

УДК 640.43:338.48

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У РЕСТОРАННОМУ,
ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ ТА ТУРИЗМІ

Т.В. Лисюк

Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки

У статті обґрунтовується необхідність застосування інновацій в готельному, ресторанному господарстві та туризмі, пропонуються нові підходи в управлінні на підприємствах туризму і сервісу, а також пропонуються необхідні аспекти, які дозволяють пристосовувати туристичну індустрію до постійно змінюваних видів туризму з новими маркетинговими стратегіями, інноваційними послугами, продуктами і процесами.

Охарактеризовано зміст інновацій та інноваційної діяльності, розглянуто інноваційні аспекти щодо управління персоналом та запропоновано основні типи інноваційних технологій управління персоналом на туристичних і готельно-ресторанних підприємствах.

Висвітлено основні чинники, що впливають на впровадження інноваційних технологій, а саме: несприятливий вплив макроекономічних шоків, посилення потоку фінансових ризиків, дефіцит власних фінансових ресурсів, низька інноваційна активність у сфері послуг в Україні.

Отже, за умов впровадження інноваційної діяльності туристичні та готельно-ресторанні підприємства повинні мати на меті розширення сфери своєї діяльності для ефективного функціонування, отримання високих прибутків та підвищення своєї конкурентоспроможності на ринку.

Ключові слова: інноваційні технології, інноваційні процеси, інноваційна діяльність, інноваційна інфраструктура, інноваційний продукт, інноваційний проєкт, пріоритетний інноваційний проєкт, інноваційне підприємство.

Постановка проблеми. Інноваційна діяльність займає досить вагоме місце у функціонуванні сучасних підприємств сфери туристичних послуг.

В умовах конкуренції велике значення для підприємств ресторанного, готельного господарства та туризму є розробка концепцій, принципів і методів стратегічного планування та управління в області інновацій з метою забезпечення їх сталого довгострокового функціонування. Впровадження інноваційних технологій сприяє розвитку підприємств, а також забезпечує їх конкурентоспроможність на ринку сфери послуг.

Пошук ефективних організаційних форм управління інноваціями ґрунтується на вмільому поєднанні науково-інноваційних та ринкових факторів.

Для ефективного проведення інноваційної діяльності необхідно своєчасно, але якісно проводити оцінку техніко-економічного потенціалу виробництва, реалізовувати системні перетворення, пов'язані з організацією і управлінням підприємств.

У процесі впровадження інновацій на підприємствах відбуваються зміни, які практично впливають на всі сторони їх діяльності. Це свідчить про те, що необхідно здійснювати пошук ефективних організаційних форм управління інноваціями. Такий пошук повинен враховувати всі сторони господарського життя підприємства і полягає в вмільому поєднанні наукових, інноваційних, ринкових та інших супутніх чинників.

Ефективний розвиток туристичної індустрії об'єктивно вимагає принципів змін в застосовуваних технологіях, принципах побудови організаційних структур, управлінні усіма процесами,

що проходять на туристичних та готельно-ресторанних підприємствах.

За таких умов розробка і впровадження інновацій є найважливішою умовою поступального розвитку окремого підприємства і всієї економіки загалом. Інноваційні процеси на сучасному етапі набувають все більшої значущості, а їх головним завданням є досягнення підприємствами конкурентних переваг і більш повне задоволення попиту споживачів у високоякісних товарах і послугах.

Мета статті. Проаналізувати роль інноваційних технологій у ресторанному, готельному господарстві та туризмі.

Аналіз публікацій і досліджень. Дослідження теоретичних аспектів інноваційної політики підприємства, відображені - в працях зарубіжних учених Й. Шумпетера, М. Хучека, Б. Твісса, Б. Санто, Л. Харта, М. Портера, Х. Хауштайна, Т. Брайана, О. Волкова, С. Ілленкової та ін., сучасної практики управління інноваціями в наукових працях вітчизняних вчених І. Бланка, В. Василенка, В. Семиноженко, А. Гальчинського, В. Геєця, А. Кінаха, Е. Уткіна, О. Бондар, І. Матюшенка, О. Іванілова, О. Коюди та ін.; управління інноваційною діяльністю на підприємствах ресторанного, готельного господарства та туризму – у наукових працях В. Пустуна, Г. П'ятницької, В. Карсекіна, Н. Власової, М. Чорної, В. Сідун, Г. Постнова та ін.

