

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

УДК 640: 641/642:613.2

Максименко О.Р.,

студент спеціальності «Корпоративні фінанси»

ДВНЗ «Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана», м. Київ

Красножон С.В.,

svelte@ukr.net

к.е.н., доцент, доцент кафедри корпоративних фінансів і контролінгу,

ДВНЗ «Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана», м. Київ

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Анотація. *Стаття присвячена сучасному стану та інноваційним процесам туристичного та готельно-ресторанного бізнесу України. Розглянуто сучасні інноваційні підходи до організації роботи закладів туристичного та ресторанного бізнесу в сучасних умовах та забезпечення їм конкурентних переваг на ринку.*

Ключові слова: готель, готельно-ресторанний бізнес, інновації, інноваційні технології, туристичний бізнес.

Maksymenko O.,

student majoring in Corporate Finance

Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Kyiv

Krasnozhon S.,

svelte@ukr.net,

Phd in Economics, Ass. Prof., Ass. Prof. of Department of Corporate Finance and Controlling

Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Kyiv

INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN TOURISM AND HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Abstract. *The article is devoted to the current state and innovative processes of the tourist and hotel and restaurant business of Ukraine. Modern innovative approaches to the organization of tourist and restaurant business establishments in modern conditions and providing them with competitive advantages in the market are considered.*

Key words: hotel, hotel and restaurant business, innovations, innovative technologies, tourist business.

Постановка проблеми. У сучасних умовах переходу України до ринкової економіки в кожній галузі відбувається пошук нових шляхів і методів виробництва, здійснюється аналіз сучасного стану, окреслюються перспективи на майбутнє.

Одним із шляхів модернізації постає впровадження інноваційних технологій. Інноваціями є нові форми організації діяльності та управління, нові види технологій, які охоплюють різні сфери життєдіяльності людства. Інновації привертають до себе увагу клієнтів за рахунок неординарності пропозицій та загалом підвищують імідж.

Інноваційність є основною характеристикою сучасної економіки. У наш час науково-технічного прогресу інновації в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій дозволяє власникам підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування та надання нових послуг.

Стрімкий розвиток інноваційних технологій є основною причиною масштабних реформ, що можуть перетворити туристичний та готельно-ресторанний бізнес на провідні галузі економіки.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблемам інноваційної діяльності було присвячено багато досліджень провідних вчених, серед яких О. Арламов, М. Бургін, Л. Ващенко, Г. Герасимова, Л. Даниленко, Л. Подимова, О. Попова, А. Хуторський, А. Ніколс та інші.

Вивченню проблем розвитку туристичного та готельно-ресторанного господарства приділена велика увага вітчизняних науковців, фахівців, а саме: О. Головки, Г. Круль, М. Мальської, Л. Нечаюк, О. Шаповалової. У цих роботах розглядаються організація та розвиток туристичного та готельно-ресторанного господарства, аналізуються чинники, що впливають на ринок туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Постановка завдання. Завданням даної роботи є вивчення теоретичних та практичних особливостей стану та перспектив розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні за допомогою інновацій.

Також метою роботи є розгляд інноваційних підходів до організації роботи закладів туристичного та ресторанного бізнесу в сучасних умовах та забезпечення їм конкурентних переваг на ринку.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сьогодні зростання значимості інновацій як основи економічного розвитку є характерною особливістю сучасного етапу розвитку економіки. Інноваційна діяльність спрямована на використання і комерціалізацію результатів наукових досліджень і зумовлює випуск на ринок нових конкурентоздатних товарів і послуг.[1] Широке впровадження у господарську діяльність інноваційних продуктів стало ключовим фактором покращення якості життя населення та економічного зростання держави. Не є винятками галузі туристичного та готельно-ресторанного, де також можна спостерігати інноваційні зрушення в особливостях сервісу та механізмі обслуговування клієнтів.

