

## РОЛЬ ІННОВАЦІЙ ТА ІННОВАЦІЙНОГО МИСЛЕННЯ У ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

*У статті обґрунтовано роль і місце інновацій та інноваційного мислення при підготовці майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи, проаналізовано фактори, які впливають на розвиток туризму в Україні. Доведено, що подальший розвиток туристичної інфраструктури і подолання несприятливих прогнозів можливі за умов урахування певних рекомендацій. Наголошено, що спеціальна освіта фахівців сфери готельно-ресторанної справи повинна мати тісний зв'язок теоретичних і практичних знань, які в результаті сформують висококваліфіковані кадри, готові до роботи в реальних умовах та здатні до самоорганізації, самоудосконалення та самоосвіти, які також здатні до інноваційного мислення.*

*Ключові слова:* інноваційне підприємництво, інноваційне мислення, туризм, туристична інфраструктура, конкурентоспроможність, особистісно-орієнтовна професійна підготовка.

T. O. POZHUEVA

SHEI Ukrainian State University of Chemical Technology, Dnipro

### THE ROLE OF INNOVATIONS AND INNOVATIVE THOUGHT IN PREPARING FUTURE FACTORS OF HOTEL RESERVATION

*Abstract – The article substantiates the role and place of innovations and innovative thinking in the preparation of future specialists in hotel and restaurant business, analyzes the factors that influence the development of tourism in Ukraine. It is proved that further development of tourist infrastructure and overcoming of unfavorable forecasts are possible, taking into account certain recommendations. It is emphasized that special education of specialists in the sphere of hotel and restaurant business should have a close connection of theoretical and practical knowledge, which will form highly skilled personnel, ready to work in real conditions and capable of self-organization, self-improvement and self-education, which are also capable of innovative thinking.*

*Key words:* innovative entrepreneurship, innovative thinking, tourism, tourist infrastructure, competitiveness, personally oriented vocational training.

**Постановка проблеми.** В останні роки заявилося багато робіт, у яких безпосередньо чи у зв'язку із вивченням інших проблем досліджуються питання професійної підготовки фахівців з готельно-ресторанного бізнесу.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Різні аспекти професійної підготовки майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи розглядали такі вчені, як Буторіна В.Б., Васьковська І.І., Віндюк А.В., Залевська Н.П., Мурак О.Ю., Лояк Л.М., Польова Л.В., Шевела Я.С. та ін.

У 1997 р. за ініціативою ректора Київського університету туризму, економіки і права, професора В.К. Федорченка була створена Асоціація навчальних закладів України туристичного та готельного профілю. На сьогодні членами цієї Асоціації є 75 ВНЗ різних рівнів акредитації, які здійснюють професійну підготовку з туризму й готельного господарства. В Україні професійну підготовку майбутніх фахівців з туризму й готельно-ресторанної справи здійснюють понад 100 вищих навчальних закладів [2, с. 21].

У розвитку економіки будь якої країни відіграє туризм, який поступово стає однією з найпопулярніших форм проведення дозвілля. Якість надання туристичного продукту – це результат грамотного формування кадрового потенціалу у сфері обслуговування, а тому їх підготовка – це чи найважливіший етап формування туристичної індустрії в цілому. В проекті Концепції Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011–2015 роки вказано на: “недосконалу систему підготовки фахівців у цій сфері, що не відповідає критеріям і стандартам якості європейської системи освіти” [9, с. 261]. Проте, не дивлячись на велику кількість досліджень з даної тематики, у тому числі й психолого-педагогічних, питання професійної підготовки майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи недостатньо глибоко висвітлено в теоретико-методологічному плані. Так, зокрема, це стосується питань особистісної орієнтованої професійної підготовки.

**Метою статті** є орієнтовна професійна підготовка з інноваційного підприємництва та інноваційного мислення при підготовці фахівців готельно-ресторанного бізнесу, що здатні сформувати конкурентоспроможних фахівців у цій галузі.

**Результати.** Сучасна економічна наука розглядає туризм як системний об'єкт вивчення, що дозволяє, з одного боку, виявити його структуру з різноманітним внутрішнім зв'язком, а з іншого – визначити характер взаємодії із зовнішнім середовищем. Як відзначає польський дослідник М. Борушак, система туризму обумовлює узгоджений розвиток за трьома основними формами діяльності: туристичні регіони, туристичні підприємства і туристичні організації [1, с. 179].