Результати досліджень. Основні поняття туристичної діяльності юридично закріплені в Законі України «Про інноваційну діяльність» від 04.07.2002 р. Зокрема, у ст. 1 цього Закону визначено [1]:

інновації – новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери;

інноваційна діяльність – діяльність, що спрямована на використання і комер-

ціалізацію результатів наукових досліджень та розробок і зумовлює випуск на ринок нових конкурентоздатних товарів і послуг;

інноваційний продукт – результат науково-дослідної і (або) дослідно-конструкторської розробки, що відповідає вимогам, встановленим цим Законом;

інноваційна продукція – нові конкурентоздатні товари чи послуги, що відповідають вимогам, встановленим цим Законом;

інноваційний проект – комплект документів, що визначає процедуру і комплекс усіх необхідних заходів (у тому числі інвестиційних) щодо створення і реалізації інноваційного продукту і (або) інноваційної продукції;

пріоритетний інноваційний проект – інноваційний проект, що належить до одного з пріоритетних напрямів інноваційної діяльності, затверджених Верховною Радою України;

інноваційне підприємство (інноваційний центр, технопарк, технополіс, інноваційний бізнес-інкубатор тощо) – підприємство (об'єднання підприємств), що розробляє, виробляє і реалізує інноваційні продукти і (або) продукцію чи послуги, обсяг яких у грошовому вимірі перевищує 70 % його загального обсягу продукції і (або) послуг;

інноваційна інфраструктура – сукупність підприємств, організацій, установ, їх об'єднань, асоціацій будь-якої форми власності, що надають послуги із забезпечення інноваційної діяльності (фінансові, консалтингові, маркетингові, інформаційно-комунікативні, юридичні, освітні тощо).

У сучасних умовах розвитку ринку послуг все більшого значення набуває інноваційна діяльність готельно-ресторанних та туристичних підприємств. Це зумовлено тим, що керівництво прагне до освоєння нових технологій виробництва і тенденцій управління для того, щоб модернізувати і вдосконалити діяльність підприємств загалом

На практиці існує безліч класифікацій інновацій. З причин виникнення їх можна розділити на «реактивні» – відповідна реакція на нові перетворення конкурента (такі інновації необхідні для ведення боротьби на ринку і виживання підприємства) і стратегічні, які визначають перспективні переваги над конкурентами.

В управлінні підприємством особливе місце займають процесорні (творчі) інновації. Їх сутність полягає в застосуванні нових технологій в структурі управління та організації виробництва.

Для підприємств сфери послуг важливо стратегічне управління інноваціями, яке вдосконалює як підприємницьке, так і професійне господарське управління.

Технологічні, продуктові і управлінські інновації є найважливішою складовою загальної політики підприємства, вони багато в чому визначають динаміку розвитку і успішність підприємств сфери послуг. Керуючі і організаційні нововведення повинні бути введені в повсякденну практику управління підприємством на всіх рівнях, в тому числі і процеси реструктуризації структур і процесів управління, необхідність якої пов'язана з тим, що одним з головних показників розвитку підприємства сфери послуг в умовах ринку є управлінська конкурентоспроможність, безпосередньо пов'язана з рівнем розвитку інноваційної діяльності на підприємстві.

Ключовою позицією маркетингової стратегії інноваційного розвитку підприємства сфери послуг є орієнтація на споживача, в результаті чого зростає значимість аналізу маркетингових відносин (партнерських) з споживачами і клієнтами, оцінка їх важливості на різних етапах і обміну інформацією при формуванні нового ринку послуг.

Основою інноваційної стратегії маркетингу стають тісні зв'язки з партнерами, полегшення доступу до ресурсів усіх видів, визначення того, які послуги до-

цільно проводити в більшому обсязі, які напрямки інноваційного розвитку підприємства слід фінансувати.

Формування і реалізація стратегії інноваційного розвитку підприємства сфери послуг неможливо без наявності доступного, повноцінного, достатнього і якісного інформаційного забезпечення (інформаційно-технологічні інновації).

Основними перевагами таких технологій є можливість управління кожним етапом інноваційної діяльності та отримання оперативного зворотного зв'язку. Дана схема дозволяє упорядкувати і агрегувати інформаційні потоки, накопичувати статистичну інформацію, використовувати аналітичні системи, а також системи прогнозування і планування.

