

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-22>

УДК 640.43:338.48:005.336.3

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ФАКТОР ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

INNOVATIVE TECHNOLOGIES AS A FACTOR IN THE FORMATION OF SERVICE QUALITY MANAGEMENT STRATEGY IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Д'яконова Анджела Костянтинівнадоктор технічних наук, професор,
Одеський національний технологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6895-0780>**Тітомир Людмила Анатоліївна**кандидат технічних наук, доцент,
Міжнародний гуманітарний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3701-2972>**Жовтяк Каріна Олександрівна**асистент,
Одеський національний технологічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7665-2396>**Dyakonova Andzhela**

Odessa National Technological University

Titomir Lyudmila

International Humanities University

Zhovtyak Karina

Odessa National Technological University

Робота присвячена аналізу розвитку інноваційних процесів на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу і визначенню основних напрямків інноваційних нововведень для покращення ефективності роботи підприємства, дослідженню впливу інноваційних технологій на підвищення якості організації обслуговування і особливостям застосування інноваційних технологій у готельно-ресторанному господарстві в умовах сучасності, характерних для поточного стану економіки України. Більшість підприємств готельно-ресторанного господарства працюють в умовах нестабільності й підвищеного ризику. У зв'язку з цим одним з головних завдань управління підприємствами сфери послуг на сучасному етапі є забезпечення їх сталого розвитку шляхом формування відповідної стратегії та її реалізації за допомогою прагнення підвищити економічну ефективність, збільшити попит на продукцію та послуги, знизити витрати на організацію виробництва, реалізацію продукції та надання послуг, пов'язано з інноваційною діяльністю підприємства. Її види орієнтовані на розробку і впровадження нових продуктів, процесів і послуг, нових методів просування та реалізації продукції або на зміни організаційної структури підприємства. Впровадження процесних інновацій у готельно-ресторанному бізнесі підвищує продуктивність діяльності підприємства у сфері сервісного обслуговування, що дозволяє отримати більший дохід від реалізації продукції або послуг, розширити ринок збуту і збільшити прибуток, що дуже важливо в умовах ринкових відносин. Інноваційний шлях розвитку підприємств з впровадженням інноваційних технологій з виробництва продукції або сервісного обслуговування, які відповідають вимогам і бажанню споживача, забезпечує конкурентну перевагу підприємству у певному сегменті ринку, дозволяє збільшити доходи від реалізованої продукції або наданих сервісних послуг. Отже, виходячи з усього вищесказаного, можна зробити висновок, що стабільний інноваційний розвиток підприємств в Україні має стати одним із пріоритетних напрямів діяльності держави, оскільки успішне впровадження інновацій здатне забезпечити

конкурентні переваги на міжнародному та міжрегіональному рівні. Також впровадження інновацій позитивно впливатиме на економіку держави загалом, адже підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу призведе до зростання ВВП.

Ключові слова: інновації, інноваційні технології, сервісне обслуговування, ринок збуту, конкурентоспроможність.

The work is devoted to the analysis of the development of innovative processes at the enterprises of the hotel and restaurant business and the determination of the main directions of innovative innovations to improve the efficiency of the enterprise, the study of the impact of innovative technologies on improving the quality of service organization and the features of the application of innovative technologies in the hotel and restaurant business in modern conditions, characteristic of the current state of the economy of Ukraine. Most of the hotel and restaurant enterprises operate in conditions of instability and increased risk. In this regard, one of the main tasks of managing enterprises in the service sector at the current stage is to ensure their sustainable development by forming an appropriate strategy and its implementation with the help of the desire to increase economic efficiency, increase demand for products and services, reduce costs for the organization of production, implementation production and provision of services related to the innovative activity of the enterprise. Its types are focused on the development and implementation of new products, processes and services, new methods of product promotion and sales, or changes in the organizational structure of the enterprise. The implementation of process innovations in the hotel and restaurant business increases the productivity of the company's activities in the field of service, which allows you to get more income from the sale of products or services, expand the sales market and increase profit, which is very important in the conditions of market relations. The innovative way of development of enterprises with the introduction of innovative technologies for the production of products or service that meet the requirements and wishes of the consumer provides a competitive advantage to the enterprise in a certain segment of the market, allows to increase income from sold products or provided services. Therefore, based on all of the above, it can be concluded that the stable innovative development of enterprises in Ukraine should become one of the priority areas of the state's activity, since the successful implementation of innovations can provide competitive advantages at the international and interregional level. Also, the introduction of innovations will have a positive effect on the economy of the state in general, because increasing the competitiveness of hotel and restaurant businesses will lead to an increase in GDP.

