

ПРІОРИТЕТИ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

PRIORITIES OF INNOVATIVE ACTIVITY OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS IN MODERN CONDITIONS

Шейко Ю.О.

кандидат економічних наук,
старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Луцький національний технічний університет

Sheiko Yuliia

Lutsk National Technical University

Готельно-ресторанний бізнес відіграє надзвичайно важливу роль у соціально-економічному розвитку територій, проте ця сфера, як ніяка інша, відчула на собі вплив карантинних обмежень і кризи, спричиненої пандемією COVID-19. Чинником подальшого розвитку, втримання конкурентних позицій і відповідності світовим стандартам, беззаперечно, можуть стати інновації. Визначено сутність та систематизовано види інновацій у готельно-ресторанному господарстві, визначено тенденції інноваційної діяльності підприємств цього сектору економіки. Обґрунтовано вплив цифрової трансформації та технологізації на інноваційну діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Визначено фактори макро- та мікросередовища, зокрема фінансово-економічні, політико-правові, інформаційні, організаційні, соціально-психологічні, які стримують інноваційну діяльність готельно-ресторанного бізнесу, що дає змогу виявити конкретні напрями стимулювання інноваційної діяльності, що потребують підтримки й розвитку.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, інновації, інноваційна діяльність, інноваційні процеси, технологічні інновації.

Гостинично-ресторанний бізнес играет чрезвычайно важную роль в социально-экономическом развитии территорий, однако эта сфера, как никакая другая, почувствовала на себе влияние карантинных ограничений и кризиса, вызванного пандемией COVID-19. Фактором дальнейшего развития, удержания конкурентных позиций и соответствия мировым стандартам, безусловно, могут стать инновации. Определена сущность и систематизированы виды инноваций в гостинично-ресторанном хозяйстве, определены тенденции инновационной деятельности предприятий этого сектора экономики. Обосновано влияние цифровой трансформации и технологизации на инновационную деятельность предприятий гостинично-ресторанного бизнеса. Определены факторы макро- и микросреды, в частности финансово-экономические, политико-правовые, информационные, организационные, социально-психологические, которые сдерживают инновационную деятельность гостинично-ресторанного бизнеса, что позволяет выявить конкретные направления стимулирования инновационной деятельности, которые требуют поддержки и развития.

Ключевые слова: гостинично-ресторанний бізнес, інновації, інноваційна діяльність, інноваційні процеси, технологічні інновації.

The hotel and restaurant business plays an extremely important role in the socio-economic development of the territories, being a factor of their competitiveness, intensifying investment activities, contributing to the filling of the budget, infrastructure development, employment and meeting public needs, but this area, like no other, has been affected by quarantine restrictions and the crisis caused by the COVID-19 pandemic. Innovation can undoubtedly be a factor in further development, maintaining a competitive position and meeting world standards. It is defined, that innovation is not just an invention or idea, and it is a specific solution implemented in practice, which leads to profitability or other effect for the object of management. The types of innovations in hotel and restaurant economy and the tendencies of innovative activity of enterprises of this sector are defined in the work. Managers focus on improving the quality of their services, their personalization and endowment with unique properties, search for new sales channels, implementation and expansion of loyalty programs, cost optimization. The influence of digital transformation and technologicalization on the innovative activity of hotel and restaurant business enterprises is substantiated, which allowed identifying a number of technological trends that will affect the hospitality industry in the coming years: Artificial Intelligence, augmented and virtual reality, robotization and automation, blockchain technology, 5G, smart

hotels. The factors of macro- and micro-environment, in particular financial-economic, political-legal, informational, organizational, social-psychological, which constrain innovative activity of hotel and restaurant business are defined, that allows revealing concrete directions of stimulation of innovative activity which need support and development. The generation and implementation of innovative solutions requires both external conditions, including a favorable business environment, reduction of barriers to innovation, assistance in financing, and the willingness of management and staff to change and master the new.

Key words: hotel and restaurant business, innovations, innovative activity, innovative processes, technological innovations.

Постановка проблеми. В сучасних умовах підприємства готельно-ресторанного господарства відіграють надзвичайно важливу роль у соціально-економічному розвитку територій, будучи чинником їх конкурентоспроможності, активізуючи інвестиційну діяльність, сприяючи наповненню бюджету, розвитку інфраструктури, зайнятості та задоволенню суспільних потреб.

