

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до виконання розрахунково-графічної роботи
з навчальної дисципліни

**«ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ
ГОСПОДАРСТВІ»**

*(для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм
навчання спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Харків
ХНУМГ ім. О.М. Бекетова
2023

Методичні рекомендації до виконання розрахунково-графічної роботи з навчальної дисципліни «Інноваційні технології у готельному господарстві» (для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. Н. М. Влащенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 35 с.

Укладач канд. екон. наук, доц. Н. М. Влащенко

Рецензент

І. М. Писаревський, доктор економічних наук, професор Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 5 вересня 2022 р.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ РОЗРАХУНКОВО- ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ.....	4
ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ РОБОТИ.....	5
РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ОСНОВНОЇ ЧАСТИНИ РОБОТИ.....	9
1 Характеристика регіону.....	10
2 Характеристика готельних підприємств міста (області).....	12
3 Аналіз цінової політики.....	12
4 Аналіз спектра додаткових послуг.....	15
5 Аналіз функціонального призначення підприємств і можливості обслуговування клієнтів.....	17
6 Аналіз інноваційного розвитку готельних підприємств.....	19
7 Кластеризація готельних підприємств за рівнем інноваційного розвитку.....	21
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ.....	28
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	30
ДОДАТКИ.....	34

ВСТУП

Підготовка майбутніх фахівців до ефективної роботи у сфері організації та управління в готельно-ресторанному бізнесі за ринкових умов (з орієнтацією як на короткострокову, так і на довгострокову перспективу) передбачає здобуття глибоких теоретичних знань та набуття практичних навичок в умовах ринкових змін, розвиток стратегічного мислення та системного підходу до вирішення проблем зазначеної сфери.

Відповідно до навчального плану з метою систематизації, закріплення і розширення теоретичних і практичних знань здобувачів з дисципліни «Інноваційні технології в готельному господарстві» передбачено виконання здобувачами індивідуального завдання, яке повинно містити такі елементи:

- практичну значущість;
- комплексний і системний підходи до вирішення поставленого завдання;
- застосування творчого підходу і відбиття власного бачення вирішення поставленого завдання.

У межах дисципліни «Інноваційні технології в готельному господарстві» в якості індивідуального завдання здобувачі виконують розрахунково-графічну роботу (РГР) на тему «Дослідження стану розвитку інноваційних технологій готельних підприємств».

ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ

Метою РГР є систематизація і закріплення на практиці теоретичних відомостей з економіки та управління інноваційними процесами в готельно-ресторанних підприємствах.

Об'єкт – засоби розміщення (готелі, готельні комплекси, бази відпочинку).

Предмет – інноваційні процеси і технології в засобах розміщення.

Завдання РГР:

– дослідити стан економічного, соціального, демографічного потенціалу регіону як основи для розвитку індустрії гостинності;

– проаналізувати цінову політику, спектр додаткових послуг, визначити функціональне призначення готельних підприємств міста (області) з метою формування певних стратегічних груп і розробки рекомендацій для поліпшення становища кожної з них;

– визначити рівень інноваційного розвитку готельних підприємств та скласти рейтинг за 10-бальною шкалою;

– провести кластеризацію готельних підприємств за рівнем інноваційного розвитку за допомогою метода ієрархічної класифікації та метода *k*-середніх та зробити висновки щодо можливості утворення кластерів.

Обсяг готової РГР повинен становити в друкованому варіанті 30–35 сторінок. Орієнтовна кількість сторінок у розділах: вступ – 1–3 с.; основна частина – 25–30 с.; висновки – 2–3 с.

ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ

Мова РГР (далі – роботи) – державна, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна. Пряме переписування в роботі матеріалів і літературних джерел є неприпустимим.

Залежно від особливостей і змісту роботу складають у вигляді тексту, ілюстрацій, таблиць або їх сполучень.

Роботу оформлюють на аркушах формату А4 (210 мм × 297 мм).

У друкованому варіанті текст розташовують через 1,5 міжрядковий інтервал до тридцяти рядків на сторінці з мінімальною висотою шрифту в 1,8 мм (комп'ютерний набір – 14-й кегль, шрифт – Times New Roman). Абзацний відступ повинен бути однаковим упродовж усього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Текст роботи розміщують на аркуші з дотриманням таких розмірів полів: з лівого боку – не менше за 20 мм, з правого – 10 мм, зверху – 20 мм, знизу – 20 мм.

Структурні елементи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» не нумерують (тобто перед назвою зазначеного елемента цифру не проставляють), а їх назви друкують великими літерами симетрично до тексту без крапки в кінці, не підкреслюючи.

Розділи й підрозділи, пункти й підпункти повинні мати заголовки, які треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку розділів не допускається.

Відстань між заголовком і подальшим чи попереднім текстом має складати один рядок.

Не допускається розміщувати назву розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після неї знаходиться тільки один рядок тексту.

Всі сторінки роботи, включаючи додатки, повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу, і їх позначають арабськими цифрами без крапки в кінці. Вступ і висновок не нумерують. Першою сторінкою є сторінка титульного аркуша, другою – зміст, далі – текст основної частини. Номери сторінок (починаючи з другої) ставлять у правому верхньому кутку арабськими цифрами без знака «№».

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення основної частини роботи й позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад: 1, 2, 3 тощо. Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу.

Якщо розділи підрозділяють на декілька частин, то їх нумерацію здійснюють також арабськими цифрами і складають з номерів розділу її підрозділу, які розділяють крапкою, наприклад 2.5 (п'ятий підрозділ другого розділу).

Ілюстрації (креслення, рисунки, фотографії, графіки, схеми, діаграми) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тексту, де вони згадуються

вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі. Ілюстрацію позначають словом «Рис. ____», яке разом із назвою ілюстрації розміщують після пояснювальних даних, вирівнювання по ширині з абзацного відступу. Наприклад, «Рис. 5.1. Динаміка чистого прибутку й податку на прибуток».

Приклад наведення рисунка

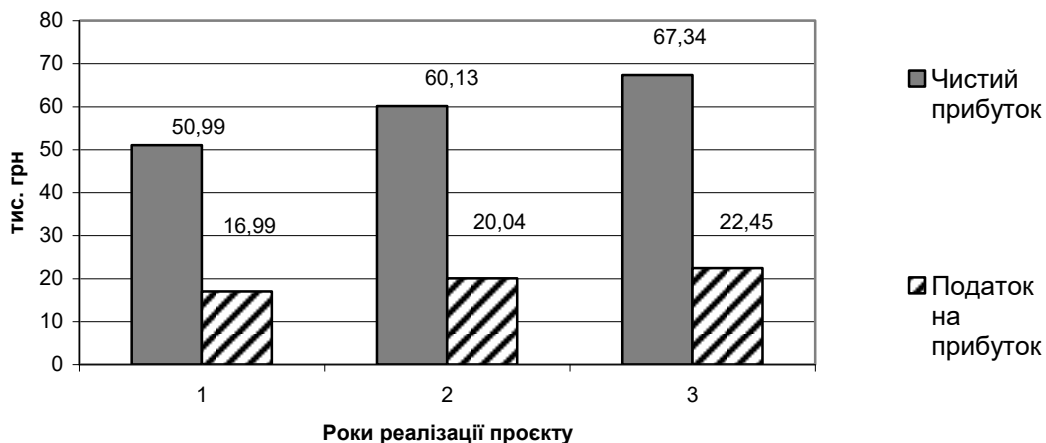


Рис. 5.1. Динаміка чистого прибутку й податку на прибуток

Ілюстрації треба нумерувати арабськими цифрами порядковою нумерацією в межах розділу, за винятком ілюстрацій, наведених у додатках. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, відокремлених крапкою, наприклад, «Рис. 5.1» – перший рисунок п'ятого розділу. Якщо ілюстрація не вміщується на одній сторінці, можна переносити її на інші сторінки, вміщуючи назву ілюстрації на першій сторінці, пояснювальні дані – на кожній сторінці, і під ними позначають: «Продовж. рис. ____». Кожний рисунок повинен мати підписи даних, шкал, легенду.