Основною характеристикою сучасної економіки є інноваційність. Інноваціями є новостворені і вдосконалені конкурентоздатні технології, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і соціальної сфери.[1] У наш час науково-технічного прогресу інновації в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі закладів за кожного клієнта. Власники бізнесу застосовують новітні технології з метою підвищення ефективності свого господарства, надання нових послуг та пошуку нових резервів підвищення якості обслуговування. [3]

Туристичний та готельно-ресторанний бізнес сьогодні є одними з високодохідних галузей господарювання, які динамічно та безперервно розвиваються в сучасних умовах глобалізації, сприяючи вирішенню цілого ряду соціально-економічних проблем. Завдяки цим галузям підтримується високий рівень життя населення, з'являються нові робочі місця, створюються передумови для поліпшення платіжного балансу країни. Тому у сучасній світовій системі господарювання туристичний бізнес займає провідні позиції та виступає невід'ємною складовою розвитку світового ринку.

Що стосується туризму, то на сучасному етапі розвитку істотне значення має формування та ефективне функціонування системи інноваційного менеджменту. Внаслідок постійного зростання підприємств, значною мірою зростає конкурентна боротьба за споживача послуг. Для того, щоб протистояти цій боротьбі і забезпечити міжнародну конкурентоспроможність, туристичні підприємства усе частіше використовують інноваційні інструменти, зокрема технологічні інновації. У туристичному бізнесі постійно впроваджуються інновації різноманітного характеру під впливом, як інтелектуального розвитку людства, так і науково-технічного прогресу. [2]

Виникнення інновацій в сфері туризму відбувається абсолютно несподівано і навіть непередбачувано під впливом подій в суспільстві, а тому вивчення сутності інноваційних процесів, причин появи нововведень, розробка методів їх впровадження становить значний і практичний науковий інтерес.

Розвиток туризму як суспільного феномену та індустрії туризму як складової господарського комплексу країни, забезпечується загальним рівнем соціально-економічного розвитку країни, і залежність ця обоюдна. Отже, за частковим дослідженням ринкових процесів у туризмі можна відстежити глобальні соціально-економічні та соціокультурні зміни, притаманні сучасному етапові розвитку людської цивілізації та визначити їх регіональні особливості [6]. Адже для країн, які мають розвинену ринкову та туристичну інфраструктуру, інноваційні технології нині використовують для: підтримання інтересу до окремих туристичних об'єктів, залучення нових туристів, підвищення рівня їх комфорту та створення ексклюзивних послуг. Тоді як для України інноваційні технології важливі з позиції вирішення нагальних проблем у туристичній галузі (підвищення рівня сервісу, удосконалення матеріально-технічної бази, збереження пам'яток культури тощо).

У даному випадку, ми вважаємо за доцільне виділити наступні види інноваційних технологій:

- за сферою новизни: нові для галузі, нові для країни, нові для світу, нові для підприємства;
- за змістом: організаційно-управлінські, інформаційні, технологічні, технічні;
- за причиною виникнення: реактивні та стратегічні;
- за потенціалом: радикальні та модифікуючі.

Згідно, цієї класифікації Інтернет-технології будуть відноситися до інформаційних інноваційних технологій, що можуть використовуватися і при формуванні туристичного продукту туристичними фірмами для:

- 1) проведення рекламних заходів;
- 2) інформування споживачів про новинки та акції;
- 3) формування позитивного іміджу у туристів про фірму;
- 4) просунення нових видів туристичних послуг (відвідування через мережу Інтернет-музеїв не тільки України, але і Світу).

На даному етапі туристичний бізнес не можна уявити без мережі Інтернет. Сучасна аудіо-відео-техніка істотно змінила технологію менеджменту, а процес управління здійснюється в режимі реального часу. Ще одним прикладом застосування інноваційної діяльності в туристичній сфері можна назвати створення віртуальних та інтерактивних музеїв або використання QR-кодів в музеях, які дозволяють туристам отримати додаткову інформацію, якщо прикласти мобільний пристрій. [5]

Інноваційна діяльність в туристичному бізнесі розвивається за такими напрямками, як:

1. Впровадження нововведень (організаційні інновації), що пов'язані з розвитком туристичного підприємства, включаючи реорганізацію, укрупнення, поглинання конкуруючих суб'єктів на основі новітньої техніки і передових технологій; кадрова політика (оновлення і заміна кадрового складу, система підвищення кваліфікації, перепідготовка і стимулювання працівників); раціональна економічна та фінансова діяльність.

