

УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ЇХ ІННОВАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО РОЗВИТКУ

О.Ю. Давидова

Розкрито поняття інновацій, інноваційної діяльності, інноваційного розвитку. Доведено актуальність упровадження на підприємствах індустрії гостинності інноваційних технологій. Запропоновано систематизацію основних напрямів інноваційної діяльності за масштабом і їхніх змін. Наведені концептуальні напрями інноваційної діяльності у сфері готельного та ресторанного господарств, шляхи їх реалізації. Доведено, що розробка і впровадження інновацій забезпечують підприємству готельно-ресторанної галузі конкурентні переваги.

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

УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА В УСЛОВИЯХ ИХ ИННОВАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

О.Ю. Давыдова

Раскрыты понятия инноваций, инновационной деятельности, инновационного развития. Доказана актуальность внедрения на предприятиях индустрии гостеприимства инновационных технологий. Предложена систематизация основных направлений инновационной деятельности по масштабам их изменений. Приведены концептуальные направления инновационной деятельности в сфере гостиничного и ресторанного хозяйства, пути их реализации. Доказано, что разработка и внедрение инноваций обеспечивает предприятию гостинично-ресторанной отрасли конкурентные преимущества.

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

IMPROVEMENT OF THE ENTERPRISES' ACTIVITY IN THE HOSPITALITY INDUSTRY IN THE CONDITIONS OF THEIR INNOVATIVE AND TECHNOLOGICAL DEVELOPMENT

O. Davydova

Today, innovative way of the development is an integral and determining component of economic growth of any country in the world. Focus on innovative development of the national economy requires an emphasis on providing effective innovation development and enterprises in hotel and catering industry.

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 article deals with the concept of innovation, innovation activity, innovation development. The basic criteria of innovation are determined. It is proved that innovation activity largely depends on various factors, which can be classified as internal and external. Systematization of the main directions of innovation activity on the scale of their changes is proposed. The main reasons for learning innovation in hotel and catering industry institutions are studied. Achievements of information technologies and their impact on the hotel and catering business are studied. Conceptual directions of innovation activity in the hotel and catering industry and ways of their realization are shown. It is proved that the development and implementation of innovations will provide competitive advantages to the enterprise in hotel and catering industry.

Results of the research on the relationship of innovative potential of enterprises in hotel and catering industry and their competitiveness show undoubted effectiveness of comprehensive review of the data. Implementation of the proposed directions of innovation activity of hotel and catering industry institutions in Ukraine will allow increasing the level of innovation activity in the enterprises significantly, stabilizing the accelerated process of updating manufacture, using internal and external investments involved efficiently, and increasing the level of global and regional competitiveness of the industry.

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

Постановка проблеми у загальному вигляді. Ефективним способом конкурентної боротьби в ХХІ ст. є зростання організації внаслідок інноваційного розвитку, який передбачає активне впровадження результатів наукової діяльності у виробничо-комерційне використання. Розвиток національної економіки будь-якого типу визначається активністю інноваційних процесів, економічною ефективністю нововведень, тобто результативністю перетворення науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт у інноваційний продукт, такий як нова техніка та прогресивні технології, які сприяють зменшенню собівартості продукції (послуг) та підвищенню її конкурентоспроможності на внутрішньому й зовнішньому ринках. На сьогодні інноваційний шлях розвитку є невід'ємною та визначальною складовою економічного зростання будь-якої країни світу. Досвід інших країн засвідчує, що лише за умови широкого впровадження інноваційних технологій можливо досягти конкурентоспроможності підприємства.

Зорієнтованість на інноваційний розвиток національної економіки вимагає акцентування уваги на забезпеченні ефективного інноваційного розвитку й підприємств готельно-ресторанного

господарства. Це пов'язане з якостями інновацій, що впроваджуються у процесі розвитку організацій, та обумовлює актуальність досліджень, присвячених проблематиці інноваційного розвитку підприємств сфери послуг та складових цього типу розвитку, від яких залежить його ефективність.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам інноваційного розвитку підприємств присвячені праці багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених: Й. Шумпетера [1], Б. Санто, Д. Белла, К.В. Філіпової, Т.Й. Товта, М.В. Давідова [2], О.В. Марченко [3], Ж.А. Говорухи, Л.Г. Смоляр [4], М. Долішнього, І.В. Федулової [5], С.М. Ілляшенка [6], Ю.С. Шипуліної [7], В. Гейця, Ю. Бажала, Д.К. Воронкова, Ю.С. Погорелова [8], М.Є. Рогози [9], К. Вергал, К.В. Ковтуненко [10] та ін.

