

підприємницької діяльності, заснованих на етичних принципах, інноваціях та відповідальному ставленні до суспільства. У сучасних умовах відновлення та оновлення українського суспільства, коли історія, філософія та мистецтво стають важливими складовими полідискурсу національної ідентичності, бізнес отримує нові виклики та можливості. Роль підприємця виходить за межі традиційного бізнес-менеджменту і включає в себе культурну відповідальність, що вимагає інтеграції духовно-ціннісних орієнтирів у підприємницьку діяльність.

Література:

1. Lutkevich B. What is systems thinking? | Definition from TechTarget. *CIO*. URL: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/systems-thinking> (дата звернення 12.02.2024).
2. Pateman C. Breaking down marketing: the power of systems thinking. *LinkedIn: Log In or Sign Up*. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/breaking-down-marketing-power-systems-thinking-craig-pateman> (дата звернення 02.01.2024).
3. Brittany Berger. Why content marketers need a systems mindset. *Search Engine Journal*. 2020. URL: <https://www.searchenginejournal.com/content-marketing-systems-mindset/360896/> (дата звернення 12.02.2025).
4. Why you need systems thinking in your content marketing team. *Affordable SEO For Business & White Label SEO Service*. URL: <https://www.rankeds.ai/post/systems-thinking-content-marketing> (дата звернення 12.12.2024).

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-490-3-103>

ІНТЕГРАЦІЯ ІННОВАЦІЙНИХ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Тітомир Л. А.

кандидат технічних наук,
доцент кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна

Євроінтеграція України у світову економічну систему значно посилила роль сфери готельних послуг у сучасному суспільстві та її значення у розвитку національних та міжнародних зв'язків. Сфера послуг стала

домінуючим елементом розвитку національних бізнес-процесів господарювання. Особливе місце у сегменті ринку послуг посідає сфера гостинності, яка активно розвивається і займає лідируючі позиції у всьому світі. Розвиток міжнародного туризму тісно пов'язаний з діяльністю готельно-ресторанного бізнесу і суттєво впливає на економічний стан держави. Готельне господарство є важливою частиною індустрії гостинності та сьогодні надзвичайно особлива галузь економіки. На відміну від інших складових гостинності, готельне господарство відіграє ключову роль, оскільки надає відвідувачам різноманітний спектр основних і додаткових послуг, для впровадження та реалізації яких задіяні інші структури індустрії гостинності (транспортна, ресторанна, оздоровча, розважальна) [1]. Інноваційна модель у сфері готельної індустрії – це концепція, в якій визначені пріоритети та обґрунтовано якісні та кількісні критерії інноваційного розвитку. Елементами інноваційної моделі розвитку сфери готельної гостинності є реалізація наукових досягнень, впровадження у виробництво науково обґрунтованих систем управління і новітніх технологій та їх комерціалізація на ринку послуг. Слід відзначити, що конкурентні переваги мають тільки ті готельні підприємства, які швидко реагують на зміни у зовнішньому середовищі і постійно оновлюють свою сферу обслуговування. Конкурентна боротьба і мінливі вимоги ринку послуг підтримують високу інтенсивність впровадження інновацій у всіх сферах діяльності готельного господарства.

Проведені дослідження ставили за мету аналіз розвитку інноваційної діяльності та динаміку інтеграції інновацій при реалізації готельних послуг. Необхідність впровадження інновацій у діяльність готельних підприємств сфери гостинності пов'язана з сучасними вимогами ринку послуг, потужною конкуренцією у сфері сервісного обслуговування туристів, яка з кожним роком посилюється. Саме тому, необхідно визначити інноваційні процеси в українських засобах розміщення, доцільність їх поширення та перспективи для подальшого розвитку. Досвід розвинених країн світу свідчить, що перспективним, стратегічно важливим напрямком розвитку сфери гостинності в Україні є впровадження інновацій, як визначальний ресурс підвищення якості послуг до рівня міжнародних стандартів та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, що забезпечить сталий розвиток підприємств готельного господарства на світовому ринку послуг. Для науково обґрунтованого вибору прийнятної для підприємства інновації, необхідно оцінювати внутрішні можливості її реалізації, очікувану користь від її впровадження, а також можливі ризики та фінансові витрати [2]. У сфері готельної гостинності можна виділити наступні основні напрямки інновацій: нарощування інфраструктурної складової, підвищення доступності готельних послуг для масового споживача, персоніфікація обслуговування та екологізація закладів розміщення; широке впровадження

інформаційних систем управління та технологічного забезпечення; використання новітніх технологій у діловій стратегії готельного бізнесу та впровадження сучасних комп'ютерних систем бронювання. Основними етапами інтеграційного розвитку інноваційного процесу готельного господарства є: процеси глобалізації сервісних послуг, використання сучасних маркетингових методів просування готельного продукту, розширення додаткових послуг, створення сприятливих умов для вітчизняних та іноземних інвестицій, використання інноваційних форм готельного менеджменту.