2. Маркетингові інновації, що дозволяють охоплювати потреби цільових споживачів або залучати неохоплених на даний період часу потенційних клієнтів.

3. Періодичні нововведення (продуктові інновації), спрямовані на зміну споживчих властивостей туристичного продукту, його позиціонування, що призводить до формування конкурентних переваг.

Інновація як процес або як продукт може стати однією з головних статей доходу підприємства, істотно впливаючи на збільшення прибутку. Чим вищий потенціал нововведень, тим вищий очікуваний реальний прибуток.

Поява сучасних засобів інформації та зв'язку зумовило суттєвий вплив на суспільне виробництво і побут людей. Нині сучасну туристичну діяльність і роботу турфірм не можна уявити без мережі Інтернет. Сучасна аудіо-відео-техніка істотно змінила технологію менеджменту, а процес управління здійснюється в режимі реального часу і т.д. Таким чином, відбувається інтеграція інформаційних громадських інструментів і послуг у всіх видах туристичної діяльності, зокрема, малими підприємствами. Їх використання державними і приватними туроператорами, особливо малими та середніми підприємствами, посилюються і проявляється у підвищенні обізнаності та партнерських ініціативах, а також належному використанні різних національних і європейських програм [2].

Інновації та новітні інформаційні технології стають визначальними факторами для конкурентоспроможності індустрії туризму та активізації обмінів з іншими секторами економіки, що нею пов'язані. Отже, можна виділити наступні основні напрямки інноваційної діяльності в туристичному бізнесі:

- випуск нових видів туристичного продукту, ресторанного продукту, готельних послуг;
- використання нових туристичних ресурсів, що раніше не використовувалися (наприклад, подорожі туристів на космічних кораблях);

- зміни в організації і споживанні традиційного туристичного, ресторанного продукту, готельних послуг і т.д.;
- удосконалення маркетингових заходів, новітні підходи в менеджменті;
- виявлення і позиціонування на нових ринках збуту продукції (готельні та ресторани ланцюги).

Говорячи про готельно-ресторанний бізнес, то його подальший розвиток також є неможливим без сучасного обладнання і використання новітніх технологій. Конкурентна боротьба і цілий ряд інших вимог ринку стимулює необхідність впровадження інновацій. Важливість їх використання також обумовлюється мінливими вимогами споживачів.

Розглянемо деякі тенденції та показники підприємств готельно-ресторанного комплексу України.

За даними Держкомстату України станом на 01.01.2016 р. у сфері готельно-ресторанного бізнесу зареєстровано понад 20368 суб'єктів підприємництва, що складає 1,71% від загального обліку зареєстрованих суб'єктів ЕДРПОУ, з них 19389 із юридичним статусом та 2209 - фізичних осіб – підприємців.

Згідно з даними статистики у 2016 р. підприємства готельно-ресторанного бізнесу в цілому по Україні були збитковими.

Останнім часом суттєву конкуренцію підприємствам готельного господарства і, в тому числі, великим готелям, створюють фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які переважно утримують невеличкі готелі та є власниками приватних будинків та квартир, кількість яких за останні роки інтенсивно зростає. Вони пропонують відвідувачам повний спектр основних та додаткових готельних послуг при значно нижчій їхній вартості.

У сфері готельно-ресторанного бізнесу є величезна конкуренція. Ринок дуже агресивний, пропозиція випереджає попит, тому готелям важко відстоювати свої інтереси. У цьому випадку тільки поліпшення якості обслуговування і пропозиція особливих послуг можуть врятувати становище,

однак дрібним готелям часто доводиться виживати і працювати собі у збиток. Ще одна проблема – непередбачуваність повернення інвестицій. Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу припускають окупність вкладень за 5-6 років, проте на ділі може виявитися, що невеликий готель просто не зможе впоратися за цей термін [3].