Проблемами запровадження інновацій у сфері послуг займаються Ю.В. Ляндау, М.А. Пономарьов [11], В. Квартальнов, А. Ігнат'єв, Д. Ушаков, Т.Ткаченко, які дотримуються думки, що інновації у сфері послуг можуть бути визначені як «нові концепції сервісу, нові канали зв'язку зі споживачами, нові системи розподілу й технологічні рішення, які найчастіше спільно змінюють пропозицію послуг на ринку, оновлюють функції фірми та вимагають структурно нових організаційних, технологічних і людських можливостей», інші розглядають інновації як результат запровадження новачі, або як будь-які зміни (навіть модернізація). Як процес широко ідентифікують інновацію закордонні та російські вчені і як систему, що само розвивається, визначає засновник теорії інноваційного економічного розвитку Й. Шумпетер [1].

Мета статті. Нова модель економічного зростання ґрунтується на інноваційному типі розвитку, передбачає зміну самих понять науково-технічного прогресу й економічного розвитку. З'явилися нові пріоритети: інтелектуалізація виробничої діяльності, екологічність (зелена економіка), використання високих та природоохоронних технологій тощо. Ця модель передбачає процес інноваційного заміщення на підприємствах країни [12].

Програмування створення конкурентних переваг за рахунок розвитку науково-технічного потенціалу, впровадження нових технологій та генерації знань призначена забезпечити система стратегічного планування інноваційного розвитку підприємства.

Мета дослідження полягає у формуванні теоретико-методологічного підґрунтя та організаційних основ інноваційного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Дослідження принципів управління інноваціями на підприємстві слід розглядати в

їх еволюційному становленні відповідно до змін умов ведення бізнесу і впливу трансформації зовнішнього середовища на методи прийняття управлінських рішень. Слід зазначити, що складність способів здійснення інноваційної діяльності зростає в міру розвитку ринків і технологій. Інноваційний тип розвитку характеризується перенесенням акценту на використання принципово нових прогресивних технологій, переходом до випуску високотехнологічної продукції, прогресивними організаційними й управлінськими рішеннями в інноваційній діяльності щодо мікро- та макроекономічних процесів розвитку (створення технопарків, технополісів, проведення політики ресурсозбереження та інтелектуалізації всієї виробничої діяльності).

Згідно із Законом України «Про інноваційну діяльність», інновації – це новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоспроможні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, які істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери [13]. Таке трактування сутності інновацій пов'язане лише із засобами виробництва або технологічними процесами, що є необхідною але недостатньою умовою, яка повинна спрямовувати весь інвестиційний потік ресурсів у галузі народного господарства з його ефективним використанням. Саме ці аспекти необхідно мати на увазі під час розгляду інноваційного розвитку.

Інноваційною вважається діяльність, спрямована на використання та комерціалізацію результатів наукових досліджень і розробок, яка зумовлює випуск на ринок нових конкурентоспроможних товарів та послуг [6].

Інновації, з одного боку, повинні бути орієнтовані на краще, більш повне задоволення запитів споживачів, а з іншого – на отримання певного економічного ефекту у вигляді прибутку для підприємств, що ініціюють їх розробку і впровадження. Інноваційна діяльність – це вид діяльності, пов'язаний із трансформацією наукових досліджень і розробок у новий чи покращений продукт, запропонований на ринку, в новий чи покращений технологічний процес або якісно новий підхід до виробництва та надання необхідних суспільству послуг. Інноваційний розвиток – це розвиток, що спирається на безупинні пошук і використання нових способів і сфер реалізації потенціалу господарюючого суб'єкта у змінних умовах зовнішнього середовища в рамках обраної місії та прийнятої мотивації діяльності, який пов'язаний із модифікацією існуючих і формуванням нових ринків збуту. Він передбачає постійне оновлення асортименту продукції й технологій її виробництва, удосконалення системи

управління виробництвом і збутом у напрямі концепції екологічно збалансованого сталого розвитку, екологічно орієнтованих потреб [14].

Інноваційна діяльність багато в чому залежить від чинників різного характеру, які можна класифікувати як внутрішні та зовнішні. До внутрішніх чинників належать: наявність матеріальних та фінансових ресурсів, техніка, технологія, організація та управління виробництвом, кадровий потенціал, науковий потенціал, маркетинг, інноваційний клімат, рівень сприйнятливості до нововведень, ступінь самостійності підприємства. Зовнішні чинники поділяються на чинники прямої дії (споживачі, стан ринку, бюджетна й податкова системи, наявність конкурентів, науковий потенціал країни, експортно-імпортна політика, державна інноваційна політика) та чинники непрямой дії (стан макроекономіки, фінансово-кредитна та соціальна політика держави, наявність природних ресурсів, нормативно-правова база, міжнародне науково-технічне співробітництво, політичні чинники).

