

Готельно-ресторанна справа

УДК 640.43:338.46

Сисоєва Світлана Ігорівна

*кандидат наук з державного управління, доцент,
доцент кафедри готельного і ресторанного бізнесу
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця*

Sysoieva Svitlana

*PhD in Public Administration, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Hotel and Restaurant Business
Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics*

ORCID: 0000-0003-0790-0581

ІННОВАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

INNOVATIONS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

***Анотація.** Метою дослідження є вивчення сучасних особливостей інноваційних стратегій розвитку підприємств готельного бізнесу, їх вплив на динаміку показників обсягів продажу платних послуг населення. Під інноваціями розуміються нові сучасні винаходи, розробки, ІТ технології, технології управління, що сприяють виходу суб'єкта бізнес-середовища нового рівня розвитку. Сектор послуг, окремі напрями індустрії гостинності, туризму що неспроможні ефективно економічно функціонувати без впровадження інноваційних технологій у основні процеси і обслуговуючі процеси. На підставі оцінки інноваційного інфраструктурного стану готельних підприємств робиться висновок про їх внутрішню економічну готовність до освоєння інноваційних технологій, впровадження цифрових рішень, що оптимізують ключові галузі діяльності. Темпи інноваційної активності в Україні значно нижчі порівняно з економічно розвиненими країнами, незважаючи на значний*

потенціал.

Ключові слова: *інноваційні стратегії, інноваційні технології, конкурентоспроможність підприємства готельного бізнесу, ринок готельних послуг, інноваційні платформи, стратегічне планування.*

Summary. *The purpose of the study is to study the modern features of innovative strategies for the development of hotel business enterprises, their impact on the dynamics of indicators of sales volumes of paid public services. Innovations mean new modern inventions, developments, IT technologies, management technologies, which contribute to the exit of the subject of the business environment of a new level of development. The service sector, certain areas of the hospitality industry, tourism that cannot function effectively economically without the introduction of innovative technologies in the main processes and service processes. Based on the assessment of the innovative infrastructure state of hotel enterprises, a conclusion is made about their internal economic readiness for the development of innovative technologies, the implementation of digital solutions that optimize key areas of activity. The pace of innovation activity in Ukraine is significantly lower compared to economically developed countries, despite the significant potential.*

Key words: *innovative strategies, innovative technologies, competitiveness of the hotel business enterprise, hotel services market, innovative platforms, strategic planning.*

Постановка проблеми в загальному вигляді. Найважливішою проблемою будь-якого сучасного підприємства сфери гостинності є проблема його виживання в умовах ринкового середовища, що постійно змінюється, забезпечення його бізнес-безпеки. Розробка та застосування інноваційних стратегій розвитку готелю – це ефективне вирішення цієї

проблеми. Без використання ретельно розробленої інноваційної стратегії готельне підприємство втрачає свої конкурентні переваги, інтерес споживачів до готельного продукту, оскільки він перестане відповідати їх технічним, ергономічним, естетичним вимогам та уявленням.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідженню розвитку підприємств готельного бізнесу у сучасних економічних реаліях присвячені праці таких вчених та спеціалістів, як О.Л. Ворсовський [3], А.О. Геліх [4], О.С. Лістрова [6], Ю.М. Нікольчук [7] та інших. Різні аспекти динаміки ринку готельних послуг з урахуванням використання стратегій розвитку підприємства вивчалися на роботах І.Л. Крайнюк [1], Н.М. Полчанінова [1], М.П. Пасічник [5], Т.В. Лисюк [5], О.В. Терещук [5] та ін. Проте використання інноваційних стратегій розвитку підприємствами готельного бізнесу нових методів управління та технологій обслуговування у різних регіонах нашої країни недостатньо вивчено, що й визначило актуальність дослідження.

Формування цілей. Мета статті полягає у обґрунтуванні основних інструментів інноваційних технологій, які необхідні для ведення ефективного готельного бізнесу, проаналізувати інновації, які змінять індустрію гостинності в найближчому майбутньому та забезпечать конкурентні переваги на ринку в сучасних умовах.

Методи дослідження: статистичний метод, метод конкурентного аналізу, метод узагальнення, прогнозування.