Keywords: innovations, innovative technologies, service, sales market, competitiveness.

Постановка проблеми. Інноваційна діяльність – це сукупність наукової, технологічної та організаційної діяльності, які спрямовані на створення нового або удосконаленого продукту чи послуг, нового або удосконаленого технологічного процесу, використання яких дозволить задовільнити потреби споживача і забезпечити певний рівень конкурентоспроможності підприємства в умовах ринкових відносин [1]. Використання інноваційних технологій дозволяє найбільш повно задовільнити запити споживача на високий рівень обслуговування, що надається підприємствами готельно-ресторанного бізнесу.

Прагнення зберегти вже існуючий рівень конкурентоспроможності і забезпечити нові конкурентні переваги на ринку збуту продукції або послуг вимагає від підприємства постійного контролю за зростаючими вимогами споживача, а також за сучасними науково обґрунтованими інноваційними технологіями, які розробляються і впроваджуються у готельно-ресторанному бізнесі на внутрішньому та міжнародному рівні. Проблема інноваційного розвитку готельно-ресторанного бізнесу і пошуку нових підходів до підвищення рівня якості послуг і сервісного обслуговування вимагає використання нових сучасних інструментів

управління і сервісного обслуговування, які відповідають потребам сьогодення і вимогам міжнародних стандартів. Успішне вирішення проблеми інноваційного розвитку готельно-ресторанного бізнесу пов'язано з необхідністю впровадження змін, що відбуваються на вітчизняному і світовому ринку готельно-ресторанного бізнесу, у відповідності з основними тенденціями розвитку у сфері надання послуг та сервісного обслуговування. Ефективність впровадження інновацій є актуальною проблемою в умовах зростання науково-технічного прогресу, а також змін у структурі попиту, побажань та мотивацій споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Висока конкуренція вимагає від закладів готельно-ресторанного бізнесу підвищувати ефективність ведення господарства, шукати резерви покращення якості обслуговування, надання нових послуг, шляхом впровадження інновацій на всіх етапах діяльності підприємств гостинності. Інновації – це результат системної діяльності, орієнтований на здійснення нового або удосконаленого виду бізнесу чи послуг, що забезпечує прибуток і підвищення конкурентоспроможності в умовах ринкових відносин [1]. Інтенсивний розвиток ринку готельно-ресторанних послуг в

сучасних умовах ринкових відносин вимагає постійного розширення послуг, поліпшення якості обслуговування і підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства. Використання інноваційних технологій сприяє збільшенню реалізації продукції та послуг, зростанню позитивного іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу, діяльність яких спрямована на забезпечення зростаючого попиту споживачів на якісні послуги і сервісне обслуговування. Дослідженню проблеми впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанне господарство та їх впливу на діяльність підприємств в умовах ринкових відносин присвячені роботи таких фахівців, як Давидова О. Ю. [2], Боковець В. В. [3], Бурий С. А. [4], Шаповалова О. М. [5], Ткаченко А. М. [6], Литвиненко Т. К. [7], Кругляк Г. О. [8] та ін. Фахівцями проведено аналіз можливості реалізації новітніх технологій у сфері гостинності і визначено доцільність застосування інноваційного підходу в управлінні якістю послуг для ефективної діяльності готельно-ресторанного господарства в умовах ринкових відносин.

Формування цілей статті. Метою дослідження є аналіз тенденцій розвитку інноваційної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу і обґрунтованих управлінських рішень, пов'язаних з управлінням якістю послуг для підвищення конкурентоспроможності закладів сфери обслуговування в умовах ринкових відносин. Аналіз розвитку готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах господарювання свідчить, що основні напрямки інноваційної діяльності підприємств в сфері обслуговування спрямовані на використання сучасних досягнень науки і техніки, впровадження новітніх технологій розробки і удосконалення продукції та послуг, застосування обґрунтованих управлінських рішень. На сьогодні існують різні підходи до аналізу та оцінювання результатів інноваційної діяльності, їх впливу на економічний розвиток готельно-ресторанного господарства в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Готельно-ресторанний бізнес – це сучасна галузь індустрії гостинності, яка швидко розвивається. На сучасному етапі розвитку готельно-ресторанного господарства, цей бізнес має великий потенціал для українського ринку. Зростання привабливості сфери обслуговування посилює конкуренцію між закладами готельно-ресторанного бізнесу, що потребує впровадження інноваційних