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді **таблиць**.

Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над нею і друкують симетрично до тексту. Слово «Таблиця» і назву таблиці починають з великої літери. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи.

У правому верхньому куті розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між

якими ставиться крапка: наприклад, «Таблиця 2.1» (перша таблиця другого розділу), нижче розміщують назву таблиці з вирівнюванням по центру. У разі перенесення таблиці на іншу сторінку над подальшими частинами пишуть: наприклад, «Продовж. табл. 2.1».

Титульний аркуш

Титульний аркуш є першою сторінкою роботи і містить дані про виконавця й керівника, найменування теми роботи. Приклад оформлення титульної сторінки наведено в додатку А.

Зміст

Зміст розташовують безпосередньо після титульної сторінки, починаючи з нової сторінки.

До змісту включають: вступ; послідовно перелічені назви всіх розділів, підрозділів, пунктів і підпунктів (якщо вони мають заголовки) основної частини роботи; висновки; список використаних джерел; додатки.

Вступ

У вступі обґрунтовують актуальність обраної теми, мету і поставлені завдання, формулюють об'єкт і предмет дослідження.

Вступ становить 1–3 сторінки рукописного тексту, в ньому стисло викладають: обґрунтування актуальності теми, мету і зміст поставлених завдань, формулювання об'єкта і предмета дослідження.

Основна частина

Основна частина роботи складається з семи розділів.

Висновки

Висновки наводять в окремому розділі, вони є стислим викладенням підсумків виконаної студентом роботи щодо стану розвитку інноваційних процесів і технологій в засобах розміщення міста (регіону). Текст висновків може поділятися на пункти. Обсяг висновків не повинен перевищувати 2–3 сторінок.

Список використаних джерел

Список використаних джерел, на які є посилання в основній частині, наводять після висновків, починаючи з нової сторінки. Такий список – одна з суттєвих частин роботи, що віддзеркалює самостійну творчу працю її автора. Список використаної літератури необхідно скласти в такому порядку: спочатку наводять законодавчі й нормативні акти, статистичні довідники, потім загальну й спеціальну літературу, електронні джерела за алфавітом.

Додатки

Додатки оформлюють як продовження роботи на її наступних сторінках або у вигляді окремої частини. Розташовують додатки в порядку появи посилань на них у тексті роботи.

Кожний додаток повинен починатися з нової сторінки, мати заголовок, надрукований вгорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. Наприклад, «Додаток А».

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ОСНОВНОЇ ЧАСТИНИ РОБОТИ

Відповідно до мети основної частини РГР студенти повинні розробити проект з розширення спектра додаткових послуг підприємства туризму.

Основна частина РГР складається з таких підрозділів:

Вступ

1 Характеристика регіону.

2 Характеристика готельних підприємств міста (області).

3 Аналіз цінової політики готельних підприємств.

4 Аналіз спектру додаткових послуг.

5 Аналіз функціонального призначення готельних підприємств та можливості обслуговування клієнтів.

6 Аналіз рівня розвитку інноваційних технологій готельних підприємств.

7 Кластеризація готельних підприємств за рівнем інноваційного розвитку.

Висновки

Список використаних джерел

Вихідні дані для виконання РГР наведені в табл. 1.

Таблиця 1

Вихідні дані для виконання РГР

Номер варіанта	Міста (регіони)	Примітки
1	м. Київ	–
2	м. Харків	–
3	м. Полтава	–
4	м. Львів	Включаючи заміські засоби розміщення
5	м. Одеса	Включаючи заміські засоби розміщення
6	м. Дніпро	–
7	м. Івано-Франківськ	Включаючи заміські засоби розміщення
8	м. Трускавець	Включаючи заміські засоби розміщення
9	м. Бердянськ	Включаючи заміські засоби розміщення
10	м. Запоріжжя	Включаючи заміські засоби розміщення

Для виконання РГР студентам потрібно обрати для дослідження *не менше ніж 15 готельних підприємств* або інших засобів розміщення.

1 Характеристика регіону

В цьому пункті студентам необхідно охарактеризувати спеціалізацію міста (регіону, області) за видами економічної діяльності, рівень ділової активності, визначити значення досліджуваного міста (регіону) для економіки країни. Для цього необхідно зібрати та проаналізувати таку інформацію:

1.1. Рівень розвитку промисловості:

– який вид промисловості є найбільш розвиненим, на базі яких ресурсів відбувається цей розвиток;

– які великі промислові підприємства працюють на території міста (регіону), чи виконують ці підприємства містоутворювальну функцію.

1.2. Розвиток сільського господарства:

– чи розвинене сільське господарство в регіоні, що включає досліджуване місто;

– які саме види сільськогосподарської діяльності переважають;

– необхідно зіставити рівень розвитку промисловості і сільського господарства для визначення переваги першого чи другого, тобто чи є досліджуваний регіон промисловим чи аграрним.

1.3. Розвиток сфери обслуговування і соціальної сфери:

– наявність шкіл, ВНЗ, лікарень, театрів, бібліотек, магазинів і торгівельних центрів;

– в результаті дослідження студенти повинні визначити, чи в достатній мірі сфера обслуговування і соціальна сфера є розвиненими;

– що необхідно зробити для поліпшення ситуації.

1.4. Розвиток супутньої інфраструктури (дороги, транспорт, зв'язок, територіальна доступність).

1.5. Характеристика демографічної ситуації:

– чисельність жителів станом на 2001 рік (або пізніше);

– демографічна структура населення;

– кількість працюючих на 1 тис. жителів.

1.6. Розвиток рекреаційної діяльності та туризму.

Характеристика ресурсів для розвитку туризму:

– наявність об'єктів туристської привабливості: визначних пам'яток історії, культури, архітектури, мистецтва тощо;

– наявність природних лікувальних факторів (джерел мінеральних вод, грязі, лікувального клімату, морського узбережжя, річок, водоймищ, лісних зон);

– наявність інших об'єктів туристсько-рекреаційної привабливості.