Основними принципами інформаційно-технологічних інновацій на туристичних та готельно-ресторанних підприємствах є [5]:

- підвищення ефективності управління підприємства шляхом розвитку інноваційної системи;
- концентрація інноваційної компетенції і ефективного використання зовнішніх і внутрішніх ресурсів;
- оптимальне поєднання фінансування і самоокупності;
- створення спеціалізованого програмного забезпечення підприємств і зберігання інформаційних ресурсів сфери послуг (сервісу);
- концентрація кадрових, організаційних і фінансових ресурсів.

Сучасне інноваційне управління підприємством сфери послуг має ті ж потреби, що і традиційне управління, тобто можливість мати у своєму розпорядженні засоби інформації та засоби впливу для досягнення необхідної рентабельності і конкурентоспроможності. Сфера послуг як галузь, що розвивається, характеризується зростанням обсягів виробництва послуг, зростанням ризику, що викликає необхідність підвищення вимог до особистісних якостей керівника підприємства в порівнянні з існуючою органі-

зацією управління. Зростає значимість динамізму процесів управління і інтуїції керівника. У процесі інноваційної діяльності створюються нові види послуг, методи збуту, маркетингової діяльності, які безпосередньо засновані на збільшенні капіталовкладень і розробці стратегічних планів, що, в свою чергу, вимагає забезпечення управління відповідною інформацією.

З цієї точки зору зростає значимість основного принципу сучасного інноваційного управління – інформованості. Найбільше значення для підприємств сфери послуг (туристичних, готельно-ресторанних) набуває забезпечення технологічного трансферу як самостійного напрямку інформаційного забезпечення інноваційних процесів.

Моніторинг повинен забезпечити отримання факторів, статистично значущих для підприємств сфери послуг, що дозволяють використовувати їх для достовірної оцінки інноваційних процесів і мати загальну тенденцію на мінімізацію спостережень. При цьому діяльність підприємства будується на моделях комунікаційних подій, а інформація про динаміку та якість розвитку його залежить від того, як ці комунікаційні події сприймаються персоналом підприємства. Якщо підприємство взяло на озброєння концепцію організаційних інновацій в системі управління, то воно може зіткнутися зі специфічними проблемами, серед яких найбільш значущою є забезпечення успішної координації в рамках підприємства. Вирішенням цієї проблеми є раціональне використання людського потенціалу підприємства, головним елементом якого є кваліфікація співробітників. Висока кваліфікація і постійний розвиток персоналу повинні гарантувати ефективність і координацію інноваційних перетворень, що, в свою чергу, сприяє підвищенню загальної продуктивності праці [6].

Для успішної реалізації організаційних інновацій необхідні системні рішення,

що викликають необхідність гнучкої організації інноваційних змін з постійно діючим зворотним зв'язком, що враховує як зовнішній, так і внутрішній контексти поряд з параметрами і самого інноваційного процесу, і його змісту.

Отже відсутність інформаційно-технологічних інновацій є однією з основних причин недостатності інноваційного розвитку підприємств сфери послуг.

На нашу думку ефективними інноваціями, що застосовуються на підприємствах готельного, ресторанного господарства та туризму є технологічні інновації (рис. 1).

Результати наукової розвідки даної проблеми свідчать про те, що найбільш поширеними можна вважати комплексні інновації, тобто такий варіант модернізації, який торкається і асортименту виробленої послуги, і вживаних технологій, і управлінських схем взаємодії керівників з найманим персоналом. Інші варіанти поєднання інновацій супроводжують і інші стратегії підприємств сфери послуг: технологічні інновації з організаційними, продуктові, технічні та ін. Однак при раціональній реорганізації і модернізації на якісній основі переважають ті інновації, які забезпечують туристичні та готельно-ресторанні підприємства, дозволяють зберігати прийнятні рівні обсягів виробництва послуг, зберігати клієнтуру, знижувати витрати, зберігати кадровий потенціал.

Таким чином, формування і розвиток системи управління інноваційними процесами буде визначатися, в першу чергу, такими факторами: характеристиками етапів життєвого циклу інновацій, параметрами зовнішнього і внутрішнього середовища (опосередковано, через базову й інноваційну стратегію), інноваційним потенціалом, фінансовими ресурсами (фінансовим забезпеченням інноваційної діяльності) підприємства.

