перешкоджає інноваційним ініціативам в організації.

Для розроблення якісної стратегії, яка б дійсно максимально доцільно відповідала б умовам та особливостям здійснення процесів інноваційного розвитку на підприємстві необхідно розглянути, визначити та сформулювати програму стратегічної діяльності, що буде узгоджена з цілями та напрямом інноваційного розвитку готелю (рис. 3.1.)



Рис. 3.1. Модель стратегічного управління розвитку інноваційної діяльності готелю

Проведені дослідження доводять необхідність вибору стратегії розвитку інноваційної діяльності підприємства, наприклад – модернізація інноваційних процесів у готелях шляхом перепроєктування та впровадження систем

автоматизації. Тому всі стратегічні заходи управління інноваційним розвитком готелів спрямовані на вдосконалення та оптимізацію відповідних процесів шляхом регулярного аналізу та редизайну.

Заходи щодо реорганізації інноваційної діяльності та її складових сприятимуть скороченню термінів надання послуг та, відповідно, витрат, пов'язаних із ресурсним забезпеченням. Хороша комунікація та зворотній зв'язок є важливими протягом усього процесу стратегічного управління. За допомогою цих удосконалень можна підбити підсумки виконаних завдань, оцінити ефективність роботи та її відповідність загальним стратегічним цілям інновацій та розвитку підприємства.

Багато разів, коли починається операційна діяльність, компанія та її діяльність можуть відхилятися від раніше затвердженої стратегії. Завдяки налагодженій комунікації керівництво має можливість перевірити, чи відповідають дії стратегічним заходам, і внести відповідні корективи.

Після формулювання та конкретизації переліку цілей, змісту, учасників та координаторів необхідно сформулювати оптимальні пов'язані з ними стратегічні заходи та дії для досягнення вищезазначених цілей та стратегії управління інноваціями. Процеси будуть реалізовані якісно і, як наслідок, відбуватиметься розвиток та зростання ефективності корпоративних інноваційних процесів.

Для удосконалення процесу інноваційної діяльності підприємства першим етапом є визначення цілей та формулювання задач.

Основними цілями та задачами для готелю «Fairmont Grand Hotel» є:

- унікальні додаткові послуги, які принесуть споживачеві додаткові переваги;
- потужна маркетингова орієнтація на ринок і клієнта;
- глобальна концепція в наданні послуг, які відповідають світовим стандартам;
- інтенсивний первісний аналіз з метою виділення відповідних ресурсів і техніко-економічного обґрунтування;

- точне формулювання концепції: перелік конкретних завдань, вибір цільового ринку;
- набору властивостей і позиціонування послуг;
- структурований план освоєння: перехід від наміченого позиціонування до плану операційного маркетингу (ціна, збут, комунікації);
- міжфункціональна координація: підтримка керівництва (структура підтримки інновації, ресурси і правильне сприйняття процесу);
- використання синергії, реалізувати сильні сторони, використовуючи технологічний і комерційний синергізм;
- привабливість ринків;
- контроль за перебігом розробки, доступ до кадрових, фінансових і технічних ресурсів, використання чинника часу.

Для «Fairmont Grand Hotel» важливо належним чином оцінювати ринкові умови, щоб забезпечити ефективну конкурентоспроможність. Це передбачає врахування ринкових умов та тенденцій розвитку в Україні, а також специфіки діяльності підприємства.

Після спалаху COVID-19, хмарні технології стали важливою складовою готельного бізнесу. Але і на сьогодні хмарні технології є важливим напрямком розвитку сучасних інформаційних технологій. Саме тому готелю доцільно було б розвивати саме цю технологію. Ця система діє як технологія розподіленої обробки цифрових даних, за допомогою яких комп'ютерні ресурси надаються інтернет-користувачеві як онлайн-сервіс.

Існують такі види хмарних технологій:(рис. 3.2)

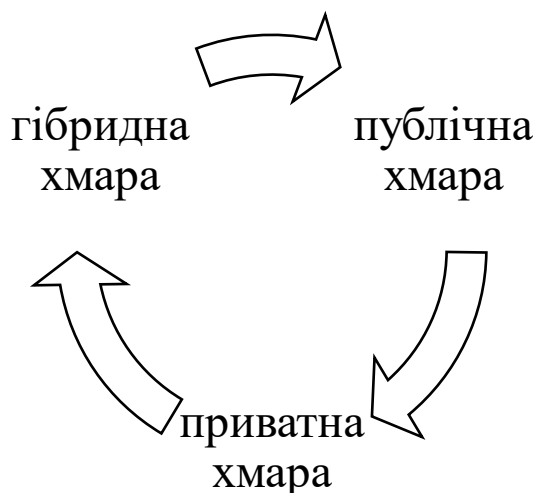


Рис. 3.2 Категорії хмарних технологій

Джерело: [53]

Перевагами запровадження хмарних технологій для готелю будуть:

- користувач матиме доступ до власних даних, але не повинен піклуватися про інфраструктуру, операційну систему та програмне забезпечення, з яким він працює
- дешевше у порівнянні з традиційним, стаціонарними системами управління
- можливість керувати роботою готельного підприємства з будь-якого місця та в будь-який час
- можливість перенесення даних із старої системи в нову систему без жодних втрат
- постійне оновлення програмних продуктів постачальниками
- надійність та безпека
- підвищення ефективності роботи персоналу
- можливість управління кількома закладами розміщення з однієї платформи простим перемиканням у інтерфейсі [52].

Для початку роботи з хмарними технологіями, можна звернутись до постачальника. Наприклад, компанія-постачальник ІТ «Span». Їхні фахівці

допоможуть підготувати дані та сервіси готелю для перенесення, та безпосередньо зроблять цей процес перенесення локальних служб, серверів, баз даних, веб-додатків, віртуальних робочих столів і дані за допомогою чотирьох етапного процесу (оцінка, міграція, оптимізація, захист і управління) без жодних втрат для підприємства. Потім компанія проведе налаштування відповідно до потреб та буде вести підтримку 24/7 [41].