За результатами проведеного дослідження слід зробити загальні висновки про рівень економічного розвитку досліджуваного міста (регіону) та окреслити можливі шляхи та перспективи його розвитку.

2 Характеристика готельних підприємств міста (області)

В цьому розділі студентам слід навести загальну характеристику розвитку готельного господарства регіону.

Більш детально варто дослідити:

- середньорічний коефіцієнт завантаження готельних підприємств;
- наявність чи відсутність фактора сезонності;
- наявність державних програм розвитку підприємств готельного господарства або туризму;
- обсяг інвестицій, що залучається в сферу готельного господарства (туризму);
- інші аспекти розвитку сфери гостинності.

Після збору загальних даних про розвиток сфери готельного господарства необхідно обрати для більш детального аналізу *15 готельних підприємств* міста або міста та області (за варіантом завдання).

Ці готельні підприємства необхідно стисло охарактеризувати за наступними ознаками:

- місце розташування готелю, його юридична адреса, рік введення в експлуатацію, період функціонування (рік, 6 місяців і тощо);
- перелік додаткових послуг, що надаються, з режимом роботи відповідних служб;
- відомості про обслуговуючий персонал, його підготовку, досвід (стаж) роботи.

3 Аналіз цінової політики

Формування тарифів (вартості проживання) на готельні номери (місця), послуги – один із важливих напрямків діяльності менеджменту готелю, що визначає ефективність його функціонування на ринку послуг гостинності. Вирішення цієї проблеми необхідно здійснювати комплексно з урахуванням багатьох факторів.

В цьому розділі студенти повинні проаналізувати цінову політику готельних підприємств міста (регіону), а саме ціни на розміщення в готелях в залежності від категорії номерів. Для цього необхідно заповнити табл. 2.

В цій таблиці навпроти кожного готельного підприємства, кожного виду номерів слід вказати мінімальну та максимальну ціну на розміщення протягом року. Найбільш виражена динаміка цін на засоби розміщення спостерігатиметься в готельних підприємствах, які розташовані в курортних місцевостях.

Після визначення мінімального і максимального цінового діапазону потрібно розрахувати середню ціну на розміщення в готелі для забезпечення умов порівнянності даних.

Середня ціна на розміщення в готелі визначається за наступною формулою:

$$\bar{x} = \frac{\sum xy}{\sum y} \quad (1)$$

де \bar{x} – середня ціна на розміщення в готелі, грн;

x – кількість номерів певної категорії, номерів;

y – вартість розміщення у номерах цієї категорії, грн;

$\sum y$ – загальна кількість номерів у готелі.

Після заповнення табл. 2 потрібно зробити висновки за такими пунктами:

– вказати готелі з мінімальним і максимальним спектром вибору засобів розміщення;

– вказати готелі з мінімальними і максимальними цінами;

– вказати готелі з найменшими і найбільшими розбіжностями цін протягом сезону (року);

– розробити рекомендації щодо вдосконалення цінової політики готельних підприємств.

Аналіз цінової політики готельних підприємств, грн

Номерний фонд	Вартість розміщення в номерному фонді, min – max, грн														
	Г 1	Г 2	Г 3	Г 4	Г 5	Г 6	Г 7	Г 8	Г 9	Г 10	Г 11	Г 12	Г 13	Г 14	Г 15
Люкси															
Напівлюкси															
Апартаменти															
2-місні стандартні номери															
1-місні стандартні номери															
2-місні номери підвищеної комфортності															
1-місні номери підвищеної комфортності															
2-місні номери без санвузла															
1-місні номери без санвузла															
3-місні номери															
...															
Середня ціна на розміщення в готелі															

З урахуванням того, що в табл. 2 немає місця для написання повної назви готельного підприємства, можна готелям присвоїти номери від 1 до 15.

Однак перед чи після цієї таблиці необхідно навести умовні позначення. Наприклад:

Г 1 – готель «Лісова казка»;

Г 2 – готель «Бриз» тощо.

Всі висновки слід робити із вказівкою назви готельного підприємства, а ні за його номерним позначенням.

4 Аналіз спектра додаткових послуг

У цьому розділі потрібно систематизувати і проаналізувати спектр додаткових готельних послуг. Результати потрібно навести у вигляді табл. 3.

У цій таблиці необхідно значком «+» або «-» вказати наявність або відсутність тих чи інших послуг. Якщо в готелі є більше одного підрозділу, (наприклад, 3 ресторани, 2 басейни, 2 лазні), то навпроти цього пункту слід поставити цифру, що вказує кількість одиниць відповідних підрозділів.

Якщо в аналізованих готелях є інші додаткові послуги, не зазначені в таблиці 3, слід їх внести до переліку та проаналізувати аналогічним чином.

Особливу увагу слід приділити дослідженню системи забезпечення харчуванням: сніданок, який надається за окрему платню, або входить до вартості розміщення, дво-, триразове харчування, яке входить у вартість розміщення тощо.

Існує кілька типів харчування, і вони мають такі позначення:

OB – only bed, EP – Except Pation. Крім проживання в готелі, клієнту не надається будь-яке харчування.

Тип харчування BB (bed & breakfast). У вартість проживання в готелі включений тільки сніданок.

Аналіз спектра додаткових послуг

Додаткові послуги	Г 1	Г 2	Г 3	Г 4	Г 5	Г 6	Г 7	Г 8	Г 9	Г 10	Г 11	Г 12	Г 13	Г 14	Г 15
Ресторанне господарство															
ресторан															
кафе															
бар															
столова															
Спортивно-оздоровчі послуги															
масаж															
лазня															
басейн															
більярдна															
боулінг															
фіто-бар															
Послуги краси та здоров'я															
солярій															
манікюр															
педикюр															
SPA-салон															
Бізнес-послуги															
інтернет-центр															
ксерокс															
факс															
конференц-зал															
послуги перекладача															
Інші додаткові послуги															
трансфер															
організація екскурсій															
оренда автомобіля															
прокат інвентарю (спортивного, водного та ін.)															

HB – Half Board (Сніданок і вечеря). Даний тип харчування ще називають «Напівпансіон» або дворазове харчування (найрозповсюдженіший варіант: сніданок та вечеря).

FB – Full Board (Триразове харчування). Такий вид харчування ще називають «Повний пансіон». Він включає в себе сніданок, обід і вечерю, де, швидше за все, сніданок і вечеря будуть надаватися у вигляді шведського столу. За обідом і вечерею гостю запропонують будь-які напої за окрему плату.

ALL (AL) – All Inclusive (Все включено). Проживанні в готелі за системою All Inclusive включає в себе трьохразове харчування, всі алкогольні і безалкогольні напої місцевого виробництва (в необмеженій кількості і в будь-який час). Крім того, клієнт отримує додаткове харчування – це другий сніданок, полуденок, легкі закуски, барбекю в барах, а також пізню вечерю.

Окремо слід проаналізувати систему надання додаткових послуг. У висновках слід відзначити готельні підприємства, які надають їх широкий спектр або за системою all inclusive (не тільки з точки зору послуг харчування). За результатами виконаного аналізу, слід розробити рекомендації для готелів, які істотно відрізняються (відстають) за спектром додаткових послуг від інших проаналізованих засобів розміщення.

