

ІННОВАЦІЙНИЙ ПОТЕНЦІАЛ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ТА ТУРИЗМУ

У статті розглянуті проблеми готельно-ресторанного бізнесу та туризму в Україні, які стають особливо актуальними в сучасних умовах економічної кризи, також визначені напрями їх інноваційного розвитку. Досліджено напрями розвитку та застосування інноваційних процесів у господарській діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу та туризму.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, туризм, інноваційний потенціал, інноваційна діяльність, технологічні інновації, інноваційні процеси, конкурентоспроможність підприємств.

S. A. BURYI

Khmelnitsky National University

INNOVATION POTENTIAL IN THE SPHERE OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS AND TOURISM

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. Investigated areas of development and application of innovative processes in the economic activity of establishments of hotel and restaurant business and tourism. It is proposed to evaluate future investment as using methods of marketing and financial analysis.

Key words: hospitality, tourism, innovation potential, innovation, technological innovation, innovation processes, the competitiveness of enterprises.

Постановка проблеми. Готельно-ресторанний бізнес є головним фактором і основною складовою туристичної інфраструктури, відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Ця сфера в комплексі туристичних послуг світового господарства розвивається швидкими темпами і в перспективі може стати найбільш важливим сектором туристичної діяльності.

Стан готельно-ресторанного бізнесу впливає на розвиток індустрії туризму загалом, створення туристичних послуг, інші ключові сегменти економіки — транспорт, будівництво, зв'язок, торгівлю та ін. Таким чином, створення ефективного готельно-ресторанного бізнесу відіграє важливе значення як один з пріоритетних напрямів структурної перебудови економіки України.

Готельно-ресторанний бізнес — це основна складова туристичної індустрії. Готельно-ресторанний бізнес містить цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму. Туристичні послуги, зокрема в межах готельного обслуговування, належать до соціально-культурних послуг. Вони створюються на принципах сучасної гостинності, що підвищує їхню роль у розвитку вітчизняного туризму, а також зумовлює необхідність професійної підготовки кадрів для туристичного і готельного сервісу. Для успішного вирішення комплексу завдань з обслуговування гостей, управління закладами із збереженням міцних конкурентних позицій необхідно оволодіти професійними знаннями і постійно їх вдосконалювати.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Фундаментальні теоретичні аспекти проблем формування інноваційного потенціалу сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу знайшли своє відображення в роботах таких вітчизняних і закордонних вчених, 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.

Більшість з них розглядали розвиток готельно-ресторанного бізнесу з точки зору стратегії, предметом їх досліджень виступали підприємства готельного та ресторанного господарства як окремі складові частини індустрії гостинності, їх увага була недостатньо прикута до проблем розвитку інноваційної діяльності в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Мета дослідження полягає в обґрунтуванні і поглибленому вивченні теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій щодо формування інноваційного потенціалу підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму в сучасних умовах, дослідження і аналізу сучасного стану готельно-ресторанного бізнесу в Україні, динаміки та чинників, які впливають на його розвиток, позитивних та негативних рис інноваційних процесів, які відбуваються в сучасних умовах розвитку економіки.

Планування інноваційної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму і прогнозування їх розвитку в межах загальної стратегії охоплює такі етапи: аналіз вимог зовнішнього середовища і закономірностей внутрішнього середовища, визначення загальної стратегії функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму, визначення інноваційних можливостей, формування стратегічних інноваційних завдань, розробка концепції інноваційної стратегії, та бізнес-планів і програм

інноваційної діяльності, реалізація інноваційних проектів.

На перші позиції виступає оновлення продукції (технології), друге місце займає техніко-економічний рівень послуг, третє – якість і конкурентоспроможність послуг і на останніх позиціях наукомісткість виробничої діяльності і експортоспроможність послуг.

Керівники структурних підрозділів готельно-ресторанного бізнесу та туризму у своїй діяльності стикаються з цілою низкою проблем кризового характеру, зокрема, серед факторів зовнішнього середовища на їх діяльність найбільший вплив мають соціальні, фінансово-економічні, політичні та виробничо-технологічні фактори.