Ефективність діяльності готельно-ресторанних підприємств значною мірою залежить від умов ринкового середовища та якості управлінських рішень. Одним із ключових елементів процвітання будь-якого підприємства є управління інноваційною діяльністю, що є джерелом розвитку компаній, дає змогу максимально точно й оперативно задовольняти запити споживачів, реагувати на виклики, що постають перед підприємством, формувати конкурентні переваги.

Пандемія вірусу COVID-19 стала причиною глибокого економічного потрясіння для підприємств більшості сфер діяльності, особливо для готельно-ресторанного бізнесу. За даними КМУ [6], у першому півріччі 2020 року частка готельно-ресторанного бізнесу у ВВП знизилась на 82,0%, у зайнятості – на 64,0%, в податках – на 82,0%. Причому частка малого бізнесу, тобто найбільш вразливих суб'єктів господарювання, у цій сфері становить близько 60,0%. За даними Держстату [4], обсяг реалізованих послуг підприємствами у сфері тимчасового розміщення й організації харчування у 2 кварталі 2020 року становив 2 257 670,4 тис. грн., що становить лише 26,6% від аналогічного періоду 2019 року, Збитковість їх операційної діяльності загалом за 2020 рік становила 8,9%, усієї діяльності – 12,5%, тоді як у 2019 році вони досягли рентабельності у 10,1% та 9,3% відповідно.

Компанії і підприємці змушені пристосуватись до нових реалій, шукаючи шляхи виходу з кризи, у якій вони опинились. Часто ключем до вирішення проблем, що виникають у різних аспектах діяльності підприємства, є нововведення й винаходи. Як зазначає Френсіс Гаррі, генеральний директор Всесвітньої організації інтелектуальної власності (ВОІВ) у 2008–2020 роках, «швидке і всесвітнє поширення коронавірусу вимагає неординарних підходів, які дадуть нам змогу здобути загальноперемогу в боротьбі з цією справді глобальною загрозою. Пандемія COVID-19 загальмує деякі напрями інноваційної діяльності <...> Одночасно криза, спровокована вірусом, стимулю-

вала інноваційний прорив на багатьох напрямках, таких як охорона здоров'я, освіта, туризм і роздрібна торгівля» [9].

Таким чином, питання управління інноваційною діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу, визначення її тенденцій та пріоритетів є актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Напрями й тенденції інноваційної діяльності готельно-ресторанних підприємств досліджували провідні вітчизняні та зарубіжні фахівці, зокрема Н.В. Бунтова [2], О.С. Камушков, В.О. Ткач, В.А. Язіна [7], Т.В. Капліна, В.М. Столярчук, Л.П. Малюк, А.С. Капліна [8], Н.О. Коваленко, С.В. Тищенко [12].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значну кількість праць і наукових публікацій, у контексті мінливості бізнес-середовища й невідомості посткарантинних реалій вважаємо, що це питання є досі відкритим і потребує подальшого вивчення з урахуванням світових тенденцій соціально-економічного розвитку.

Постановка завдання. Метою дослідження є визначення пріоритетів та напрямів активізації інноваційної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах господарювання.

Виклад основного матеріалу дослідження. Перш за все слід обґрунтувати, що ми розуміємо під терміном «інновація». На нашу думку, достатньо ґрунтовне й всеосяжне визначення цього поняття подано у Законі України «Про інноваційну діяльність», де зазначено, що «інновації – це новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери» [1]. Заслугує на увагу також визначення, що наводить Р.А. Фатхутдінов: «інновація – це кінцевий результат впровадження нововведення задля зміни об'єкта управління й одержання економічного, соціального, екологічного, науково-технічного або іншого виду ефекту» [13], тобто це не просто винахід чи ідея, а конкретне рішення, реалізоване на практиці, що приводить до прибутковості чи іншого ефекту для об'єкта управління.

Впровадження інноваційних рішень дає змогу суб'єктам господарювання досягти низки

позитивних ефектів. Окрім зручностей і різноманітних вигід для клієнтів, інновації здатні, зокрема, допомогти компанії швидко адаптуватися до змін зовнішнього середовища, згенерувати додаткові доходи, оптимізувати витрати, підвищити ефективність діяльності загалом і сформувати конкурентні переваги. Реалізація успішних інноваційних рішень вимагає від підприємств постійного моніторингу змін, що відбуваються на міжнародному та вітчизняному ринку готельно-ресторанних послуг.

Загалом види інновацій у готельно-ресторанному господарстві систематизовано на рис. 1.