Ще однією цифровою інновацією для готелю може стати штучний інтелект, який уже використовують в сучасних мережевих готелях Східної Азії та Європи. Прикладом цього є «розумні» номери, які налаштовують освітлення, температуру у приміщенні, автоматичне ввімкнення телевізору або музичного супроводу. Також у готелях можуть бути встановлені пристрої, які відстежують розташування смартфонів клієнтів для того, щоб досліджувати звички клієнтів та задоволення їх потреб у момент їх появи за допомогою вироблення та подачі відповідних команд обслуговуючому персоналу [15].

Застосування штучного інтелекту (AI) для автоматизації обслуговування гостей є тенденцією, що продовжує розвиватися в готельній галузі. Це дозволяє готелям взаємодіяти з гостями в цифровому форматі та звільняти персонал для виконання інших завдань. Крім того, це поліпшує враження від подорожі, оскільки AI може забезпечити чітке спілкування з туристами, незалежно від їхньої мовної приналежності. Зараз реалістичний людський досвід стає все більш реалістичним завдяки розвитку AI. Незважаючи на те, що ідея спілкування з програмним забезпеченням, яке може розуміти мову та легко реагувати, може відштовхувати багатьох людей, настає час, коли відчуття різниці між справжньою людиною та комп'ютером буде неможливо [29].

У готелі «Fairmont Grand Hotel» штучний інтелект можна використати на рівні чату GPT. Це чат-бот зі штучним інтелектом, розроблений лабораторією OpenAI. Він може вести діалоги, складати плани та розробляти стратегії. Ця новинка вийшла на ринок України тільки на початку 2023 року, а вже має мільйони користувачів.

Його функції можна використовувати як з боку гостей, так і для працівників. Чат бот можна помістити на сенсорну панель у холі, де гості зможуть задавати питання чату щодо роботи готелю, його послуг, складання плану відпочинку в готелі тощо та отримувати змістовну відповідь.

Наприклад, на рисунку 3.3. поданий варіант відповіді чату на запит додаткових послуг у готелі «Fairmont Grand Hotel» у Києві.

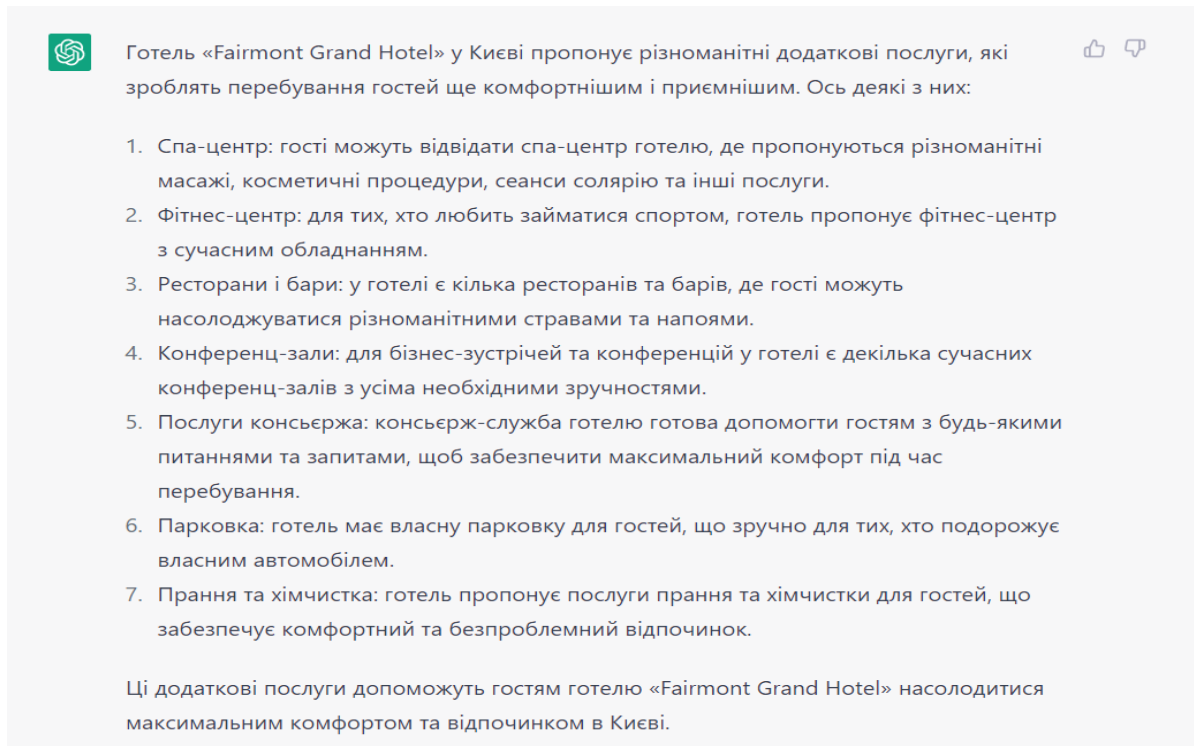


Рис. 3.3. Приклад використання чату GPT для гостей готелю

Джерело: створено автором

Для персоналу чат може допомогти на будь якому відділі готелю. Від складання меню на сніданки для гостей до оформлення зразків документів тощо.