5 Аналіз функціонального призначення підприємств і можливостей обслуговування клієнтів

За результатами виконання попередніх розділів необхідно зробити висновки про функціональне призначення кожного аналізованого готельного підприємства. Якщо готель має широкий спектр додаткових послуг різнопрофільного характеру (бізнес-центр, SPA-центр, екскурсійне бюро), то таке готельне підприємство може орієнтуватися на прийом клієнтів, які приїхали як з діловими цілями, так і з цілями відпочинку, оздоровлення та туризму (особливо, якщо таке готельне підприємство розташоване в курортній місцевості).

Таким чином, необхідно визначити готелі, які мають одне функціональне

спрямування, декілька функціональних спрямованостей або не мають вираженої функціональної спрямованості (це буває рідко, розглядається як виключення з правил). Перераховані вище дані необхідно систематизувати у вигляді табл. 4.

Таблиця 4

Визначення функціонального призначення готелів (приклад)

Готелі	Функціональне призначення
Мають одне функціональне призначення	
Г 1	Діловий
Г 6	Курортний
Г 7	Туристський
Г 11	Транзитний
Г 12	Молодіжний
Г 13	Курортний
Г 4	Діловий
Г 5	SPA-готель
Мають декілька функціональних призначень	
Г 2	Діловий, курортний
Г 3	Туристський, транзитний
Г 8	Молодіжний, туристський
Г 10	Транзитний, курортний
Не мають вираженого функціонального призначення	
Г 9	Не має
Г 14	Не має
Г 15	Не має

У зазначеній вище таблиці навпроти кожного готельного підприємства вказується його функціональне призначення («діловий готель», «курортний», «туристський», «транзитний», «молодіжний» та ін.). За результатами заповнення цієї таблиці потрібно визначити, чи зможе кожне з аналізованих готельних підприємств орієнтуватися на прийом і обслуговування іноземних гостей або громадян України.

Для готелів, які не можуть орієнтуватися на обслуговування іноземних гостей, необхідно скласти низку рекомендацій щодо поліпшення якості обслуговування, асортименту послуг, цінової, маркетингової політики тощо.

6 Аналіз інноваційного розвитку готельних підприємств

У даному розділі студентам необхідно оцінити рівень інноваційного розвитку аналізованих готельних підприємств за наступними критеріями.

Організаційні інновації

Підготовка і перепідготовка кадрів готельного підприємства для науково-технічної і інноваційної діяльності в умовах ринкової економіки. Застосування нових методів у процесі управління персоналом готелю, організації надання готельних послуг. Новітні підходи до організації маркетингової діяльності готельних підприємств. Застосування інновацій у процес просування готельного продукту. Новітні методи організації системи менеджменту готельного підприємства, створення іміджу. Використання PR-технологій.

Соціальні інновації

Нові форми і методи продуктивної активізації зайнятих у сфері надання готельних послуг. Новітні методи соціального стимулювання праці персоналу готелю.

Інфраструктурні інновації

Застосування інновацій в переплануванні приміщень та модернізації будівель готелю. Використання сучасних будівельних матеріалів.

Застосування новітніх систем опалення, водопостачання, повітряного обміну, штучного освітлення. Впровадження новітніх систем забезпечення безпеки готельних підприємств та вимоги до їх експлуатації.

Спектр додаткових послуг

Оцінюється широта спектру, їх якість, наявність інноваційних технологій в процесі надання додаткових послуг, орієнтованість на цільову аудиторію споживачів (на клієнтів готелю або на сторонніх споживачів).

Технологічні інновації

Застосування новітніх прогресивних методів бронювання місць у готелі, реєстрації гостей та обліку послуг, що надаються клієнтам. Інновації в обслуговуванні гостей поверховими службами. Новітні технічні засоби та системи, що забезпечують процес прибирання номерного фонду та нежилых

приміщень готелю. Впровадження інновацій у сферу надання додаткових послуг. Застосування новітніх інформаційних систем.

Економічні інновації в готельному господарстві

Нові методи управління капіталом, ефективністю діяльності готельних підприємств шляхом реалізації функцій прогнозування, бізнес-планування, фінансування, ціноутворення, споживання, заощадження.

Інноваційні методи залучення інвестицій у сферу готельного господарства. Використання ресурсів місцевих підприємницьких структур, інвестицій із інших регіонів і країн.

Опис інноваційних критеріїв по кожному готелю повинен бути детальний і займати понад 5 сторінок. При цьому не обов'язково в кожному пункті розглядати всі аналізовані готелі, достатньо охарактеризувати ті, які якісно відрізняються від основної маси як в позитивний, так і в негативний бік. Однак в рамках розділу кожен готель повинен бути розглянутий хоча б в одному з шести перелічених вище інноваційних критеріїв.

Результатом оцінювання має стати присвоєння рейтингу інноваційного розвитку за 10-ти бальною шкалою для кожного готельного підприємства по кожному з шести інноваційних критеріїв.

Рейтинг готельних підприємств оформлюється у вигляді табл. 5.

Таблиця 5

Рейтинг готельних підприємств _____ регіону
за рівнем інноваційного розвитку (приклад)

Готелі	Організаційні інновації	Соціальні інновації	Інфраструктурні інновації	Спектр додаткових послуг	Технологічні інновації	Економічні інновації
1	2	3	4	5	6	7
Г 1	8	6	7	10	8	6
Г 2	7	4	5	8	9	5
Г 3	6	5	4	6	6	10
Г 4	4	3	4	5	7	7
Г 5	9	7	8	7	6	6
Г 6	8	6	8	7	7	5

1	2	3	4	5	6	7
Г 7	7	5	6	5	5	6
Г 8	6	5	5	6	7	4
Г 9	3	4	4	5	6	7
Г 10	2	3	3	5	4	8
Г 11	2	3	5	4	4	6
Г 12	4	4	5	6	6	5
Г 13	8	6	7	8	6	7
Г 14	5	3	8	5	6	7
Г 15	6	8	7	6	7	7

Після заповнення таблиці необхідно зробити висновки з наступних питань:

– які готельні підприємства мають найбільший середній рейтинг (за всіма критеріями), а які є аутсайдерами за середнім значенням;

– який критерій за 10-ти бальною шкалою був найвищим з досліджуваних, а який мав досить низький бал в досліджуваній сукупності готельних підприємств.

Також необхідно побудувати графік, що відображує динаміку рейтингу інноваційного розвитку готельних підприємств за будь-яким критерієм з шести, представлених в табл. 5.

7 Кластеризація готельних підприємств за рівнем інноваційного розвитку

Для узагальнення результатів діяльності готельних підприємств і визначення перспектив щодо інвестування інноваційної діяльності на визначеній за варіантом території доцільно спочатку провести групування аналізованих підприємств в програмному пакеті STATISTICA 6.0.

