

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МОРСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут інформаційних технологій та інноваційного підприємництва

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Допущено до захисту
Завідувачка кафедри

О. С. С.
23 06 2026 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему: «ВПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ ЯК
ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У СФЕРІ
ГОСТИННОСТІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «HOTEL BRISTOL
ODESSA»)»

Виконавець:

Ткаченко Анастасія Олегівна,
здобувачка спеціальності 242 «Туризм»,
ОП «Туризм (морський та річковий)»

Науковий керівник:

д.е.н, професор
Траченко Людмила Анатоліївна

Одеса - 2026 р.

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МОРСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Навчально-науковий інститут інформаційних технологій та інноваційного підприємництва

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній рівень: перший (бакалаврський)

Спеціальність: 242 «Туризм»

Освітня програма: «Туризм (морський та річковий)»

Завідувачка кафедри

ЗАТВЕРДЖУЮ

Odessa
(підпис)

23.03
(дата)

**З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА
Ткаченко Анастасії Олегівни**

- Тема роботи:** «Впровадження сервісних інновацій як інструмент підвищення якості послуг у сфері гостинності (на прикладі готелю «Hotel Bristol Odessa»)»
науковий керівник роботи: д.е.н., професор Траченко Людмила Анатоліївна,
затверджені наказом вищого навчального закладу від 18.05.2016 № 129
Термін здачі здобувачкою закінченої роботи – _____
- Вихідні дані до роботи:** наукові публікації, монографії та статті вітчизняних і зарубіжних авторів, показники діяльності готелю «Hotel Bristol Odessa», джерела інтернет.
- Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити):** розкрити сутність сервісних інновацій та їх роль у готельному бізнесі; розглянути особливості формування та оцінювання якості готельних послуг; проаналізувати вплив інновацій на розвиток підприємств індустрії гостинності; надати загальну характеристику готелю «Hotel Bristol Odessa»; здійснити аналіз сучасного стану сервісу та якості послуг у готелі; оцінити рівень впровадження інноваційних технологій та сервісів; обґрунтувати необхідність впровадження нових сервісних рішень у готелі; розробити заходи щодо вдосконалення сервісу «Hotel Bristol Odessa»; провести оцінку ефективності запропонованих інновацій.
- Перелік графічного матеріалу:** характеристика діяльності готелю «Hotel Bristol Odessa», аналіз основних конкурентів готелю на ринку Одеси, оцінка якості сервісу у готелі, SWOT-аналіз підприємства, оцінка рівня впровадження інноваційних технологій та сервісів у готелі, заходи щодо вдосконалення сервісу готелю, оцінка ефективності впровадження інновацій у готелі.

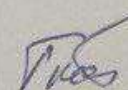
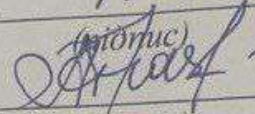
5. Дата видачі завдання: _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Ткаченко Л. А.	26.02.2026	26.02.2026
Розділ 1	Ткаченко Л. А.	14.03.2026	14.03.2026
Розділ 2	Ткаченко Л. А.	15.04.2026	15.04.2026
Розділ 3	Ткаченко Л. А.	18.05.2026	18.05.2026
Висновки	Ткаченко Л. А.	01.06.2026	01.06.2026

Здобувачка

Науковий керівник


(підпис)

(підпис)

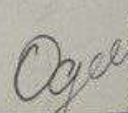
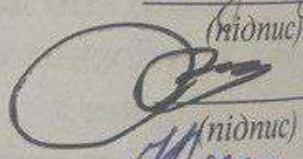
Анастасія ТКАЧЕНКО

Людмила ТРАЧЕНКО

Рішення комісії про попередній (малий) захист кваліфікаційної роботи бакалавра від робота допущена до захисту

Члени комісії:

1. О. В. Н. д-р Овчаренко В. О.
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)
2. П. Е. Н. д-р Гончаров Р. М.
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)
3. К. Георгій Н. д-р Кирнаківська Л. В.
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

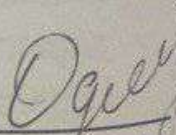

(підпис)

(підпис)

(підпис)

Віза завідувачки кафедри:

Овчаренко В. О.
(підпис)

23.06.2026
(дата)


(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.....	8
1.1. Сутність сервісних інновацій та їх роль у готельному бізнесі.....	8.
1.2. Особливості формування та оцінювання якості готельних послуг.....	12
1.3. Вплив інновацій на розвиток підприємств індустрії гостинності.....	16
РОЗДІЛ 2. ВПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «HOTEL BRISTOL ODESSA»).	22
2.1. Загальна характеристика готелю «Hotel Bristol Odessa»	22
2.2. Аналіз сучасного стану сервісу та якості послуг у готелі.....	30
2.3. Оцінка рівня впровадження інноваційних технологій та сервісів.....	36
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ «HOTEL BRISTOL ODESSA».....	42
3.1. Обґрунтування необхідності впровадження нових сервісних рішень.....	42
3.2. Розробка заходів щодо вдосконалення сервісу готелю.....	45
3.3. Оцінка ефективності запропонованих інновацій.....	49
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	56

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний розвиток сфери гостинності характеризується високим рівнем конкуренції, швидкими темпами цифровізації та зростанням вимог споживачів до якості та індивідуалізації послуг. У цих умовах готельні підприємства змушені постійно вдосконалювати сервісну діяльність, впроваджувати інноваційні підходи та використовувати сучасні технології для забезпечення конкурентних переваг.

Особливої актуальності набуває впровадження сервісних інновацій, які дозволяють не лише підвищити рівень обслуговування гостей, але й оптимізувати внутрішні бізнес-процеси, знизити витрати та підвищити ефективність управління готелем. Інноваційні рішення у сфері гостинності стають ключовим чинником формування позитивного клієнтського досвіду, зміцнення репутації підприємства та підвищення його привабливості на ринку.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Вагомий внесок у дослідження питань щодо систем управління якістю належить таким вченим як : Тіщенко І. В., Нікольчук Ю. М., Корсак Р., Якименко-Терещенко Н. В., Жадан Ю., Світлинець О., Вовк С., Банєва І., Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А., Домище-Медяник А., Лисюк Т., Парубець О., Харенко Д., Шикіна О., Новічкова Т., Пріхно І., Табурець І., Слинько М., Балабанець А., Гапонюк О., Єрко І., Влащенко Н. М., Олійник Н. Ю. та інші.

Незважаючи на наявність значної кількості наукових праць залишаються недостатньо дослідженими питання практичного впровадження сервісних інновацій як інструменту підвищення якості послуг у сфері гостинності.

Мета кваліфікаційної роботи – теоретичне обґрунтування, розробка рекомендацій щодо впровадження сервісних інновацій як інструменту підвищення якості послуг у сфері гостинності на прикладі готелю «Hotel Bristol Odessa» та оцінка їх ефективності для підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Для досягнення поставленої мети в роботі визначено такі **завдання**:

- розкрити сутність сервісних інновацій та їх роль у готельному бізнесі;
- розглянути особливості формування та оцінювання якості готельних послуг;
- проаналізувати вплив інновацій на розвиток підприємств індустрії гостинності;
- надати загальну характеристику готелю «Hotel Bristol Odessa»;
- здійснити аналіз сучасного стану сервісу та якості послуг у готелі;
- оцінити рівень впровадження інноваційних технологій та сервісів;
- обґрунтувати необхідність впровадження нових сервісних рішень у готелі;
- розробити заходи щодо вдосконалення сервісу «Hotel Bristol Odessa»;
- провести оцінку ефективності запропонованих інновацій.

Об’єкт дослідження – процес надання готельних послуг у сфері гостинності.

Предмет дослідження – сервісні інновації як інструмент підвищення якості готельних послуг та удосконалення обслуговування гостей у готелі «Hotel Bristol Odessa».

Для вирішення поставлених у кваліфікаційної роботі завдань використовувались такі **методи**: аналіз і синтез, порівняння, системний підхід, узагальнення, SWOT-аналіз, а також економіко-статистичні методи для оцінки ефективності запропонованих заходів. Для наочного представлення результатів застосовано табличний і графічний методи

Інформаційна база дослідження: наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів з питань готельного бізнесу та сервісних інновацій, навчальна та методична література, аналітичні матеріали, статистичні дані, інформація офіційних вебсайтів у сфері гостинності, а також внутрішні матеріали та звітність готелю «Hotel Bristol Odessa».

Практична значущість роботи полягає у можливості використання розроблених рекомендацій щодо впровадження сервісних інновацій у діяльності готелю «Hotel Bristol Odessa» для підвищення якості обслуговування, оптимізації

внутрішніх процесів, зростання рівня задоволеності клієнтів та зміцнення конкурентних позицій підприємства на ринку готельних послуг.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 60 сторінок. Робота містить 13 таблиць, 3 рисунки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

1.1. Сутність сервісних інновацій та їх роль у готельному бізнесі

Сучасна індустрія гостинності функціонує в умовах високої конкуренції, швидкої зміни споживчих переваг та постійного зростання вимог до якості сервісу. У цих умовах ключову роль у забезпеченні конкурентоспроможності готельних підприємств відіграють сервісні інновації, які дозволяють не лише вдосконалювати існуючі послуги, але й формувати нові формати обслуговування гостей. У науковій літературі інновації в сфері послуг розглядаються як комплекс нововведень, що змінюють спосіб створення та надання цінності для споживача, підвищуючи ефективність діяльності підприємства та рівень задоволеності клієнтів [1].

Сервісні інновації у готельному бізнесі можна визначити як впровадження нових або суттєво вдосконалених послуг, технологій, процесів обслуговування та організаційних рішень, спрямованих на покращення взаємодії з гостями. Вони охоплюють як технологічний аспект (цифровізація, автоматизація процесів), так і управлінський (нові стандарти сервісу, зміна організації праці персоналу), а також маркетинговий (персоналізація пропозицій, формування унікального клієнтського досвіду) [2].

Сутність сервісних інновацій полягає у створенні доданої цінності для гостя через покращення якості обслуговування, скорочення часу надання послуг та підвищення рівня персоналізації. Важливо, що сучасні інновації в готельному бізнесі орієнтовані не лише на технологічні зміни, а й на формування нового клієнтоорієнтованого підходу, де головним критерієм ефективності виступає рівень задоволеності споживача.

Роль сервісних інновацій у готельному бізнесі є багатогранною. Передусім вони сприяють підвищенню якості обслуговування, що безпосередньо впливає на лояльність клієнтів та репутацію готелю. Крім того, інновації дозволяють

оптимізувати внутрішні бізнес-процеси, зменшити витрати часу на виконання операцій та підвищити продуктивність персоналу. Також вони формують позитивний імідж підприємства як сучасного та технологічно розвиненого, що є важливим фактором у конкурентній боротьбі на ринку готельних послуг [3].

Особливого значення набувають цифрові сервісні інновації, які трансформують традиційні процеси обслуговування. Використання систем онлайн-бронювання, мобільних додатків, електронних ключів та автоматизованих систем управління готелем (PMS) дозволяє значно підвищити швидкість та зручність обслуговування гостей. Такі технології також мінімізують людський фактор та зменшують кількість помилок у процесі надання послуг.

Для систематизації підходів до розуміння сервісних інновацій у готельному бізнесі та узагальнення їх основних напрямів доцільно розглянути їх класифікацію залежно від характеру та сфери впливу на діяльність підприємства. Такий підхід дозволяє більш чітко структурувати інноваційні зміни, що впроваджуються у сфері гостинності, та оцінити їх роль у підвищенні якості готельних послуг. Класифікація сервісних інновацій у готельному бізнесі наведена в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Класифікація сервісних інновацій у готельному бізнесі

№ з/п	Вид інновацій	Характеристика	Приклади впровадження
1	Технологічні	Впровадження цифрових та автоматизованих систем	Онлайн-бронювання, мобільні додатки, PMS-системи
2	Організаційні	Зміни в структурі та процесах обслуговування	Нові стандарти сервісу, оптимізація роботи персоналу
3	Маркетингові	Нові підходи до взаємодії з клієнтами	Персоналізація послуг, програми лояльності
4	Продуктові	Створення нових або вдосконалених послуг	Smart-номери, консьєрж-сервіси, додаткові опції

Джерело: узагальнено автором на основі [1–6]

Наведена в табл. 1.1 класифікація свідчить про те, що сервісні інновації у готельному бізнесі мають комплексний характер і охоплюють різні напрями діяльності підприємства. Найбільш динамічним сьогодні є розвиток технологічних інновацій, які пов'язані з цифровізацією процесів обслуговування та автоматизацією взаємодії з гостями. Водночас організаційні та маркетингові інновації забезпечують формування ефективної системи управління якістю послуг і сприяють підвищенню рівня клієнтоорієнтованості готелю. Особливу роль відіграють сервісні (продуктові) інновації, оскільки впливають на розширення спектра послуг та формування унікальної пропозиції для гостей.

Структурно-логічна схема впливу сервісних інновацій на якість готельних послуг наведена на рис. 1.1.



Рис. 1.1. Структурно-логічна схема впливу сервісних інновацій на якість готельних послуг

Джерело: сформовано автором за [7; 8]

Наведена на рис. 1.1 структурно-логічна схема відображає послідовність впливу сервісних інновацій на формування якості готельних послуг. Впровадження інновацій у діяльність готельного підприємства сприяє модернізації та автоматизації основних бізнес-процесів, що, у свою чергу, підвищує ефективність роботи персоналу та якість взаємодії з гостями.