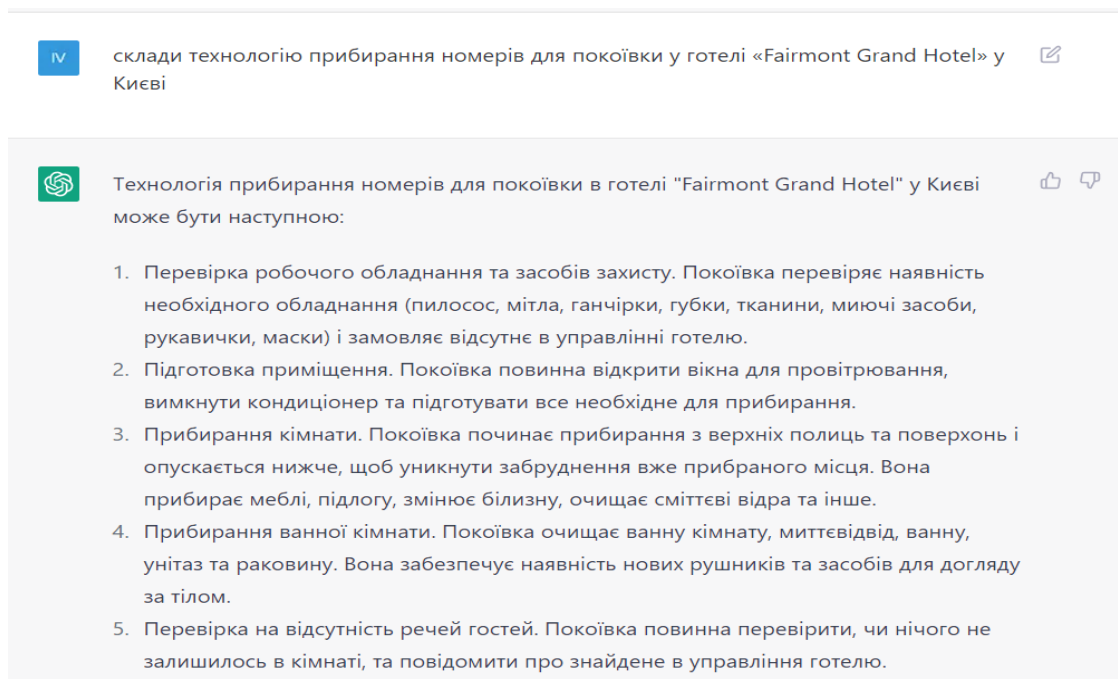


Рис. 3.4. Приклад використання чату GPT для персоналу готелю

Джерело: створено автором

Ще одним корисним запровадженням для готелю «Fairmont Grand Hotel» може стати менеджер каналів «Yield Planet». Це програмне забезпечення, яке передає інформацію про вільний номерний фонд готелю одночасно усім каналам дистрибуції.(рис. 3.5)

Він виконує такі функції:

- автоматична відправка цін та доступних номерів готелю
- передача на канали обмежень з продажу (Min LOS, CTA, Release days)
- захист від овербукінгу
- можливість надання зведеної аналітики по каналах збуту
- гнучке управління цінами
- полегшення роботи служби бронювання та розміщення готелю.

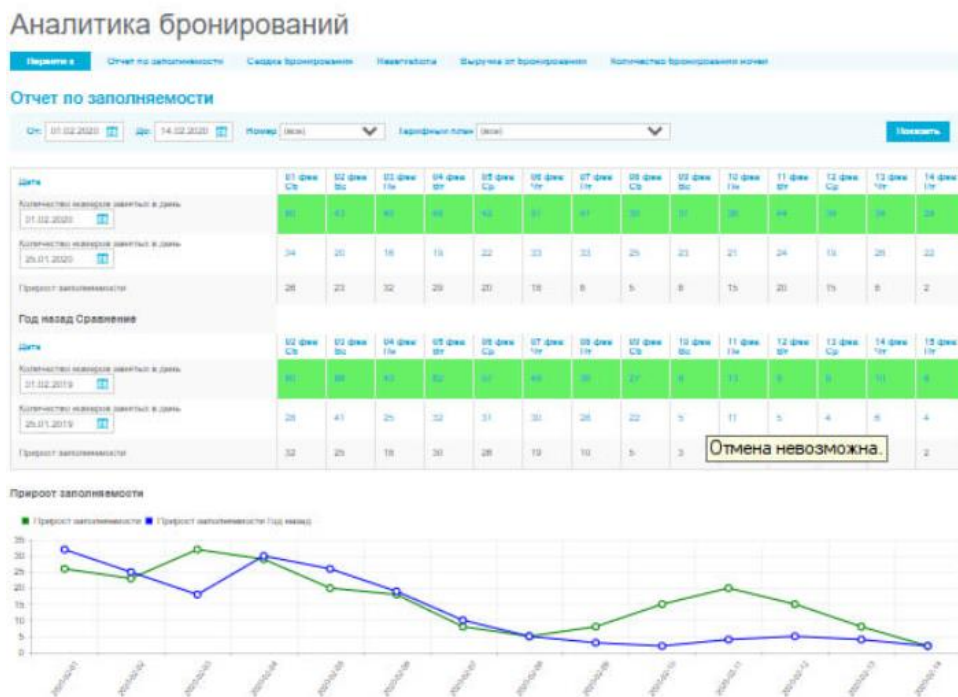


Рис. 3.5 Вигляд інтерфейсу менеджера «Yield Planet»

Джерело: [40]

Також він має функцію оптимізатора цін. Оптимізатор цін забезпечує безпрецедентну гнучкість автоматизації цін, доступності та обмежень для розповсюдження. Правила дозволяють обмежувати доступність, закривати тарифні плани або змінювати обмеження на основі будь-якої комбінації сезону, каналів, тарифних планів, днів тижня чи типів номерів. Усі ціни, наявність і обмеження автоматично розраховуються на основі конфігурації готелю та автоматично розповсюджуються на підключені онлайн-канали.

На сьогодні, усі операції та процеси можна зробити і через мобільний телефон, не використовуючи ноутбук чи комп'ютер. Саме тому важливим інструментом стане мобільний додаток готелю.

Перевагами запровадження додатку є: (рис. 3.6)

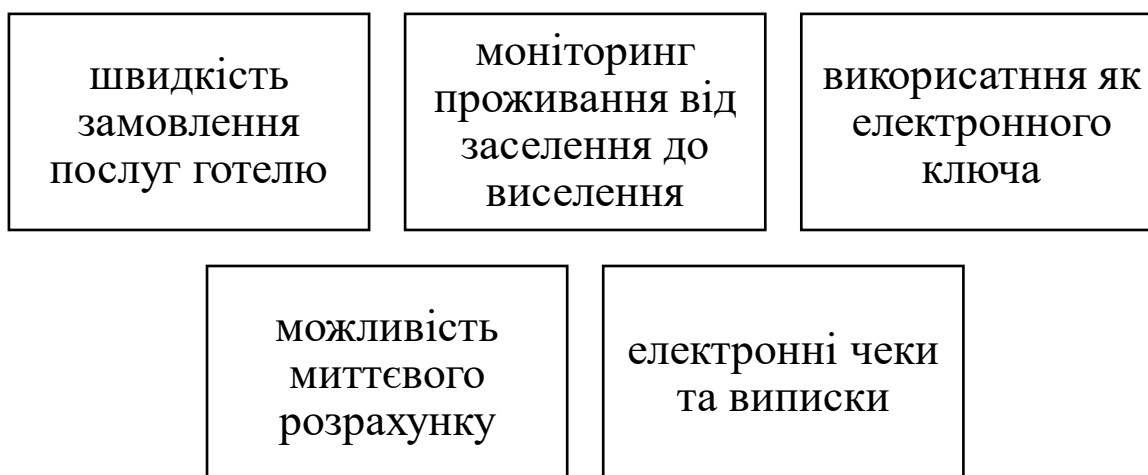


Рис. 3.6 Переваги запровадження мобільного додатку для готелю «Fairmont Grand Hotel»