Виконаємо кластеризацію готельних підприємств за рівнем інноваційного розвитку за даними таблиці 5, тобто перенесено відповідні показники до таблиці вихідних даних в програмі STATISTICA 6.0 (рис. 1).

Наступним кроком у виконанні розрахунків є стандартизація відібраних показників для забезпечення адекватного використання даних (рис. 2).

	1 Організаційні інновації	2 Соціальні інновації	3 Інфраструктурні інновації	4 Спектр додаткових послуг	5 Технологічні інновації	6 Економічні інновації
Г 1	8	6	7	10	8	6
Г 2	7	4	5	8	9	5
Г 3	6	5	4	6	6	10
Г 4	4	3	4	5	7	7
Г 5	9	7	8	7	6	6
Г 6	8	6	8	7	7	5
Г 7	7	5	6	5	5	6
Г 8	6	5	5	6	7	4
Г 9	3	4	4	5	6	7
Г 10	2	3	3	5	4	8
Г 11	2	3	5	4	4	6
Г 12	4	4	5	6	6	5
Г 13	8	6	7	8	6	7
Г 14	5	3	8	5	6	7
Г 15	6	8	7	6	7	7

Рис. 1. Вихідні дані для проведення кластеризації

	1 Організаційні інновації	2 Соціальні інновації	3 Інфраструктурні інновації	4 Спектр додаткових послуг	5 Технологічні інновації	6 Економічні інновації
Г 1	0,888889	0,75	0,825	1	0,888889	0,6
Г 2	0,777778	0,5	0,625	0,8	1	0,5
Г 3	0,666667	0,625	0,5	0,6	0,666667	1
Г 4	0,444445	0,375	0,5	0,5	0,777778	0,7
Г 5	1	0,875	1	0,7	0,666667	0,6
Г 6	0,888889	0,75	1	0,7	0,777778	0,5
Г 7	0,777778	0,625	0,75	0,5	0,555556	0,6
Г 8	0,666667	0,625	0,625	0,6	0,777778	0,4
Г 9	0,333334	0,5	0,5	0,5	0,666667	0,7
Г 10	0,222223	0,375	0,375	0,5	0,444445	0,8
Г 11	0,222223	0,375	0,625	0,4	0,444445	0,6
Г 12	0,444445	0,5	0,625	0,6	0,666667	0,5
Г 13	0,888889	0,75	0,875	0,8	0,666667	0,7
Г 14	0,555556	0,375	1	0,5	0,666667	0,7
Г 15	0,666667	1	0,875	0,6	0,777778	0,7

Рис. 2. Стандартизовані дані

Кластерний аналіз слід проводити за допомогою двох методів: ієрархічної класифікації та *K*-середніх. На рис. 3 зображено дендрограму кластеризації готельних підприємств за рівнем інноваційного розвитку методом ієрархічної класифікації.

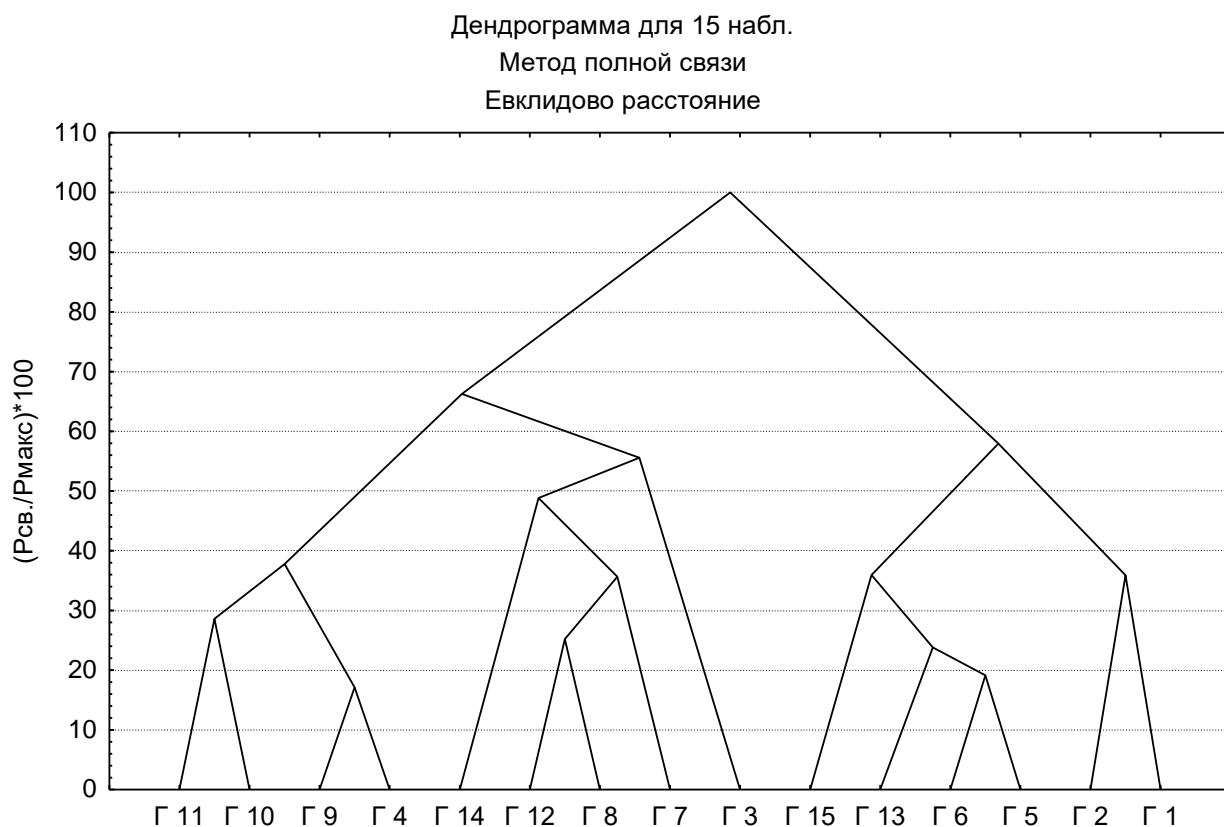


Рис. 3. Дендрограма, побудована методом повного зв'язку

Порівнюючи різні варіанти групування, представлені на результуючій дендрограмі кластеризації, слід виділити певну кількість кластерів, в які входять певні готельні підприємства міста (області), що є подібними за рівнем інноваційного розвитку.

Завдання передбачає дослідження двох або більше варіантів кластеризації готельних підприємств, тобто слід проаналізувати можливість виділення більшої або меншої кількості кластерів.

ВАРІАНТ 1

Для початку розглянемо можливість виділення чотирьох кластерів.

На основі обраних п'ятнадцятих показників слід виконати кластеризацію за допомогою метода *K*-середніх.

В рамках цього методу слід побудувати графік рередніх для кожного кластера (рис. 4).