рішень в організацію діяльності закладів і підвищення їх конкурентоспроможності на ринку готельно-ресторанних послуг. Впровадження інновацій у народному господарстві пов'язано з оновленням спектру товарів і послуг, розширенням ринків збуту, застосуванням нових методів поставок, виробництва та використання, впровадженням змін в управлінні, організацію та умов праці. Інновації вважаються драйвером економічного зростання і конкурентної переваги підприємств на ринку товарів і послуг [9]. Основні функції інноваційної діяльності готельно-ресторанного бізнесу сприяють підвищенню продуктивності праці та ефективності виробництва, скороченню витрат; підвищенню якості виробленої продукції та наданих послуг; задоволенню потреб споживачів, які постійно змінюються, і підвищуються вимоги до якісного обслуговування; підвищенню рівноваги між попитом і пропозицією, виробництвом і споживанням; сприяє зростанню творчої діяльності працівників закладів в області обслуговування. Інноваційний підхід до управління в сфері гостинності в різних країнах світу досить різноманітний. Він включає в себе використання передових технологій, орієнтацію на енергоефективність, адаптацію до попиту споживачів, багатофункціональність і гнучкість, соціальну та екологічну спрямованість. Розвиток мережі Інтернет і впровадження інформаційних технологій дозволяє отримати готельно-ресторанному бізнесу певні переваги на ринку товарів і послуг у вигляді розширення інформації про діяльність підприємства і обсяг сервісних послуг, зниження витрат і зростання ефективності виробничих процесів, полегшення доступу споживачів до благ цивілізації тощо. В сучасних умовах ринкових відносин зростає роль інформаційного забезпечення підприємств готельно-ресторанного бізнесу і використання інформаційних технологій в управлінні закладами сфери обслуговування. На ринку готельно-ресторанних послуг спостерігається високий рівень конкуренції, зростає кількість пропозицій надання основних і додаткових послуг, підвищення рівня якості обслуговування. Внаслідок цього, зростає складність управління і необхідність контролю за всіма видами діяльності на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, що вимагає використання нових інноваційних підходів до діяльності закладів гостинності та необхідність впровадження новітніх інформаційних технологій. Тому, незалежно від розміру підприємства готельно-ресторанного бізнесу, їх категорії, номерного фонду готе-

лів, кількості посадкових місць в ресторанах, місця розташування, для підвищення їх конкурентоспроможності необхідно впроваджувати сучасні інформаційні технології. В сучасних умовах ринкових відносин, досягти необхідного рівня конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу на ринку сервісних послуг можливо тільки за допомогою сучасних інформаційних комп'ю-терних систем та технологій, які гарантують швидкість обробки та передачі інформації, надійність, оперативність та точність, що дуже важливо у фінансово-обліковій і господарській діяльності підприємства, виконанні побажань і швидкості обслуговування споживачів. Таким чином, застосування комп'ю-терних інформаційних технологій управління бізнесом в народному господарстві слід розглядати як пріоритетний напрямок розвитку готельно-ресторанного бізнесу в нашій країні з урахуванням досвіду діяльності аналогічних сучасних підприємств в нашій країні та розвинених країнах світу [10; 11; 12]. Інформаційні технології – це процес використання сукупності методів та засобів збору, структурування та передачі даних для отримання нової якісної інформації про явище, стан об'єкту або процес. На сьогодні інформаційні технології виконують особливу місію в роботі з обслуговування гостей готельно-ресторанного бізнесу. Вони значно полегшують роботу персоналу закладів розміщення і ресторанів, дозволяють швидко і оперативно вирішувати проблеми, пов'язані з бажаннями споживачів, забезпечувати комфортні умови проживання і відпочинку, що чинить сприятливе враження на гостей закладів і підвищує рівень лояльності до сервісного обслуговування. Впровадження ІТ-технологій в готельному бізнесі дозволяє одночасно проводити облік економічних, екологічних і функціональних аспектів, капіталовкладень, витрат виробництва і якості процесів та послуг поряд з комфортом і задоволенням потреб споживачів. Для вирішення згаданих проблем закладів розміщення і покращення управління готельним бізнесом, все частіше використовуються передові інформаційні технології. Їх активне використання дозволяє готельним підприємствам ефективно контролювати якість наданих послуг. Автоматизовані системи FIDELIO, OPERA Enterprise Solution, Micros-Fidelio, Kei-Hotel вважаються найкращими у вирішенні проблем, пов'язаних з функціональним управлінням готельними підприємствами, які забезпечують: аналіз фінансів і собівартості; управління фінансами; управління матеріальними