Джерело: [розроблено автором]

Успішне впровадження мобільних рішень значною мірою залежить від використання середовища, синхронізованого з базами даних і доступу до корпоративних серверів через бездротовий зв'язок, а також від переведення веб-сайтів на нові стандарти, які відповідають зміненим вимогам використання інтерактивних сервісів через мобільні телефони. Новим інструментом, що відображає мобільні рішення, є WAP (Wireless Application Protocol), який став міжнародним стандартом для користувачів мобільних пристроїв у використанні послуг Інтернету. Представлена картина мобільних можливостей розкриває поширеність так званої локальної бази комфорту, яка дозволяє створювати спеціальні профілі для кожного клієнта, щоб надавати персоналізовану інформацію, важливу для маркетингових рішень.

Бронювання місць в готелі, а також допомога при прийнятті і будь-якого рішення туриста в реальний час веде до забезпечення конкурентної переваги даного готельного підприємства.

Надалі популярність такого способу дистрибуції буде тільки популяризуватись, адже з кожним днем відбувається розвиток технологій та

зміна поведінкових характеристик гостей готелю. Приклад вигляду головної сторінки мобільного додатку готелю зображено на рисунку 3.7.

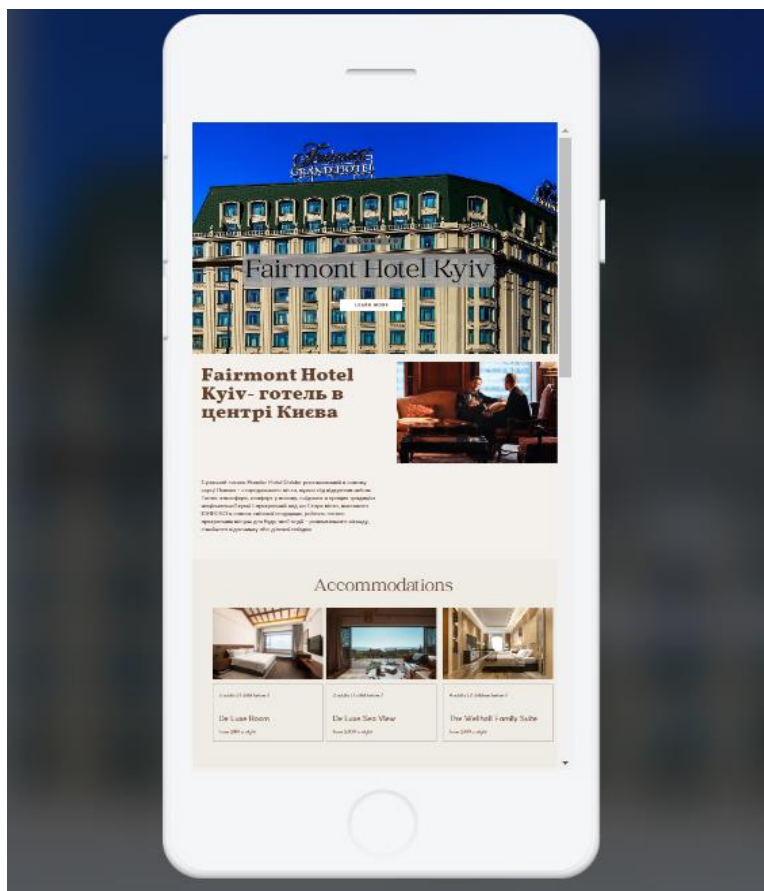


Рис. 3.7. Приклад вигляду головної сторінки додатку готелю «Fairmont Grand Hotel»

Джерело: розробка автора

Додаток буде мати назву «Fairmont Hotel Kyiv». Головними його перевагами буде:

- замовлення додаткових послуг;
- безконтактний скеск-in та check-out;
- можливість в керувати «розумним» номером;
- наявність всієї додаткової інформації для туриста та гостя;
- карта та путівник по території готельного комплексу.

Розглянемо причини, через які запровадження мобільного додатку для готелю буде вигідним рішенням:

- збільшення обсягу гостей. За допомогою push-повідомлень про акції, знижки і бонуси можна мотивувати клієнтів;
- збільшення середнього чеку гостей
- зменшення навантаження на службу прийому і розміщення
- налагодження комунікацій, через чат-боти, живі чати у додатку тощо.
- усунення мовного бар'єру. Можливість зміни мови у додатку, дасть змогу користуватись ним гостям з будь яких країн світу.
- збільшення конкурентоспроможності. Не усі готелі, навіть міжнародних мереж мають власні мобільні додатки.
- реалізація маркетингового плану. Факт запуску власного додатку сам по собі є рекламним приводом, який дозволяє задіяти інші інструменти маркетингу. Наприклад, можна опублікувати новини на тематичних ресурсах або розіслати прес-релізи.

Мобільний додаток можна розробити готелю самостійно за допомогою онлайн платформ, але для цього потрібно досить багато часу і зусиль. Треба приділити увагу деталям, та інформаційній розробці. Але на сьогодні досить багато компаній пропонує розробку мобільних додатків для бізнесу. Однією з них є «Wezom». Вони проводять безкоштовну консультацію та враховуючи усі нюанси роботи готелю, створюють розробку додатку за 2-3 місяці [39]

Для створення додатку у середньому потрібно 5000\$, розробники зможуть його створити протягом 2-3 місяців. Економічна ефективність запропонованого шляху буде напряму залежати від кількості користувачів, тому поруч з цим потрібне створення сильної маркетингової стратегії.

3.2. Економічна оцінка запропонованих заходів

Економічна оцінка інвестицій для готелю є складним завданням. Це відбувається тому, що удосконалення та впровадження нових цифрових

технологій зумовлює скорочення витрат на персонал та підвищення якості послуг та ефективності роботи підприємства. Крім того, швидкий розвиток нових технологій приводить до того, що придбане устаткування швидко стає не найновішим протягом яких-небудь декількох років, та потребує оновлення.