Дослідження інноваційного потенціалу та ефективність його використання повинні враховувати комплекс факторів зовнішнього і внутрішнього впливу, але на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, які наближені до споживача, у першу чергу, необхідно направляти зусилля на цільові фактори соціально-економічного становища працівників, розвивати їх інтелектуальну складову та творчу активність.

Аналіз сучасного стану готельно-ресторанного бізнесу в Україні свідчить про те, що ця сфера в останні роки має різні тенденції: ресторанне господарство – до скорочення, а готельне господарство – до деякого збільшення.

У розвитку сфери готельно-ресторанного бізнесу є негативні риси. Наприклад, суттєво зменшилась кількість їдалень, які спрямовані на задоволення попиту в їжі широких верств населення. Якщо брати до уваги особливості розвитку цієї сфери, то потрібно відзначити розвиток спеціалізованої мережі ресторанів з національними кухнями, яких в Україні налічується понад 45 видів і спостерігається стійка тенденція до збільшення цих видів кухонь. Але при цьому кількість ресторанів з українською кухнею, особливо регіональною, не має тенденції до зростання [1, с. 311].

Недоліком розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму є швидке їх будівництво, особливо до великих подій загальноукраїнського формату, наприклад, проведення чемпіонату Європи з футболу. Але при цьому були допущені деякі прорахунки. Розташування підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму не враховувало розвиток інфраструктури міст, розвиток транспортної мережі, адресну спрямованість на потенційного споживача, відразу ж пропонувалася висока вартість ціни послуги та інше. В цілому це призвело до того, що зараз такі підприємства поступово стають не конкурентоздатними і мають значні збитки, також і внаслідок невисокого заповнення потенційними споживачами послуг.

В більшості випадків підприємства готельно-ресторанного бізнесу та туризму, працюють на фундаменті збанкрутілих або перепроданих закладів, за старими технологіями, в деяких випадках на застарілому обладнанні, в більшості випадків використовується екологічно небезпечна сировина, (що диктується економією витрат виробництва і обслуговування), зустрічаються випадки порушення вимог щодо дотримання технології процесів виробництва страв. Незадовільною залишається система підготовки та перепідготовки кадрів спеціалістів і фахівців сфери обслуговування. Всі ці чинники вплинули на зменшення конкурентоздатності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Одним з напрямів виходу з цієї ситуації є активне впровадження інноваційної діяльності в сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму. Крім здійснення організаційних заходів з проведення наукових досліджень, їх впровадженню в практику, застосування новітніх технологій обробки сировини, технологій виробництва страв, застосування різноманітних систем інформаційного забезпечення та інше, потрібне здійснення відповідних економічних розрахунків і особливо фінансового забезпечення.

В готелях також відсутні нові технології обслуговування клієнтів, недостатня автоматизація більшості процесів, в тому числі поселення та розрахунків, обслуговування мешканців готелів тощо. Дуже обмежена кількість послуг, які надаються мешканцям готелів в Україні в порівнянні з іншими країнами світу. Це впливає на високий рівень видатків, які зменшують розмір отриманого прибутку. Висока ціна за готельний номер суттєво зменшує конкурентоспроможність вітчизняних готелів, суттєво зменшує кількість вітчизняних споживачів, які можуть користуватися готелями України. Зменшується попит іноземних туристів у зв'язку з обмеженим обсягом послуг, які надаються, і їх низькою якістю надання, незручним розташуванням та нерозвинutoю інфраструктурою.

Сьогодні послуги готельно-ресторанного бізнесу та туризму українці затребувані та вимагають поліпшення якості обслуговування на високому рівні і різноманітності, з метою залучення більшої кількості клієнтів.

Сучасний розвиток індустрії гостинності спрямований на створення інноваційних технологій, які сприятимуть отриманню якомога більшої кількості клієнтів, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри гостя, формуванню позитивного іміджу підприємства. А це вимагає поліпшення якості послуг і удосконалення технологій, а саме:

- електронні системи управління;
- інтерактивний екран;
- системи безпеки;
- екологічні технології;
- електронне меню.