У результаті покращується клієнтський досвід за рахунок підвищення швидкості, зручності та персоналізації обслуговування. Це безпосередньо впливає на рівень задоволеності споживачів, формування їхньої лояльності та позитивного іміджу готелю. Сукупність зазначених факторів забезпечує зміцнення конкурентних позицій готельного підприємства на ринку індустрії гостинності.

Структурно-логічна схема впливу сервісних інновацій на якість готельних послуг дозволяє простежити логічний ланцюг трансформацій, що відбуваються в діяльності готельного підприємства під впливом інноваційних змін, починаючи від модернізації процесів і завершуючи формуванням конкурентних переваг.

Доведено, що у сукупності всі види інновацій взаємодіють між собою та забезпечують синергетичний ефект, який проявляється у підвищенні якості обслуговування, зростанні задоволеності клієнтів та зміцненні конкурентних позицій готельного підприємства.

У сучасних умовах розвитку готельного бізнесу важливою передумовою ефективного впровадження сервісних інновацій є також цифрова трансформація економіки та широке використання інформаційно-комунікаційних технологій. Вони змінюють не лише формат взаємодії з клієнтами, але й саму модель надання готельних послуг, орієнтуючи підприємства на створення безперервного та максимально зручного сервісного середовища [9; 10].

Крім того, значний вплив на розвиток сервісних інновацій у готельному бізнесі здійснюють глобальні тенденції сталого розвитку та екологізації діяльності підприємств. Все більше готелів впроваджують «зелені» технології, енергоощадні рішення та цифрові сервіси, що дозволяє не лише зменшити

негативний вплив на довкілля, але й підвищити привабливість закладу для сучасних споживачів, які орієнтуються на відповідальне споживання [11].

Важливим чинником також є зміна поведінки споживачів, які сьогодні очікують високого рівня персоналізації, оперативного реагування на запити та можливості самостійного управління процесом отримання послуг. Це зумовлює необхідність постійного оновлення сервісних рішень і впровадження гнучких моделей обслуговування, здатних адаптуватися до індивідуальних потреб кожного гостя.

Таким чином, сервісні інновації виступають не лише інструментом підвищення якості готельних послуг, а й стратегічним напрямом розвитку підприємств індустрії гостинності, що забезпечує їх адаптацію до сучасних умов ринку та довгострокову конкурентоспроможність.

1.2. Особливості формування та оцінювання якості готельних послуг

Якість готельних послуг є одним із ключових показників ефективності функціонування підприємств індустрії гостинності та визначальним чинником їх конкурентоспроможності на ринку. У сучасних умовах розвитку сфери послуг якість розглядається як інтегральна характеристика, що поєднує рівень матеріально-технічного забезпечення, професіоналізм персоналу, організацію сервісних процесів та ступінь задоволеності споживачів [10; 11].

Актуальність дослідження особливостей формування та оцінювання якості готельних послуг зумовлена необхідністю постійного вдосконалення сервісу в умовах зростання вимог клієнтів та посилення конкуренції між готельними підприємствами. Важливо враховувати, що якість готельної послуги має комплексний і багатовимірний характер, оскільки вона формується на кожному етапі взаємодії гостя з готелем.

Водночас якість готельних послуг є одним із ключових факторів конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності, оскільки саме вона визначає рівень задоволеності гостей, їхню лояльність та готовність до

повторного відвідування. У сучасних умовах ринку гостинності якість послуг розглядається не лише як відповідність стандартам обслуговування, але й як здатність готелю перевищувати очікування клієнтів шляхом формування позитивного клієнтського досвіду [12].

Формування якості готельних послуг є складним багаторівневим процесом, який охоплює всі етапи взаємодії з гостем — від бронювання до виїзду. На якість впливають матеріально-технічна база готелю, рівень професійної підготовки персоналу, організація внутрішніх процесів, а також ефективність управлінських рішень. Важливу роль відіграє також стандартизація обслуговування, яка забезпечує стабільність якості послуг незалежно від зміни персоналу чи навантаження на підприємство.

Окремим аспектом формування якості є людський фактор, оскільки готельна послуга має виражений нематеріальний характер і значною мірою залежить від взаємодії між персоналом і гостем. Комунікаційні навички, емоційний інтелект та професійна поведінка працівників безпосередньо впливають на сприйняття якості обслуговування.

У сучасній практиці управління готелями якість послуг розглядається як відповідність очікуванням клієнта, що формується до та під час отримання послуги.

Формування якості готельних послуг відбувається під впливом комплексу взаємопов'язаних факторів, кожен з яких по-різному впливає на кінцевий рівень сервісу та сприйняття його споживачами. Систематизація цих факторів є важливою для розуміння механізмів забезпечення якості та розроблення ефективних управлінських рішень у сфері гостинності [13].

Основні фактори, що впливають на формування якості готельних послуг наведено в табл. 1.2.

Окрім формування якості, важливим завданням є її оцінювання, яке дозволяє визначити рівень відповідності послуг встановленим стандартам та очікуванням споживачів.

Таблиця 1.2

Основні фактори формування якості готельних послуг

№ з/п	Група факторів	Характеристика	Вплив на якість готельних послуг
1	Матеріально-технічні	Рівень оснащення та стан інфраструктури	Номерний фонд, обладнання, інтер'єр
2	Організаційні	Побудова процесів обслуговування	Стандарти сервісу, логістика процесів
3	Кадрові	Рівень підготовки персоналу	Кваліфікація, мотивація, навчання
4	Технологічні	Використання сучасних технологій	PMS-системи, онлайн-бронювання, автоматизація
5	Психологічні	Сприйняття гостем рівня сервісу	Емоційний стан, очікування, враження

Джерело: сформовано автором за [12; 13]

Оцінювання якості готельних послуг здійснюється за допомогою різних підходів, серед яких найпоширенішими є анкетування гостей, аналіз відгуків, внутрішній аудит сервісу та використання міжнародних стандартів якості.

Особливе значення у сучасних умовах має клієнтоорієнтований підхід до оцінювання, який базується на вивченні досвіду гостя та його суб'єктивного сприйняття отриманих послуг. Такий підхід дозволяє більш точно виявляти проблемні зони в обслуговуванні та оперативно реагувати на зміни очікувань клієнтів.

Оцінювання якості готельних послуг є важливим елементом системи управління підприємством індустрії гостинності, оскільки дозволяє визначити рівень відповідності фактично наданих послуг встановленим стандартам та очікуванням споживачів. У сучасних умовах розвитку готельного бізнесу оцінювання якості набуває комплексного характеру та здійснюється із застосуванням різних підходів, що враховують як об'єктивні параметри діяльності підприємства, так і суб'єктивне сприйняття послуг гостями.

Важливо зазначити, що ефективна система оцінювання якості готельних послуг має базуватися на поєднанні внутрішніх та зовнішніх методів контролю.

Внутрішні методи дозволяють підприємству оперативно виявляти недоліки у процесах обслуговування та забезпечувати дотримання стандартів сервісу, тоді як зовнішні методи орієнтовані на вивчення думки споживачів і аналіз їхнього досвіду взаємодії з готелем [14].

Застосування різних підходів до оцінювання якості дає змогу отримати більш об'єктивну та повну картину рівня сервісу, а також визначити напрями його подальшого вдосконалення. Узагальнення основних підходів до оцінювання якості готельних послуг наведено в табл. 1.3.

Таблиця 1.3

Підходи до оцінювання якості готельних послуг

№ з/п	Підхід	Сутність	Інструменти
1	Стандартизований	Оцінювання відповідності стандартам	Внутрішні чек-листи, аудит
2	Клієнтський	Оцінка через сприйняття гостя	Анкети, відгуки, рейтинги
3	Експертний	Оцінка фахівцями	Експертні перевірки, «таємний гість»
4	Цифровий	Аналіз онлайн-даних	Відгуки на платформах, аналітика CRM

Джерело: сформовано автором за [13; 14]

Наведені в табл. 1.3 підходи до оцінювання якості готельних послуг свідчать про їхню різноманітність та взаємодоповнюваність. Кожен із них має власні переваги та обмеження, однак у практичній діяльності готельних підприємств найбільш ефективним є їх комплексне застосування.

Зокрема, стандартизований підхід забезпечує контроль дотримання внутрішніх норм і процедур, тоді як клієнтський підхід дозволяє враховувати суб'єктивне сприйняття якості послуг споживачами. Експертний підхід сприяє професійній оцінці рівня сервісу, а цифровий – забезпечує оперативний аналіз великого обсягу даних та відгуків у режимі реального часу.

Таким чином, поєднання різних підходів до оцінювання якості готельних послуг дозволяє сформувати більш об'єктивну систему контролю сервісу та своєчасно виявляти напрями його вдосконалення.

Важливо також підкреслити, що сучасні підходи до управління якістю готельних послуг все більше орієнтуються на безперервне вдосконалення сервісу (continuous improvement), що передбачає постійний моніторинг рівня обслуговування та оперативне внесення змін у разі виявлення відхилень. Такий підхід дозволяє готельним підприємствам швидко адаптуватися до змін ринкового середовища та зберігати високу конкурентоспроможність [15].

Окрему роль у забезпеченні якості відіграє впровадження міжнародних стандартів сервісу, зокрема систем управління якістю, що базуються на принципах орієнтації на клієнта, процесного підходу та лідерства. Використання таких стандартів сприяє уніфікації процедур обслуговування, підвищенню прозорості внутрішніх процесів та формуванню стабільного рівня сервісу незалежно від зовнішніх факторів.

Крім того, у сучасних умовах значного поширення набуває використання цифрових інструментів для оцінювання якості послуг, зокрема автоматизованих систем збору зворотного зв'язку, аналітики онлайн-відгуків та CRM-систем. Це дозволяє готельним підприємствам отримувати оперативну інформацію про рівень задоволеності клієнтів і своєчасно реагувати на зміни їхніх очікувань.

Таким чином, формування та оцінювання якості готельних послуг є безперервним і взаємопов'язаним процесом, який потребує системного підходу, використання сучасних інструментів управління та постійної адаптації до вимог ринку індустрії гостинності.

1.3. Вплив інновацій на розвиток підприємств індустрії гостинності

Сучасний розвиток підприємств індустрії гостинності безпосередньо пов'язаний із впровадженням інноваційних рішень, які охоплюють технологічну, організаційну, маркетингову та сервісну сфери діяльності. В умовах посилення

конкуренції на ринку готельних послуг інновації виступають не лише інструментом вдосконалення окремих процесів, а й стратегічним чинником довгострокового розвитку підприємств. Вони формують основу для підвищення ефективності діяльності, зростання прибутковості та зміцнення ринкових позицій [16].

Інноваційний розвиток у готельному бізнесі передбачає системне впровадження нових технологій та підходів до організації обслуговування, що дозволяє підвищити рівень якості послуг і адаптуватися до змін у поведінці споживачів. Особливої актуальності набуває цифровізація процесів, яка змінює традиційні моделі взаємодії між готелем і гостем, забезпечуючи швидкість, зручність та персоналізацію сервісу.

Вплив інновацій на розвиток підприємств індустрії гостинності проявляється у підвищенні продуктивності праці персоналу, оптимізації витрат, покращенні управлінських процесів та формуванні конкурентних переваг. Крім того, інновації сприяють розширенню спектра послуг, підвищенню рівня задоволеності клієнтів та формуванню позитивного іміджу готельного підприємства [17].

У практичному аспекті інновації можуть мати різний характер залежно від сфери їх застосування. Основні напрями інноваційного розвитку підприємств індустрії гостинності узагальнено в табл. 1.4.

Таблиця 1.4

Основні напрями інноваційного розвитку підприємств індустрії гостинності

№ з/п	Напрям інновацій	Характеристика	Результати впровадження
1	Техноологічні	Впровадження цифрових систем та автоматизації	Підвищення швидкості та якості обслуговування
2	Організаційні	Зміни у структурі та управлінні підприємством	Оптимізація бізнес-процесів
3	Маркетингові	Нові підходи до просування та взаємодії з клієнтами	Зростання лояльності споживачів
4	Сервісні	Розширення та вдосконалення послуг	Підвищення рівня задоволеності гостей

Джерело: узагальнено автором на основі [16–19]

Аналіз наведених напрямів (табл. 1.4) свідчить, що інновації мають комплексний характер і впливають на всі ключові аспекти діяльності готельних підприємств. Найбільш значущими є технологічні інновації, оскільки саме вони забезпечують фундаментальну трансформацію процесів обслуговування та управління. Разом з тим організаційні та маркетингові інновації дозволяють ефективно адаптувати підприємство до змін зовнішнього середовища та підвищити його гнучкість.

Сервісні інновації, у свою чергу, безпосередньо впливають на взаємодію з клієнтами, формуючи унікальний досвід перебування в готелі.

Структурно-логічну схему впливу інновацій на розвиток підприємств індустрії гостинності наведено на рис. 1.2.

