

УДК 640.43:338.48

**А. М. Ткаченко**доктор економічних наук, професор  
Запорізький національний технічний університет**ІННОВАЦІЇ ТА ЇХ РОЛЬ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

*У статті розглянуто проблеми готельно-ресторанного бізнесу та туризму в Україні, які стають особливо актуальними в сучасних умовах економічної ситуації, а також визначено напрями їх інноваційного розвитку. Розкрито сфери впровадження інноваційних технологій у готельно-ресторанному господарстві. Доведено, що розробка та впровадження інновацій забезпечують підприємству готельно-ресторанної галузі конкурентні переваги.*

*Досліджено вплив інноваційних технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу. Зазначено, що нова модель економічного зростання ґрунтується на інноваційному типі розвитку, передбачає зміну самих понять науково-технічного прогресу й економічного розвитку. Наголошено, що ця модель передбачає процес інноваційного заміщення на готельно-ресторанних підприємствах країни.*

*Зауважено, що необхідність упровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу стимулює конкурентна боротьба й ціла низка інших вимог ринку. Акцентовано, що важливість їх використання також зумовлена мінливими вимогами споживачів, а впровадження і дифузія інновації стає об'єктивною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємства. Зроблено висновок, що в умовах безперервних економічних змін інновації стають основним чинником, що сприяє динамічному розвитку та підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства.*

**Ключові слова:** інновації, інноваційний розвиток, технології, заклади готельно-ресторанного господарства, конкурентні переваги.

**I. Вступ**

Готельно-ресторанний бізнес – це основна складова туристичної індустрії, яка містить цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму. Туристичні послуги, зокрема в межах готельно-ресторанного обслуговування, належать до соціально-культурних послуг. Вони створюються на принципах сучасної гостинності, що підвищує їх роль у розвитку українського туризму, а також зумовлює необхідність професійної підготовки кадрів для туристичного й готельного сервісу. Для успішного вирішення комплексу завдань з обслуговування гостей, управління закладами із збереженням міцних конкурентних позицій необхідно оволодіти професійними знаннями та постійно їх удосконалювати. Інноваційність є основною характеристикою сучасної економіки. У наш динамічний час науково-технічного прогресу інновації в готельно-ресторанному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій готельно-ресторанному бізнесу дає можливість підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування.

Фундаментальні теоретичні аспекти проблем формування інноваційного потенціалу

сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу знайшли своє відображення в працях таких українських і зарубіжних учених, як: А. Бакаєв, В. Беседін, О. Гаврилюк, А. Галицький, В. Геєць, А. Градов, Н. Ковтун, В. Корнєєв, М. Крачило, А. Музиченко, Б. Панасюк, В. Савченко, В. Семиноженко, Д. Стеченко, О. Удалих, В. Шевчук, Л. Федулова, А. Чухно та ін. Однак розвиток інноваційної складової економіки, сучасних інформаційних технологій вимагає додаткових досліджень впливу інновацій на готельно-ресторанне господарство.

**II. Постановка завдання**

Метою статті є дослідження впливу інноваційних технологій на розвиток готельно-ресторанного бізнесу.

**III. Результати**

Нова модель економічного зростання ґрунтується на інноваційному типі розвитку, передбачає зміну самих понять науково-технічного прогресу й економічного розвитку. Ця модель передбачає процес інноваційного заміщення на готельно-ресторанних підприємствах країни.

Дослідження тенденцій розвитку готельно-ресторанного бізнесу показує, що компанії, які зробили інновації частиною свого життя, створюють нові або заново відкривають старі ринки, продукти, послуги й моделі бізнесу, що, в свою чергу, зумовлює дедалі більше зростання. Особливих успіхів готельне й ресторанне господарство досяг-

ло за останні 20 років за рахунок упровадження ефективних систем управління з використанням інновацій [1, с. 332]. Сучасні інновації коштують недешево, проте власники готелів і ресторанів усе одно витрачають на них кошти, тому що тільки так можна забезпечити власне виживання на ринку. Подальший розвиток готельно-ресторанного господарства неможливий без сучасного обладнання та новітніх технологій. Це стосується, насамперед, інформаційних технологій, ефективних і надійних систем захисту, без чого неможливо досягти високого рівня якості послуг.

З урахуванням величезного впливу інноваційно-економічного зростання й перспективного розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму в сучасних умовах доцільно визначити інноваційно-інвестиційну привабливість підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму як самостійну економічну категорію, яку пропонують розглядати як узагальнене уявлення про економічний суб'єкт, що відображає по-

тенційні можливості підвищення його вартості за рахунок розробки й ефективного використання в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу та туризму нових і вдосконалених продуктів, послуг, процесів на основі можливих інвестиційних ресурсів. При цьому очевидним є взаємозв'язок інноваційно-інвестиційної привабливості підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму й стану їх інноваційної інфраструктури [2].