Сьогодні немає практично жодного готельного підприємства, яке б не використало різні електронні системи управління. Нині основною інновацією у сфері систем електронного управління є система яка дає можливість співробітникам готелю безпосередньо спілкуватися з користувачем через веб-сервіс, і користувач може отримати повну інформацію про цей готель в мережі, забронювати номер тощо. Зараз такими системами є OperaFidelio і Epitome PMS.

Звичайно, існують електронні системи управління рестораном. Для зручнішої роботи ресторанів і створили інтерактивне меню. Інтерактивне меню є екраном, вбудованим в стіл, за яким розташовуються відвідувачі. За допомогою меню вони можуть подивитися усі блюда, представлені в ресторані, включаючи їх фотографії. Поки їжа готуватиметься, можна розважити себе читанням місцевих новин або провести час за парою простих логічних іграшок.

З додаткових можливостей особливо варто виділити те, що це меню дозволяє, не відходячи від каси, замовити таксі прямо до ресторану. Пристрій оснащений 30-дюймовим сенсорним екраном, працювати з яким одночасно можуть декілька чоловік і включає вбудовані безпроводні інтерфейси Bluetooth і Wi-Fi.

Такі дисплеї встановлені вже у багатьох ресторанах світу, таких як Dorian Gray, ресторан «Подіум» в Росії. У Нью-Йорку, дисплеї Menu Board встановлені в таких готелях, як Inter Continental – The Barclay New York, The Waldorf, Astoria, Hilton New York, Sheraton NY [2].

Велику увагу в готельно-ресторанному господарстві приділяють системам безпеки. Системи безпеки багатофункціональні і можуть включати різні елементи захисту – від системи охоронно-периметральної сигналізації до комп'ютерних систем збору й обробки інформації. Як тільки спрацьовують датчики сигналізації, відкриваються електронні замки запасних виходів, діє система сповіщення, і людей починають евакуувати спеціальними шляхами – в готелі неухильно стежать за тим, щоб ці шляхи завжди були вільні. Готелі, що працюють під брендом Crowne Plaza готельної мережі Inter Continental Hotels Group (IHG) можна назвати «інтелектуальною будівлею».

Усі інженерні системи готелів, пожежної сигналізації і сповіщення про пожежу, пожежогасінні і контролю доступу, відеоспостереження і охоронної сигналізації, а також система управління інженерним життєзабезпеченням об'єднані в єдиний інформаційний простір. Усі сигнали від них поступають в центральну диспетчерську. Також впроваджена система Enterprise Building Integration (EBI), покликана забезпечити комфортне безпечне середовище для гостей і персоналу готелю. Особлива увага приділена стандарту Fire&Life Safety (FLS): цей стандарт пред'являє жорсткі вимоги до систем безпеки і життєзабезпечення гостей і неухильно дотримується в усіх готелях бренду Crowne Plaza по всьому світу. Так, в готелі більше трьох тисяч пожежних повідомників, а кожен датчик має індивідуальну адресацію і контролюється в режимі реального часу.

В сучасному світі, при плануванні і побудові готельно-ресторанних комплексів основну увагу приділяють збереженню часу, грошей та енергії. Для збереження енергії створюють екологічні інноваційні технології. Готелем з такими технологіями можна рахувати Innovation Hotel – інноваційний екоготель, що належить до IHG, включає сонячні панелі на даху для нагріву води, вітряні генератори для вироблення електроенергії, шибки з вторсировини, меблі повністю зроблено з перероблених матеріалів. З побутових відходів також виробляють тепло і енергію, система збору дощової води забезпечує водою туалети, дах з тонким шаром ґрунту і зеленими насадженнями сприяє тепло- і звукоізоляції. На даху – до чотирьох сонячних панелей для нагріву води, щоб понизити використання джерел енергії, що не поновлюються. Відпрацьоване масло з кухні використовуватиметься як біопаливо. Показники з натурального базальту на вході і на газонах замінюють пластикові і металеві таблички. В обробці використовуються нетоксичні фарби.

Технологічні інновації використовуються і в ресторанах і пов'язані з впровадженням планшетів. Вони зможуть замінити звичні брошури або книги-меню. Кожному відвідувачеві ресторану пропонують вибрати блюда і оформити замовлення, безпосередньо зв'язавшись з адміністратором за допомогою планшета. Це є дуже зручним і сприяє швидшому обслуговуванню.