Виклад основного матеріалу. Стратегії підприємства готельного бізнесу розробляються на основі ретельного моніторингу зовнішнього та внутрішнього середовища діяльності готелю: дослідження та прогнозування діяльності суб'єктів ринку готельних послуг (можливих конкурентів), тенденцій інвестиційного клімату, особливостей федеральної та регіональної законодавчої бази, переваг та платоспроможності покупців готельних послуг. Готельні підприємства

під час виборів інноваційної стратегії повинні враховувати особливості ринку на конкретний період господарювання. У таблиці 1 представлені види інноваційних стратегій у готельному бізнесі.

Таблиця 1

Види інноваційних стратегій у готельному бізнесі

Назва стратегії	Характеристика інноваційної стратегії
VTL-стратегія	Стратегія, що передбачає креативні дії, прямоспрямовані на рішення гостя вибрати відповідну послугу за допомогою програм лояльності, акцій, семплінгу та ін.
Бізнес-стратегія	Стратегія, що передбачає розробку комплексного плану управління готелем з урахуванням комбінування сучасних методів конкуренції з метою забезпечення ринкових переваг
Стратегія диференціації	Стратегія передбачає розробку унікального готельного продукту або його лінійку, відмінного за своїми споживчими властивостями від продукту конкурента
Інноваційна стратегія	Стратегія будується використання інтернет-технологій. Застосування інноваційних продуктів у діяльності готельного підприємства здатне зміцнити імідж готелю, збільшити потік постійних клієнтів, що гарантією отримання прибутку
Стратегія аутсорсингу	Стратегія аутсорсингу полягає у передачі частини виробничих функцій, які пов'язані з основним виробництвом, підряднику-аутсорсеру. Зазвичай готелі користуються послугами інформаційних компаній під час обслуговування інтернет-сайтів, підтримки інформаційних систем підприємства
Стратегія конкуренції підприємств готельного бізнесу	Стратегія спрямована на концентрацію зусиль щодо освоєння тієї ніші ринку, яка поки що не цікава сильнішим конкурентам
Стратегія маркетингу підприємства готельного бізнесу	Стратегія передбачає розробку кількох варіантів використання наявних ресурсів залежно від ринкової ситуації: - захоплення ніші ринку; розробка унікальних готельних послуг та ін.
Стратегія маркетингу персоналу готелю	Стратегія передбачає розробку привабливого бренду готелю-роботодавця з метою найму хороших фахівців, використовуються психологічні методики та професійні діагностичні інструменти ейчарів.
Стратегія бенчмаркінгу	Стратегія полягає у ретельному аналізі найкращих практик як прямих конкурентів, так і представників з інших сфер діяльності.

Джерело: власна розробка

Залежно від особливостей бізнес-середовища, в якому функціонує готель, необхідно дотримуватися певних принципів використання обраної стратегії готелю. Стратегічні принципи управління є фундаментом, на основі якого будуються основні норми поведінки готельної організації, якими керуються власники та управлінці у процесі розробки та впровадження стратегічних рішень (таблиця 2). Використовуючи інноваційну стратегію, готельні підприємства повинні дотримуватись наступних етапів:

- постановка перспективних цілей та проміжних завдань організації інноваційної діяльності готелю;
- розробка інноваційних заходів, що включаються до стратегії розвитку готелю;
- контроль за дотриманням пунктів плану інноваційної політики готелю;
- ретельний розподіл людських, матеріальних та фінансових ресурсів підприємства між об'єктами інноваційної діяльності;
- розробка довгострокових стратегічних планів інноваційної діяльності готелю;
- обов'язкове використання інструментів бенчмаркінгу.

Таблиця 2

Стратегічні засади розробки та впровадження стратегічних рішень

Принципи	Характеристика принципів
Принцип ітеративності	Суть принципу полягає у досягненні перспективної мети через вирішення поетапних завдань (середньо- та короткострокові)
Принцип комплексності	Принцип будується вивчення будь-якого реального явища з погляду всіх чинників, які впливають нього
Принцип директивності та адресності	Принцип передбачає неухильне виконання завдань конкретними виконавцями у конкретні терміни за всіма параметрами
Принцип системності	Принцип передбачає детальне вивчення внутрішньої будови складної системи з погляду її ієрархічності, можливий прояв емерджентності.
Принцип оптимальності	Принцип передбачає вибір варіантів перспективних

	бізнес-процесів готельного підприємства, які гарантують йому сталий розвиток
Принцип динамічності	Принцип передбачає, що розвиток готельного підприємства відбувається в умовах безперервної мінливості
Принцип безперервності	Принцип будується на обліку постійної безперервності динаміки взаємодії між суб'єктом та об'єктом управління
Принцип інноваційності	Принцип ґрунтується на обґрунтуванні критеріїв новизни інвестиційних проектів для готелів

Джерело: власна розробка

Основними інноваційними тенденціями розвитку готельного ринку є:

- 1) розширення міжнародних готельних ланцюгів;
- 2) значне поглиблення спеціалізації готельних підприємств;
- 3) розвиток мережі невеликих гостей нічних компаній;
- 4) використання інтернет-технологій.