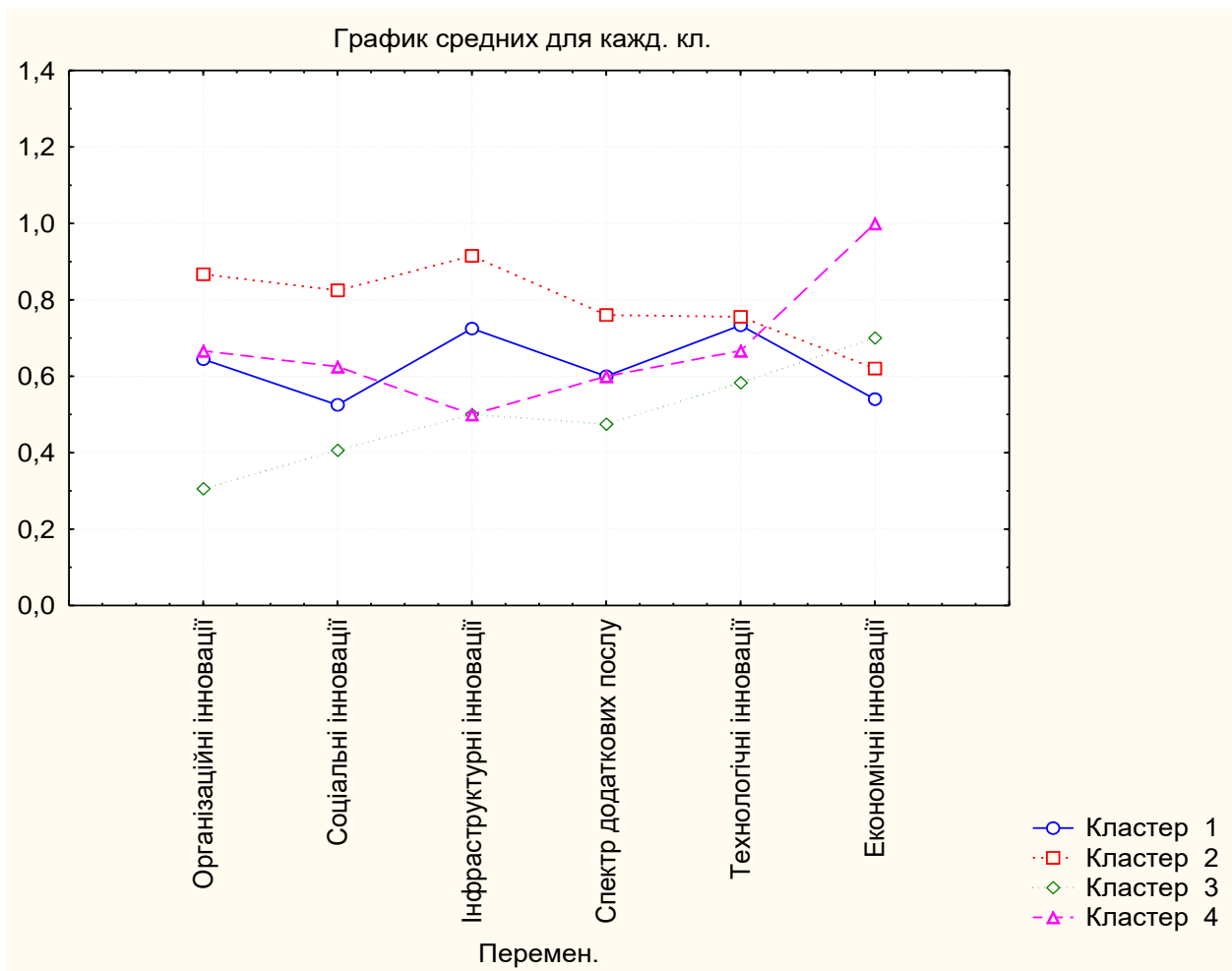


Рис. 4. Графік середніх для кожного кластера

Слід зробити висновки щодо розподілу середніх величин для кожного кластера, який свідчить про доцільність або недоцільність їх утворення в заданій кількості (в нашому прикладі 4).

В дисперсійному аналізі міжгрупова дисперсія порівнюється з внутрішньогруповою дисперсією для прийняття рішення чи є середні для окремих змінних в різних сукупностях значимо відмінними.

Наступним кроком є проведення дисперсійного аналізу (рис. 5).

перемен.	Дисперсионный анализ (Таблица стандартизированная)					
	Между SS	сс	Внутри SS	сс	F	значим. р
Організаційні інновації	0,703497	3	0,177160	11	14,56021	0,000380
Соціальні інновації	0,432031	3	0,105469	11	15,01976	0,000332
Інфраструктурні інновації	0,431583	3	0,163250	11	9,69355	0,002016
Спектр додаткових послуг	0,184500	3	0,159500	11	4,24138	0,032062
Технологічні інновації	0,076337	3	0,231481	11	1,20919	0,351965
Економічні інновації	0,196000	3	0,100000	11	7,18667	0,006097

Рис. 5. Дисперсійний аналіз змінних

За результатами дисперсного аналізу слід навести висновки щодо критеріїв SS , F та рівня значущості P .

Після проведення дисперсійного аналізу слід навести склад кожного кластера (рис. 6–9).

	Елементи кластера номер 1 (Таблица стандартизированная) и расстояния до центра кластера. Кластер содержит 5 набл.					
	Г 2	Г 7	Г 8	Г 12	Г 14	
Расст.	0,153359	0,110761	0,083735	0,097185	0,156029	

Рис. 6. Склад першого кластера

	Елементы кластера номер 2 (Таблица стандартизированная) и расстояния до центра кластера. Кластер содержит 5 набл.					
	Г 1	Г 5	Г 6	Г 13	Г 15	
Расст.	0,122472	0,081039	0,072844	0,062743	0,132110	

Рис. 7 Склад другого кластера

	Елементы кластера номер 3 (Таблица стандартизированная) и расстояния до центра кластера. Кластер содержит 4 набл.					
	Г 4	Г 9	Г 10	Г 11		
Расст.	0,098911	0,053432	0,094394	0,098709		

Рис. 8. Склад третього кластера

	Елементы кластера номер 4 (Таблица стандартизированная) и расстояния до центра кластера. Кластер содержит 1 набл.					
	Г 3					
Расст.	0,00					

Рис. 9. Склад четвертого кластера

Останнім кроком в нашому аналізі є виведення координат центрів та матриці відстаней між центрами (рис. 10).

Кластер Номер	Евклидовы расст. между кластерами (Таблица стандартизированная) Расстояния под диагональю Квадраты расстояний над диагональю			
	Но. 1	Но. 2	Но. 3	Но. 4
Но. 1	0,000000	0,034663	0,040549	0,046194
Но. 2	0,186179	0,000000	0,129951	0,071688
Но. 3	0,201369	0,360487	0,000000	0,048470
Но. 4	0,214928	0,267746	0,220160	0,000000

Рис. 10. Середні кластерів і їх евклідові відстані

За результатами розрахунків слід зробити висновок щодо величини середніх кластерів та евклідовими відстанями між ними. Після виконання всієї процедури кластеризації готельних підприємств за рівнем інноваційного розвитку по першому варіанту слід розглянути можливість виділення іншої кількості кластерів.

У нашому прикладі розглянемо можливість утворення трьох кластерів замість чотирьох.