На фонд виробничого розвитку готелю виділяється на рік в середньому 2000\$. У зв'язку з подіями широкомасштабної війни, витратні кошти готелю було урізано до 700 \$.

Можливістю готелю буде залучення як приватних, так і регіональних державних інвесторів.

Таблиця 3.1

Інвестиційний план запропонованих заходів

Запровадження	Витрати, \$ на рік	Джерело надходження
Хмарні технології	300-500	Власні кошти готелю
чат GPT	240	Власні кошти готелю, вноси інвесторів
«Yield Planet»	360	Власні кошти готелю
Мобільний додаток	5000	Кредитні кошти, вноси інвесторів

Джерело: розробка автора

Опишемо детальніше економічну доцільність запровадження таких заходів як мобільний додаток та хмарні технології.

Для обґрунтування економічної доцільності розробки додатку з метою збільшення онлайн продажів готельних послуг, необхідно спочатку сформулювати організаційну структуру для забезпечення його успішної реалізації на етапі розробки проєкту.

Приклад організаційної структури проєкту зображено на рисунку 3.8.



Рис. 3.8. Організаційна структура проєкту мобільного додатку для готелю «Fairmont Hotel Kyiv»

Джерело: розробка автора

Згідно запропонованої організаційної структури, в процесі розробки додатку для забезпечення зростання онлайн продажів готельних послуг, необхідно мати на увазі наявність керівника проєкту, розробника програмного забезпечення, який може бути найнятий з ІТ-компанії, маркетологів, фінансового менеджера, який виконуватиме функції бухгалтера, та менеджера, який буде відповідати за просування продукту у соціальних мережах.

Запропоновані етапи запровадження заходу та витрати на оплату праці зображені у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Оплата праці при реалізації інноваційного проєкту мобільного додатку
готелю «Fairmont Hotel Kyiv»

Працівники	Оплата праці за етапами розробки додатку, грн						Оплата праці за етапами впровадження додатку, грн		
	1 міс.	2 міс.	3 міс.	4 міс.	5 міс.	6 міс.	1 рік	2 рік	3 рік
Керівник проекту	-	-	-	-	15000	15000	180000	180000	180000
Розробники	42000	42000	42000	42000	42000	42000	45000	45000	45000
Маркетологи	-	-	-	-	12300	12300	147600	147600	147600
Бухгалтерія	-	-	-	-	12300	12300	147600	147600	147600
Всього	42000	42000	42000	42000	81600	81600	520200	520200	520200
Всього за 3 роки	1560600								

Джерело: розробка автора

На перших етапах розробки відрахування будуть відбуватись лише відділу розробників. Надалі будуть залучені усі інші відділи. Загальні витрати на формування організаційної структури будуть складати 520,2 тис. та 1560,6 тис. протягом життєвого циклу реалізації даного проєкту.

Головний фокус маркетингової стратегії для просування мобільного додатку «Fairmont Hotel Kyiv» буде зосереджено на його рекламі в магазинах PlayMarket та AppStore, використанні контекстно-медійної реклами в Google та банерній рекламі в мережі Інтернету. Основним завданням проєкту є забезпечення того, щоб мобільний додаток Add Hotel Ternopil потрапив до ТОП-рейтингу GooglePlay або AppleAppStore, а також створення позитивного іміджу готелю та високого рейтингу з хорошими відгуками.

Для реалізації даного проєкту також слід передбачити витрати на патентування розробленого додатку готелю. Його приблизна вартість складатиме близько 10 000 грн.

Також розглянемо обґрунтування економічних параметрів ефективності впровадження хмарних технологій для готелю.

Розмір витрат у плановому році, котрі пов'язані із впровадженням та подальшим обслуговування системи хмарних технологій від компанії ІТ «Span» зображено у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Планові витрати пов'язані із впровадженням та обслуговуванням хмарних технологій у готелі «Fairmont Grand Hotel», тис. грн

Стаття витрат	Рік		
	2024	2025	2026
Витрати на створення	18	-	-
Адміністрування	23,6	28,6	31,2
Оплата праці компанії «Span»	45	45	45
Маркетингові заходи	12	12	12

Усього	98,6	85,6	77,2
--------	------	------	------

Джерело: розробка автора

У 2024 році стаття витрат дорівнюватиме 98,6 тис. грн. (найбільша частка витрат на оплату праці робітникам компанії – 45 тис. грн та адміністрування платформи – 23,6 тис. грн, витрати на маркетинг – 12 тис. грн. та на розробку – 18 тис. грн).

У 2025 році показник витрат зменшиться до 85,6 тис. грн. (зникнуть витрати на створення, відбудеться збільшення статті адміністрування до 28,6 тис. грн).

У 2026 році розмір витрат становитиме 77,2 тис. грн. (витрати на адміністрування складуть 31,2 тис. грн., оплата праці залишається незмінною, витрати на маркетингові заходи також).

Розглядаючи витрати на реалізацію даних заходів. можемо сказати про відносно прийнятні значення для готелю даного рівня. Зважаючи на високий рівень ефективності готель може запроваджувати дані заходи як по одинці, так і у симбіозі з іншими запропонованими заходами з підрозділу 3.1.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Готелю «Fairmont Hotel Kyiv» було запропоновано ряд сучасних технологій для розвитку інноваційності та покращення рівня якості сервісу обслуговування. Це такі заходи, як хмарні технології, штучний інтелект, мобільний додаток, чат GPT, менеджер каналів «Yield Planet». По практиці запровадження та світовому досвіді вони показують високі результати ефективності від запровадження.

Нами було проведено дослідження економічної доцільності запровадження мобільного додатку та хмарних технологій у готелі шляхом розрахунку витрат. Дані показали, що для рівня готелю «Fairmont Grand Hotel»

витрати є прийнятними та передбачають покриття витрат від підвищення фінансових показників уже через два роки.

ВИСНОВКИ

У сучасній економіці інновації грають важливу роль, оскільки вони стали ключовим методом конкуренції в ринковій економіці. За допомогою інновацій компанії можуть знизити витрати на виробництво, зростити прибуток, створити нові потреби і залучити нові кошти. Крім того, інновації дозволяють компаніям покращити свій імідж, розширити ринок збуту і зайняти нові позиції, включаючи зовнішні ринки.