Індустрія гостинності орієнтована на споживача, задоволення потреб якого є кінцевим результатом ділової активності підприємства. Готельно-ресторанний бізнес є однією з найбільш значущих складових індустрії гостинності. За умови жорсткої конкуренції на ринку послуг головною запорукою конкурентоспроможності, підтримки й поліпшення фінансового становища підприємства індустрії гостинності стає його інноваційність. Її розуміють як здатність на основі наявних власних технологій і комерційних нових у сферах збуту і постачання постійно опановувати випуск і реалізувати нові види продукції та послуг, що відповідають попиту, а також опановувати нові технологічні процеси, які спираються на пропозицію доступних та дешевих ресурсів. Перше дозволяє вигравати предметну конкуренцію, друге – без втрат прибутку брати участь у цінній конкуренції. Нові технології не тільки мають змогу забезпечити, а й потребують зміння стратегій існуючих підприємств. Слід радикально змінити бізнес-технології та значно підвищити їх ефективність. Тобто підприємства повинні добре знати свої поточні процеси й вміти застосовувати структурні схеми як наочний інструмент проектування або перепроєктування процесів.

Готельно-ресторанна сфера, як одна з високорентабельних галузей світової економіки, у XXI ст. стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів для успішного існування на ринку готельно-ресторанних послуг та підвищення прибутку. Сучасна готельно-ресторанна галузь пропонує споживачам широку

номенклатуру послуг: послуги сомельє, години фортуни та щасливі години для споживачів, гастрономічні шоу, урочиста презентація страв, бар-шоу, рибалка та кулінарне приготування у присутності гостя, караоке, кальянні кімнати, знижки постійним відвідувачам, бонусні програми, виїзний кейтеринг з організацією дозвілля та широким спектром різноманітних послуг тощо.

Відомо, що всього 20% постійних відвідувачів підприємств готельно-ресторанного господарства здатні забезпечити 80% прибутку (правило Парето). При цьому невід'ємними складовими ефективності роботи закладу готельно-ресторанного господарства, завдяки яким можливо втримати споживача є якість обслуговування та якість надання послуг. І сьогодні заклади готельно-ресторанного господарства приділяють особливу увагу якості наданих послуг, адже якість - одна з головних умов успішного й ефективного розвитку підприємства. Але для утримання постійних відвідувачів і залучення нових в умовах жорсткої конкуренції закладам готельно-ресторанного господарства вже не можна обмежуватися наявністю стильного інтер'єру та якісної смачної їжі. Поставленої мети можливо досягти шляхом впровадження інновацій. Технології змінюють суспільство й економіку країни, чинять вплив на процес виробництва продукції, надання послуг та маркетинг.

Досвід економічного й соціального розвитку суспільства підтверджує, що сталий розвиток готельно-ресторанного господарства може бути забезпечений виключно завдяки інноваційним технологіям на макро-, мезо- та мікрорівнях, оскільки вони сприяють модернізації та структурній перебудові економіки. Тому проблеми інноваційних технологій є досить актуальними. Разом з тим, досягнення сталого розвитку на різних рівнях матиме тимчасовий ефект без його інноваційного спрямування. Таким чином, інвестування коштів у інноваційні технології сьогодні забезпечить сталий розвиток у довгостроковій перспективі. Інновації орієнтовані на більш повне задоволення запитів споживачів, а також на отримання конкретного економічного ефекту.

Основними причинами вивчення та впровадження інновацій у закладах готельно-ресторанного господарства є:

- посилення конкурентної боротьби та намагання одержати на ринку конкурентні переваги й максимізувати прибуток;
- зростання попиту споживачів;
- забезпечення престижу підприємства та швидке вирішення проблем, що можуть виникнути на підприємстві;
- вивчення наукових новинок та їх впровадження у виробничий процес із метою поліпшення результатів діяльності підприємства.

До інновацій належать усі зміни (нововведення), які вперше знайшли застосування на підприємстві і приносять йому конкретну економічну та/або соціальну користь. Тому під інновацією розуміється не тільки впровадження нового продукту на ринок, але і ціла низка інших нововведень:

- нові або поліпшені види продукції (продуктові інновації);
- нові або поліпшені послуги (інновації послуг);
- нові або поліпшені виробничі процеси й технології (процесні й технологічні інновації);
- змінені соціальні відносини на підприємстві (соціальні чи кадрові інновації);
- нові або поліпшені виробничі системи.

Ці види інновацій на практиці підприємств готельно-ресторанного бізнесу поєднуються між собою. В умовах сучасних технологій технічні, господарські, організаційні та соціальні зміни у виробничих процесах є невіддільними одне від одного.