Вітчизняні готелі, як правило, намагаються розвиватися відповідно до світових тенденцій, однак у них є власні особливості. Серед них: активне освоєння ринку західними мережами, які переважно “захоплюють” висококласні сегменти і пропонують свої послуги статусним гостям; відсутність чіткої “зірковості” готелів – незважаючи на ту чи іншу кількість “зірок”, готелі можуть не відрізнятися один від одного за якістю. У цілому готельна сфера в Україні розвивається повільно, і це обумовлено тим, що основну ставку інвестори роблять на будівництво торгових і розважальних комплексів, офісних і житлових центрів. Готелі ж відкладаються на потім, оскільки терміни їх окупності вище. Однак ці проблеми в готельному бізнесі Україна поступово долає, і якщо вона, як і раніше, буде орієнтуватися на європейські тенденції, їй вдасться вийти з багатьох проблемних ситуацій без втрат. [6]

Подальший розвиток готельно-ресторанного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій.

Електронне управління готелем є однією з найпопулярніших нині розробок. Для готелю під замовлення створюється спеціалізована система, до якої підключаються всі співробітники. За допомогою веб-ресурсу вони можуть отримувати всю необхідну інформацію про готель у будь-який момент, бачити всі зміни, що у ньому відбуваються та виконувати ряд інших важливих операцій.

Прагнучи запропонувати клієнтам ексклюзивний сервіс, багато готелів замовляють розробку особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю. Серед них, наприклад, можна виділити наступні:

- система автоматизації роботи працівників відділу продажів. Дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, вести

календар і розклад роботи менеджерів, а також полегшує виконання різних завдань.

- система роботи з клієнтами. Це нові технології в готельному бізнесі, які сприяють проведенню повного аналізу розміщення гостей у готелі й видають повну аналітику по кожному з них.

- система управління програмами лояльності для клієнтів. Дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати та ін. [3]

Готельно-ресторанна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним підприємством до застосування глобальних комп'ютерних мереж. [4]

На сьогоднішній день у готельній індустрії використовується досить багато новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту та ін. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Засоби інноваційної діяльності стають визначальними факторами для конкурентоспроможності індустрії туризму та готельно-ресторанного бізнесу і активізації обмінів з іншими секторами економіки, що нею пов'язані.

Інноваційна діяльність в сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу спрямована на створення нового або зміну існуючого продукту, на вдосконалення готельних, транспортних та інших послуг, освоєння нових ринків, завоювання довіри клієнта, формування позитивного іміджу та впровадження передових інформаційних технологій і сучасних форм організаційно-управлінської діяльності.

Необхідність впровадження інновацій у сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу стимулює конкурентна боротьба і цілий ряд інших вимог

ринку. Важливість їх використання також обумовлюється мінливими вимогами споживачів. Впровадження інновації стає об'єктивною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємства.

Література:

1. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 р. № 40-IV. Дата оновлення: 05.12.2012. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15> (дата звернення: 05.05.2020)
2. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. Дата оновлення: 04.11.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 05.05.2020)
3. Ковальчук І.Є. Інноваційні технології в туристичному бізнесі. 2017. С.2-3.
4. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами, розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19. Дата оновлення: 12.11.2010. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text> (дата звернення: 10.05.2020)
5. Талалай В.В. Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні. 2016. С. 1-3.
6. Шаповалова О. М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства. Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. № 16. С. 224-228.

References:

1. The Verkhovna Rada of Ukraine (2012), The Law of Ukraine “About innovative activity”. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15> (Accessed 5 May 2020)
2. The Verkhovna Rada of Ukraine (2018), The Law of Ukraine “About tourism”. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (Accessed 5 May 2020)
3. Kovalchuk, I.Ie. (2017), “Innovative technologies in the tourism business”, pp. 2-3.
4. Derzhavna turystychna administratsiia Ukrainy (2010), Order “On approval of the Rules for the use of hotels and similar facilities, accommodation and provision of hotel services” URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text> (Accessed 10 May 2020)
5. Talalai, V.V. (2016), “Current state and prospects of development of the tourism industry in Ukraine”, pp. 1-3.
6. Shapovalova, O. M. (2013), “Innovative activity as a basis for increasing the competitiveness of the hotel industry”, *Visnyk Skhidnoukrainskoho natsionalnoho universytetu imeni Volodymyra Dalia*, no. 16. pp. 224-228.