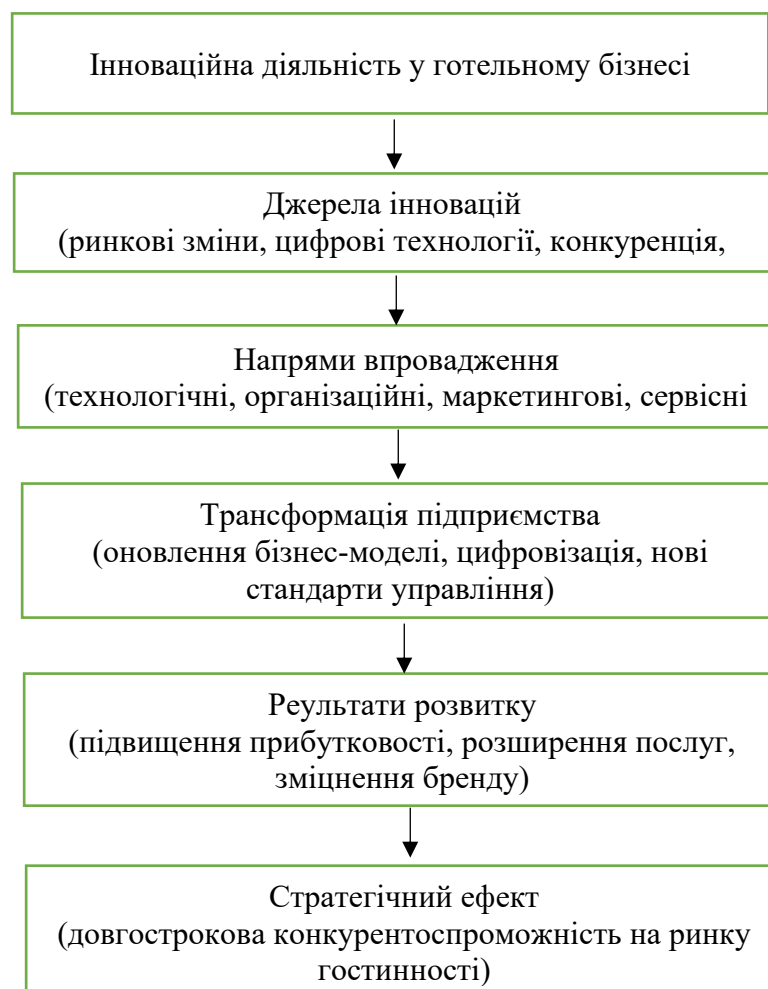


Рис. 1.2. Структурно-логічна схема впливу інновацій на розвиток підприємств індустрії гостинності

Джерело: сформовано автором за [19; 20]

Подана структурно-логічна схема відображає системний характер впливу інновацій на розвиток підприємств індустрії гостинності. Зокрема, інноваційна діяльність формується під впливом зовнішніх і внутрішніх чинників, серед яких ключову роль відіграють зміни ринкового середовища, розвиток цифрових технологій, посилення конкуренції та зростання вимог споживачів.

Реалізація інновацій відбувається через впровадження технологічних, організаційних, маркетингових і сервісних змін, що забезпечують трансформацію бізнес-процесів та удосконалення системи управління підприємством. У результаті цього підвищується ефективність діяльності готелю, зростає якість послуг, розширюється спектр пропозицій та зміцнюється ринкове позиціонування [18].

У довгостроковій перспективі інноваційний розвиток сприяє формуванню стійких конкурентних переваг, підвищенню прибутковості та посиленню бренду підприємства індустрії гостинності.

Важливо також зазначити, що впровадження інновацій у підприємствах індустрії гостинності пов'язане з необхідністю значних інвестиційних витрат, однак у довгостроковій перспективі вони забезпечують позитивний економічний ефект. Це проявляється у зростанні доходів, оптимізації витрат та підвищенні ефективності використання ресурсів. Таким чином, інновації розглядаються не як витрати, а як стратегічні інвестиції у розвиток підприємства.

Окремо слід відзначити роль людського капіталу у процесі інноваційного розвитку. Успішність впровадження нових технологій і сервісних рішень значною мірою залежить від рівня підготовки персоналу, його готовності до змін та здатності працювати в умовах цифрової трансформації. У зв'язку з цим важливого значення набувають системи навчання, підвищення кваліфікації та мотивації працівників [21; 22].

Крім того, сучасні інноваційні процеси в індустрії гостинності характеризуються посиленням орієнтації на сталий розвиток. Готельні підприємства все частіше впроваджують екологічні технології, енергоефективні

рішення та принципи відповідального споживання ресурсів, що позитивно впливає як на їх імідж, так і на конкурентоспроможність.

Таким чином, інновації є ключовим фактором розвитку підприємств індустрії гостинності, який забезпечує їх адаптацію до змін зовнішнього середовища, підвищення якості послуг та формування довгострокових конкурентних переваг.

Висновки до Розділу 1.

1. Встановлено, що сервісні інновації є комплексом нововведень у сфері готельних послуг, які охоплюють технологічні, організаційні, маркетингові та продуктові зміни. Вони спрямовані на підвищення якості обслуговування, створення доданої цінності для клієнта та формування конкурентних переваг підприємства. Роль сервісних інновацій полягає у трансформації традиційних моделей обслуговування, підвищенні рівня персоналізації сервісу, оптимізації внутрішніх процесів та покращенні клієнтського досвіду, що є ключовим фактором успішного функціонування готельного бізнесу.

2. Визначено, що якість готельних послуг має комплексний і багатовимірний характер та формується під впливом матеріально-технічних, організаційних, кадрових, технологічних і психологічних факторів. Встановлено, що оцінювання якості здійснюється із застосуванням стандартизованого, клієнтського, експертного та цифрового підходів, які у сукупності забезпечують об'єктивність оцінки сервісу. Доведено, що ефективне управління якістю базується на поєднанні внутрішнього контролю, зворотного зв'язку від клієнтів та використання сучасних цифрових інструментів, що дозволяє своєчасно виявляти недоліки та підвищувати рівень обслуговування.

3. Обґрунтовано, що інновації є ключовим чинником розвитку підприємств індустрії гостинності, який забезпечує підвищення ефективності діяльності, зростання прибутковості та зміцнення конкурентних позицій. Найбільш значущий вплив мають технологічні інновації, що пов'язані з цифровізацією та автоматизацією процесів, а також організаційні, маркетингові та сервісні зміни.

Встановлено, що інноваційний розвиток сприяє покращенню якості послуг, підвищенню рівня задоволеності клієнтів, формуванню лояльності та адаптації підприємств до сучасних умов ринку.

РОЗДІЛ 2. ВПРОВАДЖЕННЯ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «HOTEL BRISTOL ODESSA»)

2.1. Загальна характеристика готелю «Hotel Bristol Odessa»

Готель «Hotel Bristol Odessa» є одним із найпрестижніших засобів розміщення у місті Одеса, що поєднує історичну спадщину, сучасні стандарти обслуговування та інноваційні підходи до організації готельного бізнесу. Завдяки вигідному розташуванню в центральній частині міста, готель має високий рівень транспортної доступності та привабливість для туристів і ділових клієнтів [22: 23].

Готель розташований за адресою: м. Одеса, вул. Італійська 15, Україна. Його місцезнаходження у культурно-історичному центрі міста забезпечує близькість до основних туристичних атракцій, адміністративних установ і бізнес-центрів, що позитивно впливає на рівень завантаженості номерного фонду.

Історія готелю бере початок наприкінці XIX століття, що зумовлює його архітектурну та культурну цінність. Будівля виконана у стилі неоренесансу та є пам'яткою архітектури місцевого значення. У процесі реконструкції та модернізації було збережено автентичний вигляд фасаду і внутрішніх інтер'єрів, водночас впроваджено сучасні інженерні системи та технології обслуговування.

З організаційно-правової точки зору готель функціонує у формі товариства з обмеженою відповідальністю (ТОВ), що передбачає здійснення господарської діяльності на основі приватної власності із розподілом відповідальності між засновниками відповідно до їхніх внесків [24].

Відповідно до Класифікації видів економічної діяльності (КВЕД), основним видом діяльності підприємства є [24]:

- 55.10 – діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування.

Додаткові види діяльності включають:

- 56.10 – діяльність ресторанів і надання послуг харчування;

- 56.30 – обслуговування напоями;
- 82.30 – організація конгресів і виставкових заходів;
- 96.04 – діяльність із забезпечення фізичного комфорту (SPA-послуги, фітнес).

Готель «Hotel Bristol Odessa» позиціонується як п'ятизірковий заклад, орієнтований на надання високоякісних послуг. Номерний фонд представлений різними категоріями номерів: стандарт, напівлюкс, люкс та апартаменти. Усі номери оснащені сучасними зручностями, такими як системи клімат-контролю, високошвидкісний доступ до мережі Інтернет, мультимедійні системи, сейфи та міні-бари, що відповідає міжнародним стандартам гостинності [22].

Інфраструктура готелю включає широкий спектр додаткових послуг: ресторан, бар, конференц-зали, бізнес-центр, SPA-комплекс, фітнес-зал, а також приміщення для проведення банкетів та урочистих заходів. Це дозволяє готелю ефективно поєднувати функції туристичного та ділового центру.

Готель «Hotel Bristol Odessa» здійснює свою діяльність відповідно до чинного законодавства України та функціонує як товариство з обмеженою відповідальністю. Така організаційно-правова форма забезпечує ефективність управління, гнучкість у прийнятті рішень та обмеження відповідальності засновників [23].

Особливістю діяльності готелю є активне впровадження сервісних інновацій, спрямованих на підвищення якості обслуговування та конкурентоспроможності. Зокрема, використовуються сучасні системи управління готелем (PMS), онлайн-платформи бронювання, цифрові канали комунікації з клієнтами, а також технології персоналізації послуг. Важливу роль відіграє підвищення кваліфікації персоналу та впровадження міжнародних стандартів обслуговування.

Характеристика готелю «Hotel Bristol Odessa» наведена в табл. 2.1.

Очевидно, що готель «Hotel Bristol Odessa» є сучасним підприємством індустрії гостинності, що ефективно поєднує історичну спадщину, високий

рівень сервісу та інноваційні підходи до управління, що створює передумови для його стабільного розвитку та зміцнення позицій на ринку готельних послуг.

Таблиця 2.1

Характеристика готелю «Hotel Bristol Odessa»

Показник	Характеристика
Назва підприємства	Hotel Bristol Odessa
Організаційно-правова форма	Товариство з обмеженою відповідальністю
Основний вид діяльності (КВЕД)	55.10 – Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування
Рік заснування	Готель «Hotel Bristol Odessa» є історичним об'єктом індустрії гостинності, заснованим у 1899 році. За час свого існування він пройшов етапи реконструкції та модернізації, що дозволило поєднати архітектурну цінність будівлі з сучасними стандартами готельного обслуговування.
Місцезнаходження офісу	Одеса, вул. Італійська, 15
Додаткові види діяльності	56.10 – діяльність ресторанів і надання послуг харчування; 56.30 – обслуговування напоями; 82.30 – організація конгресів і виставкових заходів; 96.04 – діяльність із забезпечення фізичного комфорту (SPA-послуги)

Джерело: складено автором на основі [22–24]

Важливим елементом діяльності готелю «Hotel Bristol Odessa» є формування комплексного пакету послуг, орієнтованого на задоволення потреб різних категорій споживачів. Основні послуги підприємства можна систематизувати та охарактеризувати таким чином (табл. 2.2).

Готель «Hotel Bristol Odessa» надає широкий спектр послуг, кожна з яких відповідає певному виду економічної діяльності за КВЕД. Це свідчить про диверсифікований характер діяльності підприємства, що сприяє підвищенню його конкурентоспроможності та ефективності функціонування на ринку готельних послуг.

Поданий перелік послуг ТОВ «Hotel Bristol Odessa» (табл. 2.2) свідчить про комплексний характер діяльності підприємства, орієнтований на задоволення різноманітних потреб гостей.

Таблиця 2.2

Характеристика видів послуг ТОВ «Hotel Bristol Odessa»

№ з/п	Послуга	КВЕД	Характеристика
1	Послуги розміщення	55.10	Надання номерів різних категорій (стандарт, напівлюкс, люкс, апартаменти) для тимчасового проживання гостей із забезпеченням високого рівня комфорту
2	Ресторанне обслуговування	55.10	Надання послуг харчування у ресторані готелю, включаючи сніданки, обіди, вечері, а також обслуговування в номер (room-service)
3	Барне обслуговування	56.30	Реалізація напоїв та легких закусок у барі, створення умов для відпочинку та неформального спілкування гостей
4	Конференц-сервіс	82.30	Організація та проведення ділових заходів (конференцій, семінарів, тренінгів) із забезпеченням технічного супроводу
5	Банкетне обслуговування	56.10 / 82.30	Проведення урочистих заходів (весілля, прийоми, святкування) із повним сервісним супроводом
6	SPA-послуги	96.04	Надання послуг релаксації та оздоровлення (масаж, сауна, косметологічні процедури, догляд за тілом)
7	Фітнес-послуги	96.04	Доступ до тренажерного залу та програм фізичної активності для підтримання фізичної форми гостей
8	Бізнес-послуги	82.99	Надання допоміжних бізнес-послуг (друк, копіювання, організаційна підтримка заходів)
9	Транспортні послуги	49.32	Організація трансферу, виклик таксі, транспортне обслуговування гостей
10	Додаткові сервіси	96.09	Консьєрж-сервіс, пральня, хімчистка, бронювання квитків, екскурсійне обслуговування

Джерело: складено автором на основі [22–24]

Оснoву сервісної діяльності становлять послуги розміщення та харчування, які забезпечують базові умови перебування клієнтів у готелі. Вони доповнюються ресторанним, барним та банкетним обслуговуванням, що формує високий рівень комфорту та сприяє створенню позитивного іміджу закладу.

Важливу роль у структурі послуг відіграють конференц-сервіс та бізнес-послуги, які орієнтовані на ділових клієнтів. Їх надання дозволяє готелю розширювати цільову аудиторію та підвищувати завантаженість номерного

фонду за рахунок організації бізнес-заходів, семінарів і конференцій. Це є важливим чинником забезпечення стабільних доходів у міжсезонний період.

Окрему групу становлять SPA- та фітнес-послуги, які формують додану цінність готельного продукту та підвищують рівень задоволеності гостей. Розвиток оздоровчої інфраструктури відповідає сучасним тенденціям індустрії гостинності, де значна увага приділяється концепції wellness і комплексному підходу до відпочинку.