Інновацією в ресторанному бізнесі можна також рахувати QR-коди. QR-код – це маркетингова інновація, яка відмінно працює в організації ресторанного бізнесу. У маленькому квадратику двомірного штрих-коду можна помістити детальну інформацію про ресторан, меню та акції. Також можна познайомити відвідувачів з сайтом закладу, запросити приєднатися до груп в соціальних мережах і підписатися на інформаційну розсилку.

Отже, в умовах безперервних економічних змін інновації стають основним чинником, що сприяє динамічному розвитку і підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства. Міжнародний досвід успішної діяльності підприємств готельного господарства свідчить про безальтернативний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції побудований на інноваційній основі при активному використанні сучасних науково-технічних досягнень, а також готовності готелів до інновацій та нововведень.

На жаль, на відміну від світових тенденцій розвитку вітчизняні готельні підприємства характеризуються низькою інноваційною активністю через високу вартість інноваційних розробок та відсутність адаптації підприємства до інновацій.

Недооцінка управління інноваційними процесами на підприємствах, у тому числі і готельно-

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

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 і т.д. 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 найбільш часто застосовуються системи "R-KeeperTMV6", D2, "ProfEat", "IC-PAУC: Ресторанне господарство/v. 2".

Використання автоматизованої системи управління в ресторанах має низку переваг:

- здійснюється автоматичний облік, контроль за надходженням, списанням та рухом сировини, напівфабрикатів, готової продукції;

- налагоджується синхронний взаємозв'язок між усіма (модулями) підсистемами ресторану тощо.

У цілому ж, 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 витрати виробництва є наявність на ринку великого числа чуттєвих до ціни покупців. Ідея полягає в завоюванні стійкої переваги над конкурентами у сфері витрат виробництва та у використанні його як основи для зниження цін і збільшення частки ринку, або одержання більш високої 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 у практичній діяльності закладів ресторанного господарства зводиться до передачі традиційних, супутніх функцій, властивих для діяльності ресторанів, зовнішнім виконавцям.

Серед загальних переваг застосування аутсорсингу в діяльності ресторанних закладів можна віднести [2]:

- концентрацію зусиль та зосередження власних ресурсів на основних функціях, перерозподілі ресурсів, задіяних на другорядних напрямках;

- зменшення необхідності інвестицій в неосновні фонди, у підтримку другорядних функцій і в розвиток напрямів, що не забезпечують основної частини прибутку підприємству;

- гнучкість реагування на зміни на ринку;

- скорочення штату працівників;

- зниження собівартості функцій, переданих аутсорсеру, за рахунок ефекту "оптових" продажів його послуг, знань та вмінь;

- одержання доступу до ресурсів, які відсутні у підприємства;

- забезпечення якості виконання функцій за рахунок вузької спеціалізації аутсорсера, нагромадження практичного досвіду;

- доступ до новітніх технологій. Аутсорсер має більше стимулів і можливостей вкладати кошти в придбання й освоєння нових технологій, що в рамках окремого підприємства є нерентабельним.

Таким чином, застосування аутсорсингу та подальше залучення підприємств-аутсорсерів у практичну діяльність ресторанного господарства сприятиме зменшенню підприємницького ризику, підвищенню якості організації бізнес-процесів, ефективному використанню ресурсів та адаптації підприємства до вимог навколишнього середовища.

Аналіз підприємств готельного господарства, які успішно здійснюють інноваційну діяльність, показує, що спонукальним мотивом для розробки інновацій є бажання і прагнення керівництва вести стратегічну діяльність в цілому і зокрема інноваційну. Іншою основною умовою для впровадження інновацій є наявність ефективної системи маркетингу, що забезпечує зв'язок підприємства з кінцевим споживачем готельного продукту з метою постійно виявлення нових явних і прихованих потреб споживачів щодо якості продукції та готельної послуги.