ВАРІАНТ 2

Процедуру аналізу з утворення трьох кластерів розпочнемо з побудови графіка середніх для кожного кластера (рис. 11).

Наступним кроком є проведення дисперсійного аналізу (рис. 12).

перемен.	Дисперсионный анализ (Таблица стандартизированная)					
	Между SS	сс	Внутри SS	сс	F	значим. p
Організаційні інновації	0,703085	2	0,177572	12	23,75666	0,000067
Соціальні інновації	0,423698	2	0,113802	12	22,33867	0,000090
Інфраструктурні інновації	0,389396	2	0,205438	12	11,37268	0,001697
Спектр додаткових послуг	0,184500	2	0,159500	12	6,94044	0,009936
Технологічні інновації	0,072634	2	0,235185	12	1,85302	0,198924
Економічні інновації	0,019667	2	0,276333	12	0,42702	0,661987

Рис. 11. Дисперсійний аналіз (за другим варіантом кластеризації)

Як і першому варіанті кластеризації, потрібно розглянути склад утворених кластерів (рис. 13–15).

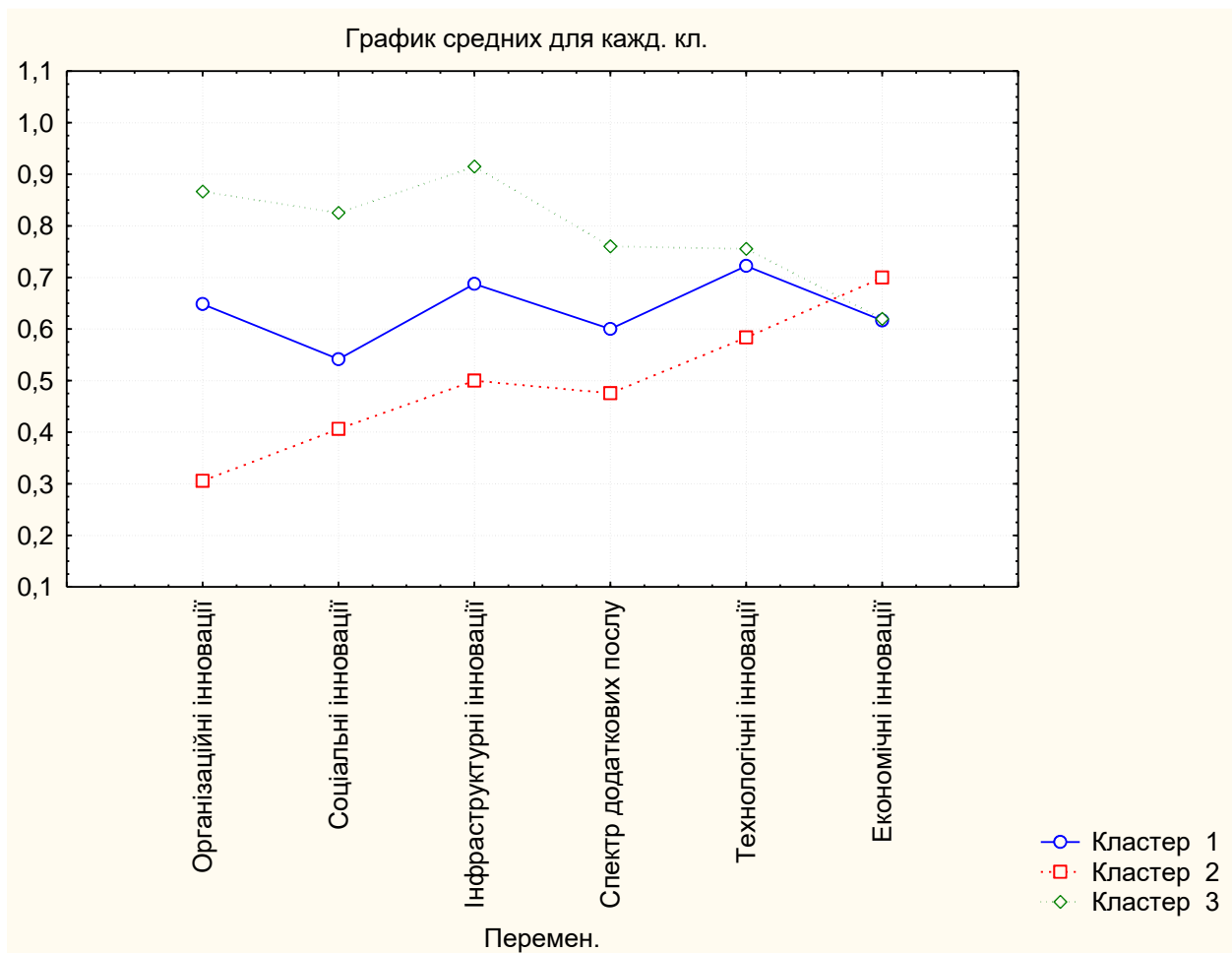


Рис. 12. Графік середніх для кожного кластера

Элементы кластера номер 1 (Таблица стандартизированная) и расстояния до центра кластера. Кластер содержит 6 набл.						
	Г 2	Г 3	Г 7	Г 8	Г 12	Г 14
Расст.	0,159801	0,179106	0,104650	0,101015	0,103146	0,160228

Рис. 13. Склад першого кластера

Элементы кластера номер 2 (Таблица стандартизированная) и расстояния до центра кластера. Кластер содержит 4 набл.				
	Г 4	Г 9	Г 10	Г 11
Расст.	0,098911	0,053432	0,094394	0,098709

Рис. 14. Склад другого кластера

	Элементы кластера номер 3 (Таблица стандартизированная) и расстояния до центра кластера. Кластер содержит 5 набл.				
	Г 1	Г 5	Г 6	Г 13	Г 15
Расст.	0,122472	0,081039	0,072844	0,062743	0,132110

Рис. 15. Состав третьего кластера

Завершуємо аналіз утворення кластерів виведенням координат центрів та матриці відстаней між центрами (рис. 16).

	Евклидовы расст. между кластерами (Таблица стандартизированная) Расстояния под диагональю Квадраты расстояний над диагональю					
Кластер Номер	Но. 1	Но. 2	Но. 3			
Но. 1	0,000000	0,035454	0,034418			
Но. 2	0,188292	0,000000	0,129951			
Но. 3	0,185520	0,360487	0,000000			

Рис. 16. Середні кластерів і їхні евклідові відстані

По завершенні виконання всіх розрахунків за двома варіантами слід зробити загальний висновок щодо доцільності утворення певної кількості кластерів (у нашому прикладі трьох або чотирьох).

Варто також пам'ятати, що готельні підприємства в рамках утвореного кластера є конкурентами у сфері інноваційного розвитку. Тому слід зробити висновок про наявну конкурентну боротьбу та про шляхи інтенсифікації інноваційної діяльності як для кожного підприємства у складі кластера, так і для кожного кластера в цілому.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ

Критерії оцінювання виконання і захисту індивідуального завдання (РГР) наведені в табл. 6.