Ринок праці як в Україні, так і в світі ставить все більші і більші вимоги до фахівців зі сфери обслуговування. Створення армії фахівців нового типу – завдання дуже складне. Фахівці зі сфери обслуговування повинні мати не тільки спеціальну освіту в якій вони здобувають необхідні знання та вміння, а й

вроджені риси характеру, які забезпечують високу якість обслуговування та задоволення потреб споживачів [9, с. 261]. Кожна держава, в економіці якої туризм відіграє істотну роль, і яка у формуванні своєї економічної стратегії приділяє увагу правильному та гармонійному розвитку туризму, має докладати усіх потрібних зусиль для зацікавлення окремих регіонів у залученні цієї сфери економічної діяльності для їх розвитку. Особливо це стосується тих регіонів, які володіють властивостями, що приваблюють туристів. Важливою умовою розвитку регіонального туризму, як сфери господарської діяльності, є політика попередньої підготовки і контролю. Господарська діяльність туристичного бізнесу, що здійснюється спонтанно або ніким не контролювана, призведе до негативних наслідків, оскільки за таких умов інтереси місцевого населення мало враховуються і воно не встигає пристосуватися до змін, що відбуваються [1, с. 179–180].

В Україні, починаючи з 2002 року, змінювалися назви спеціальності, галузеві стандарти вищої освіти, за якими здійснювалася підготовка майбутніх фахівців з гостинності: “Готельне господарство”, “Організація готельного обслуговування”, “Готельно-ресторанна справа”. До 2007 року спеціальність “Готельне господарство” була складовою напряму підготовки “Туризм”. З позиції сьогодення професійна підготовка фахівця з готельно-ресторанної справи потребує враховувати сучасні вимоги до гостинності [2, с. 20].

Економічна дія туризму дещо диспропорційна за своїми видами. Зокрема, більше виграє приймаюча сторона, менше вигоди приносить відправка туристів в інші регіони. Економічні втрати країни, що відсилає туристів за кордон, лежать у таких трьох площинах: скорочення кількості робочих місць, втрата валюти та зменшення розвитку місцевої туристичної інфраструктури. Отже, тенденція туристичних фірм до відправлення туристів за кордон є надзвичайно не вигідною для розвитку місцевого туризму. Слід враховувати, що розвиток туристської індустрії має супроводжуватися або розширенням місцевого виробництва, або цільовим постачанням у місцевостях, що відвідуються туристами. У кожному конкретному випадку ці питання розв’язуються по-різному, з урахуванням можливостей міської промисловості і господарювання [1, с. 180].

Туризм є невід’ємною складовою світового ринку. Зважаючи на місце та роль туризму в житті суспільства, держава, створює умови для розвитку готельної індустрії [2, с. 19]. Сьогодні у туристичній інфраструктурі, як і у всіх інших сферах національної економіки, відбувається становлення конкурентних відносин. З огляду на це, важливим є пошук методів, підвищення конкурентоспроможності підприємств туристичної інфраструктури [1, с. 180].

Забезпечення туристичної індустрії кваліфікованими і фахово орієнтованими кадрами підвищить якість обслуговування туристів і покращить туристичний імідж України [9, с. 262].

Подальший динамічний розвиток туризму та готельної індустрії зумовлює необхідність удосконалення якості підготовки кадрів, забезпечення галузі туризму та готельного господарства фахівцями, які відповідали б міжнародним стандартам у сфері послуг. В умовах розбудови української держави туризм та готельна індустрія стає дієвим засобом формування ринкового механізму господарювання, надходження значних коштів до державного бюджету, однією з форм раціонального використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля [2, с. 19].