Успішність функціонування підприємств сфери послуг завжди пов'язана з необхідністю визначити й мобілізувати людські здібності виконавців послуг та споживачів або шляхом створення нових ролей чи нових зв'язків у їх взаємодії, або досліджуючи можливості та виробничий потенціал споживача, або знаходячи нові шляхи найму персоналу та нові підходи до підтримки їх знань і навичок тощо. Систематизацію основних напрямів інноваційної діяльності та процесів за масштабами їх змін і, як наслідок, появу нових продуктів і процесів наведено в табл. [3, с. 248].

Таблиця

Систематизація основних напрямів інноваційної діяльності

Інновації	Характеристика
Значні нововведення	Послуги, "нові в усьому світі", ринки яких ще точно не визначені та не мають розмірів. Такі інновації мають великий ступінь невизначеності та ризику з погляду просування на ринок
Нові види діяльності	Нові послуги, традиційні для одних соціальних груп, які створюють можливість залучити до форми споживчої діяльності інші соціально-споживчі групи населення (інші ринкові сегменти)
Нова послуга для існуючого ринку	Нова додаткова послуга на тому ж сегменті ринку для вже існуючих споживачів, яка раніше цією організацією сфери послуг не надавалася
Розширення номенклатури пропонуванних послуг	Додавання до існуючої лінії обслуговування послуг, що збільшують поточну пропозицію, розширення номенклатури послуг
Покращення продукту	Покращення продукту складається зі зміни певних характеристик послуг, щоб забезпечити споживачам кращу якість або для збільшення цінності послуги (співвідношення ціна/якість). Перше реалізується у формі швидшого обслуговування або за допомогою додаткових властивостей, що покращують "зовнішній вигляд" послуги, сприяють зручності користування, забезпечують однорідність соціального складу споживачів. Другий напрям пов'язаний зі включенням до пакета звичайних послуг додаткової безкоштовної послуги
Зміна стилю послуги	Категорія включає оновлення будівлі або приміщення, нову уніформу співробітників, новий логотип або слоган закладу тощо. Це нововведення у сфері послуг є доволі значущим і може бути зараховане до інновацій. У результаті формується новий імідж послуги та її виробника, їх нові якісні характеристики

Важливо те, що розробка та впровадження інновацій забезпечує конкурентну перевагу підприємству, яке в деяких випадках скопіювати неможливо (або досить складно). З іншого боку, розробники інновацій використовують отриману конкурентну перевагу, впроваджуючи нові технології обслуговування або нові концепції, що не може бути швидко скопійовано конкурентами [7].

На жаль, на відміну від світових тенденцій розвитку, українські готельні підприємства характеризуються низькою інноваційною активністю через високу вартість інноваційних розробок і відсутність адаптації підприємства до інновацій. Недооцінка управління інноваційними процесами на підприємствах, у тому числі й готельно-ресторанного гос-

подарства, призводить до зниження рівня їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління.

Однією з найпопулярніших нині розробок є електронне управління готелем. За допомогою веб-ресурсу можна отримувати всю необхідну інформацію про готель у будь-який момент; у режимі on-line бачити всі зміни, що в ньому відбуваються; бронювати номери для гостей; отримати доступ до максимального широкого комплексу каналів продажів. Разом з тим, існуюча інфраструктура галузі ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів. У більшості готелів відсутні сучасні засоби зв'язку та комунікацій, конференц-зали з відповідною аудіові-

зуальною технікою та технічними засобами для синхронного перекладу [6, с. 227].

Одним із основних напрямів інноваційних технологій у готельному бізнесі є впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників, буклетів, каталогів. Сьогодні готелі розміщують електронні довідники й каталоги в Інтернеті. Електронні каталоги готелю дають змогу віртуально подорожувати номерами різних категорій, залами ресторанів, конгрес-центрів, вестибюлю, подивитися повну інформацію про готельне підприємство, ознайомитися зі спектром послуг, що надаються, системою пільг і знижок. Використання мультимедійних технологій дає можливість оперативно надавати потенційному гостю інформацію про готель і тим самим дає змогу швидко й безпомилково вибрати той готельний продукт, якого потребує гість. У сучасному світі при плануванні й побудові готельно-ресторанних комплексів основну увагу приділяють збереженню часу, грошей та енергії. Для збереження енергії створюють екологічні інноваційні технології [5].