Інноваційна політика туристичних, готельно-ресторанних підприємств, його сприйнятливості до інновацій залежать



Рис. 1. Типи технологічних інновацій у ресторанному, готельному господарстві та туризмі

від кваліфікації і професіоналізму персоналу, системи управління і самого керівника, що приймає рішення про розвиток підприємства на основі активізації інноваційної діяльності. Для цього необхідне сучасне інформаційне забезпечення, яке сприяє підвищенню інноваційної активності персоналу підприємства.

У той же час ефективна інноваційна діяльність передбачає наявність ринку інноваційної, науково-дослідницької продукції, включення в оборот результатів інтелектуальної діяльності. Однак наповнення такого ринку інноваційною продукцією неможливо без необхідного фінансового забезпечення. Тільки поява у підприємства власних коштів в результаті інтенсифікації розвитку виробництва може зробити інноваційну діяльність привабливою для кредитування, що дозволить активізувати процес впровадження нововведень.

Для розробки і впровадження будь-яких інновацій необхідна діагностика досягнутого рівня потенціалу підприємств. Інноваційний потенціал підприємств являє собою сукупність науково-технічних, інфраструктурних, технологічних, матеріальних, фінансових, трудових, організаційно-управлінських, правових, соціальних, культурних та інших мож-

ливостей, які забезпечують сприйняття і реалізацію інновацій.

Ефективне використання інноваційного потенціалу забезпечує туристичним, ресторанним і готельним підприємствам умови для переходу від одного стану розвитку до більш високого рівня і зростання конкурентоспроможності.

Процес впровадження інновацій є досить складним і довготривалим. Період впровадження інноваційних технологій на підприємстві охоплює декілька етапів: впровадження, реалізації, стабілізації. Ефективність роботи підприємства перебуває у функціональній залежності від періоду життєвого циклу кожного з етапів [3].

Процеси зростання обсягів реалізації послуг, попиту на конкретні послуги супроводжуються появою конкуруючих підприємств, що вимагає напрямок управлінських впливів на пошук нових форм і методів активізації і стимулювання інноваційної діяльності на підприємствах, що спільно з використанням маркетингових методів дозволить продовжити життєвий цикл, який характеризується відносною стійкістю і практичним ефективним використанням стратегічних переваг.

Менеджмент туристичних, ресто-

ранних, готельних підприємств при досягненні довгострокового ефективного розвитку забезпечує в області стратегії, фінансування та організації таку поведінку, яка дозволяє йому долати технологічні і ринкові умови, тобто підтримувати інноваційний процес.

Отже, інноваційна політика підприємства в довгостроковому аспекті є, з одного боку, основою виживання, а з іншого - фактором, що активно впливає на ринкову рівновагу, галузеву і міжгалузеву структуру готельно-ресторанного господарства та туристичної сфери загалом.

Аналіз інноваційної політики підприємств сфери послуг проводиться на двох рівнях: якісному і кількісному. Якісна оцінка здійснюється шляхом порівняння діяльності однакових за сферою підприємств.

Кількісний рівень оцінки проводиться на основі показників за ступенем виконання наміченого плану та ефективності використання ресурсів.

На впровадження та реалізацію інноваційних технологій туристичних та готельно-ресторанних підприємств впливають зовнішні та внутрішні фактори (рис. 2) [5].

Інноваційна діяльність, як результат якісних змін у діяльності туристичних та готельно-ресторанних підприємств, концентрує в собі вплив усіх факторів і схильна до змін в залежності від ступеня участі споживача в інноваційному процесі.

Як видно з рис. 2, інноваційно-орієнтоване підприємство залежить від інституційного середовища, в рамках якого воно функціонує, а також внутрішньої соціальної середовища, тому що саме соціальні нововведення є найважливішим інтелектуальним фактором інноваційного розвитку.

Інноваційний процес як об'єкт управління має ряд об'єктивних закономірностей розвитку, основними з яких є: ймовірнісний характер освоєння нововведень за термінами, витратами і результатами, труднощі планування інноваційних процесів в сфері послуг, орієнтація на задоволення конкретних потреб. У той же час інноваційна діяльність в сфері послуг має соціальну спрямованість, тому що соціальні потреби, котрі сприяють підвищенню життєвого рівня населення, стимулюють розвиток відповідних видів діяльності, забезпечуючи зростання еко-



Рис. 2. Фактори, які впливають на впровадження інновацій [5]

номічної і соціальної сфер виробництва.