Критерії оцінювання виконання і захисту РГР

№ з/п	Критерії оцінювання	Розподіл балів, %
1	Виконання теоретичної частини (1 і 2 підрозділи)	3
2	Виконання аналітичної частини (3–6 підрозділи):	7
	Наявність і глибина висновків	2
	Обсяг використання статистичної та іншої інформації про розвиток міста (регіону)	2
	Обсяг наведеної інформації про діяльність аналізованих готельних підприємств	3
3	Виконання розрахункової частини	5
	Вірність і повнота виконаних розрахунків	3
	Наявність рисунків, висновків	2
4	Захист РГР	5
Усього:		20

Відповідно до набраних студентом балів оцінку з РГР перераховують у систему оцінювання за шкалою ECTS згідно з методикою переведення показників успішності знань студентів (табл. 7).

Таблиця 7

Шкала перерахунку оцінок результатів виконання і захисту РГР

100-бальна шкала	Рівень компетентності	Чотирибальна/двобальна шкала	
		Екзамен	Залік
90–100	високий	відмінно	зараховано
82–89	достатній	добре	
74–81		задовільно	
64–73	середній	задовільно	незараховано
60–63		незадовільно	
35–59	низький	незадовільно	
0–34			

При оцінюванні приділяють увагу своєчасності подання виконаних завдань викладачеві (згідно з графіком навчального процесу).

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативні джерела

1. Про авторське право і суміжні права [Електрон. ресурс] : Закон України від 16.07.1999 № 998-XIV (998-14). – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://library.kr.ua/zakon/zakavtprav.html>, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

2. Про інвестиційну діяльність [Електрон. ресурс] : Закон України від 18.09.1991 р. № 1560-XII. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1560-12>, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

3. Про режим іноземного інвестування [Електрон. ресурс] : Закон України від 19.03.1996 № 93/96-ВР. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/93/96-%D0%B2%D1%80>, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

4. Про основи державної політики в сфері науки і науково-технічної діяльності [Електрон. ресурс] : Закон України від 01.12.1998 № 284-XIV. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/284-14>, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

5. Про охорону прав на знаки для товарів і послуг [Електрон. ресурс] : Закон України від 15.12.1993 № 3689-XII. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3689-12>, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

6. Про охорону прав на промислові зразки [Електрон. ресурс] : Закон України від 15.12.1993 № 3689-XII. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3688-12>, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

7. Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні [Електрон.

ресурс] : Закон України від 08.09.2011 № 3715-VI. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3715-17>, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

8. Про пріоритетні напрями розвитку науки і техніки [Електрон. ресурс] : Закон України від 11.07.2001 № 2623-XIV. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2623-14>, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

9. Про інноваційну діяльність [Електрон. ресурс] : Закон України від 04.07.2002 № 40-IV. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/40-15>, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

10. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» [Електрон. ресурс] : Закон України від 18.11.2003 № 1282-IV.– Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1282-15>, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

11. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. [Електрон. ресурс]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

12. ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. [Електрон. ресурс]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : https://dnaop.com/html/29636/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4268_2003, вільний (дата звернення: 31.08.2022). – Назва з екрана.

Основні джерела

13. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у готельному господарстві : навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 150 с.

14. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному

господарстві та туризмі : навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. – 373 с.

15. Економіка й організація інноваційної діяльності: підручник / О. І. Волков, М. П. Денисенко, А. П. Гречан та ін. ; під ред. проф. О. І. Волкова, проф. М. П. Денисенка. – Київ : ВД «Професіонал», 2004. – 960 с.

Додаткові джерела

16. Антонюк Л. Л. Інновації : теорія, механізм розробки та комерціалізації : монографія / Л. Л. Антонюк, А. М. Поручник, В. С. Савчук. – Київ : КНЕУ, 2003. – 394 с.

17. Влащенко Н. М. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Інноваційні технології в туризмі» (для студентів 5 курсу всіх форм навчання, освітньо-кваліфікаційного рівня магістр спеціальностей 241 – Готельно-ресторанна справа, 242 – Туризм) / Н. М. Влащенко, М. В. Тонкошкур ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 132 с.

18. Георгіаді Н. Г. Формування і використання інформаційної системи управління економічним розвитком підприємства : монографія / О. Є. Кузьмін, Н. Г. Георгіаді. – Львів : Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2006. – 368 с.

19. Захарченко В. І. Інноваційний менеджмент: теорія і практика в умовах трансформаційної економіки : навч. посіб. / В. І. Захарченко, Н. М. Корсікова, М. Н. Меркулов. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 448 с.

20. Йохна М. А. Економіка і організація інноваційної діяльності : навч. посіб. / М. А. Йохна, В. В. Стадник. – Київ : Вид. центр «Академія», 2005. – 259 с.

21. Інноваційний розвиток промисловості України : монографія / О. І. Волков, М. П. Денисенко, А. П. Гречан та ін. ; під ред. проф. О. І. Волкова,

проф. М. П. Дениченка. – Київ : КНТ, 2006. – 648 с.

22. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) : навч. посіб. / О. О. Любіцева. – 3-тє вид., перероб. та доп. – Київ : Альтпрес, 2005. – 436 с.

23. Федулова Л. І. Інноваційна економіка : підручник / Л. І. Федулова. – Київ : Либідь, 2006. – 480 с.

24. Філіпенко А. С. Економічний розвиток сучасної цивілізації : навч. посіб. / А. С. Філіпенко. – [3-тє вид., перероб. і допов.]. – Київ : Знання України, 2006. – 316 с.

25. Чорна М. В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств : монографія / М. В. Чорна, С. В. Глухова. – Харків : ХДУХТ, 2012. – 210 с.

26. Шумпетер Й. Капіталізм, соціалізм і демократія / Й. Шумпетер ; пер. з англ. В. Ружицький, П. Тарашук. – Київ : Основи, 1995. – 528 с.

ДОДАТОК А

Приклад оформлення титульного аркуша розрахунково-графічної роботи

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова

Кафедра туризму і готельного господарства

РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНА РОБОТА

з дисципліни «Інноваційні технології у готельному господарстві»

Варіант № 1

«Дослідження стану розвитку інноваційних технологій
готельних підприємств м. Івано-Франківська»

Виконав: студент(ка) 1 курсу
гр. МГРС20__-1
ННІЕІМ
Іванов І. О.

Перевірив:
канд. екон. наук
доц. Влащенко Н. М.

Харків – 20__

Електронне навчальне видання

Методичні рекомендації
до виконання розрахунково-графічної роботи
з навчальної дисципліни

**«ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ
ГОСПОДАРСТВІ»**

*(для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти
всіх форм навчання спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладач **ВЛАЩЕНКО** Наталія Миколаївна

Відповідальний за випуск *Л. В. Оболенцева*
За авторською редакцією
Комп'ютерне верстання *Н. М. Влащенко*

План 2023, поз. 317М

Підп. до друку 20.04.2023. Формат 60 × 84/16.
Ум. друк. арк. 2,0.

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: office@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.