Сучасна індустрія гостинності вимагає високотехнологічних інновацій в готельному бізнесі. Автоматизація готелю та використання технологічних можливостей, таких як продаж номерів та інформаційне просування бренду в мережі Інтернет, є необхідністю для подальшого розвитку та виживання на ринку готельних послуг.

Інноваційне управління енергією в готельній індустрії може бути реалізоване за допомогою використання інтелектуальних термостатів та датчиків присутності, які реагують на зміни у присутності людей. Крім того, інтелектуальні системи керування енергією використовують складні алгоритми машинного навчання для аналізу термодинаміки, місцевих погодних умов та пікових навантажень, що дозволяє знизити витрати на електроенергію до 20 відсотків.

Інноваційні технології прогнозного технічного обслуговування, подібно до інноваційних енергетичних систем, дозволяють власникам готелів та ресторанів контролювати та оптимізувати використання своїх ресурсів. Завдяки даним датчиків, інженерний персонал може виявляти потенційні проблеми технічного обладнання на ранніх етапах та попереджати про них, що дозволяє знижувати витрати на експлуатацію та технічне обслуговування.

Сучасні готелі все частіше пропонують своїм гостям доступ до номерів за допомогою мобільного додатку. Це дозволяє зменшити витрати на виготовлення

та зберігання пластикових карток-ключів, а також уникнути незручностей, пов'язаних з втратою чи пошкодженням карток-ключів.

Застосування інфрачервоних сканерів може допомогти зменшити проблеми з прибиранням номерів, які часто виникають у готелях.

Безконтактні платежі є найбільш популярними серед дій, які готелі можуть вжити для забезпечення комфорту своїх гостей. Крім того, через використання сучасних платіжних систем, може збільшитися кількість готелів, які приймають криптовалюту як форму оплати.

Інформаційні системи становлять велику частку інновацій у готельному бізнесі. Інформаційна система – це сукупність взаємопов'язаних програмно-апаратних засобів, методів та персоналу, яка використовується для збору, обробки, зберігання та видачі інформації, необхідної в процесі рішення завдань із будь-якої предметної галузі

Сучасні комп'ютерні технології активно впроваджуються в діяльність та сферу управління готельних підприємств, а їх використання стає невід'ємною умовою підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства. Інформаційні системи та технології використовуються з різним ступенем активності та мають неоднакове розповсюдження, а їх вплив відчувається на різних стадіях створення та просування готельного продукту.

Автоматизована система управління або АСУ готелю – це спеціалізований пакет програм, що забезпечує роботу готельного персоналу на своїх робочих місцях і оперативне прийняття рішень на всіх етапах технологічного циклу, від резервування місць до отримання звіту по діяльності готелю.

Комп'ютерні системи резервування CRS (Computer Reservation System) з'явилися в середині 60-х років XX ст., дозволили скоротити процес резервування авіаквитків та здійснювати це в режимі реального часу. Завдяки їх використанню підвищилась якість сервісних послуг за рахунок зменшення часу обслуговування клієнтів, збільшенню об'ємів та різноманітності пропонованих послуг, також це дозволило забезпечити оптимізацію завантаження авіалайнерів,

реалізації стратегії гнучкого ціноутворення, застосування управлінських методів та т.п.

Наразі формування туристичного продукту передбачає використання глобальних розподільчих систем GDS (Global Distribution System) – ці системи дозволяють забезпечити швидке та зручне бронювання квитків на транспорті, резервування місць в готелях, взяти на прокат авто, обміняти валюту, замовити квитки на розважальні та спортивні заходи тощо.

Частиною сучасних технологій готельного бізнесу можна вважати використання цифрового маркетингу для просування та дистрибуції послуг готелів.

Найбільше уваги серед інновацій звичайно привертає роботизація готелів.

У світовому досвіді інноваційного впровадження технологій в готельну сферу цікавим прикладом є досвід Японії. Японські дослідники створили роботизовані технології, які допомагають полегшити та здешевити обслуговування гостей в готелях.

Міжнародні готельні компанії також презентують технологічні розробки для покращення роботи готелів.

Наприклад, додаток «HotSOS» або «Rex» розробки Amadeus, яка розробляє схему прибирання для покоївок з розрахунком часу та пріоритетних потреб.

Amazon презентувала голосового помічника для готелів – «Alexa for Hospitality», який зараз тестується в готелях мережі Marriott. Сервіс реалізований на базі розумних колонок «Echo», які встановлюються в кожному номері і налаштовуються безпосередньо під специфіку і потреби конкретного готелю.

Технологія розпізнавання обличчя створюється Alibaba Group. Вона допомагає при реєстрації гостя та розрахунку чека при виселенні. Ця інновація зараз тестується у готелях Японії.

Екологічні інновації посідають окреме місце у сучасних технологіях готелів світу.

В готелі «Fairmont Grand Hotel Kyiv» використовується ціла низка інформаційного обладнання. В готелі встановлено 14 персональних

комп'ютерів, які об'єднані в одну мережу. Для готелю даного класу це прийнятний рівень використання інформаційних технологій. Обслуговування техніки та програмного забезпечення займається системний адміністратор, який є в штаті готелю. Телефонний зв'язок та доступ в Інтернет надається компанією «Київстар». Для автоматизації управління в готелі використовується система Opera Enterprise Solution.

Готель «Fairmont Grand Hotel Kiyv» у 2019 році отримав еко-сертифікат Green Key. Сьогодні тільки дев'ять українських готелів мають сертифікат і наразі Україна посідає двадцять п'яте місце у світі за кількістю сертифікатів [56].

Однією з причин отримання Green Key є використання у готелі екологічного клінінгу або «зеленого». Також готель проводить тестування нових модернізацій з подальшим впровадженням у роботу. Це «Energy Management System» та «Interactive TV Systems».

Готель «Fairmont Grand Hotel» має свій власний Інтернет-сайт на якому розміщені вся інформація про номерний фонд готелю, додаткові послуги, спеціальні пропозиції, є гостева книга, де клієнти готелю можуть залишити відгуки про перебування в готелі, також є можливість бронювання номерів в готелі.