потоками; управління якістю товарів і послуг; управління реалізацією товарів і послуг. Слід зазначити, що аналізуючи потреби у впровадженні тих чи інших інновацій певними підприємствами, необхідно враховувати цілий ряд факторів, які впливають на діяльність закладів в обраній ніші послуг і визначають їх конкурентоспроможність в умовах ринкових відносин. Інновації у сфері обслуговування спрямовані на використання новітніх заходів, пов'язаних з розширенням асортименту більш досконалих технологій надання послуг та впровадження науково обґрунтованих процесів управління. Інновації у сфері послуг, як правило, включають в себе одночасно ряд складових, пов'язаних з людськими ресурсами, організаційною структурою підприємства і факторами, які представляють цінність для споживача і пов'язані з впровадженням інформаційних і комунікаційних технологій.

Слід відзначити, що при впровадженні інновацій в області сервісу особлива увага приділяється організаційним і процесним складовим надання послуг, розширенню їх асортименту за рахунок новітніх технологій наближених до вимог споживачів у сфері обслуговування і спрямованих на підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного бізнесу на ринку послуг. На сьогодні, з урахуванням сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності та туризму у світі активно реалізуються продуктові, сервісні, управлінські та адміністративні інновації. Таким чином, готельний бізнес відіграє велику роль у вирішенні проблем інтегрування економіки України в світову економіку і залучення інвестицій в реальний сектор, що швидко розвивається і сприяє покращенню економічного стану нашої держави. Заклади ресторанного господарства, як складова готельно-ресторанного бізнесу, розвиваються у конкурентному середовищі та змінюються у відповідності з вимогами споживачів і умовами ринкових відносин. Ресторанні заклади знаходяться у стані постійної конкуренції, змагаючись за перспективні ніші ринку, можливість утримання постійних та залучення нових гостей своїх закладів. Проблема дослідження діяльності ресторанних закладів потребує особливої уваги, що пов'язано з підвищенням попиту населення на високоякісне сервісне обслуговування. На сучасному етапі розвитку ресторанного господарства, цей бізнес має великий потенціал для українського ринку. Зростання привабливості галузі ресторанного бізнесу посилює конкуренцію між закладами ресторанного

господарства, що потребує впровадження інноваційних рішень в організацію діяльності закладів і підвищення їх конкурентоспроможності на ринку ресторанних послуг. На нинішньому етапі розвитку ресторанного господарства одним зі значущих маркетингових інструментів, який дозволить покращити рівень обслуговування відвідувачів і збільшити рівень реалізації ресторанної продукції, є оригінальне меню, а саме впровадження електронного меню та дистанційне керування послугами. Тому у своїй діяльності ресторани прагнуть впроваджувати інноваційні методи та технології обслуговування, що дозволить скоротити тривалість надання послуг та покращити якість обслуговування, що підвищить привабливість ресторанних закладів. Актуальність проблеми полягає в тому, що в сучасних умовах в ресторанних закладах досить важко контролювати прийом та обробку замовлень відвідувачів на належному рівні. Ця проблема вирішується шляхом впровадження електронного меню, що дозволить підвищити ефективність ресторанного бізнесу та рівень сервісу в ресторанних закладах. Електронне меню – інтерактивна система замовлень, що використовується як сучасна альтернатива звичному паперовому меню. Ця система містить повноцінну інформацію про страви і напої закладу на електронному пристрої. Крім того, відвідувачі ресторану самостійно можуть розглянути весь асортимент страв, представлений в ресторані, і зробити своє замовлення, не чекаючи офіціанта. На відміну від звичного паперового меню електронне меню має ряд переваг у різних напрямках:

- з екологічної точки зору, ця система дозволяє економити витрати паперу, тому що не має необхідності передруковувати меню, коли з'являється необхідність в його зміні;