В умовах нестабільності і карантинних обмежень, небажаності подорожей і відвідування публічних місць суб'єкти готельно-ресторанного бізнесу шукають шляхи хоча б часткового збереження доходів і ринкових позицій.

Клієнти стають більш вибагливими і досвідченими, прагнуть персоналізованого підходу до обслуговування, а саме не придбання стандартного набору послуг у конкретний період, а можливості самостійного вибору конкретних компонентів страв, опцій у номерах, способів оплати й доставки тощо. Н.В. Бунтова [2] наводить дані дослідження Sabre Corporation «Нові тренди в індустрії гостинності та переваги мандрівників», відповідно до якого понад 50,0% респондентів готові сплачувати більше за проживання у готелі за можливості окремого вибору додаткових сервісів (наприклад, скасування бронювання, можливість проживання з тваринами, окремі послуги страхування), бронювання елементів подорожі безпосередньо у готелі (прокат авто, велосипедів, квитки на заходи тощо), а також за наявності персоналізованих пропозицій про заходи готелю.

Готелі й ресторани активно впроваджують маркетингові інновації, змінюючи методи дистрибуції своїх послуг. Наявні просування у соціальних мережах, картки лояльності, що діють у мережі закладів-партнерів, онлайн-бронювання, доставка тощо. Набувають популярності різноманітні BTL-інструменти, тобто діяльність, спрямована на емоційний стан споживача, а саме на момент прийняття рішення щодо придбання послуги. BTL-інструменти включають проведення промоакцій, демонстрацій, семплінгу, тестових випробувань, надання знижок, бонусів тощо [7].

Серед організаційно-управлінських інновацій актуальності набуває розроблення бізнес-стратегій діяльності компаній. В мінливому ринковому середовищі менеджмент усвідомлює необхідність вибору довгострокового вектору розвитку та найбільш оптимальних методів ведення бізнесу й конкурентної боротьби. Заклади готельно-ресторанного господарства стали більш активними у передачі неосновних функцій на аутсорсинг, шукають шляхи оптимальнішого використання наявних площ, зокрема здають окремі приміщення в оренду. Набувають популярності сервіси, що допомагають оптимізувати витрати, зокрема [10] сервіси для управління рестораном, від створення технологічних карт, роботи із закупівлями до управлінської звітності та систем лояльності; сервіси, що дають змогу управляти графіком співробітників і оптимізувати його, відслідковувати виконання операційних стандартів, спрямованих на скорочення харчових відходів.

Ринок готельно-ресторанних послуг є надзвичайно насиченим, тому заклади постійно

Види інновацій у готельно-ресторанному господарстві

Продуктово-технологічні	Маркетингові	Організаційно-управлінські
<ul style="list-style-type: none"> - нові види сировини; - нові/удосконалені послуги/продукція, супутні/додаткові послуги; - зміна/удосконалення технології виробництва, форм обслуговування; - діджиталізація/автоматизація праці; - персоналізація обслуговування; - екологізація діяльності 	<ul style="list-style-type: none"> - освоєння нових ринків/сегментів споживачів; - нові/удосконалені методи презентації і збуту; - управління заходами; - нові/удосконалені програми лояльності; - нова політика ціноутворення 	<ul style="list-style-type: none"> - реорганізація, удосконалення форм і методів ведення бізнесу, організації робочих місць, використання площ, внутрішніх і зовнішніх зв'язків; - інноваційні інтегровані системи управління; - удосконалення форм і методів державного управління

Рис. 1. Види інновацій у готельно-ресторанному господарстві

Джерело: складено з використанням джерел [8; 11]

перебувають у пошуку нових рішень задля того, щоби здивувати й зацікавити клієнтів. Так, готелі й ресторани відкриваються у незвичних місцях (в замках, під водою, колишніх в'язницях), мають незвичний інтер'єр (будуються з льоду; кімнати мають вигляд капсул, скляних бульбашок, бочок з-під вина, пташиних гнізд тощо), розкривають певну тематику, мають незвичні способи обслуговування (обслуговування в темноті, з офіціантами-тваринами тощо).

Чимало останніх інновацій індустрії гостинності пов'язані з екологізацією діяльності і ланцюжків створення цінностей, сутність якої полягає в ощадливому використанні ресурсів, використанні відновлюваних джерел енергії, зниженні негативного впливу на довкілля, використанні екологічної сировини, пропозиції екологічної продукції, впровадженні принципів екологічної і соціальної відповідальності у діяльність підприємств.