Можна виділити основні критерії інноваційності:

1. Науково-технічна або соціально-культурна новизна.
2. Практичне втілення, тобто використання, наприклад, у виробничій або споживчій діяльності. Необхідно зазначити, що нова ідея, яка досконало описана, формалізована та наведена графічно й вербально, ще не є інновацією, якщо вона не втілена в досліджуваних на практиці продуктах, послугах чи процесах. Тільки реалізовані у новій продукції, послугі або процесі нові ідеї є інноваціями. Оскільки нова ідея втілена у реальних об'єктах чи процесах, вона виявляється орієнтованою на задоволення практичних потреб людей.

3. Комерційна реалізованість. Означає, що нововведення сприйняте ринком, тобто користується попитом, що характеризує здатність задовольнити попит споживачів. Оскільки в соціальній сфері багато інновацій реалізуються за межами комерційних відносин, то першочергового значення набуває здатність до соціальної реалізації, яка пов'язана з політичним, психологічним і етноконфесійним аспектами прийняття нововведення.

Успішність функціонування підприємств сфери послуг завжди пов'язана з необхідністю визначити і мобілізувати людські здібності виконавців послуг та споживачів або шляхом створення нових ролей чи нових зв'язків в їхній взаємодії, або досліджуючи можливості та виробничий потенціал споживача, або знаходячи нові шляхи найму персоналу та нові підходи підтримки їхніх знань і навичок тощо. Отже, інновація є відносним поняттям.

Запропонована систематизація основних напрямів інноваційної діяльності та процесів за масштабами їхніх змін і, як наслідок, поява нових продуктів і процесів (табл.).

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 точки зору просування на ринок
Нові види діяльності	Нові послуги, традиційні для одних соціальних груп, які створюють можливість залучати 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 пропонованих послуг	Додавання до існуючої лінії обслуговування послуг, що збільшують поточну пропозицію, розширення номенклатури послуг (наприклад, нові форми надання специфічних професійних послуг у закладах готельно-ресторанного господарства)
Поліпшення продукту	Поліпшення 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. Наприклад, безкоштовна іграшка для дітей споживачів, що замовили обслуговування дня народження дитини в закладі ресторанного господарства або облаштування у туалетній кімнаті столика для сповивання немовлят із комплектом кремів, присипок тощо
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 значимим і може бути віднесене до інновацій. У результаті формується новий імідж послуги та її виробника, її нові якісні характеристики

Важливо те, що розробка і 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.

Інноваційний тип розвитку готельних підприємств характеризується:

- новаторськими стратегічними й тактичними цілями;
- використанням новітньої техніки та передових технологій на основі нової організації та мотивації праці;

- ресурсними й організаційно-управлінськими можливостями.

Основними напрямками інноваційної діяльності у сфері готельного господарства є:

1) новітні прогресивні методи бронювання місць у засобах розміщення,

2) інновації в обслуговуванні споживачів на поверсі,

3) інноваційні клінінгові технології,

4) застосування новітніх інформаційних систем тощо.

Зазначені напрями можуть бути реалізовані шляхом:

- реалізації ідеї, наприклад, інноваційний екоготель, що включатиме сонячні панелі на даху для підігріву води, вітрові генератори для вироблення електроенергії, меблі, виготовлені із вторинної сировини, продукти харчування із власної ферми тощо;

- практичного застосування в готелі REX Room Expeditor для ефективного управління обслуговуючим персоналом;

- проектування готелю типу «інтелектуальна будівля»;

- використання мультимедійних технологій під час організації послуг розміщення тощо.

Найважливішими інноваціями, розробленими для закладів готельно-ресторанного господарства є інформаційно-комп'ютерні технології, які дозволяють значно спростити, оптимізувати і прискорити низку складних специфічних для цього бізнесу операцій. Зручність автоматизації та інформатизації процесів у закладі готельно-ресторанного господарства є очевидною не тільки з точки зору «ведення справ», а й з позицій споживачів, оскільки інформаційні технології дозволяють більш оперативно працювати з розрахунками відвідувачів, черговістю обслуговування, забезпеченістю пропонованого меню всіма необхідними інгредієнтами тощо.