- з точки зору маркетингу, електронне меню служить інструментом для залучення нових відвідувачів, тому що зацікавленість людей до технічних новинок такого роду постійно зростає;

- з точки зору обслуговування, істотно прискорюється процес прийому і оброблення замовлень без помилок, які інколи виникають через неухважність персоналу;

- з точки зору охорони здоров'я, споживач знайомиться з рецептурою запропонованого меню і замовляє страви, які не містять інгредієнтів, здатних викликати алергію на окремі інгредієнти рецептурного складу страв;

- з точки зору автоматизації, електронне меню знижує навантаження на персонал

і дозволяє оптимізувати роботу кухарів, які виконують замовлення в порядку їх надходження. Користуючись електронним меню, споживач може самостійно скомпонувати сніданок, обід, вечерю, що особливо важливо для відвідувачів, які притримуються певної дієти. Програмне забезпечення електронного меню дозволяє відвідувачу, під час очікування свого замовлення, пограти в ігри, почитати новини, послухати музику або подивитися відео. Встановлення електронного меню в ресторані може бути реалізована на планшетах та мобільних пристроях відвідувачів, при наявності Wi-Fi, де автоматично відкривається сайт з меню. Проведено порівняльний аналіз існуючих електронних меню, які розроблено і впроваджено в ресторанних закладах світу – eMenu, Smart Menu, Profit Menu. Встановлено, що за всіма функціональними властивостями найкращим слід вважати електронне меню eMenu. Електронне меню містить такі функції, що відсутні у інших досліджених електронних меню, як: відомості про добавки до страви, доступ в Інтернет, рейтинг і оцінку страв, відсутність посередника між споживачем і кухарем, рекламу партнерів, можливість оплатити замовлення картою тощо. Отже, на підставі аналізу прогресивних технологій обслуговування в сучасних закладах готельно-ресторанного бізнесу визначено перспективні напрями розвитку сфери обслуговування, які пов'язані із використанням інноваційних технологій, спрямованих на залучення більшої кількості споживачів, підвищення рівню продажів якісної продукції, забезпечити довіру та лояльність споживачів, формуванню позитивного іміджу існуючих закладів готельно-ресторанного бізнесу.

Висновки. Впровадження прогресивних технологій обслуговування у сучасних закладах готельно-ресторанного бізнесу разом із вдало розробленою концепцією є запорукою гарантованого успіху у сфері сервісного обслуговування і підвищення їх конкурентоспроможності. Правильно обрана стратегія інноваційного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства спрямована на впровадження сучасних науково обґрунтованих технологій, що відповідає вимогам сьогодення і міжнародним стандартам. В умовах економічних змін і переходу до ринкових відносин, інновації стають основним фактором, що сприяє динамічному розвитку і підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Про інноваційну діяльність: Закон України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2002 р. № 36. С. 266.
2. Давидова О. Ю. Формування системи інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. *Вісник «БІЗНЕС ІНФОРМ»*. 2017. № 11. С. 459–464.
3. Боковець В. В., Гарафонова О. І., Сідлак С. В. Інноваційна діяльність в Україні. *Вісник Хмельницький національний університет*. 2021. Том 1. № 6. С. 711.
4. Бурій С. А. Інноваційний потенціал у сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Вісник Хмельницький національний університет*. 2014. Том 2. № 5. С. 201–205.
5. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. *Вісник Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля*. 2013. № 16. С. 224228.
6. Ткаченко А. М. Інновації та їх роль у готельно-ресторанному господарстві. *Вісник Держава та регіони. Серія «Економіка та підприємництво»*. 2017. № 3 С. 29–33.
7. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Київ, 2011. С. 215.
8. Кругляк Г. О. Дослідження ролі інноваційних технологій в управлінні підприємствами готельно-ресторанного господарства. *Вісник Економіка та продовольча безпека України*. 2018. Том 6. Вип. 3–4. С. 5864.
9. Van Ark, B., Broesma, L., & Hertog, P. «Services Innovation, Performance Policy: A Review» Synthesis Report in the Framework of the Project Structural Information Provision on Information in Services, June, 2003.
10. Авігдор Г., Атаманова Ю., Булкін І. та ін. Інноваційна політика: Європейський досвід та рекомендації для України. *Аналіз законодавства України у сфері досліджень, розробок та інноваційної діяльності та пропозиції щодо доповнень до законодавства (станом на жовтень 2011 року)*, проект ЄС «Вдосконалення стратегій, політики та регулювання інновацій в Україні». Київ: Фенікс, 2011. Т. 2. С. 352.
11. Авігдор Г., Архангельським В., Бойто, І. Єгоров, Ю. Капіца та ін. Інновації в Україні: Європейський досвід та рекомендації для України. *Інновації в Україні: пропозиції до політичних заходів*. Остаточний варіант (проект від 19.10.2011), проект ЄС «Вдосконалення стратегій, політики та регулювання інновацій в Україні». Київ: Фенікс, 2011. Т. 3. С. 76 с.
12. Законодавче регулювання інноваційної діяльності в Європейському Союзі та державах членах ЄС за ред. Г. Авігдора, Ю. Капіци. Фенікс 2011. С. 704.