Високотехнологічна платформа інноваційної стратегії вже фактично стала невід'ємною складовою світового, зокрема й російського готельного бізнесу. Авторами були вивчені основні інноваційні практичні підходи до ведення сучасного успішного готельного бізнесу за такими основними напрямками в технологіях:

- мобільні технології;
- бізнес-технології;
- маркетингові інновації;
- великі бази даних «BigData» та програмного інтерфейсу додатків «API» (Application programming interface).

Сучасні тренди були систематизовані в таблиці 3 за основними напрямками у відповідних технологіях.

Відповідно до таблиці 3 найбільша група інноваційних трендів у готельному бізнесі ґрунтується на використанні програмного інтерфейсу додатків «API», отже, і подальший інноваційний розвиток готельної сфери ґрунтуватиметься на використанні великих інформаційних баз даних та

готових програмних рішень великих сторонніх розробників: Alphabet Inc. (Google), Amazon (Amazon) і т.д.

Таблиця 3

Систематизація сучасних інноваційних трендів розвитку готельного бізнесу

Інноваційні тренди	Мобільні технології	Бізнес-технології (Technology in Properties)	Інновації маркетингу	«Big Data» і «API»
Великі бази даних (BigData)		+	+	+
Облік сталості гостей (Activities)	+	+	+	+
Використання криптовалют	+	+	+	+
Збільшення кількості технологічних гаджетів		+		+
Соціальний інжиніринг та маркетинг	+		+	+
Продаж «розумних номерів»		+	+	+
Використання інтернету речей (IoT)		+	+	+
Використання голосового контролю (Voice assistant)		+	+	+
Створення власних мобільних програм (Mobil apps)	+			+
Доставка готової їжі (Food Delivery Services)	+			+
Мобільні ресторани (foodtrucks)	+	+		+
Тренд, коли великий бізнес-гравець пропонує апартаменти, будинки в оренду як частину своїх готелів	+		+	+
Система віртуальної реальності (Virtual reality)	+		+	+
Застосування ботів (Bots)	+		+	+
Використання штучного інтелекту (AI)	+	+	+	+
Проведення мобільних платежів (Mobile payment)	+			+
Використання SMS-повідомлень у програмах лояльності (Loyal typrograms)	+		+	+
Можливості використання замість ключів смартфонів із відповідним додатком (Mobilekeyaccess)	+	+		
Використання програмного інтерфейсу програм (API)				+

Джерело: власна розробка

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Інвестиційні перспективи готельної сфери необхідно будувати на основі подібної систематизації сучасних інноваційних трендів (таблиця 3), а бізнес-планування діяльності готельних підприємств має забезпечувати найкращу імплементацію інноваційних підходів при розробці стратегії у конкретному бізнес-середовищі.

Таким чином, стабільне економічне зростання сучасного готельного підприємства може бути забезпечене за допомогою розробки механізму конкурентних переваг з урахуванням особливостей ринку готельних послуг, власних фінансових та інвестиційних можливостей. Подібних конкурентних переваг можна досягти завдяки грамотно розробленій інноваційній стратегії розвитку підприємства готельного бізнесу на основі ретельного аналізу сучасних інноваційних світових трендів галузі.

Література

1. Крайнюк Л. М., Полчанінова І. Л., Покогодна М. М., Влащенко Н. М. Digital-інновації в секторі туризму та гостинності Харківського регіону. *Бізнес Інформ*. 2020. № 7. С. 100–112.
2. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посіб. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
3. Ворсовський О. Л. Шляхи покращення інвестиційного клімату в Україні. *Економіка та держава*. 2019. № 12. С. 95–98.
4. Геліх А. О. Аутстафінг у готельно-ресторанному господарстві. Новації в технології та обладнанні готельно-ресторанних, харчових і переробних виробництв: міжнародна науково-практична інтернет-конференція, 24 листопада 2020 р. / під заг. ред. В. М. Кюрчева. Мелітополь : ТДАТУ, 2020. С. 257–259.