Важлива роль у функціонуванні закладів готельного бізнесу відводиться інформаційним інноваціям. У сучасній практиці широко

використовуються системи PMS (Property Management System), поділяючи всю готельну діяльність на три основні сегменти: зовнішні служби, внутрішні служби, сфери взаємодії. Зовнішні служби обслуговуються комп'ютерними програмами (бронювання, номерний фонд, розрахунки зі споживачами, загальне управління готелем). Так, система «HOTEL 3» забезпечує автоматичне управління процесом прийняття індивідуальних та групових попередніх заявок на поселення в готелі. Тому важливе значення має класифікація номерів за категоріями, що дозволяє спростити та ефективно організувати процес виконання попередніх заявок на поселення та встановлення тарифів, а також видання інформації щодо наявності і стану кімнат. Система забезпечує ефективну, повністю автоматизовану систему контролю за станом номерного фонду. Зазначається статус кожного номера (базовий тариф, категорія, характеристика, розташування тощо), ведеться постійний облік вільних та зайнятих номерів. Гостьові рахунки ведуться автоматично, сплата за проживання нараховується на відповідний рахунок під час нічного аудиту. Також ефективною є програма «Директорій гостей», яка дозволяє акумулювати та надавати інформацію стосовно споживачів (які заїхали до готелю або виїхали; що подали попередню заявку на проживання в готелі, але не заїхали), а також ефективно управляти телефонними дзвінками до номеру, повідомленнями, що залишили для гостя, та інших послуг. Важливе значення має програма під назвою «Історія гостя». Інформація про всіх споживачів зберігається в системі декілька років і дозволяє визначити VIP-гостей або небажаних відвідувачів.

Система «HOTEL 3» дозволяє складати всі необхідні баланси та контролювати всі фінансові потоки готелю. Рахунки в готелі управляються спеціальною програмою. Вся інформація надходить до системи бухгалтерії автоматично, що дозволяє економити час. АСУ «HOTEL 3» пов'язується з АСУ «Компас», або «R-keeper», або іншою, яку встановлено в ресторані, що значно спрощує процедуру розрахунку з мешканцями і дозволяє вести один рахунок на надання готельних і ресторанних послуг.

Серед інновацій у технології обслуговування можна зазначити також систему дисконтів, бонусів, клубних карт та інші інновації, які є мотивуючими для споживача до повторного вибору засобу розміщення. Особливо актуальною в сучасних умовах є система клубних карт. Це технології, які дозволяють здійснювати централізований облік, миттєву обробку замовлень, автоматичне обслуговування кредитних карт, контроль за виконанням замовлень у режимі он-лайн тощо.

До інноваційних технологій у готелях можна також віднести: телевізор у дзеркалі, роботи для складання рушників, інтерактивні столи в лоббі-барах, «розумні» ліжка, що містять у собі аудіо-, відео-системи, засоби комунікації та ін. Слід відмітити напрями, які порівняно недавно з'явилися як в українській, так і у світовій практиці: готельні ланцюги (з'явилися в США в 50-ті роки, в нашій країні – наприкінці 90-х років), міні-готелі, готелі капсульного типу, плавучі готелі «ботели», мікробутікі, конгрес-готелі та ін.

Для ресторанного бізнесу однією з основних ІТ-інновацій є впровадження комплексу веб- і телекомунікаційних рішень для взаємодій із споживачами (послуги доставки замовлень, зроблених по телефону та Інтернет). Успішність цієї високотехнологічної послуги визначається загальними можливостями всіх інтерактивних систем, ведеться віддалена робота зі споживачем, яка надає інформацію вичерпного характеру. Такі системи підтримуються професійними call-центрами, які надають допомогу споживачеві у формуванні замовлення, повідомляють про орієнтовний час доставки тощо. Сьогодні споживачі віддають перевагу ресторану, кафе або бару, в якому є безкоштовний wi-fi: в очікуванні замовлення можна попрацювати, перевірити пошту, дізнатися новини або поспілкуватися з друзями і близькими.

Серед нових технологій, що пропонуються у ресторанній сфері, треба зазначити теплан-інновації. Поряд із робочим місцем кухаря в цеху встановлюються камери, а відвідувачі спостерігають за його діями по моніторах, які знаходяться на столиках. Також серед інновацій слід зазначити Apple, iPadi, які замінили звичні grosбухи-меню. Інтерактивне електронне меню дозволяє адміністрації швидко редагувати меню і вносити до нього нові страви, а споживачам підібрати з карти вин вино за ціною, роком, регіоном, букетом; підрахувати калорійність страв; відразу знати суму замовлення; скористатися Інтернетом.

Винахід QR-коду («швидкий доступ») – двомірний штрих-код – надає нові необмежені можливості для он-лайн взаємодії підприємств сфери гостинності та споживачів. У квадратному лабіринті QR-кода програмуються всі інновації готельно-ресторанного бізнесу та низка нових можливостей. За допомогою QR-коду заклад може повідомляти споживачам про акції, лотереї, розіграші, активізувати програми лояльності, влаштовувати голосування, інтерактивні опитування і швидко отримувати відгуки про роботу закладу. Запровадження QR-коду неодмінно дозволить збільшити кількість відвідувачів, а також замовлень до офісів, додому тощо.