Розвиток туристичної інфраструктури і подолання несприятливих прогнозів можливі за умов урахування таких рекомендацій:

- 1) оптимізація індексів споживчих цін на послуги відпочинку, культури, транспорту, розміщення та харчування;
- 2) підвищення реальних доходів населення;
- 3) стимулювання кінцевих споживчих витрат домогосподарств України;
- 4) створення сучасної геоінформаційної системи “Туризм регіону” та маркетингової і PR-служб у сфері туристичного бізнесу при обласній, районних та міських радах кожного регіону;
- 5) вирішення проблем використання наявної туристичної інфраструктури шляхом:
  - модернізації застарілої матеріально-технічної бази (більшість готелів, мотелів, кемпінгів, санаторіїв, баз відпочинку та туристичних баз будувались за проектами, що сьогодні не відповідають міжнародним стандартам);
  - підвищення фінансування державних закладів культури;
  - залучення приватного сектора, особливо в сільській місцевості, до рекреаційно-туристичного підприємництва та сільського зеленого туризму;
  - організація приміських зон короткочасного відпочинку, створення нових рекреаційних зон загальнодержавного та місцевого значення;
  - підвищення кількості підприємств та персоналу в туризмі, якості обслуговування;
  - відповідності транспортних шляхів України міжнародним вимогам;
  - здійснення перевезень швидко, безпечно, надійно, комфортно;
  - розвитку системи зв’язку і комунікацій, функціонування служб сервісу громадського харчування, побутового, культурно-розважального обслуговування [3, с. 214].

Для формування позитивного сприйняття України як сукупності привабливих туристичних регіонів потрібні значні маркетингові зусилля, які необхідно спрямувати на поглиблення маркетингових досліджень у сфері туризму, стимулювання розвитку інфраструктури туризму шляхом залучення вітчизняних та іноземних інвестицій для реконструкції, вдосконалення системи інформаційного забезпечення, будівництва туристичних об’єктів [3, с. 214].

Найважливішим у цьому процесі є постійне прагнення до удосконалення, а отже – до інновацій.

Інновації в туризмі – це системні заходи, які мають якісну новизну, що призводять до позитивних зрушень у галузі. Інноваційний процес отримує своє визнання, з одного боку, через туристичний ринок і ступінь задоволеності клієнта, а з іншого боку, в основному, завдяки ухваленню спільних рішень туристичними організаціями та органами управління різних рівнів [4, с. 20–21].

На сьогодні інновації в готельному бізнесі є обов'язковим процесом для кожного готелю, який бажає втримати постійних клієнтів та залучати нових. Подорожуючи по всьому світу і відвідуючи різні готелі, клієнти стали більш вибагливішими. Щоб залишатися “в грі” готелям вже неможна не рахуватися з даним явищем. Тому індустрія гостинності не перестає нас дивувати активним впровадженням нових інноваційних технологій та маркетингових стратегій [5, с. 29].

На впровадження інновацій в туризм впливає економічна ситуація в країні, соціальний стан населення, національне законодавство, а також міжурядові та міжнародні угоди. Тому причинами впровадження інновацій в даній сфері є: насичення багатьох класичних і традиційних напрямків; небезпека великої втрати частки ринку у в'їзному туризмі; загострення конкуренції і зростання пропозицій; технологічна революція і розширення області застосування інформаційних технологій; перехід від економіки пропозиції до економіки попиту [4, с. 21].

Модель економічного зростання ґрунтується на інноваційному типі розвитку, який передбачає нові пріоритети: інтелектуалізація виробничої діяльності, екологічність (зелена економіка), використання високих та природоохоронних технологій тощо. Туризм є складною сферою для запровадження радикальних інновацій. Але у структурі сфери послуг є галузі, які мають власну базу досліджень і розробок, пропонують ринку нові високі технології, наприклад, сфера інформаційно-комп'ютерних технологій (ІКТ). Новими напрямками використання ІТ для туризму є: запровадження мобільного Інтернету, електронних каталогів пропозицій, поширення on-line-бронювання. Неординарні ідеї, що просувають бізнес у сфері туризму: автоматизація і доступність довідкової інформації, розробка нових туристичних маршрутів, програмне забезпечення і програмні рішення [6, с. 35].