Додаткові сервіси, такі як консьєрж-обслуговування, трансфер, пральня, хімчистка та екскурсійні послуги, забезпечують повний супровід гостя та підвищують рівень сервісу. Саме ці елементи формують конкурентні переваги готелю на ринку, оскільки впливають на загальне враження клієнтів і рівень їх лояльності.

Отже, структура послуг ТОВ «Hotel Bristol Odessa» є диверсифікованою та відповідає сучасним стандартам індустрії гостинності, забезпечуючи комплексне обслуговування гостей різних категорій та підвищення конкурентоспроможності підприємства. Організаційна структура управління готелем є лінійно-функціональною, що забезпечує чіткий розподіл повноважень між підрозділами та ефективну координацію діяльності.

Управління готелем здійснюється генеральним директором, якому підпорядковуються основні служби: служба прийому і розміщення (Front Office), служба експлуатації номерного фонду (Housekeeping), служба харчування (Food & Beverage), комерційний відділ, фінансовий відділ та допоміжні служби (служба безпеки, технічний персонал, SPA-підрозділ) (рис. 2.1).

Заступнику генерального директора підпорядковуються операційні служби готелю, що забезпечують безпосереднє обслуговування гостей (Front Office, Housekeeping, F&B, технічна служба та безпека), додаткові служби (SPA-центр, фітнес-зал, служба безпеки), тоді як фінансові, адміністративні та комерційні підрозділи зазвичай підпорядковуються безпосередньо генеральному директору.

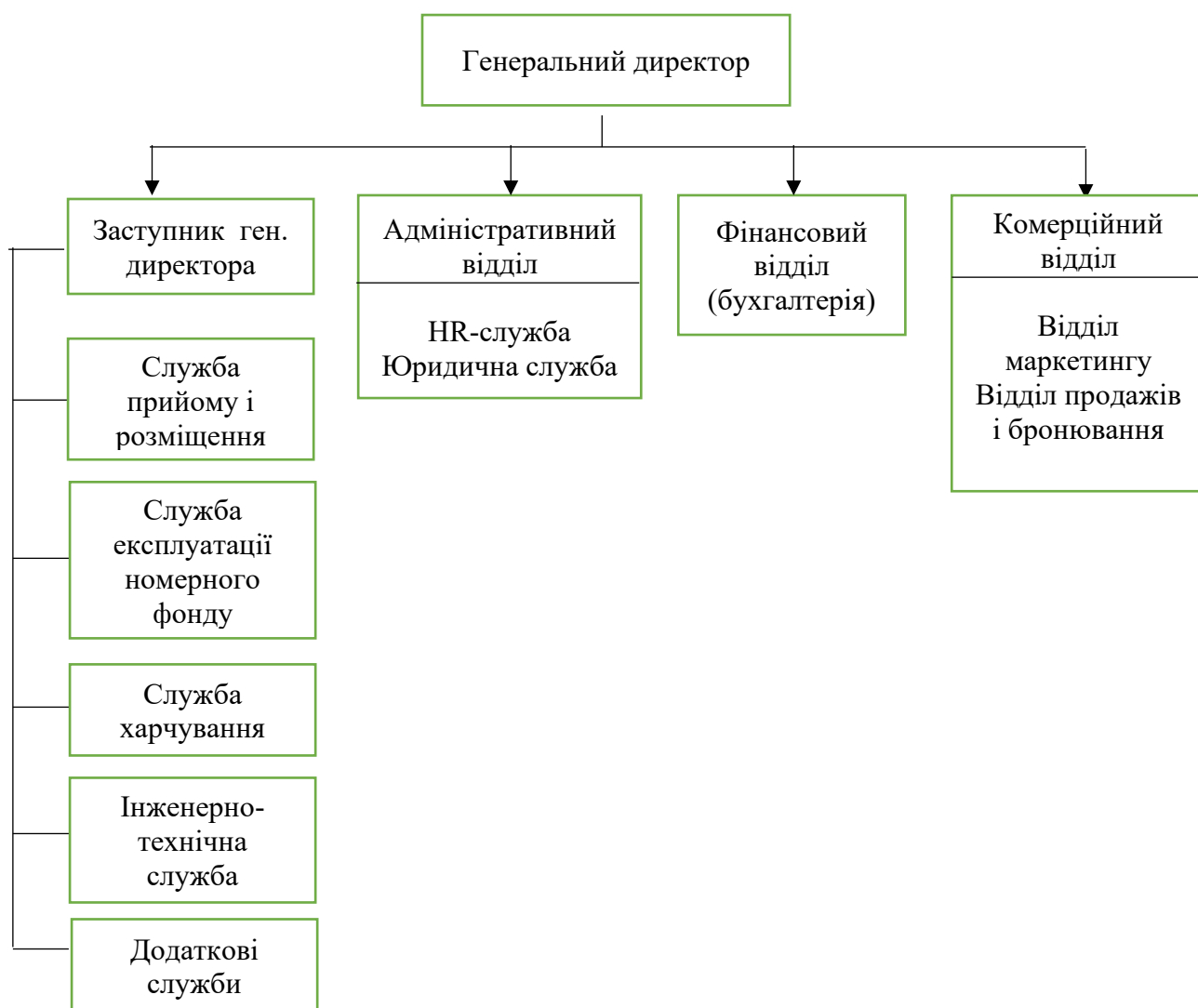


Рис. 2.1. Організаційна структура ТОВ «Hotel Bristol Odessa»

Джерело: розроблено автором

Позиціонування готелю «Hotel Bristol Odessa» на ринку готельних послуг визначається як формування його унікального образу в свідомості споживачів порівняно з конкурентами та закріплення за ним статусу преміального закладу гостинності міжнародного рівня.

Готель займає сегмент п'ятизіркових історичних готелів класу luxury, що поєднують культурно-архітектурну спадщину з сучасними стандартами сервісу. Основною конкурентною перевагою підприємства є унікальне поєднання історичного інтер'єру будівлі кінця XIX століття та високотехнологічної інфраструктури обслуговування.

Цільовими сегментами споживачів готелю є: ділові туристи (business travelers), які відвідують Одесу з метою участі у переговорах, конференціях та бізнес-заходах; індивідуальні туристи з високим рівнем доходу; іноземні гості, які обирають преміальний рівень сервісу; організатори подій (MICE-сегмент: конференції, виставки, ділові заходи).

Позиціонування готелю базується на таких ключових характеристиках: високий рівень сервісу, що відповідає міжнародним стандартам п'ятизіркових готелів; унікальне історичне середовище та архітектурна цінність будівлі; широкий спектр додаткових послуг (SPA, ресторан високої кухні, конференц-сервіс); індивідуалізований підхід до кожного гостя; використання сучасних цифрових технологій у процесах бронювання та обслуговування [22–24].

На ринку готельних послуг міста Одеси «Hotel Bristol Odessa» позиціонується як один із лідерів преміального сегмента, що конкурує з іншими п'ятизірковими готелями за рахунок поєднання історичної автентичності та сучасного рівня комфорту. Особливу увагу готель приділяє формуванню позитивного іміджу через якість сервісу, репутацію та відгуки гостей.

Стратегія позиціонування готелю спрямована на закріплення його як елітного міського готелю з високим рівнем індивідуалізованого обслуговування, що забезпечує стійкі конкурентні переваги на ринку готельних послуг.

Ринок готельних послуг міста Одеси характеризується високим рівнем конкуренції, особливо в сегменті 4–5-зіркових готелів, які орієнтуються на ділових туристів, іноземних гостей та преміум-споживачів. Готель «Hotel Bristol Odessa» функціонує у конкурентному середовищі, де основними конкурентами виступають інші готелі високої категорії, розташовані у центральній частині міста та в прибережній зоні.

Проведено аналіз конкурентного середовища ТОВ «Hotel Bristol Odessa» (табл. 2.3).

Аналіз даних табл. 2.3 свідчить про те, що «Hotel Bristol Odessa» функціонує в умовах висококонкурентного середовища, представленого

готелями різних типів – від історичних преміальних закладів до сучасних бізнес- та курортних комплексів.

Таблиця 2.3

Аналіз основних конкурентів ТОВ «Hotel Bristol Odessa» на ринку Одеси

№ з/п	Назва готелю	Категорія	Локація	Основні переваги	Основні недоліки
1	Hotel Bristol Odessa	5★	Історичний центр	Унікальна історична будівля (XIX ст.), преміальний сервіс, центральне розташування, розвинена інфраструктура (SPA, ресторан, конференц-сервіс), високий рівень персоналізації	Висока вартість послуг, обмежені можливості паркування в центрі
2	Hotel de Paris Odessa	5★	Центр міста	Історична атмосфера, елітність, близькість до туристичних об'єктів	Менший номерний фонд
3	Premier Hotel Odesa	5★	Приморський район	Сучасний готель, великий SPA, мережевий стандарт	Віддаленість від центру
4	Nemo Hotel Resort & SPA	5★	Узбережжя	Вид на море, розвинена інфраструктура відпочинку	Неорієнтованість на бізнес-сегмент
5	Londonskaya Hotel	4★	Центр міста	Відомий історичний готель, престижне розташування	Частково застарілий номерний фонд

Джерело: розроблено автором на основі [22–28]

Основними конкурентами досліджуваного підприємства є готелі п'ятизіркового сегмента, зокрема Hotel de Paris Odessa, Premier Hotel Odesa та Nemo Hotel Resort & SPA, які пропонують високий рівень сервісу та розвинену інфраструктуру.

Водночас конкурентна боротьба відбувається не лише за рівнем якості обслуговування, а й за рахунок унікальних характеристик кожного готелю. Так, історичні готелі, зокрема Londonskaya Hotel, конкурують за рахунок культурної спадщини та престижного розташування, тоді як сучасні готельні комплекси роблять акцент на інноваційності, масштабності інфраструктури та додаткових послугах.

На цьому тлі «Hotel Bristol Odessa» займає стійку конкурентну позицію завдяки поєднанню історичної автентичності, центрального розташування та високого рівня сервісу, що відповідає міжнародним стандартам п'ятизіркових готелів. Важливою конкурентною перевагою є також орієнтація на різні сегменти споживачів, як ділових туристів, так і індивідуальних гостей преміум-класу.

Отже, результати аналізу підтверджують, що досліджуваний готель має вагомі конкурентні переваги, які забезпечують йому стабільні позиції на ринку готельних послуг м. Одеси, однак збереження та зміцнення цих позицій потребує постійного вдосконалення сервісу та впровадження інноваційних підходів до обслуговування клієнтів. Обґрунтовано, що інновації є ключовим чинником розвитку підприємств індустрії гостинності, який забезпечує підвищення ефективності діяльності, зростання прибутковості та зміцнення конкурентних позицій. Найбільш значущий вплив мають технологічні інновації, що пов'язані з цифровізацією та автоматизацією процесів, а також організаційні, маркетингові та сервісні зміни. Встановлено, що інноваційний розвиток сприяє покращенню якості послуг, підвищенню рівня задоволеності клієнтів, формуванню лояльності та адаптації підприємств до сучасних умов ринку.

2.2. Аналіз сучасного стану сервісу та якості послуг у готелі

Сучасний стан сервісу та якості послуг у «Hotel Bristol Odessa» визначається відповідністю міжнародним стандартам готельного обслуговування, рівнем організації внутрішніх процесів та здатністю підприємства адаптуватися до змін потреб споживачів. В умовах зростаючої конкуренції на ринку готельних послуг якість сервісу виступає ключовим фактором формування конкурентних переваг та забезпечення лояльності клієнтів.

Варто зазначити, що в сучасних умовах готельного бізнесу якість сервісу все частіше оцінюється не лише за класичними критеріями комфорту, а й за

швидкістю цифрової взаємодії, рівнем персоналізації та здатністю готелю прогнозувати потреби гостей. Це зумовлює необхідність постійного вдосконалення сервісних процесів.

Актуальність постійного моніторингу якості обслуговування в готелі зумовлена необхідністю підтримання стабільно високого рівня сервісу та оперативного реагування на зміни у вимогах гостей. Це особливо важливо для підприємств преміального сегмента, де навіть незначні відхилення у якості послуг можуть суттєво вплинути на репутацію закладу.

У цьому контексті важливим інструментом управління стає регулярне проведення внутрішніх аудитів сервісу та аналіз відгуків гостей на платформах онлайн-бронювання, що дозволяє своєчасно виявляти проблемні зони та усувати їх.

Аналіз діяльності готелю свідчить, що підприємство орієнтується на стандарти п'ятизіркового сегмента, що передбачає високий рівень комфорту, індивідуалізований підхід до гостей та широкий спектр додаткових послуг. Обслуговування клієнтів здійснюється на всіх етапах взаємодії – від бронювання до виїзду, що дозволяє формувати цілісний клієнтський досвід. Значна увага приділяється швидкості обслуговування, ввічливості персоналу, точності виконання замовлень та забезпеченню конфіденційності [22–24].

Доцільно підкреслити, що сучасний гість очікує не лише базового рівня сервісу, а й емоційного досвіду перебування, що формує додаткову цінність послуг готелю та впливає на повторні візити.

Важливим елементом якості сервісу є організація роботи служби прийому та розміщення (Front Office), яка виконує функції первинного контакту з гостями. У готелі впроваджено сучасні цифрові рішення, що забезпечують ефективне управління бронюваннями, мінімізацію часу реєстрації та оптимізацію обробки запитів клієнтів. Це сприяє підвищенню рівня задоволеності гостей та зменшенню операційних витрат.

Разом із тим, подальший розвиток цієї служби може бути пов'язаний із впровадженням мобільної реєстрації та безконтактного заселення, що відповідає сучасним трендам цифровізації готельної індустрії.