Ще одним із перспективних напрямів використання веб- і телекомунікаційних технологій є технології з нарощування потоку споживачів закладів ресторанного господарства і непрямой реклами підприємств. Це RFID-технології - радіочастотна ідентифікація.

Основними перевагами RFID-технологій є:

- відсутність необхідності в контакті або прямій видимості;
- велика кількість інформації й інтелектуальність;
- RFID-мітки читаються швидко і точно (наближаючись до 100%-вої ідентифікації);
- можливість використання в агресивних середовищах, читання через бруд, фарбу, пар, воду, пластмасу, деревину;
- пасивні RFID-мітки мають необмежений термін експлуатації;
- RFID-мітки практично неможливо підробити;
- RFID-мітки можуть призначатися для читання та запису інформації.

Суть технології полягає в розміщенні поблизу ресторанів RFID-міток, які можуть зчитуватися портативними гаджетами за допомогою Wi-Fi, Bluetooth або мобільного зв'язку. Відбувається зв'язок із сервером, на якому зберігається повна інформація про даний заклад. Подібні технології дозволяють закладу заощаджувати на рекламі. З'єднання гаджету із підприємством відбувається автоматично, коли його власник проїжджає або проходить поблизу.

Досягнення інформаційних технологій (сфера комп'ютерної, телекомунікаційної техніки та розвиток Інтернет) змінили не лише методи надання послуг, а й уявлення про послуги. Новітні технології сьогодення дозволяють сервісним компаніям виконувати різноманітні операції значно швидше та з більшою продуктивністю. Однак не слід зводити технологічні перетворення в сфері послуг до нововведень лише в інформаційних та автоматизованих технологіях. Так на готельно-ресторанний бізнес значно впливають досягнення з таких видів технологій: енергетичних, конструкційних матеріалів, дизайну, біо-, інформаційних, обслуговуючих, управлінських процесів, обладнання, продуктів харчування тощо.

Серед інновацій необхідно зазначити відкриття ресторанів здорового швидкого харчування, де страви готуються з натуральних екопродуктів, за щадними технологіями приготування, без генетично модифікованих організмів, з мінімальним вмістом жиру.

Однією із цікавих концепцій у ресторанній сфері є ресторани з молекулярною кухнею. Кредо молекулярної кухні: незвичайний смак звичайних продуктів. Для приготування їжі кухарі застосовують поряд із сучасними технологіями рідкий азот, вакуум, високі температури,

агар-агар і багато інших елементів. У ресторанах із молекулярною кухнею пропонуються незвичайні за зовнішнім виглядом страви. Найчастіше знайомі нам продукти створені у вигляді піни, льоду або желе. Змінюється структура, смак, ставлення до їжі. Зазвичай в таких ресторанах подають тільки комплексний обід, що складається з 13 страв. Це може бути шматок льоду зі смаком борщу, равлики у вівсянці, прозорі пельмені, полуниця зі смаком оселедця тощо. Молекулярна кухня - це підхід до приготування їжі на основі знань, які дає фундаментальна наука, узагальнюючи різноманітні кулінарні феномени, відзначені протягом усієї історії гастрономічного мистецтва, і сучасні інноваційні технології. Увага акцентується не на введенні в практику незвичайних і екзотичних продуктів, а на кулінарні техніки. До основних прийомів молекулярної кухні належать: обробка продуктів рідким азотом, емульсифікація, сферифікація, желювання та ін. Використання цих технологій дозволяє покращувати і збагачувати смак продукту, вводити спеції, ароматизатори, доводячи його до високих смакових стандартів.

До концептуальних інновацій у ресторанах також належать:

- ретроінновації у клубному форматі для людей із високими доходами: спортклуб, клуб любителів чаю або кави, футболу, боулінгу, більярду, дартсу, шахів тощо;
- ретроінновації у форматі «родинний заклад» (харчування дітей відбувається разом із батьками або окремо, нагляд за дітьми в спеціальних ігрових кімнатах тощо);
- введення посади сомельє, бариста;
- обслуговування святкових заходів поза межами закладу (кейтерингове обслуговування).

Висновки. Розуміння суті інновацій і механізму інноваційної діяльності у сучасних умовах дає змогу підприємствам більш ефективно здійснювати свою діяльність, підвищувати результативність функціонування та конкурентоспроможність на ринку. Міжнародний досвід свідчить, що необхідною передумовою активного та успішного розвитку готельно-ресторанної галузі є якісне обслуговування та впровадження інноваційних технологій.