Управління інноваціями, а також застосування нових методів управління та організації діяльності туристичних і готельно-ресторанних підприємств здатне принести відчутний внесок в ефективний і стійкий розвиток усього підприємства. Адже положення підприємства, його конкурентоспроможність на ринку в майбутньому безпосередньо залежать від того, наскільки плідно проводиться робота по впровадженню інновацій в усі сфери діяльності підприємства.

Слід зазначити, що під час впровадження інноваційних технологій, можна стикнутися з інноваційним ризиком, який передбачає неотримання або недоотримання очікуваного ефекту від реалізації інновацій.

Основною причиною виникнення ризикової ситуації при здійсненні інноваційного розвитку підприємств є неправильне формування та подальша реалізація інноваційної стратегії. Інноваційна стратегія туристичних, готельно-ресторанних підприємств формується на основі проведеного аналізу необхідності (глибини) інновацій, оцінки інноваційного потенціалу та конкурентоспроможності, а також подальшого визначення сфери застосування інновацій на основі поєднання виділених проблемних зон за низьким потенціалом ресурсних складових та конкурентних недоліків. Тобто саме на етапі аналізу виникає досить велика вірогідність виникнення ризикової ситуації, яка полягає в наступних факторах:

- при застосуванні різноманітних методик визначення економічної ефективності використовуються експертні показники, тобто існує суб'єктивність оцінки та отримання результатів через неповноту, неточність інформації, що може призвести до переоцінювання можливостей та стану торгівельного підприємства;

- інноваційний потенціал та конкурентоспроможність туристичних та готельно-ресторанних підприємств оцінюються на певний момент часу, але дані

показники можуть істотно зменшуватися під час здійснення інноваційного розвитку через зміну ринкових умов або внутрішніх колапсів, що призведуть до втрати інноваційних можливостей та посилення конкурентних недоліків [4].

На нашу думку, для визначення результатів інноваційної діяльності підприємств необхідно прогнозування майбутніх факторів успіху, так як підприємство функціонує в умовах невизначеності. Так само потрібно обґрунтування витрат майбутнього періоду. Тому аналіз впливів на прибуток слід будувати на основі методів прогнозування, методів експертних оцінок, а також ситуаційного, сценарного та імітаційного моделювання.

В умовах ринкової економіки аналіз ефективності діяльності туристичних і готельно-ресторанних підприємств, які впроваджують інновації ускладнюється, тому що набуває багатоступінчастий і багатогранний характер.

За таких умов, вважаємо за необхідне аналізувати і прогнозувати такі показники інноваційних технологій, як: новизна; рівень стандартизації і уніфікації; складність; здатність до модифікацій; безпеку; керованість; естетичні показники; екологічні показники; економічні показники (рентабельність, фондоддача, собівартість) та ін.

Висновки. Таким чином, узагальнюючи виявлені соціально-економічні та організаційно-правові проблеми розвитку підприємств сфери послуг, можна зробити наступні висновки:

- підприємництво в сфері послуг як найбільш перспективна форма діяльності в ринкових умовах покликане вирішувати складні завдання по насиченню регіональних ринків конкурентоспроможними послугами різної галузевої приналежності, сприяти розвитку конкуренції та стимулювати інноваційну діяльність;

- розвиток підприємств сфери послуг потребує інвестиційної підтримки;

- розвиток підприємств сфери послуг

можливий за умов впровадження інноваційних технологій.

Отож, на основі вищевикладеного можна виділити необхідні аспекти діяльності туристичних та готельно-ресторанних підприємств, орієнтованих на інноваційний їх розвиток: підсистема стратегічного управління; підсистема процесного управління; підсистема мотивації, орієнтована на поліпшення показників усіх інноваційних процесів підприємств.

Література

1. Закон України «Про інноваційну діяльність» // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002, N 36, ст.266 } { із змінами, внесеними згідно із Законами N 380-IV (380-15) від 26.12.2002, ВВР, 2003, N 10-11, ст.86 N 1344-IV (1344-15) від 27.11.2003, ВВР, 2004, N 17-18, ст.250 N 2285-IV (2285-15) від 23.12.2004, ВВР, 2005, N 7-8, ст.162 N 2505-IV (2505-15) від 25.03.2005, ВВР, 2005, N 17, N 18-19, ст.267 N 2314-VI (2314-17) від 03.06.2010, ВВР, 2010, N 34, ст.484 }.