Багатий закордонний досвід в організації ресторанного бізнесу можна інтерпретувати в абсолютно нові підходи даної галузі в Україні, включаючи такі ідеї, як:

- поява концептуальних, унікальних підприємств ресторанного господарства;
- застосування автоматизованого та роботизованого сервісу;
- розміщення презентацій і вітрин з муляжами готових страв меню у торгових залах для візуального вибору позиції та подразнення смакових рецепторів споживача;
- концепція “free flow” (вільний рух), що характеризується відсутністю офіціантів, відкритою кухнею, вільним розміщенням відвідувачів у тематично відокремлених зонах торгової зали – кавових, коктейльних, пивних, зі вживанням гарячих страв, закусокних “острівцях”;
- застосування прийомів молекулярної кухні;
- введення еко-технологій та популяризація ідеї здорової їжі;
- незвичайні поєднання та смакові акценти (сполучення холодного і гарячого, кисло-солодкого і солоного тощо) в технології продукції закладів ресторанного господарства [7, с. 132].

Спираючись на положення Світової організації торгівлі, в туристичній сфері інноваційна діяльність розвивається за трьома напрямками.

1. Впровадження нововведень, пов'язаних з розвитком підприємства і туристичного бізнесу в систему і структуру управління, включаючи реорганізацію, укріплення, поглинання конкурентів; кадрову політику (оновлення кадрів, підвищення кваліфікації); раціональну економічну і фінансову діяльність (впровадження сучасних форм обліку звітності).

2. Маркетингові інновації, дозволяють охопити потреби цільових споживачів і залучити не охоплені сегмент покупців на даний момент часу.

3. Періодичні нововведення спрямовані на зміну споживчих властивостей туристичного продукту, його позиціонування на ринку як ексклюзиву, які передбачають збільшення конкурентних переваг [4, с. 21].

Ведення готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах характеризуються загостренням конкурентної боротьби серед суб'єктів підприємницької діяльності. Характерною рисою, що виділятиме успішне підприємство, є інтенсивність використання у своїй діяльності інноваційної активності [8, с. 168–169].

Спеціальна освіта фахівців сфери обслуговування повинна мати також тісний зв'язок теоретичних і практичних знань, які в результаті сформують висококваліфіковані кадри, готові до роботи в реальних умовах та здатні до самоорганізації, самовдосконалення та самоосвіти, які також здатні до інноваційного мислення. Дані фахівці повинні задовольняти потреби споживачів завдяки якісному обслуговуванню. Особливе значення має знання ділової етики, іноземних мов, володіння технологіями обслуговування та комп'ютерною технікою, а також готовність до поглиблення своїх знань. А також фахівці повинні мати риси особистого характеру як: порядність, тактовність, витримка, почуття гумору тощо [9, с. 261].

Отже, проблема підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи до професійної діяльності потребує подальшого удосконалення системи навчання, розробці нових навчально-методичних матеріалів, відповідно до сучасних вимог.

Література

1. Лояк Л. М. Роль малого підприємництва в розвитку туристичного регіону [Електронний ресурс] / Л. М. Лояк. – С. 178–182. – Режим доступу: [sb-keip.kpi.ua/article/download/31256/32702](http://sb-keip.kpi.ua/article/download/31256/32702)
2. Віндюк А. В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з гостинності на сучасному етапі / А. В. Віндюк // Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка. – 2013. – № 18 (277). – Ч. III. – С. 19–25.
3. Буторіна В. Б. Взаємовплив підприємств туристичної інфраструктури і національного туризму в Україні / В. Б. Буторіна // Економіка та управління підприємствами. Миколаївський національний університет ім. В. О. Сухомлинського. – 2016. – Вип. 12. – С. 211–214.
4. Васьковська І. І. Інновації в індустрії туризму / І. І. Васьковська // Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. “Готельно-ресторанний бізнес: інноваційні напрями розвитку”, 25–27 березня 2015 р. – Київ : НУХТ, 2015. – С. 20–21.
5. Залєвська Н. П. Інновації в готельному господарстві: “Телепорт” від готельної мережі “MARRIOTT” / Н. П. Залєвська // Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. “Готельно-ресторанний бізнес: інноваційні напрями розвитку”, 25–27 березня 2015 р. – Київ : НУХТ, 2015. – С. 29–30.
6. Мурак О. Ю. Основні напрями впровадження інноваційних технологій в туризмі / О. Ю. Мурак, Д. І. Басюк // Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. “Готельно-ресторанний бізнес: інноваційні напрями розвитку”, 25–27 березня 2015 р. – Київ : НУХТ, 2015. – С. 35–36.
7. Шевела Я. С. Інноваційні напрями розвитку ресторанного господарства в Україні / Я. С. Шевела // Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. “Готельно-ресторанний бізнес: інноваційні напрями розвитку”, 25–27 березня 2015 р. – Київ : НУХТ, 2015. – С. 131–133.
8. Лояк Л. М. Напряєм інноваційного розвитку закладів готельно-ресторанного бізнесу / Л. М. Лояк // Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. “Готельно-ресторанний бізнес: інноваційні напрями розвитку”, 25–27 березня 2015 р. – Київ : НУХТ, 2015. – С. 168–170.
9. Польова Л. В. Формування кадрового потенціалу у сфері обслуговування / Л. В. Польова // Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. “Готельно-ресторанний бізнес: інноваційні напрями розвитку”, 25–27 березня 2015 р. – Київ : НУХТ, 2015. – С. 261–262.