Результати дослідження щодо питань взаємозв'язку розвитку інноваційного потенціалу підприємств готельно-ресторанного господарства та рівня їх конкурентоспроможності свідчать про безперечну ефективність комплексного розгляду зазначених компонент управління підприємством. Реалізація запропонованих напрямів інноваційної діяльності закладів готельно-ресторанного господарства в Україні дозволить значно підвищити рівень інноваційної активності підприємств, стабілізувати прискорений

процес оновлення виробництва, ефективно використовувати внутрішні і залучені зовнішні інвестиції, підвищити рівень глобальної та регіональної конкурентоспроможності галузі.

Виходячи з того, що інноваційні зрушення в індустрії гостинності на сучасному етапі розвитку економіки є перспективними і забезпечують високі показники загального економічного зростання, постає необхідність подальшого дослідження сучасного стану та напрямів активізації інноваційної діяльності на підприємствах.

Список джерел інформації / References

1. Шумпетер Й. Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия / Йозеф Шумпетер; предисл. В. С. Автономова. – М.: ЭКСМО, 2007. – 864 с.

Schumpeter, J. (2007), *Theory of the Economic development. Capitalism, socialism and democracy* [Теорія економічного розвитку. Капіталізм, соціалізм і демократія], ЕКСМО, Moscow, 864 p.

2. Давідов М. В. Шляхи організаційно-фінансового забезпечення інноваційного процесу на підприємствах України / М. В. Давідов // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – № 4. – С. 130–134.

Davidov, M.V. (2008), “Ways of organizational and financial security of the innovation process in the Ukraine” [“Shlyakhy orhanizatsiyno-finansovoho zabezpechennya innovatsiynoho protsesu na pidpryyemstvakh Ukrayiny”], *Actual Problems of Economics*, No. 4, pp. 130-134.

3. Марченко О. В. Визначення необхідних і достатніх умов для інноваційного розвитку підприємства / О. В. Марченко // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – № 6. – С. 158–164.

Marchenko, O.V. (2008), “Definition of necessary and sufficient conditions for innovative development of the company” [Vyznachennya neobkhidnykh i dostatnikh umov dlya innovatsiynoho rozvytku pidpryyemstva”], *Actual Problems of Economics*, No. 6, pp. 158-164.

4. Смоляр Л. Г. Розвиток інноваційного потенціалу як фактор забезпечення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств / Л. Г. Смоляр // Економіка & Держава. – 2007. – № 4. – С. 24–26.

Smolyar, L.G. (2007), “Development of innovative capacity as a factor of competitiveness of domestic enterprises” [“Rozvytok innovatsiynoho potentsialu yak faktor zabezpechennya konkurentospromozhnosti vitchyznyanykh pidpryyemstv”], *Economy & State*, No. 4, pp. 24-26.

5. Федулова І. В. Синергетична еволюційна модель інноваційного розвитку підприємства / І. В. Федулова // Наукові праці НУХТ. – 2010. – № 36. – С. 114–118.

Fedulova, I.V. (2010), «Synergetic evolutionary model of innovative enterprise development” [“Synetichna evolyutsiyna model' innovatsiynoho rozvytku pidpryyemstva”], *Scientific worker of Nat. University food technology*, No. 36, pp. 114-118.

6. Ілляшенко С. М. Проблеми управління інноваційним розвитком підприємств у транзитивній економіці : монографія / С. М. Ілляшенко. – Суми : Університетська книга, 2005. – 582 с.

Ilyashenko, S.M. (2005), *Problems of innovative development of enterprises in transitive economy: monograph* [Problemy upravlinnya innovatsiynym rozvytkom pidpryyemstv u tran-zhyvniyu ekonomitsi: monohrafiya], University Book, Suny, 582 p.

7. Шипуліна Ю. С. Розвиток теоретико-методологічних засад переходу підприємств на інноваційний шлях розвитку / Ю. С. Шипуліна, С. М. Ілляшенко // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2011. – Т. 1, № 4. – С. 103–112.

Shipulina, Y.V., Ilyashenko, S.M. (2011), “The development of theoretical and methodological foundations of the transition to innovative way of business development” [“Rozvytok teoretyko-metodolohichnykh zasad perekhodu pidpryyemstv na innovatsiynyy shlyakh rozvytku”], *Marketing and management innovation*, T. 1, No. 4, pp. 103-112.

8. Воронков Д. К. Розвиток підприємства: управління змінами та інновації: монографія / Д. К. Воронков, Ю. С. Погорелов. – Харків: АДВА, 2009. – 436 с.

Voronkov, D.K., Pogorelov, Y.S. (2009), *Development Company: change management and innovation: monograph* [Rozvytok pidpryyemstva: upravlinnya zminamy ta innovatsiyi: monohrafiya], AdvA, Kharkov, 436 p.