REFERENCES:

1. On innovative activity: Law of Ukraine Vedomosti Verkhovna Rada of Ukraine (VVR) No. 36. (2002). Art. 266 [in Ukrainian].
2. Davydova O. Yu. (2017). Formuvannia systemy innovatsiinoho upravlinnia rozvytkom pidpriemstv hotelno-restorannoho hospodarstva [Formation of a system of innovative management of the development of hotel and restaurant enterprises]. *Bulletin "BUSINESS INFORM"* No. 11. P. 459464 [in Ukrainian].
3. Bokovets V. V., Garafonova O. I., Sidlak S. V. (2021). Innovative activity in Ukraine [Innovative activity]. *Bulletin "Khmelnyskyi National University"* (Vol. 1). No. 6. P. 711 [in Ukrainian].
4. Bury S.A. (2014). Innovative potential in the field of hotel and restaurant business and tourism [Innovative potential in the hotel and restaurant business and tourism]. *Bulletin "Khmelnyskyi National University"* (Vol. 2). No. 5. P. 201205 [in Ukrainian].
5. Shapovalova O. M. (2013). Innovative activity as a basis for increasing the competitiveness of the hotel industry [Innovative activity of the hotel industry as a basis for increasing competitiveness]. *Bulletin of the Eastern Ukrainian National University named after Volodymyr Dahl*. No. 16. P. 224228 [in Ukrainian].
6. Tkachenko A. M. (2017). Innovations and their role in the hotel and restaurant industry [Innovations and their role in the hotel and restaurant business]. *Bulletin State and regions. "Economy and Entrepreneurship" series*. No. 3. P. 2933 [in Ukrainian].
7. Lytvynenko T. K. (2011). The latest service technologies in the field of restaurant business [The latest service technologies in the restaurant business]. P. 215 [in Ukrainian].
8. Kruglyak H. O. (2018). Study of the role of innovative technologies in the management of hotel and restaurant enterprises [Study of the role of innovative technologies in the hotel and restaurant industry]. *Bulletin of the Economy and Food Security of Ukraine*. (Vol. 6) Issue 34. P. 5864 [in Ukrainian].
9. Van Ark, B., Broesma, L., Hertog, P. (2003, June). Services innovation, performance policy: A review. Synthesis Report in the Framework of the Project Structural Information Provision on Information in Services [Innovative services and the policy of their effectiveness].

10. Avigdor G., Atamanova Yu., Bulkin I., and others. (2011). Innovation policy: European experience and recommendations for Ukraine. Analysis of the legislation of Ukraine in the field of research, development and innovation activities and proposals for additions to the legislation (as of October 2011) [European experience of innovation policy: and recommendations. Analysis of the legislation of Ukraine in the field of research and innovation activities]. Kyiv: the EU project "Improving strategies, policies and regulation of innovations in Ukraine" Phoenix. (Vol. 2). P. 352 [in Ukrainian].

11. Avigdor G., Arkhangelskyi V., Boito I., and others. (2011). Innovations in Ukraine: European experience and recommendations for Ukraine. Innovations in Ukraine: proposals for political measures. The final version (draft dated 10.19.2011) [European experience of innovation policy: and recommendations. Innovations in Ukraine: proposals for policy measures]. Kyiv: the EU project "Improving strategies, policies and regulation of innovations in Ukraine" Phoenix. (Vol. 3). P. 76 [in Ukrainian].

12. Avigdor G., Kapitsy Yu. (2011). Legislative regulation of innovative activity in the European Union and EU member states. Phoenix P. 704 [in Ukrainian].