Служба експлуатації номерного фонду (Housekeeping) забезпечує належний санітарно-гігієнічний стан номерів відповідно до міжнародних стандартів. Регулярність прибирання, контроль якості виконаних робіт та використання професійних засобів догляду формують позитивне сприйняття готелю з боку клієнтів. Окрім цього, значна увага приділяється естетичному оформленню номерів, що відповідає концепції історичного готелю преміум-класу.

Окрім того, ефективність роботи цього підрозділу безпосередньо впливає на загальну оцінку готелю в системах онлайн-рейтингу, де чистота номерів є одним із ключових критеріїв.

Якість ресторанного обслуговування у готелі характеризується різноманітністю меню, високим рівнем кулінарної майстерності та дотриманням стандартів безпеки харчових продуктів. Послуги харчування включають як обслуговування у ресторані, так і room-service, що відповідає сучасним вимогам гостей. Водночас ефективність роботи служби харчування залежить від узгодженості дій персоналу та оптимізації внутрішніх процесів.

У перспективі підвищення якості ресторанного сервісу може бути досягнуто шляхом впровадження сезонного оновлення меню та використання локальних продуктів, що відповідає сучасним тенденціям гастрономічного туризму.

Окрему роль у формуванні якості послуг відіграють додаткові сервіси, зокрема SPA-комплекс, фітнес-зал, конференц-сервіс та консьєрж-послуги. Їх наявність дозволяє готелю забезпечувати комплексне обслуговування та задовольняти потреби різних сегментів клієнтів — від туристів до представників бізнесу. Особливої уваги заслуговує конференц-сервіс, який є важливим елементом залучення ділових клієнтів [22].

Розвиток саме цього напрямку є стратегічно важливим, оскільки MICE-сегмент забезпечує стабільне завантаження готелю незалежно від сезонних коливань.

Варто зазначити, що у сучасних умовах значного впливу цифровізації готельний бізнес поступово переходить до використання інтегрованих систем управління сервісом, що дозволяє автоматизувати значну частину операцій та підвищити ефективність взаємодії з клієнтами. Це створює додаткові можливості для підвищення якості обслуговування та скорочення часу на виконання стандартних процедур.

Разом із тим, аналіз сучасного стану сервісу дозволяє виявити певні проблемні аспекти. Зокрема, до них можна віднести високу залежність якості обслуговування від людського фактора, необхідність постійного підвищення кваліфікації персоналу, а також потребу у подальшій цифровізації сервісних процесів. Крім того, зростання вимог споживачів до швидкості та персоналізації обслуговування вимагає впровадження інноваційних рішень.

Важливим індикатором якості послуг є відгуки клієнтів, які формують репутацію готелю на ринку. Позитивні оцінки свідчать про високий рівень сервісу, поодинокі зауваження впливають на загальне сприйняття готелю.

Систематичний аналіз відгуків дозволяє не лише контролювати якість, але й формувати управлінські рішення щодо вдосконалення сервісу та підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Результати проведеної експертним шляхом оцінки якості сервісу у готелі «Hotel Bristol Odessa» узагальнено в табл. 2.4.

Аналіз даних табл. 2.4 свідчить про високий рівень якості обслуговування у готелі «Hotel Bristol Odessa», що загалом відповідає вимогам п'ятизіркового сегмента готельного ринку. Найвищі оцінки отримали показники, що характеризують базові готельні послуги, зокрема робота служби прийому та розміщення, стан номерного фонду та якість ресторанного обслуговування. Це свідчить про ефективну організацію ключових операційних процесів та дотримання стандартів гостинності.

Таблиця 2.4

Оцінка якості сервісу у готелі «Hotel Bristol Odessa»

№ з/п	Критерії оцінки	Характеристики	Рівень оцінки (1–5 балів)
1	Якість обслуговування Front Office	Швидкість реєстрації, ввічливість персоналу, точність бронювання	5
2	Стан номерного фонду	Чистота, комфорт, технічне оснащення номерів	5
3	Якість харчування	Асортимент меню, смакові характеристики, рівень обслуговування	5
4	Додаткові послуги (SPA, фітнес)	Різноманітність, якість, доступність	4
5	Конференц-сервіс	Оснащення залів, організація заходів	5
6	Цифрові сервіси	Онлайн-бронювання, швидкість обробки запитів	4
7	Персоналізація обслуговування	Індивідуальний підхід до гостей	5
8	Співвідношення ціни та якості	Відповідність вартості рівню сервісу	4
	Середній рівень якості		4,6

Джерело: розроблено автором за [22–24]

Високий рівень оцінювання конференц-сервісу підтверджує орієнтацію готелю на діловий сегмент ринку, що є важливою конкурентною перевагою в умовах розвитку MICE-туризму.

Разом із тим, показники, що отримали дещо нижчі оцінки, зокрема цифрові сервіси та додаткові послуги, вказують на наявність резервів для підвищення ефективності діяльності підприємства. Це може бути пов'язано з необхідністю подальшої автоматизації процесів обслуговування, розширення спектра SPA-послуг та впровадження інноваційних технологій взаємодії з клієнтами.

Середній інтегральний показник якості (4,6 бала) свідчить про стабільно високий рівень сервісу, однак не є максимальним, що обумовлює доцільність подальшого вдосконалення системи управління якістю. Особливої уваги потребує розвиток цифрових каналів комунікації, підвищення швидкості обробки запитів клієнтів та поглиблення персоналізації обслуговування.

Отже, результати проведеного аналізу дозволяють зробити висновок, що «Hotel Bristol Odessa» має високий рівень якості послуг та сформовану систему сервісу, яка забезпечує його конкурентоспроможність на ринку. Водночас виявлені недоліки створюють передумови для розробки заходів щодо підвищення ефективності обслуговування та покращення клієнтського досвіду.

Проведено SWOT-аналіз «Hotel Bristol Odessa» (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

SWOT-аналіз «Hotel Bristol Odessa»

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
1.Високий рівень якості обслуговування (середня оцінка 4,6) 2.Унікальна історична будівля та імідж luxury-готелю 3.Вигідне розташування в центрі міста 4.Розвинена інфраструктура (SPA, ресторан, конференц-сервіс) 5.Високий рівень персоналізації обслуговування	1.Висока вартість послуг 2.Недостатній рівень розвитку цифрових сервісів 3.Залежність якості сервісу від людського фактора 4.Обмежені можливості розширення інфраструктури (через історичність будівлі) 5.Не повністю реалізований потенціал додаткових послуг
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
1.Зростання попиту на преміальні готельні послуги 2.Розвиток ділового туризму (MICE-сегмент) 3.Активне впровадження цифрових технологій у сфері гостинності 4.Розширення міжнародного туристичного потоку 5.Партнерство з туристичними операторами та бізнес-структурами	1.Високий рівень конкуренції у сегменті 4–5★ 2.Економічна нестабільність та зниження платоспроможності клієнтів 3.Зміна споживчих уподобань 4.Посилення позицій сучасних готелів із новітніми

Джерело: розроблено автором

Проведений SWOT-аналіз готелю «Hotel Bristol Odessa» узгоджується з результатами оцінки якості сервісу, наведеними у табл. 2.4, та дозволяє комплексно охарактеризувати його поточний стан і перспективи розвитку.

Зокрема, визначені сильні сторони підтверджують висновки попереднього аналізу щодо високого рівня обслуговування, ефективної організації основних бізнес-процесів і наявності розвиненої інфраструктури.

Водночас слабкі сторони, зокрема недостатній рівень розвитку цифрових сервісів і залежність якості обслуговування від персоналу, безпосередньо корелюють із виявленими раніше проблемними аспектами.

Це свідчить про необхідність подальшого вдосконалення системи управління якістю та впровадження інноваційних технологій у процес обслуговування клієнтів.

Можливості, визначені у SWOT-аналізі, відображають позитивні тенденції розвитку ринку готельних послуг, зокрема зростання попиту на преміальні сервіси та розвиток ділового туризму. Використання цих можливостей дозволить готелю зміцнити свої конкурентні позиції та розширити клієнтську базу.

Разом із тим, наявність значних зовнішніх загроз, серед яких високий рівень конкуренції та економічна нестабільність, вимагає від підприємства гнучкості у прийнятті управлінських рішень та постійного моніторингу ринкового середовища.

Отже, результати SWOT-аналізу підтверджують, що «Hotel Bristol Odessa» має значний потенціал для подальшого розвитку, однак реалізація цього потенціалу потребує усунення виявлених недоліків та активного використання ринкових можливостей, що стане основою для розробки управлінських рішень у наступному підрозділі кваліфікаційної роботи.

2.3. Оцінка рівня впровадження інноваційних технологій та сервісів

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності оцінка рівня впровадження інноваційних технологій є важливим елементом аналізу конкурентоспроможності готельного підприємства. Вона дозволяє визначити ступінь цифрової зрілості готелю, ефективність використання сучасних інформаційних систем та рівень інтеграції інновацій у процеси обслуговування клієнтів [29]. Для «Hotel Bristol Odessa» така оцінка є особливо актуальною, оскільки підприємство функціонує у преміальному сегменті, де технологічність сервісу безпосередньо впливає на якість клієнтського досвіду.

Варто зазначити, що в сучасних умовах готельного бізнесу якість сервісу все частіше оцінюється не лише за класичними критеріями комфорту, а й за швидкістю цифрової взаємодії, рівнем персоналізації та здатністю готелю прогнозувати потреби гостей. Це зумовлює необхідність постійного вдосконалення сервісних процесів.

Важливо також враховувати, що рівень впровадження інновацій у готельному бізнесі безпосередньо впливає на здатність підприємства адаптуватися до змін ринкового середовища та очікувань клієнтів. Чим вищий рівень цифровізації та автоматизації сервісних процесів, тим ефективніше готель може забезпечувати персоналізоване обслуговування, скорочувати час надання послуг і підвищувати загальний рівень задоволеності гостей [30].

В умовах цифровізації економіки та зростання конкуренції на ринку готельних послуг впровадження інноваційних технологій стає одним із ключових чинників підвищення ефективності діяльності підприємств індустрії гостинності. Для «Hotel Bristol Odessa» використання сучасних технологічних рішень є не лише засобом оптимізації внутрішніх процесів, але й важливим елементом формування конкурентних переваг.

Додатково слід зазначити, що інноваційний розвиток у готельному бізнесі сьогодні розглядається як безперервний процес, який передбачає не лише впровадження нових технологій, але й їх постійну адаптацію до змін потреб споживачів. Це особливо актуально для підприємств преміального сегмента, де рівень технологічності сервісу безпосередньо впливає на формування іміджу готелю [30].

Аналіз діяльності готелю свідчить про наявність базових інноваційних інструментів, зокрема систем управління готелем (PMS), які забезпечують автоматизацію процесів бронювання, обліку номерного фонду та взаємодії з клієнтами. Використання онлайн-платформ бронювання дозволяє розширити канали збуту послуг та підвищити рівень завантаженості готелю. Крім того, застосування цифрових каналів комунікації (електронна пошта, месенджери, веб-сайт) сприяє оперативному обслуговуванню клієнтів.

Разом із тим, оцінка рівня впровадження інновацій свідчить, що цифрова трансформація готелю має частковий характер. Зокрема, відсутність повної інтеграції всіх сервісів у єдину цифрову екосистему обмежує можливості ефективного управління клієнтським досвідом. Персоналізація обслуговування здійснюється переважно за рахунок досвіду персоналу, а не через використання сучасних CRM-систем та аналітики даних.

Також варто підкреслити, що сучасні тенденції розвитку готельної індустрії передбачають активне використання штучного інтелекту, чат-ботів та систем прогнозової аналітики, які дозволяють не лише автоматизувати процеси, але й передбачати потреби клієнтів. У досліджуваному готелі ці інструменти поки що не впроваджені у повному обсязі, що обмежує потенціал персоналізації сервісу [31].

Особливої уваги потребує розвиток мобільних сервісів, таких як мобільні додатки для гостей, цифрові ключі або безконтактні технології заселення та виселення. У сучасних умовах такі рішення є стандартом для готелів преміального сегмента і суттєво впливають на рівень задоволеності клієнтів. Недостатній рівень їх впровадження може знижувати конкурентоспроможність підприємства.

Порівняно з основними конкурентами, зокрема «Premier Hotel Odesa» та «Nemo Hotel Resort & SPA», які активно впроваджують сучасні технологічні рішення у сфері обслуговування, досліджуваний готель має певні резерви для вдосконалення інноваційної діяльності. Це підтверджує висновки попереднього SWOT-аналізу, де недостатній рівень цифровізації було визначено як одну зі слабких сторін.

Водночас наявність сучасної матеріально-технічної бази та орієнтація на преміальний сегмент створюють сприятливі умови для впровадження інновацій. Готель має потенціал для інтеграції новітніх технологій, таких як системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), штучний інтелект для аналізу поведінки споживачів, а також автоматизовані сервіси обслуговування.

Важливим напрямом інноваційного розвитку є також підвищення кваліфікації персоналу у сфері цифрових технологій та сервісного обслуговування. Ефективне використання інновацій можливе лише за умови належної підготовки працівників та формування відповідної корпоративної культури.