9. Рогоза М. Є. Стратегічний інноваційний розвиток підприємств: моделі та механізми: монографія / М. Є. Рогоза, К. Ю. Вергал; ВНЗ Укоопспілки «Полтав. ун-т економіки і торгівлі». – Полтава: РВВ ПУЕТ, 2011. – 136 с.

Rogoza, M.E., Verhal, K.Y. (2011), “Strategic innovation enterprises’ development: models and mechanisms: monograph” [Stratehichnyy innovatsiynyy rozvytok pidpryyemstv: modeli ta mekhanizmy: monohrafiya], RIOPUET, Poltava, 136 p.

10. Ковтуненко К. В. Інноваційний процес та інноваційна діяльність як рушійна сила формування інтелектуального капіталу промислового підприємства [Електронний ресурс] / К. В. Ковтуненко // Економіка. Управління. Інновації: Електронне наукове фахове видання. – 2013. – № 1 (9). – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/eui/2013_1/pdf/13kkvkpp.pdf

Kovtunencko, K.V. (2013), “The innovation process and innovation activity as the driving force behind the formation of the intellectual capital of industrial enterprises” [“Innovatsiynyy protses ta innovatsiyna diyal'nist' yak rushiyna syla formuvannya intelektual'noho kapitalu promyslovoho pidpryyemstva”], *Economy. Office. Innovation: Electronic scientific specialized edition*, available at: http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/eui/2013_1/pdf/13kkvkpp.pdf

11. Ляндау Ю. В. Процессное управление и инновации в ресторанном бизнесе / Ю. В. Ляндау, М. А. Пономарёв // Менеджмент сегодня. – 2011. – № 3. – С. 21–30.

Lyandai, U.V., Ponomarev, M.A. (2011), “Process management and innovation in the catering industry” [“Processnoe upravlenie i innovacii v restorannombiznese”], *Management today*, No. 3, pp. 21-30.

12. Marinova, D., Phillimore, J. (2003), “Models of Innovation”, *The International Handbook on Innovation* [“Models of Innovation”, *The International Handbook on Innovation*], Elsevier, United Kingdom, pp. 44-53.

13. Про інноваційну діяльність : Закон України // Голос України. – 2002. – 9 серп. – С. 10.

“On innovation activity”: The Law of Ukraine (2002), [“Pro innovatsiynu diyalnist”]: Zakon Ukrainy], *Voice of Ukraine*, Aug 9, p. 10.

14. Адаменко О. А. Концептуальні засади інноваційного розвитку підприємств / О. А. Адаменко // Наукові праці Національного ун-ту харчових технологій. – 2010. – № 35. – С. 5–10.

Adamenko, O.A. (2010), “Conceptual Foundations of innovative enterprises” [“Kontseptual'ni zasady innovatsiynoho rozvytku pidpryyemstv”], *Proceedings of the National University of Food Technology*, No. 35, pp. 5-10.

Давидова Оксана Юрївна, канд. техн. наук, доц., кафедра готельного і ресторанного бізнесу, Харківський державний університет харчування та торгівлі. Адреса: вул. Ключівська, 333, Харків, Україна, 61051. Тел.: 0675739466; 0661476404; e-mail: davydova_oks@mail.ru.

Давыдова Оксана Юрьевна, канд. техн. наук, доц., кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса, Харьковский государственный университет питания и торговли. Адрес: ул. Ключковская, 333, Харьков, Украина, 61051. Тел.: 0675739466; 0661476404; e-mail: davydova_oks@mail.ru.

Davydova Oksana, candidate of technical science, docent, the hotel and catering business' department Kharkov State University of Food Technology and Trade. Address: Klochkovskaya str. 333, Kharkov, Ukrainian, 61050. Tel.: 0675739466; 0661476404; e-mail: davydova_oks@mail.ru.

Рекомендовано до публікації д-ром екон. наук І.М. Писаревський, д-ром екон. наук М.В. Чорною.

Отримано 15.03.2015. ХДУХТ, Харків.

УДК 364.048.6:369.223.23/24

ЕКОНОМІЧНА ЕФЕКТИВНІСТЬ УПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕНСИВНИХ РЕАБІЛТАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УСТАНОВАХ САНАТОРНОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

П.В. Волошин, С.О. Уваров

Розраховано економічну ефективність упровадження кріотренажерів серії ТАН у практику оздоровчих послуг готельних та санаторно-курортних установ. Використання кріотренажерів призводить до незначного зростання ціни послуг, але дає змогу збільшити обсяги їх реалізації за рахунок еластичності попиту за ціною в межах 4..6%, і до підвищення рентабельності за рахунок відносного зниження рівня постійних затрат.

© Волошин П.В., Уваров С.О., 2015