2. Алиева З.К. Стимулирование инновационной активности на предприятиях сферы сервиса / З.К. Алиева, М.А. Османов // Известия Дагестанского государственного педагогического университета. Общественные и гуманитарные науки. – Махачкала. – 2008. – № 1.

3. Борисова О.В. Особливості реалізації інноваційної політики підприємств ресторанного господарства / О.В. Борисова / Мат. міжнар. н.-п. конф. «Сучасні проблеми ефективності інноваційно-інвестиційного розвитку підприємств» (Харків, 4–5 березня 2009 р.). – Харків : ХДТУБА, 2009. – Ч. 3. – С. 35–36.

4. Севастьянова С.А. Регіональне планування розвитку туризму й готельного господарства / С.А. Севастьянова. – М. : КНО-РУС, 2007. – 250 с.

5. Стратегія інноваційного розвитку України на 2010–2020 роки в умовах глобалізаційних викликів : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.gov.ua>.

6. Шаповалова О.М. Інноваційний розвиток підприємств сфери послуг : туризму / О.М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2013. – № 4 (193). – Ч. 2. – С. 241–246.

Lysyuk T.V. INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN RESTAURANT, HOTEL MANAGEMENT AND TOURISM. *The article substantiates the need for innovation in the restaurant sector and tourism, offer new approaches in the management of the enterprises of tourism and service as well as a necessary aspects that allow to adapt the tourism industry to changing forms of tourism with new marketing strategies, innovative services, products and processes.*

The characteristic contents innovation and innovation, innovative aspects of personnel management and offers basic types of innovative technologies of personnel management in tourism and hotel and restaurant businesses. At the present stage of economic development of the competitive position of companies, determined intensive technologies that provide relevant technology and innovative solutions.

The basic factors that influence the implementation of innovative technologies are the following: adverse effects of macroeconomic shocks, enhancing the flow of financial risks, shortage of own financial resources, low innovation activity in the service sector in Ukraine.

Thus, in terms of innovative activity tourism, hotel and restaurant businesses should expand the scope of its activities for function effectively, obtain high profits and increase their competitiveness in the market. To achieve this, companies have to be innovative way of development, which is defined as the creation or innovation. A special place is occupied by technological innovations, because they allow modifying traditional products and services and create brand new ones.

The strategic management of innovation in enterprises has been analyzed. Service in tourism is focused on long-term business development, a broad range of methods, models and tools, but with the growing role of innovation it becomes unacceptable to use old management approaches.

Tourism market has become very diverse, for many tourist companies and hotel

and restaurant businesses it is difficult to stay in the market. Thus, they have to implement innovative technologies.

The market of tourist services must respond rapidly to changing attitudes of consumers, offering them innovative products and services.

Key words: innovative technologies, innovation processes, innovation, innovative infrastructure, innovative product, innovative design, priority innovative project, innovative company.

Лисюк Т.В. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РЕСТОРАННОМ, ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ И ТУРИЗМЕ. В статье обосновывается необходимость применения инноваций в гостиничном, ресторанном хозяйстве и туризме, предлагаются новые подходы в управлении на предприятиях туризма и сервиса, а также предлагаются необходимые аспекты, позволяющие приспособлять туристическую индустрию к изменяющимся видам туризма с новыми маркетинговыми стратегиями, инновационными услугами, продуктами и процессами.

Охарактеризовано содержание инноваций и инновационной деятельности, рассмотрены инновационные аспекты управления персоналом и предложены основные типы инновационных технологий управления персоналом на туристических и гостинично-ресторанных предприятиях.

Обоснованы ключевые факторы, влияющие на внедрение инновационных технологий, а именно: неблагоприятное влияние макроэкономических шоков, усиление потока финансовых рисков, дефицит собственных финансовых ресурсов, низкая инновационная активность в сфере услуг в Украине.

Так, в условиях внедрения инновационной деятельности туристические и гостинично-ресторанные предприятия должны иметь цель расширения сферы своей деятельности для эффективного

функціонування, отримання високих прибутків і підвищення своєї конкурентоспроможності на ринку.

Ключевые слова: инновационные технологии, инновационные процессы, инновационная деятельность, инновационная инфраструктура, инновационный продукт, инновационный проект, приоритетный инновационный проект, инновационное предприятие.