Оцінка рівня впровадження інноваційних технологій та сервісів у готелі «Hotel Bristol Odessa» наведена в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Оцінка рівня впровадження інноваційних технологій та сервісів у готелі

«Hotel Bristol Odessa»

№ з/п	Інноваційна технологія сервіс	Характеристика впровадження	Рівень впровадження (1–5 балів)
1	PMS (система управління готелем)	Автоматизація бронювання, обліку номерного фонду та розрахунків	5
2	Онлайн-платформи бронювання	Використання міжнародних систем бронювання (Booking, Expedia тощо)	5
3	Цифрові канали комунікації	Веб-сайт, електронна пошта, месенджери	4
4	CRM-система	Часткове використання для роботи з клієнтською базою	3
5	Персоналізація послуг	Реалізується переважно через персонал	4
6	Мобільні сервіси	Відсутність повноцінного мобільного додатку	2
7	Безконтактні технології	Обмежене використання (онлайн-оплата, але без digital check-in)	3
8	Аналітика даних	Обмежене використання для аналізу поведінки клієнтів	3
9	Інновації у SPA та сервісі	Використання сучасного обладнання та технологій	4
Середній рівень впровадження інновацій			3,7

Джерело: розроблено автором

Аналіз даних табл. 2.6 показує, що «Hotel Bristol Odessa» має середній рівень впровадження інноваційних технологій, який загалом відповідає базовим вимогам ринку, але не повністю розкриває потенціал підприємства.

Найвищий рівень впровадження спостерігається у сфері автоматизації основних операційних процесів та використання онлайн-платформ бронювання, що забезпечує ефективну взаємодію з клієнтами та стабільний рівень завантаженості готелю.

Водночас низькі оцінки за такими напрямками, як мобільні сервіси, CRM-системи та аналітика даних, свідчать про недостатній рівень цифрової трансформації. Це підтверджує висновки попереднього аналізу щодо необхідності впровадження більш сучасних технологічних рішень, спрямованих на підвищення рівня персоналізації обслуговування та оптимізацію управлінських процесів.

Проведене дослідження дозволяє зробити висновок, що готель перебуває на етапі часткової цифрової трансформації, яка потребує подальшого поглиблення та системного підходу до впровадження інноваційних сервісів. Це є важливою передумовою для підвищення конкурентоспроможності підприємства на ринку готельних послуг.

Отже, результати оцінки свідчать про наявність значних резервів для інноваційного розвитку готелю, що створює передумови для розробки та впровадження сучасних цифрових сервісів у наступному розділі дипломної роботи.

Висновки до Розділу 2.

1. Надано загальну характеристику готелю «Hotel Bristol Odessa», який є п'ятизірковим готелем преміального сегмента, який функціонує у формі товариства з обмеженою відповідальністю та поєднує історичну архітектурну спадщину з сучасними стандартами гостинності. Готель має вигідне розташування в центрі м. Одеси, розвинену інфраструктуру та широкий спектр додаткових сервісів. Діяльність підприємства орієнтована на ділових туристів, індивідуальних гостей преміум-класу та MICE-сегмент, що забезпечує стабільний попит на послуги та формує його конкурентні переваги на ринку.

2. Аналіз показав, що рівень сервісу у «Hotel Bristol Odessa» є високим і відповідає вимогам п'ятизіркового сегмента. Середній інтегральний показник якості становить 4,6 бала, що свідчить про ефективну організацію ключових процесів обслуговування. Найвищі оцінки отримали Front Office, номерний фонд, ресторанне обслуговування та конференц-сервіс. Водночас виявлено окремі проблемні аспекти, зокрема недостатній рівень цифрових сервісів та залежність якості обслуговування від людського фактора. Це вказує на необхідність подальшого вдосконалення системи управління якістю та розвитку цифрових каналів взаємодії з клієнтами.

3. Оцінено рівень впровадження інноваційних технологій та сервісів та встановлено, що готель перебуває на етапі часткової цифрової трансформації із середнім рівнем впровадження інновацій (3,7 бала). Найбільш розвиненими є системи PMS та онлайн-бронювання, тоді як слабкими сторонами залишаються мобільні сервіси, CRM-системи, аналітика даних та безконтактні технології. Це свідчить про недостатній рівень інтеграції інновацій у єдину цифрову екосистему та обмежене використання сучасних технологій персоналізації сервісу. Водночас підприємство має потенціал для впровадження CRM, штучного інтелекту та мобільних рішень, що дозволить підвищити якість обслуговування та конкурентоспроможність.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ «HOTEL BRISTOL ODESSA»

3.1. Обґрунтування необхідності впровадження нових сервісних рішень

Сучасний етап розвитку готельного бізнесу характеризується високим рівнем конкуренції, зростанням вимог споживачів та активною цифровізацією сфери послуг. У таких умовах забезпечення стабільної якості обслуговування вже не є достатньою конкурентною перевагою – ключовим фактором успіху стає здатність підприємства до постійного оновлення та впровадження інноваційних сервісних рішень [32]. Це особливо актуально для готелів преміум-сегменту, до яких належить «Hotel Bristol Odessa», де очікування гостей значно перевищують стандартний рівень сервісу.

Необхідність впровадження нових сервісних рішень обумовлюється низкою факторів. По-перше, змінюється поведінка споживачів: сучасні клієнти орієнтовані на персоналізований підхід, швидкість обслуговування та цифрову зручність. Вони очікують можливості онлайн-бронювання, мобільної реєстрації, безконтактних платежів, інтеграції з цифровими сервісами та індивідуальних пропозицій на основі їхніх уподобань. Якщо готель не відповідає цим очікуванням, існує ризик втрати клієнтів на користь більш технологічно розвинених конкурентів [33].

По-друге, розвиток інформаційних технологій відкриває нові можливості для оптимізації внутрішніх процесів і підвищення ефективності управління. Впровадження автоматизованих систем управління готелем (PMS), CRM-систем для роботи з клієнтами, а також аналітичних інструментів дозволяє не лише покращити якість обслуговування, але й знизити витрати, мінімізувати людський фактор і підвищити рівень контролю за діяльністю підприємства.

По-третє, важливим чинником є зростання ролі репутації в онлайн-середовищі. Відгуки гостей на міжнародних платформах бронювання та в соціальних мережах суттєво впливають на імідж готелю та рішення потенційних клієнтів. Інноваційні сервісні рішення, спрямовані на підвищення рівня задоволеності гостей, сприяють формуванню позитивного досвіду перебування і, відповідно, покращенню рейтингу готелю.

Крім того, впровадження нових сервісів дозволяє розширити спектр послуг та створити додаткову цінність для клієнта. Це може включати індивідуалізовані пакети послуг, цифрові консьєрж-сервіси, інтерактивні інформаційні системи, а також використання технологій «розумного номера» (smart room), що підвищують комфорт перебування гостей [34].

Не менш важливим є фактор адаптації до зовнішніх викликів, зокрема кризових ситуацій, таких як пандемії чи економічна нестабільність. У таких умовах готелі, які активно використовують інноваційні рішення (наприклад, безконтактні технології або дистанційні сервіси), мають значно вищу стійкість та здатність швидко реагувати на зміни ринку.

Перед систематизацією факторів, що обумовлюють необхідність впровадження нових сервісних рішень у діяльність «Hotel Bristol Odessa», доцільно узагальнити ключові тенденції розвитку сучасного ринку готельних послуг. В умовах динамічних змін зовнішнього середовища, зростання конкуренції та підвищення вимог споживачів, традиційні підходи до організації сервісу вже не забезпечують належного рівня конкурентоспроможності. Саме тому готельні підприємства змушені орієнтуватися на інноваційні підходи до обслуговування клієнтів, які передбачають використання сучасних технологій, персоналізацію послуг та підвищення оперативності взаємодії з гостями.

Важливим аспектом є також необхідність адаптації до цифровізації суспільства, яка суттєво трансформує очікування клієнтів щодо якості та формату отримання послуг. Сучасний гість прагне отримувати швидкий, зручний і максимально індивідуалізований сервіс, що потребує впровадження

відповідних технологічних рішень та перегляду існуючих бізнес-процесів у готелі.

З метою більш наочного відображення основних факторів, що впливають на необхідність удосконалення сервісної діяльності, доцільно представити їх у вигляді узагальнюючої таблиці (табл. 3.1), де визначено ключові проблеми, напрями інновацій та очікувані результати їх впровадження.

Таблиця 3.1

Обґрунтування необхідності впровадження нових сервісних рішень у
«Hotel Bristol Odessa»

№ з/п	Фактор впливу	Сутність проблеми/тенденції	Необхідність впровадження інновацій	Очікуваний результат
1	Зростання вимог клієнтів	Гості очікують високого рівня сервісу, персоналізації та швидкості обслуговування	Впровадження CRM, персоналізованих сервісів	Підвищення задоволеності клієнтів, формування лояльності
2	Цифровізація суспільства	Попит на онлайн-сервіси, мобільні додатки, безконтактні технології	Автоматизація процесів, мобільний check-in, онлайн-бронювання	Покращення клієнтського досвіду, скорочення часу обслуговування
3	Конкуренція на ринку	Наявність альтернативних готелів із сучасними сервісами	Розробка унікальних сервісних пропозицій	Зміцнення конкурентних позицій
4	Онлайн-репутація	Вплив відгуків на вибір готелю потенційними клієнтами	Моніторинг відгуків, швидке реагування, покращення сервісу	Зростання рейтингу готелю, залучення нових гостей
5	Оптимізація витрат	Високі операційні витрати, неефективність окремих процесів	Впровадження PMS, автоматизація управління	Зниження витрат, підвищення ефективності роботи
6	Зовнішні виклики	Пандемії, економічна нестабільність, зміни в поведінці споживачів	Безконтактні технології, дистанційні сервіси	Підвищення гнучкості та стійкості бізнесу
7	Розширення спектру послуг	Обмежений перелік додаткових сервісів	Впровадження smart-room, цифрового консьєржа	Зростання доходів, підвищення цінності послуг

Джерело: розроблено автором на основі [32–35].

Аналіз наведених у табл. 3.1 факторів свідчить про комплексний характер передумов, що обумовлюють необхідність впровадження нових сервісних

рішень у діяльність «Hotel Bristol Odessa». Зокрема, визначені тенденції підтверджують, що інновації в готельному сервісі повинні охоплювати як зовнішні аспекти обслуговування клієнтів, так і внутрішні управлінські процеси підприємства.

Насамперед, особливу увагу слід приділити орієнтації на клієнта, що передбачає впровадження інструментів персоналізації послуг та підвищення якості взаємодії з гостями на всіх етапах їх перебування. Це сприятиме формуванню позитивного клієнтського досвіду та підвищенню рівня лояльності. Водночас автоматизація процесів і використання сучасних інформаційних систем дозволять оптимізувати діяльність готелю, зменшити витрати та підвищити ефективність управління.

Окремого значення набуває розвиток цифрових сервісів, що відповідають сучасним вимогам ринку та забезпечують конкурентні переваги. Впровадження таких рішень дозволить не лише підвищити якість обслуговування, але й зміцнити позиції готелю на ринку, покращити його імідж та забезпечити стабільне зростання показників діяльності.

Таким чином, узагальнення представлених факторів дає підстави стверджувати, що впровадження інноваційних сервісних рішень є стратегічно важливим напрямом розвитку «Hotel Bristol Odessa» та необхідною умовою підвищення якості надання послуг у сучасних умовах господарювання.

3.2. Розробка заходів щодо вдосконалення сервісу готелю

У сучасних умовах розвитку готельного бізнесу підвищення рівня сервісу розглядається як ключовий фактор забезпечення конкурентоспроможності підприємства та формування його позитивного іміджу на ринку. Особливо це актуально для готелів преміального сегмента, таких як «Hotel Bristol Odessa», де очікування клієнтів значно перевищують базовий рівень стандартного обслуговування. Впровадження інноваційних підходів, цифрових технологій та клієнтоорієнтованих рішень стає необхідною умовою збереження ринкових

позицій та подальшого розвитку підприємства. У цьому контексті розробка заходів щодо вдосконалення сервісу повинна базуватися на результатах попереднього аналізу якості обслуговування та рівня цифровізації готелю, що дозволяє сформулювати обґрунтовані та практично орієнтовані управлінські рішення.

Доцільно зосередити увагу на тому, що сучасна трансформація готельної сфери передбачає перехід від класичної моделі обслуговування до сервісно-цифрової екосистеми, де кожен етап взаємодії з гостем автоматизується та персоналізується.

Підвищення якості обслуговування в «Hotel Bristol Odessa» потребує комплексного підходу, який поєднує технологічні інновації, удосконалення організації бізнес-процесів та розвиток клієнтоорієнтованої культури персоналу. Запропоновані заходи мають бути спрямовані не лише на усунення існуючих недоліків, але й на формування довгострокових конкурентних переваг готелю. Важливо також враховувати, що ефективність впровадження таких заходів значною мірою залежить від рівня готовності персоналу до змін та здатності підприємства інвестувати в цифрову трансформацію сервісу.

Одним із ключових напрямів є впровадження сучасних цифрових технологій у процес обслуговування гостей. Доцільним є запровадження мобільного додатку готелю або інтеграція з існуючими цифровими платформами, що дозволить клієнтам здійснювати онлайн-бронювання, проходити процедуру check-in/check-out дистанційно, отримувати інформацію про послуги готелю та замовляти додаткові сервіси. Це сприятиме скороченню часу обслуговування та підвищенню зручності для гостей. Додатковим ефектом цифровізації є зменшення навантаження на персонал рецепції, що дозволяє зосередити увагу працівників на індивідуальному обслуговуванні гостей високого рівня.

Важливим заходом є впровадження CRM-системи для збору, аналізу та використання інформації про клієнтів. Завдяки цьому готель зможе формувати персоналізовані пропозиції, враховувати індивідуальні вподобання гостей та

підвищувати рівень їх задоволеності. Крім того, це дозволить покращити комунікацію з постійними клієнтами та стимулювати їх повторні візити. У перспективі CRM-система може бути інтегрована з програмами лояльності, що дозволить створити довгострокову модель утримання клієнтів та підвищення їх життєвої цінності для готелю.