Для проведення оцінки ефективності використання інноваційних технологій у готелі було опитано 240 осіб, які користувалися послугами готелю «Fairmont Grand Hotel». На основі проведеного опитування зроблено висновок, що необхідно підвищувати довіру клієнтів готелю до бронювання номерів на сайті готелю «Fairmont Grand Hotel», а також для того, щоб готель не втрачав прибуток в зв'язку з участю у збутовому процесі посередників (агентств Інтернет-бронювання). Інноваційний технологічний потенціал будь-якого готелю залежить від характеристик і масштабів його діяльності, а ступінь розвитку потенціалу залежить від інноваційної здатності підприємства та прийняття інновацій.

Також варто відзначити наявність чіткої моделі інноваційного розвитку підприємства котра повинна охоплювати всі процеси діяльності, а не лише виготовлення та впровадження інноваційної продукції на підприємствах замовників, саме створення моделі інноваційного розвитку має забезпечити здійснення механізму інноваційною діяльності підприємства.

На підставі проведених досліджень можна зробити висновок, щодо напрямів створення сприятливих умов для вдосконалення інноваційної діяльності готелю «Fairmont Grand Hotel» та передумов для розвитку стратегічної трансформації інноваційної діяльності готелю. Для розроблення якісної стратегії, яка б дійсно максимально доцільно відповідала б умовам та особливостям здійснення процесів інноваційного розвитку на підприємстві необхідно розглянути, визначити та сформулювати програму стратегічної діяльності, що буде узгоджена з цілями та напрямом інноваційного розвитку готелю.

Готелю «Fairmont Hotel Kyiv» було запропоновано ряд сучасних технологій для розвитку інноваційності та покращення рівня якості сервісу обслуговування. Це такі заходи, як хмарні технології, штучний інтелект, мобільний додаток, чат GPT, менеджер каналів «Yield Planet». По практиці запровадження та світовому досвіді вони показують високі результати ефективності від запровадження.

Нами було проведено дослідження економічної доцільності запровадження мобільного додатку та хмарних технологій у готелі шляхом розрахунку витрат. Дані показали, що для рівня готелю «Fairmont Grand Hotel» витрати є прийнятними та передбачають покриття витрат від підвищення фінансових показників уже через два роки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Атанасов М. Вплив інформаційних технологій на розвиток підприємства. *Гармонізація суспільства – новітній напрямок розвитку держави*: матер. всеукр. наук. конф. аспірантів та молодих вчених, 25 березня 2014 р: Одеса, ОНЕУ.2014. С. 54-61.
2. Берзіна С. Екологічна сертифікація та маркування: головні акценти для споживача. *Екологічна безпека*. 2018. №3. С. 42-46.
3. Босовська , М., Бовш , Л., Охріменко , А. Цифрова трансформація технологій маркетингу. *SCIENTIA RUCTUOSA*,2022. №144(4), С. 52–71.
4. Бурдонос Л.І. Особливості маркетингу туристичних підприємств в Україні. / Л.І. Бурдонос // Економічний вісник університету, 2013. - №20/1. С. 48-52.
5. Герман І.В., Руденок А.П. Сучасні інноваційні технології готельних підприємств. МатеріалиX Міжнародноїнауково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання» : 21–22 березня 2019 року, м. Черкаси. Т. 2.– Черкаси : ЧДТУ, 2019. –С. 309-311.
6. Гнаткович О. Д., Брик І. І. Впровадження інноваційних технологій у готельний бізнес. Сучасні технології менеджменту забезпечення сталого розвитку економіко-правових систем в умовах євроінтеграції: збірник тез доповідей учасників Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Черкаси, 18-19 квітня 2019 року. Черкаси : Східноєвропейський університет економіки і менеджменту, 2019. С. 81-83.
7. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 11–2. С. 7–12.

8. Даниленко М. І. Вектори «мобільності» сучасного готелю. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». 2017. Вип. 27. С. 131-135.
9. Дмитришин Б. В. Використання сучасних інформаційних технологій в забезпеченні діяльності туристичної галузі / Б. В. Дмитришин, А. В. Титаренко // Наук. праці Кіровоград. нац. техн. ун-ту, Серія «Економічні науки». – 2015. – Вип. 27. – С. 278–282
10. Дочинець, І. В. Аналіз основних програмних продуктів з автоматизації роботи готелів / І. В. Дочинець // Сучасні методи, інформаційне, програмне та технічне забезпечення систем керування організаційно-технічними та технологічними комплексами : матеріали VI Міжнародної науково-технічної Internet-конференції, 20 листопада 2019 р. – Київ : НУХТ, 2019. – С. 39–40.
11. Духовна, Л.Л. Автоматизація бізнес-процесів як механізм підвищення ефективності готельного підприємства, 2019. Т. 13, № 3(85), С. 162-174.
12. Жиленко К.М., Хрулькова К.А. ефективність використання автоматизованих систем у готельних підприємствах. *Інфраструктура ринку*. Вип. 62. 2021. С. 94-101.
13. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. Ресторанний і готель-ний консалтинг. Інновації. 2018. № 2. С. 93–102.
14. Кирніс Н. Інновації у сфері підприємств ресторанного господарства, які надають кейтерингові послуги. Економіко-правова парадигма розвитку сучасного суспільства. 2017. № 1. С. 121-124.
15. Клейман А.А., Бабанчикова О.А. Удосконалення технології продажів туристичного продукту на основі впровадження інноваційних технологій. Вісник Національної академії туризму. 2015. № 3(35). С. 20 -26.
16. Ковалевська І. М., Тарасова В. В. Організація бронювання туристичних послуг туроператорами за допомогою систем резервування. *Theoretical aspects of education development: Proceedings of the III International*

Scientific and Practical Conference. Warsaw. January 24 – 27, 2023. International Science Group. 2023. 556-560 pp.

17. Ковтуненко Ю. В., Тарутіна Ю. Л. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу. *Управління розвитком туризму та готельно-ресторанного бізнесу в циркулярній економіці*: матеріали міжнар. наук.-теорет. інтернет-конф. м. Луцьк, 18 травня 2021 р. Луцьк, 2021. С. 121-124.