Ця умова є визначальною оскільки успіх мають лише ті нововведення, які надають кінцевому споживачу нові вигоди. Одним з основних чинників підвищення привабливості підприємств готельного господарства є інвестиції в реальні та фінансові активи підприємства, що забезпечує його конкурентоздатність. З іншого боку прийнято вважати, що основним інструментом підвищення вартості підприємств є інновації. Саме тому система формування інвестиційного бюджету підприємств готельно-

ресторанного бізнесу та туризму пов'язана з процесом довгострокового планування всієї його діяльності в процесі якої обирається чи корегується інноваційним напрям, плани фінансування, маркетингова політика. Така система ухвалення інноваційних рішень одержала назву інноваційно-інвестиційної діяльності, індикатором ефективності якої може служити динаміка ринкової вартості підприємства готельного господарства.

З урахуванням величезного впливу інноваційно-економічного зростання і перспективний розвиток 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 пропонується розглядати як узагальнене уявлення про економічний суб'єкт, що відображає потенційні можливості підвищення його вартості за рахунок розробки і ефективного використання в підприємствах готельно-ресторанного бізнесу та туризму нових і удосконалених продуктів, послуг, процесів на основі можливих інвестиційних ресурсів. При цьому очевидним є взаємозв'язок інноваційно-інвестиційної привабливості підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму і стану їх інноваційної інфраструктури [3].

Елементи інноваційної інфраструктури є основою для економічних показників, які визначають поточний виробничо-технологічний стан підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму та їх можливостей ефективного залучення інновацій.

Виходячи із мети підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму за рахунок впровадження інноваційної діяльності, можна зробити висновок, що основним завданням їх керівництва є [4]:

- оцінка інноваційно-інфраструктурного стану підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму на основі розрахунку й аналізу групи економічних показників, що характеризують його можливості в освоєнні і комерціалізації інновацій;
- оцінка майнового стану підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму, структури його розподілу і ефективності використання;
- оцінка достатності власного і залученого капіталу для поточної господарської діяльності, раціональності його використання, а також вибір стратегії подальшого розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму;
- 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 і ліквідність майна.

Підводячи підсумки, зазначимо, щоб посилити конкурентоспроможність підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму, потрібно здійснювати інноваційну діяльність за її основними напрямками. Пропонується здійснювати оцінку майбутніх об'єктів інвестування як з допомогою методів маркетингового, так і фінансового аналізу. Запропоновані шляхи сприятимуть більш чіткому уявленню керівництва підприємств готельно-ресторанного бізнесу та туризму про його інноваційний потенціал та основні шляхи його підвищення.

Література

1. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, І.Г. Пандяк. – 2-е вид. перероб. та доп. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
2. Гостиничный и ресторанный бизнес в Украине [Електронний ресурс]. — Режим доступу : www.hotelbiz.com.ua.
3. Дмитриев М.Н. Экономика туристского рынка [Електронний ресурс] : учебник / М.Н. Дмитриев, М.Н. Забаева, Е.Н. Малыгина. – М. : Юнити-Дана, 2010. – 312 с. — Режим доступу : www.tourlib.net/books_tourism/dmitriev.htm.
4. Здоров А.Б. Экономика туризма [Електронний ресурс] : учебник / А.Б. Здоров. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 272 с. – Режим доступу : www.tourlib.net/books_tourism/dmitriev.htm.

References

1. Malska M. P. Hotelnyi biznes: teoriia ta praktyka. Pidruchnyk. 2- vyd. pererob. ta dop. / M.P. Malska, I.H. Pandiak. – K. : Tsentr uchbovoi literatury, 2012. – 472 s.
2. Hostynychnyi y restorannyi byznes v Ukrainy URL : www.hotelbiz.com.ua.
3. Dmytryev M.N. Ekonomyka turystskoho rynku. Uchenyk / M.N. Dmytryev, M.N. Zabaeva, E.N. Malyhyna. – M.: Yunyty-Dana. – 2010.- 312 s. URL : www.tourlib.net/books_tourism/dmitriev.htm.
4. Zdorov A.B. Ekonomyka turyzma. Uchebnyk / A.B. Zdorov. - M.: Fynansy y statystyka, 2004. - 272 s. URL : www.tourlib.net/books_tourism/dmitriev.htm.

Надійшла 21.11.2014; рецензент: д. е. н. Стадник В. В.