Наступним напрямом є розвиток концепції «розумного номера» (smart room), яка передбачає автоматизацію управління освітленням, температурою, мультимедійними системами та іншими функціями за допомогою мобільних пристроїв або голосових помічників. Впровадження таких технологій підвищить комфорт перебування гостей і відповідатиме сучасним тенденціям інноваційного готельного сервісу. Крім підвищення комфорту, smart-технології дозволяють оптимізувати енергоспоживання, що позитивно впливає на економічну ефективність діяльності готелю.

Значну увагу слід приділити підвищенню кваліфікації персоналу. Регулярне проведення тренінгів з обслуговування клієнтів, розвитку комунікаційних навичок та роботи з новими технологіями дозволить підвищити професійний рівень працівників. Важливо також сформувати у персоналу орієнтацію на індивідуальні потреби гостей та швидке реагування на їх запити. Доцільним є також впровадження системи внутрішньої мотивації персоналу, яка базується на KPI-показниках якості обслуговування та відгуках клієнтів.

Окремим заходом є вдосконалення системи зворотного зв'язку з клієнтами. Доцільно впровадити цифрові інструменти для збору відгуків у режимі реального часу, що дозволить оперативно реагувати на зауваження та покращувати якість обслуговування. Аналіз отриманої інформації сприятиме виявленню слабких місць у сервісі та їх своєчасному усуненню. Використання аналітики відгуків також дозволяє формувати управлінські рішення на основі даних (data-driven management), що підвищує об'єктивність оцінки якості послуг.

Варто зосередити увагу також на розширенні спектру додаткових послуг, зокрема впровадження індивідуальних пакетів обслуговування (наприклад, для бізнес-клієнтів, туристів або сімей), організація трансферів, екскурсійних

програм, wellness-сервісів. Це дозволить підвищити цінність пропозиції готелю та збільшити його доходи.

Важливим напрямом є оптимізація внутрішніх процесів управління шляхом впровадження сучасних систем автоматизації (PMS), що забезпечить ефективну координацію роботи підрозділів готелю, зменшить ймовірність помилок та підвищить швидкість обслуговування. Інтеграція PMS із CRM та системами онлайн-бронювання дозволяє створити єдине інформаційне середовище готелю, що значно підвищує ефективність управління.

Запропоновані заходи щодо вдосконалення сервісу в «Hotel Bristol Odessa» відображено в табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Заходи щодо вдосконалення сервісу «Hotel Bristol Odessa»

№ з/п	Напрямок удосконалення	Сутність заходу	Інструменти реалізації	Очікуваний результат
1	Цифровізація сервісу	Впровадження онлайн-обслуговування, мобільних сервісів	Мобільний додаток, онлайн check-in/check-out	Підвищення зручності та швидкості обслуговування
2	Персоналізація обслуговування	Формування індивідуальних пропозицій для клієнтів	CRM-система, база даних клієнтів	Зростання лояльності та повторних візитів
3	Інновації в номерному фонді	Впровадження технологій «розумного номера»	Smart room системи, автоматизація управління	Підвищення комфорту гостей
4	Підвищення кваліфікації персоналу	Навчання та розвиток професійних навичок працівників	Тренінги, семі-нари, внутрішні програми навчання	Покращення якості обслуговування
5	Зворотний зв'язок	Удосконалення збору та аналізу відгуків клієнтів	Онлайн опитування, цифрові платформи	Оперативне реагування на зауваження
6	Розширення додаткових послуг	Запровадження нових сервісів для гостей	Туристичні пакети, трансфер, wellness-послуги	Збільшення доходів та привабливості готелю
7	Оптимізація управління	Автоматизація внутрішніх процесів	PMS-система, інтегровані інформаційні системи	Підвищення ефективності роботи готелю

Джерело: розроблено автором

Такий підхід дозволяє структурувати основні напрями змін, визначити інструменти їх реалізації та оцінити потенційний вплив на якість обслуговування гостей і ефективність діяльності готелю.

Аналіз заходів, представлених у табл. 3.2, дозволяє зробити висновок про їх комплексний і взаємодоповнюючий характер. Запропоновані напрями вдосконалення сервісу охоплюють як технологічну складову діяльності готелю, так і організаційно-управлінські аспекти, що забезпечує системний підхід до підвищення якості обслуговування.

Зокрема, впровадження цифрових рішень і автоматизація процесів сприятимуть підвищенню оперативності надання послуг та зменшенню навантаження на персонал. Це дозволить оптимізувати використання ресурсів і забезпечити більш стабільну якість сервісу. Водночас розвиток CRM-систем і персоналізація обслуговування орієнтовані на формування індивідуального підходу до кожного гостя, що є важливим чинником підвищення його задоволеності та лояльності.

Підвищення кваліфікації персоналу виступає необхідною умовою ефективної реалізації інноваційних змін, оскільки саме працівники забезпечують безпосередній контакт із клієнтами та формують загальне враження від готелю. У свою чергу, удосконалення системи зворотного зв'язку дає можливість своєчасно виявляти недоліки в обслуговуванні та оперативно їх усувати.

Розширення спектру додаткових послуг і впровадження нових сервісів сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності готелю, залученню нових сегментів клієнтів і збільшенню доходів. У сукупності реалізація зазначених заходів дозволить «Hotel Bristol Odessa» не лише підвищити якість надання послуг, але й забезпечити стійкий розвиток у довгостроковій перспективі.

3.3. Оцінка ефективності запропонованих інновацій

У сучасних умовах функціонування готельного бізнесу оцінка ефективності інноваційних рішень є ключовим етапом управлінського процесу,

оскільки дозволяє обґрунтувати доцільність їх впровадження з економічної та організаційної точок зору. Для підприємств преміального сегмента, таких як «Hotel Bristol Odessa», особливо важливо не лише впроваджувати інновації, але й підтверджувати їх реальний вплив на результати діяльності, рівень сервісу та поведінку споживачів. У зв'язку з цим оцінка ефективності запропонованих заходів базується на комплексному аналізі ключових показників діяльності готелю, що дозволяє визначити очікувані зміни та економічну доцільність реалізації інноваційних рішень.

Оцінка ефективності запропонованих заходів щодо вдосконалення сервісу в «Hotel Bristol Odessa» є важливим етапом обґрунтування доцільності їх впровадження. Вона дозволяє визначити, наскільки запропоновані інновації сприятимуть підвищенню якості обслуговування, покращенню фінансових результатів діяльності готелю та зміцненню його конкурентних позицій на ринку.

Ефективність інновацій доцільно розглядати з урахуванням економічного, організаційного та соціального аспектів. З економічної точки зору впровадження цифрових технологій, автоматизованих систем управління та нових сервісів сприятиме зростанню доходів готелю за рахунок підвищення рівня заповнюваності номерного фонду, збільшення середнього чека та розширення спектру додаткових послуг. Одночасно очікується зниження операційних витрат завдяки оптимізації внутрішніх процесів і скороченню часу обслуговування.

Організаційна ефективність проявляється у підвищенні продуктивності праці персоналу, покращенні координації між підрозділами готелю та зменшенні кількості помилок у процесі обслуговування гостей. Впровадження сучасних інформаційних систем дозволяє забезпечити більш високий рівень контролю та оперативного управління діяльністю підприємства.

Соціальний ефект реалізації інновацій полягає у підвищенні рівня задоволеності клієнтів, формуванні позитивного іміджу готелю та зміцненні його репутації. Персоналізований підхід, підвищений комфорт і швидкість

обслуговування сприятимуть формуванню лояльності гостей і збільшенню кількості повторних візитів.

Для кількісної оцінки ефективності доцільно використовувати систему показників, серед яких: рівень завантаженості номерного фонду, середній дохід на номер (RevPAR), середня тривалість перебування гостей, рівень задоволеності клієнтів (Customer Satisfaction Index), а також показники рентабельності діяльності. Порівняння цих показників до та після впровадження інновацій дозволить визначити їх реальний вплив на діяльність готелю.

Важливим інструментом оцінки є також аналіз строку окупності інвестицій у впровадження інноваційних рішень. За умови ефективної реалізації запропонованих заходів очікується, що витрати на їх впровадження будуть компенсовані за рахунок зростання доходів і оптимізації витрат у середньостроковій перспективі.

З метою обґрунтування доцільності впровадження запропонованих інноваційних заходів у діяльність «Hotel Bristol Odessa» необхідно провести їх кількісну оцінку. Це дозволяє не лише визначити очікуваний вплив на основні показники роботи готелю, але й оцінити економічну ефективність запропонованих рішень. Для цього доцільно порівняти ключові показники діяльності підприємства до та після впровадження інновацій, що дає можливість наочно продемонструвати потенційні результати змін (табл. 3.3).

Аналіз даних, наведених у табл. 3.3, свідчить про позитивну динаміку основних показників діяльності готелю в результаті реалізації запропонованих заходів. Зокрема, очікується зростання рівня завантаженості номерного фонду, що є наслідком підвищення привабливості готелю для клієнтів. Підвищення показника RevPAR та середнього чека свідчить про зростання доходності діяльності, зокрема за рахунок розширення спектру додаткових послуг і впровадження персоналізованих пропозицій.

Водночас зниження операційних витрат та підвищення продуктивності праці персоналу вказують на ефективність впровадження автоматизованих систем управління та оптимізації бізнес-процесів.

Таблиця 3.3

Оцінка ефективності впровадження інновацій у «Hotel Bristol Odessa»

№ з/п	Показник інновацій	До впровадження	Після впровадження (очікувано)	Відхилення	Ефект впливу
1	Рівень завантаженості номерів, %	65	75	+10	Зростання попиту на послуги готелю
2	Середній дохід на номер, грн	1800	2200	+400	Підвищення прибутковості
3	Середній чек клієнта, грн	2500	3000	+500	Збільшення доходів від додаткових послуг
4	Рівень задоволеності клієнтів, %	80	90	+10	Покращення якості сервісу
5	Кількість повторних візитів, %	30	45	+15	Зростання лояльності клієнтів
6	Операційні витрати, %	100	90	–10	Оптимізація витрат
7	Продуктивність праці персоналу	100	115	+15	Підвищення ефективності роботи
8	Строк окупності інвестицій, років	–	2–3	–	Швидке повернення вкладених коштів

Джерело: розроблено автором

Зростання рівня задоволеності клієнтів і частки повторних візитів підтверджує доцільність орієнтації на підвищення якості сервісу та впровадження клієнтоорієнтованого підходу.

Окремої уваги заслуговує показник строку окупності інвестицій, який, за прогнозними розрахунками, становить 2–3 роки. Це свідчить про економічну доцільність впровадження інновацій та їх здатність забезпечити стабільний фінансовий ефект у середньостроковій перспективі.

Висновки до Розділу 3.

1. Обґрунтовано необхідність впровадження нових сервісних рішень у «Hotel Bristol Odessa». Встановлено, що зростання вимог клієнтів, цифровізація та конкуренція роблять традиційні підходи недостатніми. Доведено, що інновації є необхідними для підвищення якості сервісу, конкурентоспроможності та адаптації до сучасних умов ринку.

2. Розроблено комплекс заходів з удосконалення сервісу готелю, що включає цифровізацію, CRM-систему, smart room, автоматизацію процесів, розвиток персоналу, зворотний зв'язок і розширення послуг. Запропоновані заходи забезпечують підвищення якості обслуговування, лояльності клієнтів та ефективності роботи готелю.

3. Проведено оцінку ефективності інновацій. Встановлено, що їх впровадження сприятиме зростанню доходів, завантаженості номерів, середнього чека, продуктивності персоналу та рівня задоволеності клієнтів при одночасному зниженні витрат. Строк окупності становить 2–3 роки, що підтверджує економічну доцільність заходів.

ВИСНОВКИ

1. Розкрито сутність сервісних інновацій, які є комплексом нововведень у сфері готельних послуг, які охоплюють технологічні, організаційні, маркетингові та продуктові зміни. Вони спрямовані на підвищення якості обслуговування, створення доданої цінності для клієнта та формування конкурентних переваг підприємства. Роль сервісних інновацій полягає у трансформації традиційних моделей обслуговування, підвищенні рівня персоналізації сервісу, , що є ключовим фактором успішного функціонування готельного бізнесу.

2. Визначено, що якість готельних послуг має комплексний і багатовимірний характер та формується під впливом матеріально-технічних, організаційних, кадрових, технологічних і психологічних факторів. Встановлено, що оцінювання якості здійснюється із застосуванням стандартизованого, клієнтського, експертного та цифрового підходів, які у сукупності забезпечують об'єктивність оцінки сервісу.

3. Проаналізовано інновації та обґрунтовано, що вони є ключовим чинником розвитку підприємств індустрії гостинності, який забезпечує підвищення ефективності діяльності, зростання прибутковості та зміцнення конкурентних позицій. Встановлено, що інноваційний розвиток сприяє покращенню якості послуг, підвищенню рівня задоволеності клієнтів, формуванню лояльності та адаптації підприємств до сучасних умов ринку.

4. Надано загальну характеристику готелю «Hotel Bristol Odessa», який є п'ятизірковим готелем преміального сегмента, який функціонує у формі товариства з обмеженою відповідальністю та поєднує історичну архітектурну спадщину з сучасними стандартами гостинності. Діяльність підприємства орієнтована на ділових туристів, індивідуальних гостей преміум-класу та MICE-сегмент, що забезпечує стабільний попит на послуги та формує його конкурентні переваги на ринку.