References

1. Loyak L. M. Rol' malogo pidpry'emny'cztva v rozvy'tku tury'sty'chnogo regionu [Elektronny'j resurs] / L. M. Loyak. – S. 178–182. – Rezhym dostupu: [sb-keip.kpi.ua/article/download/31256/32702](http://sb-keip.kpi.ua/article/download/31256/32702)
2. Vindyuk A. V. Profesijna pidgotovka majbutnix faxivciv z gosty'nosti na suchasnomu etapi / A. V. Vindyuk // Visnyk LNU imeni Tarasa Shevchenka. – 2013. – # 18 (277). – Ch. III. – S. 19–25.
3. Butorina V. B. Vzayemovplyv pidpry'emstv tury'sty'chnoyi infrastruktury i nacional'nogo tury'zmu v Ukraini / V. B. Butorina // Ekonomika ta upravlinnya pidpry'emstvamy'. My'kolayivs'ky'j nacional'ny'j universy'tet im. V. O. Suxomlyns'kogo. – 2016. – Vy'p. 12. – S. 211–214.
4. Vas'kovs'ka I. I. Innovaciyi v industriyi tury'zmu / I. I. Vas'kovs'ka // Materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf. “Gotel'no-restoranny'j biznes: innovacijni napryamy rozvy'tku”, 25–27 bereznya 2015 r. – Ky'yiv : NUXT, 2015. – S. 20–21.
5. Zalyevs'ka N. P. Innovaciyi v gotel'nomu gospodarstvi: “Teleport” vid gotel'noyi merezhi “MARRIOTT” / N. P. Zalyevs'ka // Materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf. “Gotel'no-restoranny'j biznes: innovacijni napryamy rozvy'tku”, 25–27 bereznya 2015 r. – Ky'yiv : NUXT, 2015. – S. 29–30.
6. Murak O. Yu. Osnovni napryamy vprovadzhenya innovacijny'x texnologij v tury'zmi / O. Yu. Murak, D. I. Basyuk // Materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf. “Gotel'no-restoranny'j biznes: innovacijni napryamy rozvy'tku”, 25–27 bereznya 2015 r. – Ky'yiv : NUXT, 2015. – S. 35–36.
7. Shevela Ya. S. Innovacijni napryamy rozvy'tku restoranogo gospodarstva v Ukraini / Ya. S. Shevela // Materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf. “Gotel'no-restoranny'j biznes: innovacijni napryamy rozvy'tku”, 25–27 bereznya 2015 r. – Ky'yiv : NUXT, 2015. – S. 131–133.
8. Loyak L. M. Napryaym innovacijnogo rozvy'tku zakladiv gotel'no-restorannogo biznesu / L. M. Loyak // Materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf. “Gotel'no-restoranny'j biznes: innovacijni napryamy rozvy'tku”, 25–27 bereznya 2015 r. – Ky'yiv : NUXT, 2015. – S. 168–170.
9. Pol'ova L. V. Formuvannya kadrovogo potencijalu u sferi obslugovuvannya / L. V. Pol'ova // Materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf. “Gotel'no-restoranny'j biznes: innovacijni napryamy rozvy'tku”, 25–27 bereznya 2015 r. – Ky'yiv : NUXT, 2015. – S. 261–262.

Надіслана/Written: 19.04.2017 р.  
Надійшла/Received: 24.04.2017 р.  
Рецензент: д.е.н., проф. О. І. Гончар