Напрями розвитку та застосування інноваційних процесів у господарській діяльності закладів ресторанного господарства можуть реалізуватися за рахунок:

- розширення сировинної бази шляхом використання у виробництві та оформленні продукції ресторанного господарства нових видів сировини, напівфабрикатів (біологічно активних добавок, вторинних продуктів переробки море- та соєвих продуктів, екзотичних продуктів тощо);
  - прогресивних галузевих технологій, новітніх технологій та напрямів у кулінарії, пов'язаних із появою модних течій у ресторанному бізнесі, переорієнтацією споживачів на здорове харчування (креативна, еkleктична, Fusion, вегетаріанська тощо кухні, соєві ресторани тощо);
  - розробки асортименту конкурентоспроможних видів продукції із заданими споживчими властивостями, високими параметрами якості та послуг;
  - застосування автоматизованих систем контролю та управління, високоефективної контрольно-виміральної апаратури.
- В ресторанному господарстві найчастіше застосовують системи "RKeeperTMV6", D2, "ProfEat", "1C-PAPYC: Ресторанне господарство/v. 2". Використання автоматизованої системи управління в ресторанах має низку переваг:
- здійснюється автоматичний облік, контроль за надходженням, списанням і рухом сировини, напівфабрикатів, готової продукції;
  - налагоджується синхронний взаємозв'язок між усіма (модулями) підсистемами ресторану тощо.

Загалом, застосування інноваційних процесів у діяльності закладів ресторанного господарства підвищує організаційно-технічний рівень виробництва, якість продукції та послуг, знижує енерго- та капіталовитрати, покращує умови відпочинку споживачів та праці персоналу тощо. Мотивуючим фактором до найнижчих витрат виробництва є наявність на ринку великої кількості чутливих до ціни покупців, норми прибутку від продажу товарів за сформованими ринковими цінами. Одним із шляхів реалізації стратегії зниження витрат є застосування аутсорсингу – одного з нових напрямів організації підприємництва, особливості застосування якого в практичній діяльності закладів ресторанного господарства зводиться до передачі традиційних, супутніх функцій, властивих для діяльності ресторанів, зовнішнім виконавцям.

Виходячи з мети підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму за рахунок впровадження інноваційної діяльності, можна зробити висновок, що основним завданням їх керівництва є:

- оцінка інноваційно-інфраструктурного стану підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму на основі розрахунку й аналізу групи економічних показників, що характеризують його можливості в освоєнні та комерціалізації інновацій;
- оцінка майнового стану підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму;
- оцінка достатності власного й залученого капіталу для поточної господарської діяльності, раціональності його використання;
- оцінка досягнутого рівня стійкості фінансового стану підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму, його фінансової стабільності, забезпеченості власними оборотними коштами, достатності основних засобів, виробничих запасів для забезпечення конкурентоздатності з урахуванням інноваційних витрат;
- оцінка платоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму й ліквідність майна [4].

#### IV. Висновки

Необхідність упровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу стимулюють конкурентна боротьба й ціла низка інших вимог ринку. Важливість їх використання також зумовлена мінливими вимогами споживачів. Упровадження й дифузія інновації стає об'єктивною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємства.

Міжнародний досвід свідчить, що необхідною передумовою активного та успішного розвитку готельно-ресторанної галузі є якісне обслуговування та впровадження інноваційних технологій.

В умовах безперервних економічних змін інновації стають основним чинником, що сприяє динамічному розвитку та підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства.

**Список використаної літератури**

1. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2012. Вип. 1 (2). С. 331–338.
2. Давидова О. Ю. Удосконалення діяльності підприємств індустрії гостинності в умовах їх інноваційно-технологічного розвитку. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*: зб. наук. пр. / відпов. ред. О. І. Черевко. Харків, 2015. Вип. 1 (21). С. 241–256.
3. Дмитриев М. Н., Забаева М. Н., Малыгина Е. Н. Экономика туристического рынка : учебник. Москва, 2010. 312 с.
4. Здоров А. Б. Экономика туризма : учебник. Москва, 2004. 272 с. URL: [http://www.tourlib.net/books\\_tourism/dmitriev.htm](http://www.tourlib.net/books_tourism/dmitriev.htm).
5. Портал гостиничного и ресторанный бизнеса. URL: <http://prohotelia.com.ua/>.
6. Шаповалова О. М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2013. № 16. С. 224–228.
7. Marinova D., Phillimore J. Models of Innovation. *The International Handbook on Innovation*. Elsevier, 2003. P. 44–53.