Актуальним трендом сьогодення є цифрова трансформація та технологізація. Ресторанам і готелям уже замало просто відповідати критеріям чистоти, якості і свіжості продукції, високого рівня обслуговування. Клієнти стали вибагливішими і більш нетерплячими, очікують від закладів технологічності та відповідності вимогам часу, миттєвого прийому замовлень та їх виконання, активно пишуть відгуки, що впливають на рішення про відвідання закладу іншими потенційними клієнтами. Наприклад, за даними результатів досліджень ресторанного ринку, озвучених на одній з експертних сесій NRA Show, 71% відвідувачів закладів важливою можливістю замовити їжу на виніс; 52% гостей чекають у ресторани безкоштовний Wi-Fi; 47% людей розраховують, що в закладі можна зробити попереднє замовлення по телефону; 78% мілленіалів шукають меню закладу в Інтернеті; 32% мілленіалів вже платять через Apple Pay і Google Pay [3]. Саме тому впровадження технологічних інновацій є необхідністю, що дає змогу суб'єктам індустрії гостинності відповідати очікуванням і зростаючим запитам клієнтів.

Можна виокремити низку технологічних тенденцій, що вплинуть на індустрію гостинності найближчим часом.

1) Штучний інтелект, що дає змогу зробити обслуговування клієнтів більш персоналізованим, дає змогу менеджменту оперативного збирати інформацію та реагувати на потреби гостей. Приклади застосування штучного інтелекту в індустрії гостинності – це чат-боти та сервіси, що дають змогу здійснювати порівняльний аналіз та перевірку негативних відгуків клієнтів, управління соціальними каналами в режимі реального часу тощо.

2) Доповнена та віртуальна реальність, що дає змогу клієнтові зануритись у віртуальне середовище або ввести в поле його сприйняття додаткові сенсорні дані. Наприклад [5], у ресторані "Sublimotion" (Іспанія) нові технології дають

змогу постійно змінювати простір і меню, гості одягають гарнітуру, щоби побачити, як страви пливають повітрі, а також можуть побачити інформацію про склад страв у режимі реального часу. У ресторані "Mad Rex" (Філадельфія) гостей занурюють в атмосферу, співзвучну однойменному коміксу та фільму, а віртуальна реальність використовується, щоби літати, нищити літаки й готувати їжу задля того, аби вижити; ресторан "First Airlines" (Токіо) з перших хвилин занурює відвідувачів в атмосферу польоту. Передові готелі також починають повсюдно використовувати VR та 360-відео, що дають змогу найкраще продемонструвати гостям можливості, потенціал готелю та пропоновані послуги.

3) Роботизація та автоматизація. Тенденцією останніх років стало використання сервісних роботів (ресепшійністів, консьєржів, садівників, помічників на кухні, офіціантів, барменів, автомобілів без водіїв тощо), також роботів почали залучати до обслуговування гостей із симптомами COVID-19. Автоматизація охоплює такі процеси, як оформлення й оплата замовлень, реєстрація в готелі, приготування страв. Повсюдно впроваджуються автоматизовані системи управління закладами індустрії гостинності (Cloud/SaaS), що в різних модифікаціях доступні навіть бюджетним готелям і ресторанам, допомагаючи останнім зменшити адміністративні та інформаційні проблеми. Хоча замінити працівників повністю роботи не можуть, адже керувати їх роботою і виправляти допущені помилки, реагувати на більш індивідуалізовані запити, відповідати за якість наданих послуг можуть лише живі працівники, збалансоване впровадження процесів автоматизації сприятиме підвищенню ефективності діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, а використання роботів на більш стандартизованих і монотонних процесах, доручення їм виконання понаднормових робіт звільнять час персоналу для вирішення більш творчих завдань.

4) Блокчейн-технології – це інструмент для роботи з інформацією, що має на меті революціонізувати програми лояльності клієнтів, ланцюжок поставок та конфіденційність даних, «формує муючи «довірене цифрове середовище», дає змогу значно підвищити надійність замовлень, бронювань та платежів, забезпечить надійність інформації та відгуків про послуги» [12].

5) 5G – широкопasmовий надшвидкісний бездротовий інтернет-зв'язок, що сприятиме повсюдній діджиталізації індустрії гостинності.