Проведений аналіз стану розвитку готельного бізнесу дозволяє визначити основний напрям підвищення якості готельної продукції та забезпечення конкурентоспроможності на ринку сфери послуг: впровадження новітніх інформаційних технологій в діяльність готельного підприємства. До їх складу відносяться такі сучасні інформаційні технології, як: світові комп'ютерні системи бронювання, комунікаційні інтегровані мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи управління та безпеки. У сфері послуг ефективно використовується пряма розсилка готельної інформації електронною поштою – direct mail, що дозволяє швидко зв'язатись з різними компаніями; популярністю користуються інформаційні системи CRM (Customer Relationship Management), корпоративна система ERP (Enterprise Resource Planning System), системи управління OPERA Enterprise Solution, Micros-Fidelio, KeiHotel. Готельним підприємствам, які не користуються великою електронною базою даних, для інформатизації послуг використовують переважно веб-браузер, пакет MS Office, а туристичні готелі для автоматизації бізнес-процесів використовують RMS (Revenue Management System) [3]. На оперативність обробки інформації, результат сервісного обслуговування гостя та імідж підприємства значно впливає вибір ефективного програмного забезпечення. Впровадження готельним підприємством сучасних ІТ програм своєчасно допомагає контролювати та підвищити рівень якості та безпеки наданих послуг.

Сучасний інноваційний розвиток готельних послуг індустрії гостинності в Україні спрямований на створення і використання сучасних технологій, які сприятимуть попиту, зростанню продажів і довіри споживачів, формуванню позитивного іміджу підприємства. Управління та контроль за інноваційним станом являється одним із методів ефективного функціонування підприємств сфери готельних послуг, його соціального розвитку, підвищення конкурентоспроможності продукції та економічної ефективності.

Література:

3. Бунтова Н.В. Перспективи інтеграції України в міжнародний ринок готельних послуг. Вісник ОНУ ім. І.І. Мечникова, 2016. Т.21. Вип. 4(26). С. 16-19.

4. Практика і перспективи розвитку індустрії гостинності в Україні: монографія/ [за заг. ред. д.е.н., проф. Б.М. Мізюка].– Львів: ЛТЕУ, 2019.199 с.

5. Тітомир Л.А., Д'яконова А.К. , Трішин Ф.А, Коротич О.М., Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства. Економіка харчової промисловості. , 2021. Т.13. № 1. С. 62-66.

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-490-3-104>

**ЗМІНА ПІДХОДУ ДО НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ
КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ В РЕСТОРАННОМУ
ГОСПОДАРСТВІ У ЗВ'ЯЗКУ З ХРОНІЧНИМ СТРЕСОВИМ
СТАНОМ, СПРИЧИНЕНИМ ПОВНОМАСШТАБНИМ
ВТОРГНЕННЯМ**

Філатов І. О.

*здобувач факультету менеджменту,
готельно-ресторанної справи та туризму
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

Каламан О. Б.

*доктор економічних наук, доцент,
завідувачка кафедри менеджменту,
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

Тривалий вплив воєнних дій викликає хронічний стрес та тривожність, що негативно корелює з когнітивними та емоційними функціями працівників ресторанного сектору. Афективні стани, спричинені загрозою життю, втратою соціальних зв'язків та невизначеністю майбутнього, виснажують психоемоційні ресурси індивіда. В умовах систематичних повітряних тривог та ракетних обстрілів спостерігається зниження концентрації уваги, погіршення пам'яті та сповільнення когнітивних процесів. Хронічний стрес призводить до швидкої фізичної та ментальної втоми, а також до лабільних емоційних реакцій. Такий стан корелює з порушеннями сну, підвищеною дратівливістю, емоційною нестабільністю та загальною втомою, що негативно впливає на ефективність професійної діяльності та якість обслуговування споживачів [1].