Стаття надійшла до редакції 17.05.2017.

**Ткаченко А. М. Инновации и их роль в гостинично-ресторанном хозяйстве**

*В статье рассмотрены проблемы гостинично-ресторанного бизнеса и туризма в Украине, которые становятся особенно актуальными в современных условиях экономической ситуации, а также определены направления их инновационного развития. Определены сферы применения инновационных технологий в гостинично-ресторанном бизнесе. Доказано, что разработка и внедрение инноваций обеспечивают предприятию гостинично-ресторанной отрасли конкурентные преимущества.*

*Исследовано влияние инновационных технологий на развитие гостинично-ресторанного бизнеса. Указано, что новая модель экономического роста основывается на инновационном типе развития, предусматривает изменение самих понятий научно-технического прогресса и экономического развития. Подчеркнуто, что эта модель предполагает процесс инновационного замещения на гостинично-ресторанных предприятиях страны.*

*Отмечено, что необходимость внедрения инноваций в сфере гостинично-ресторанного бизнеса стимулирует конкурентная борьба и целый ряд других требований рынка. Акцентируется, что важность их использования также обуславливается меняющимися требованиями потребителей, а внедрение и диффузия инновации становится объективной необходимостью на всех этапах деятельности предприятия. Сделан вывод, что в условиях непрерывных экономических изменений инновации становятся основным фактором, способствующим динамичному развитию и повышению результативности функционирования предприятий гостинично-ресторанного хозяйства.*

**Ключевые слова:** инновации, инновационное развитие, технологии, учреждения гостинично-ресторанного хозяйства, конкурентные преимущества.

**Tkachenko A. The Role of Innovations in the Hotel and Restaurant Industry**

*The article deals with the problems in the hotel and restaurant business and tourism in Ukraine, which become especially important in modern conditions of economic crisis, also considered the direction of their innovation development. Spheres of innovative technologies in the hotel and restaurant business are defined. The purpose of the research is to build theoretical and methodological foundation and organizational bases of innovation development of enterprises in hotel and catering industry.*

*The study of the trends in hotel and restaurant business shows that companies that have made innovations a part of their lives create new ones or re-open old markets, products, services and business models, which in turn leads to even more rapid growth. The hotel and restaurant industry has achieved particular success in recent years through the introduction of efficient management systems using innovations. Modern innovations are expensive, but the owners of hotels and restaurants are still spent on them, because only this can ensure their own survival in the market. Further development of the hotel and restaurant industry is impossible without modern equipment and the latest technologies. This applies primarily to information technology, effective and reliable security systems, without which it is impossible to achieve a high level of service quality.*

*The purpose of the article is to study the impact of innovative technologies on the development of hotel and restaurant business. The new model of economic growth is based on the innovative type of development, envisaging a change in the concepts of scientific and technological progress and economic development. This model involves an innovative replacement process at the hotel and restaurant enterprises of the country.*

*The success of the service sector is always linked to the need to identify and mobilize the human abilities of service providers and consumers, either by creating new roles or new relationships in their interaction, or by exploring the capabilities and production potential of the consumer, or by finding new ways of recruiting and new employees. approaches to support their knowledge and skills, etc. It is important that the development and implementation of innovations provides a competitive advantage to the company, which in some cases it is impossible to copy (or rather difficult). On the other hand, innovators use the resulting competitive advantage by introducing new service technologies or new concepts that can not be quickly copied by competitors.*

*One of the main areas of innovative technology in the hotel business is the introduction of multimedia technologies, including directories, booklets, catalogs. Today, hotels place electronic directories and catalogs on the Internet. Electronic catalogs of the hotel allow you to travel virtually in numbers of different categories, restaurant halls, congress centers, lobbies, see complete information about the hotel company, get acquainted with the range of services provided, a system of benefits and discounts. The use of multimedia technologies makes it possible to promptly provide the prospective guest with information about the hotel and, thus, allows you to quickly and accurately select the hotel product that the visitor needs. In the modern world, planning and building hotel and restaurant complexes focus on saving time, money and energy.*

*The need to introduce innovations in the field of hotel and restaurant business stimulates competition and a number of other market requirements. The importance of their use is also conditioned by the changing requirements of consumers. The introduction and diffusion of innovation becomes an objective necessity at all stages of the enterprise's activity. In the conditions of continuous economic changes, innovations become the main factor contributing to the dynamic development and increase of the efficiency of functioning of enterprises of the hotel and restaurant industry.*

**Key words:** *innovations, innovative development, technologies, establishments of hotel and restaurant economy, competitive advantages.*