18. Корнілова Н.В. Білінець Р.Ф. Основні напрями автоматизації системи управління готелем. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання*: матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції. 21–22 березня 2019 року, м. Черкаси. Т. 2. Черкаси : ЧДТУ, 2019.С. 266-271.

19. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*, 2022. № 40. С. 215-220.

20. Ляпіна І. Ю. Організація та технологія готельного обслуговування: підручник для початкової професійної освіти / І. Ю. Ляпіна. - К.: Академія, 2015. – 208 с

21. Малюга Л. М., Кожухівська Р. Б. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу Інфраструктура ринку. Вип. 18, 2018. С.128-134.

22. 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.

23. Матюшенко Р.В. Готелі майбутнього:Матеріали IX Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі» (м. Київ, 19-20 травня 2020 р.). К.: НУХТ, 2020. 305 с. С.66.

24. Навчально-методичний посібник з дисципліни «Інноваційний потенціал підприємства»/ уклад. І.О. Геращенко. Харків: НТУ «ХПІ», 2017. 157 с.

25. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. Центр навчальної літератури; київський національний ун-т культури і мистецтв. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 346 с.

26. Одарченко Д. М., Тихонченко Р. С., Соколова Є. Б., Абабова А. Г. Інноваційна діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Опорний конспект лекцій. 2019.

27. Окландер М.А. Специфічні відмінності цифрового маркетингу від Інтернет-маркетингу. *Економічний вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*, 2015. № 1. С. 362-371

28. Особливості використання сучасних методів управління змінами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Л.О. Гончар, І.О. Єфіменко, *Ефективна економіка* № 10, 2015. С. 151-156.

29. Радіонова О. М., Ткаченко Я. В. Сучасні технології в готельному сервісі. *Місто. Культура. Цивілізація: виклики сучасності* : матеріали міжнар. наук.-теорет. інтернет-конф., м. Харків, 1 квіт. 2021 р. Харків, 2021. С. 81–86.

30. Транченко, Л., Терещук, Н. Автоматизація бізнес-процесів як механізм підвищення ефективності діяльності готельного підприємства. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*, 2021, №1-2 (3-4), С. 14-24.

31. У готелях ПАР з'явилися перші роботи для обслуговування хворих на Covid. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://apnews.com.ua/ua/news/u-gotelyakh-par-zyavilisya-pershi-roboti-dlya-obslugovuvannya-khvorikh-na-covid/>

32. Управління інноваційною діяльністю : [монографія] / Г. В. Верещагіна, Н. М. Омелаєнко, Т. Є. Сігаєва та ін. ; під заг. ред. О. М. Ястремської та Г. В. Верещагіної ; Харк. нац. екон. ун-т. – Х. : ІНЖЕК, 2010. 402 с.

33. Шацька З. Я., Семко В. В. Впровадження нових технологій на вітчизняних підприємствах : Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні»: 2017 р. : матеріали Міжнар. нак.-практ. конф., 24 травня 2017 р. Київ : КНУТД, 2017. С. 370–373.

34. Morris N. Understanding Digital Marketing: Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation. Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice. Springer Science and Business Media LLC; Apr. 2019. №10(4), 384 p.

35. Serohina N., Petryshchenko N., Andrljic B. Digital marketing in hotels, Marketing and digital technologies. 2019. №3(3), 35-42pp.

36. Готельний бізнес онлайн [Електронний ресурс] : офіційний сайт ProHotelia. – Режим доступу: <http://prohotelia.com/>

37. Інтернет системи в індустрії гостинності. Компоненти маркетингу. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://sites.google.com/site/wintersky44/ekzamenacionnye-voprosy/40-internet-sistemy-v-industrii-gostepriimstva-komponenty-marketinga>

38. Історія успіху TripAdvisor. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.invest-rating.ru/famous-investors/istorija-uspeha-turisticheskoy-kompan/>

39. IT-компанія Wezom. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://wezom.com.ua/ua>

40. Компанія Yield Planet. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.yieldplanet.com/>

41. Компанія постачальник IT «Span». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.span.eu/ua/>

42. Майбутнє сфери готельних послуг – роботи, які обслуговують постояльців [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.epochtimes.com.ua/novitekhnolohiyi/maybutnye-sfery-gotelnyh-poslug-roboty-yaki-obslugovuyut-postoyalci128813>

43. Офіційний сайт компанії Amadeus.com. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://amadeus.com>

44. Роль інформаційних технологій в розвитку тури бізнесу. [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://tourlib.net/statti_tourism/teodorovich2.htm

45. Сайт компанії Booking.com. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.booking.com/content/about.ru.html?>

46. Сайт компанії Travelport. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.travelport.com/>

47. Сайт компанії TripAdvisor. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.tripadvisor.com/>

48. Система бронювання GALILEO. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.aviatour-expert.ru/sistemy-bronirovania/galileo/>

49. Система бронювання Sabre. [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://news_enc.academic.ru/11527

50. Система бронювання Worldspan. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://studfile.net/preview/1806085/page:8/>

51. Топ-10 найтехнологічніших готелів світу. Фото. [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://www.volynnews.com/news/rest/top-10_naytekhnolohichnishykh_hoteliv_svitu_foto/

52. Чому варто переходити до хмарної системи управління своїм засобом розміщення? [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.smart-planet.com.ua/cloud-pms/>

53. Що таке хмарні технології і навіщо вони потрібні. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://edin.ua/shhotake-xmarni-texnologii-i-navishhoni-potribni/>

54. 10 найцікавіших еко-френдлі готелів світу. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://eventukraine.com/travel/10-najcikavishih-eko-frendli-goteliv-svitu/>

55. Global Distribution System Market. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.transparencymarketresearch.com/global-distribution-system-market.html>
56. Green Key. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.greenkey.global/>
57. History of Flight Booking: CRSs, GDS Distribution, Travel Agencies, and Online Reservations [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.altexsoft.com/blog/travel/history-of-flight-booking-crss-gdsdistribution-travel-agencies-and-online-reservations/>
58. Innovation in hospitality and tourism. URL: <http://www.books.google.com.ua>
59. Maruti Techlabs Articles. How is the Hotel Industry using AI to provide an awesome User Experience? [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://marutitech.com/hotel-industry-ai-awesomeuser-experience>
60. Opera Enterprise Solution. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://present5.com/opera-enterprise-solution-cistema-upravleniya-otelem/>