6) Розумні готелі, обладнані інженерними та ІТ-системами, що дають змогу автоматизувати та систематизувати процеси на етапі реєстрації, сервісу в номері та сервісу в готелі загалом. Окремою віхою нововведень в умовах пандемії коронавірусу стало впровадження безконтактних технологій. Набувають поширення системи голосового пошуку й контролю, розпізнавання

облич, управління приладами, освітлення та клімат-контролю, замовлення додаткових послуг (СПА, таксі, доставки, пробудження тощо) за допомогою додатків для смартфона.

На характер інноваційної поведінки суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу впливають чинники зовнішнього й внутрішнього середовища. Ідентифікація цих чинників дає змогу визначити, що перешкоджає впровадженню інноваційних рішень, і виявити конкретні напрями, що потребують підтримки та розвитку. Фактори, що стримують інноваційну діяльність го-

тельно-ресторанного бізнесу, систематизовані у рис. 2.

Висновки. Отже, в сучасних умовах, коли ринок готельно-ресторанних послуг призвичаюється до роботи в умовах пандемії, а конкуренція стає все жорсткішою, його гравці присвячують усе більше уваги пошуку шляхів виживання, втримання клієнтів і підвищення привабливості своїх послуг. Чинником подальшого розвитку, втримання конкурентних позицій і відповідності світовим стандартам, беззаперечно, можуть стати інновації.



Рис. 2. Фактори, що стримують інноваційну діяльність готельно-ресторанного бізнесу

Менеджери спрямовують зусилля на підвищення якості своїх послуг, їх персоналізацію і наділення унікальними властивостями, пошук нових каналів збуту, впровадження й розширення програм лояльності, оптимізацію витрат. Для генерації і впровадження інновацій-

них рішень необхідні як зовнішні умови, зокрема сприятливе бізнес-середовище, зниження бар'єрів для інноваційної діяльності, допомога у фінансуванні, так і готовність менеджменту і персоналу до змін та опановування нового.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Про інноваційну діяльність : Закон України від 4 липня 2002 року № 40-IV / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>.
2. Бунтова Н.В. Інноваційний вектор розвитку індустрії гостинності: міжнародний досвід та перспективи впровадження. *Вісник ОНУ імені І.І. Мечникова*. 2020. Т. 25. Вип. 4 (83). С. 8–13. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1210660.pdf>.
3. Технології та інновації, які змінюють ресторанний бізнес. Державна інноваційна фінансово-кредитна установа : вебсайт. URL: <https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjuyut-restorannij-biznes>.
4. Діяльність підприємств. Державна служба статистики України : вебсайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
5. Как виртуальная реальность влияет на питание в общественных местах. FILIN. URL: <https://filin.pro/blog/kak-virtualnaya-realnost-vliyaet-na-pitanie-v-obshchestvennyh-mestah>.
6. Програма стимулювання економіки для подолання наслідків COVID-19: «Економічне відновлення». Інформаційно-аналітичні матеріали // Кабінет Міністрів України : вебсайт. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/18%20-%20Department/18%20-%20PDF/07.2020/programa.pdf>.
7. Камушков О.С., Ткач В.О., Язіна В.А. Інновації світового готельного господарства. *Причорноморські економічні студії*. 2019. № 48-2. С. 52–55. URL: http://bses.in.ua/journals/2019/48_2_2019/11.pdf.
8. Капліна Т.В., Столярчук В.М., Малюк Л.П., Капліна А.С. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії : навчальний посібник. Полтава : ПУЕТ, 2018. 357 с. URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/8074/1/210-1039.pdf>.
9. COVID-19 нанес удар по сектору інновацій. Новини ООН. Організація Об'єднаних Націй : вебсайт. URL: <https://news.un.org/ru/story/2020/09/1384992>.
10. Попова А.В. Інноваційні фуд-технології в ресторанному бізнесі. *RETAIL & LOYALTY*. URL: <https://retail-loyalty.org/expert-forum/innovatsionnye-fud-tehnologii-v-restorannom-biznese>.
11. Соломіна І.Ю. Репрезентації інновацій в ресторанному бізнесі як фактор розвитку економіки в печателі. *Современные проблемы сервиса и туризма*. 2019. № 2. Т. 13. С. 66–78. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/representatsii-innovatsiy-v-restorannom-biznese-kak-faktor-razvitiya-ekonomiki-vpechatleniy/viewer>.
12. Тищенко С.В. Цифрові технології в індустрії гостинності. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. № 7. С. 131–139. URL: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>.
13. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент : учебник для вузов. 6-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2011. 448 с.