5. Аналіз показав, що рівень сервісу у «Hotel Bristol Odessa» є високим і відповідає вимогам п'ятизіркового сегмента. Середній інтегральний показник якості становить 4,6 бала, що свідчить про ефективну організацію ключових процесів обслуговування. Найвищі оцінки отримали Front Office, номерний фонд, ресторанне обслуговування та конференц-сервіс. Водночас виявлено окремі проблемні аспекти, зокрема недостатній рівень цифрових сервісів та залежність якості обслуговування від людського фактора.

6. Оцінено рівень впровадження інноваційних технологій та сервісів та встановлено, що готель перебуває на етапі часткової цифрової трансформації із середнім рівнем впровадження інновацій (3,7 бала). Найбільш розвиненими є системи PMS та онлайн-бронювання, тоді як слабкими сторонами залишаються мобільні сервіси, CRM-системи, аналітика даних та безконтактні технології. Це свідчить про недостатній рівень інтеграції інновацій у єдину цифрову екосистему та обмежене використання сучасних технологій персоналізації сервісу.

7. Обґрунтовано необхідність впровадження нових сервісних рішень у «Hotel Bristol Odessa». Встановлено, що зростання вимог клієнтів, цифровізація та конкуренція роблять традиційні підходи недостатніми. Доведено, що інновації є необхідними для підвищення якості сервісу, конкурентоспроможності та адаптації до сучасних умов ринку.

8. Розроблено комплекс заходів з удосконалення сервісу готелю, що включає цифровізацію, CRM-систему, smart room, автоматизацію процесів, розвиток персоналу, зворотний зв'язок і розширення послуг. Запропоновані заходи забезпечують підвищення якості обслуговування, лояльності клієнтів та ефективності роботи готелю.

9. Проведено оцінку ефективності інновацій. Встановлено, що їх впровадження сприятиме зростанню доходів, завантаженості номерів, середнього чека, продуктивності персоналу та рівня задоволеності клієнтів при одночасному зниженні витрат. Строк окупності становить 2–3 роки, що підтверджує економічну доцільність заходів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Інтегративний систематичний огляд досліджень інновацій у сфері гостинності та туризму // Габрієла Лело де Ларреа та ін. *Перспективи управління туризмом*. 2021. Т. 17. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100789>
2. Розмірність та наслідки інновацій у сфері послуг: емпіричне дослідження індустрії гостинності. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2021.1924931?scroll=top&needAccess=true#abstract> (дата звернення: 15.03.2026)
3. Тіщенко І. В. Сучасні тенденції інновацій у сфері готельного господарства. *Трансформаційна економіка*. 2025. Вип. (2 (11)). С.118–122. DOI: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2025-11-19>
4. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. *Бізнес Інформ*. 2020. № 5. С. 218–226.
5. Корсак Р. Розвиток готельно-ресторанної справи в Україні в умовах європейської інтеграції. *Development Service Industry Management*. 2025. № 1. С. 227–233.
6. Якименко-Терещенко Н. В., Жадан Ю. Сучасні тенденції та перспективи інноваційного розвитку готельної індустрії. *Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика* : зб. тез доп. 4-ї Всеукр. наук.-практ. конф. молодих учених з міжнародною участю (30 травня 2024 року, м. Львів). Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2024. С. 120–123.
7. Світлинець О., Вовк С., Банєва І. Інноваційні технології в готельному бізнесі: від віртуальних консьєржів до розумних номерів. 2025. *Економіка та суспільство*. Вип.82. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-82-24>
8. Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. № 2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2022.2.30>.

9. Інноваційні технології у сфері готельно-ресторанного бізнесу: світові тренди та український контекст // Домище-Медяник А. та ін. *Соціальний розвиток: економіко-правові проблеми*. 2025. №7. DOI: <https://doi.org/10.70651/3083-6018/2025.3.145>
10. Лисюк Т. Інноваційні рішення в готельно-ресторанному бізнесі: технології автоматизації та персоналізації послуг. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 67. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-13>
11. Парубець О. Технологічні інновації в готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 64. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-15>
12. Харенко Д., Шикіна О., Новічкова Т. Управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі: системний та процесний підходи. *Економіка та суспільство*. 2025. Вип. 82. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-82-93>
13. Пріхно І., Табурець І., Слинько М. Сучасні інструменти управління якістю послуг в готельному бізнесі. *Підприємництво та інновації*. 2024. №30. С. 126-133.
14. Балабанець А., Гапонюк О. Методичний підхід до оцінки якості обслуговування споживачів готельних послуг. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2019. № 2 (21). С. 259-270
15. Єрко І. Методи аналізу та оцінки конкурентного потенціалу суб'єктів туристичної індустрії. *Via Economica*. 2024. №4. С.78–86.
16. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у готельному господарстві : навч. посіб. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова 2023. 150 с.
17. Олійник Н. Ю. Цифрові послуги як інновації в сфері гостинності. Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. С. 668–671.
18. Лисюк Т. В., Терещук О. В., Пасічник М. П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40. С. 240–245.

19. Прокопенко Н., Коваленко Н., Шапіро Д. Інноваційні технології та їх роль у забезпеченні конкурентоспроможності готельних підприємств. *Modeling the Development of the Economic Systems*. 2024. № 4. С. 32–38.

20. Миронов Ю. Б. Синергія в індустрії туризму та гостинності *Підприємництво і торгівля*. 2023. Вип. 39. С. 112–117. DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2023-39-13>

21. Влащенко Н. М. Соціальні інновації в індустрії гостинності : тенденції, закордонний досвід, вітчизняні реалії. *Економічний простір*. 2017. № 118. С. 87–96.

22. Готель, що задає тон. URL: <https://bristol-hotel.com.ua/> (дата звернення: 27.04.2026)

23. Готель «Брістоль», Одеса. *Wikipedia*. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Bristol_Hotel%2C_Odesa?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 27.04.2026)

24. ТОВ "Готель-Брістоль". *You control*. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/44902789/ (дата звернення: 27.04.2026)

25. Hotel de Paris Одеса. URL: <https://all.accor.com/hotel/9944/index.ru.shtml> (дата звернення: 27.04.2026)

26. Premier Hotel Odesa URL: <https://odesa-hotel.phnr.com/ua> (дата звернення: 29.04.2026)

27. Nemo Hotel Resort & SPA URL: <https://odessa.nemohotels.com/> (дата звернення: 29.04.2026)

28. Лондонська. URL: <https://www.londonska-hotel.com.ua> (дата звернення: 29.04.2026)

29. Тищенко С. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник*. 2021. Вип. 7. С. 131–139. DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>

30. Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>
31. Стегней М. І., Нодь О. Л., Бергхауер О. О., Кампов, Н. С. Трансформація готельно-ресторанного обслуговування в умовах цифровізації. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2024. Т.9. №3. С. 26–29
32. Кривко А. Ф. Тренди інвестиційного розвитку підприємств готельного господарства України. *Проблеми системного підходу в економіці*. Вип. 3 (83). 2021. С. 38–44.
33. Барна М., Мельник І. Стратегія цифровізації готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2025. № 71. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-66>
34. Хаустова К. М. Діджіталізація як базова складова стратегії розвитку готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах. *Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів*: тези доп. IV Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Мукачево, 14 квітня 2021 р.). Мукачево: МДУ. 2021. С. 62–64.
35. Непочатенко В., Нагернюк Д. Готельний ринок України в умовах війни та перспективи його розвитку. *Економіка та суспільство*. 2024. № 67. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-133>
36. Траченко Л.А. Впровадження систем управління якістю як засіб поліпшення діяльності підприємств морського транспорту. *Ефективна економіка*. 2025. №2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.2.4>.
37. Носирев О. О. Стратегічні орієнтири розвитку підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. *Вісник соціально-економічних досліджень*. Одеса: ОНЕУ. 2022. № 3-4 (82-83). С. 152–166.
38. Сидорук А., Бортников Є., Кириченко Н. Шляхи впровадження інновацій у регіональний розвиток туризму і гостинності. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип.40. URL:

<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1500>

(дата

звернення: 23.03.2026).

39. Іванов А. М. Моделювання ефективності діяльності підприємств туристично-рекреаційного комплексу України. *Modern Economics*. 2024. №47. С.33–38.

40. Музиченко-Козловська О. М., Паньків Ю. Методика оцінювання ефективності впровадження ресурсоощадних заходів у туристичній сфері. *Acta Academiae Beregsiensis*. 2025. С. 184–203.



Метадані

ДОКУМЕНТ

Заголовок

Ткаченко_А_О_Впровадження_сервісних_інновацій_як_інструмент_підвищення

Автор

Ткаченко

Науковий керівник / Експерт

професор Вікторія Олександрівна
Однолько

ІД документу

334130051

ОРГАНІЗАЦІЯ

Назва організації

Odesa National Maritime University

підрозділ

Підприємництво та туризм

ЗВІТ

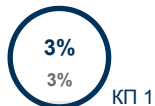
Дата звіту

6/1/2026

Дата редагування

Обсяг знайдених подібностей

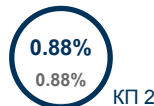
Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



КП 1

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2



КП 2

12070

Кількість слів



КЦ

104591

Кількість символів

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		1
Інтервали		0
Мікропробіли		0
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		12

Джерела

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

#	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
---	--	---

1	Голубева_Катерина_Олександрівна_Удосконалення_дизайнерських_рішень 5/17/2026 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	41 (0.34 %)
2	http://oneu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/10/MV_bakalavr_kaf.-EPtaUB.pdf	40 (0.33 %)
3	Голубева_Катерина_Олександрівна_Удосконалення_дизайнерських_рішень 5/17/2026 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	25 (0.21 %)
4	Диплом_Новіков 12/16/2025 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	19 (0.16 %)
5	Голубева_Катерина_Олександрівна_Удосконалення_дизайнерських_рішень 5/17/2026 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	17 (0.14 %)
6	https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/20220/1/%D0%A2%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE_2024.pdf	16 (0.13 %)
7	http://oneu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/10/MV_bakalavr_kaf.-EPtaUB.pdf	16 (0.13 %)
8	https://oboy.at.ua/index/rozkrijte_funkcionalne_priznachennja_osnovnih_sluzhb_ta_vidiliv_gotelju/0-75	15 (0.12 %)
9	Економіко організаційні основи розробки конкурентної стратегії круїзної компанії на прикладі_CruiseTravel 12/8/2025 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	12 (0.1 %)
10	Вдосконалення організації клінінгових робіт в готельному господарстві (2) 7/1/2025 Khmelnytskyi Cooperative Trade and Economic Institute (Khmelnytskyi Cooperative Trade and Economic Institute)	12 (0.1 %)

Домашня база даних (1.23 %)



#	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	Голубева_Катерина_Олександрівна_Удосконалення_дизайнерських_рішень 5/17/2026 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	108 (6) (0.89 %)
2	Диплом_Новіков 12/16/2025 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	29 (2) (0.24 %)
3	Економіко організаційні основи розробки конкурентної стратегії круїзної компанії на прикладі_CruiseTravel 12/8/2025 Odesa National Maritime University (Підприємництво та туризм)	12 (1) (0.1 %)

Програма обміну базами даних (0.74 %)



#	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
---	-----------	---

4	Вдосконалення організації клінінгових робіт в готельному господарстві (2) 7/1/2025 Khmelnyskyi Cooperative Trade and Economic Institute (Khmelnyskyi Cooperative Trade and Economic Institute)	19 (2) (0.16 %)
5	ДИПЛОМНА РОБОТА РЕЗНИК Плариат 5/7/2026 European University (European University)	14 (2) (0.12 %)
6	Особливості організації і технології надання послуг у бізнес- готелях 3/26/2026 Mykolaiv Applied College of Economics and Food Technologies (Дисципліни ГРС)	14 (2) (0.12 %)
7	Складське господарство і його функціональне призначення в готелі. 5/18/2025 Vasyl Stefanyk Carpathian National University course papers (Факультет туризму (Т))	12 (2) (0.1 %)
8	Дипломна робота Н. В. Ліщук.docx 12/18/2025 National University of Water and Environmental Engineering (National University of Water and Environmental Engineering)	10 (1) (0.08 %)
9	EKM_БАК_2025-2026_2сем_БР_Личак_на плариат 5/14/2026 The Ivan Franko National University (Економічний факультет)	7 (1) (0.06 %)
10	25_Кв_р_075_д_Жировий_МР_керівник_Кобернюк_СО 12/20/2025 Dnipro State Agrarian and Economic University (Відділ внутрішнього аудиту і контролю якості освітньої діяльності)	7 (1) (0.06 %)
11	Диплом для печати.docx 5/14/2024 Odessa National Economic University (Odessa National Economic University)	6 (1) (0.05 %)

Інтернет (1.03 %)



#	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
12	http://oneu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/10/MV_bakalavr_kaf.-EPtaUB.pdf	64 (3) (0.53 %)
13	https://oboy.at.ua/index/rozkrijte_funkcionalne_priznachennja_osnovnikh_sluzhb_ta_viddiliv_gotelju/0-75	20 (2) (0.17 %)
14	https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/20220/1/%D0%A2%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE_2024.pdf	16 (1) (0.13 %)
15	https://journal.udau.edu.ua/assets/files/101.2/21.pdf	13 (2) (0.11 %)
16	http://oneu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/06/MV-do-napisannya-ta-zahistu-KR-na-zdobuttya-osvitnogo-stupenya-magistra-kaf.-E.PtaUB.pdf	6 (1) (0.05 %)
17	http://elar.kpnu.edu.ua:8081/xmlui/bitstream/handle/123456789/9613/Kravchuta-K.V.-GRS1-B21-free.pdf?sequence=1	5 (1) (0.04 %)



Список прийнятих фрагментів

#	ЗМІСТ	КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
---	-------	---------------------------------------