REFERENCES:

1. Verkhovna Rada of Ukraine. *Law of Ukraine on innovative activity* № 40-IV (2002, July 04). Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> (accessed 5 September 2021).
2. Buntova N.V. (2020) Innovatsionnyj vektor rozvytku industriji gostynnosti : mizhnarodnyj dosvid ta perspektyvy vprovadzhenja [Innovative vector of development of the hospitality industry: international experience and prospects of implementation]. *Visnyk ONU imeni I.I. Mechnykova*, no. 25, vol. 4 (83), pp. 8–13. Available at: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1210660.pdf> (accessed 7 September 2021).
3. Derzhavna innovacijna finansovo-kredytна ustanova (2020). *Tekhnologhiji ta innovacii, jaki zminjuyutj restorannij biznes* [Technologies and innovations that change the restaurant business]. Available at: <https://sfii.gov.ua/tehnologii-ta-innovacii-yaki-zminjuyut-restorannij-biznes> (accessed 4 September 2021).
4. Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy (2020). *Dijalnistj pidpryjemstv* [Activities of enterprises]. Available at: <http://www.ukrstat.gov.ua> (accessed 4 September 2021).
5. FILIN. *Kak virtual'naya real'nost' vliyaet na pitanie v obshchestvennykh mestakh* [How virtual reality affects food in public places]. Available at: <https://filin.pro/blog/kak-virtualnaya-realnost-vliyaet-na-pitanie-v-obshchestvennyh-mestah> (accessed 7 September 2021).
6. Cabinet of Ministers of Ukraine (2020). *Prohrama stymuljuvannja ekonomiky dlja podolannja naslidkiv COVID-19: "Ekonomichne vidnovlennja"*. *Informacijno-analitychni materialy* [Economic Incentive Program to Overcome the Consequences of COVID-19: "Economic Recovery". Information and analytical materials]. Available at: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/18%20-%20Department/18%20-%20PDF/07.2020/programa.pdf> (accessed 4 September 2021).

7. Kamushkov O.S., Tkach V.O., Jazina V.A. (2019) *Innovacii svitovogho ghoteljnogho ghospodarstva* [Innovations of the world hotel industry]. *Prychornomorski ekonomichni studiji*, no. 48-2, pp. 52–55. Available at: http://bse.in.ua/journals/2019/48_2_2019/11.pdf (accessed 6 September 2021).

8. Kaplina T.V., Stoljarchuk V.M., Maljuk L.P., Kaplina A.S. (2018) *Innovacijni tekhnologhiji v ghoteljnomu ghospodarstvi: osnovy teorii: navchalnyj posibnyk* [Innovative technologies in the hotel industry: the basics of the theory: tutorial]. Poltava: PUET (in Ukrainian). Available at: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/8074/1/210-1039.pdf> (accessed 7 September 2021).

9. United Nations (2020). *COVID-19 nanes udar po sektoru innovatsiy. Novosti OON* [COVID-19 has hit the innovation sector. UN News]. Available at: <https://news.un.org/ru/story/2020/09/1384992> (accessed 4 September 2021).

10. Popova A.V. (2021). *Innovatsionnye fud-tekhnologii v restorannom biznese* [Innovative food technologies in the restaurant business]. *RETAIL & LOYALTY*. Available at: <https://retail-loyalty.org/expert-forum/innovatsionnye-fud-tekhnologii-v-restorannom-biznese> (accessed 7 September 2021).

11. Solomina I.Yu. (2019) *Reprezentatsii innovatsiy v restorannom biznese kak faktor razvitiya ekonomiki vpechatleniy* [Representation of innovation in the restaurant business as a factor in the development of the experience economy]. *Sovremennye problemy servisa i turizma*, no. 2, vol. 13, pp. 66–78. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/reprezentatsii-innovatsiy-v-restorannom-biznese-kak-faktor-razvitiya-ekonomiki-vpechatleniy/viewer> (accessed 7 September 2021).

12. Tyshhenko S.V. (2021) *Cyfrovi tekhnologhiji v industriji ghostrynosti* [Digital technologies in the hospitality industry]. *Tavrijskyj naukovyj visnyk. Serija: Ekonomika*, no. 7, pp. 131–139. Available at: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16> (accessed 6 September 2021).

13. Fatkhutdinov R.A. (2011). *Innovatsionnyy menedzhment: Uchebnik dlya vuzov. 6-e izd.* [Innovative management: Tutorial for universities. 6th ed.]. SPb.: Piter (accessed 5 September 2021). (in Russian)