5. Давидова О.Ю., Сисоєва С.І. Сучасні тенденції розвитку готельного бізнесу в умовах інтеграційних процесів. Актуальні проблеми та перспективи розвитку агропродовольчої сфери, індустрії гостинності та торгівлі: тези доповідей Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., 2 листопада 2022 р.; Державний біотехнологічний ун-т. Харків, 2022. С. 320-321.
6. Лисюк Т. В., Терещук О. В., Пасічник М. П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40. С. 240–245.
7. Лістрова О. С., Матвієнко О. О., Соломина Т. В. Інструменти інноваційного маркетингу готельного господарства. *Економічний вісник*. 2020. № 2. С. 105–114.
8. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. *Бізнес Інформ*. 2020. № 5. С. 218–226.
9. Сисоєва С.І., Сідак В.В. Теоретичні засади конкурентоспроможності у готельній індустрії. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука» серія: «Економічні науки»*. 2023. № 3 (137). С. 17-28.

References

1. Krainiuk, L. M., Polchaninova, I. L., Pokolodna, M. M., Vlashchenko, N. M. (2020). Digital-innovatsii v sektori turyzmu ta hostynnosti Kharkivskoho rehionu [Digital innovations in the tourism and hospitality sector of the Kharkiv region]. *Biznes Inform - Business Inform*, 7, 100–112 [in Ukrainian].
2. Vlashchenko, N. M. (2018). Innovatsiini tekhnolohii u restorannomu, hotelnomu hospodarstvi ta turyzmi : navch. posib. [Innovative technologies in restaurant, hotel management and tourism: academic. manual]. Kharkiv : KhNUMH im. O. M. Beketova, 373 p. [in Ukrainian].

3. Vorsovskiy, O. L. (2019). Shliakhy pokrashchennia investytsiinoho klimatu v Ukraini [Ways to improve the investment climate in Ukraine]. *Ekonomika ta derzhava - Economy and state*, 12, 95–98 [in Ukrainian].
4. Helikh, A. O. (2020). Autstafinh u hotelno-restorannomu hospodarstvi [Outstaffing in the hotel-restaurant business]. *Novatsii v tekhnologii ta obladnanni hotelno-restorannykh, kharchovykh i pererobnykh vyrobnystv: mizhnarodna naukovo-praktychna internet-konferentsiia, 24 lystopada 2020 r. - Innovations in technology and equipment of hotel-restaurant, food and processing industries: international scientific and practical online conference, November 24, 2020 / pid zah. red. V. M. Kiurcheva. Melitopol : TDATU*, 257–259 [in Ukrainian].
5. Davydova, O.Iu., Sysoieva, S.I. (2022). Suchasni tendentsii rozvytku hotelnoho biznesu v umovakh intehratsiinykh protsesiv [Modern trends in the development of the hotel business in the context of integration processes]. *Aktualni problemy ta perspektyvy rozvytku ahroprodovolchoi sfery, industrii hostynnosti ta torhivli: tezy dopovidei Mizhnar. nauk.-prakt. internet-konf., 2 lystopada 2022 r. - Current problems and prospects for the development of the agro-food sector, the hospitality industry and trade: abstracts of the reports of the International. science and practice Internet Conf., November 2, 2022; Derzhavnyi biotekhnolohichnyi un-t. Kharkiv*, 320-321 [in Ukrainian].
6. Lysiuk, T. V., Tereshchuk, O. V., Pasichnyk, M. P. (2022). Innovatsiini tekhnologii u hotelno-restorannomu hospodarstvi [Innovative technologies in the hotel and restaurant economy]. *Ekonomika ta suspilstvo - Economy and society*, 40, 240–245 [in Ukrainian].
7. Listrova, O. S., Matviienko, O. O., Solomyna, T. V. (2020). Instrumenty innovatsiinoho marketynhu hotelnoho hospodarstva [Tools of innovative marketing of the hotel industry]. *Ekonomichnyi visnyk - Economic Bulletin*, 2, 105–114 [in Ukrainian].

8. Nikolchuk, Yu. M. (2020). Hotelno-restoranni biznes: suchasnyi stan, finansove zabezpechennia, investytsiina pryvablyvist ta perspektyvy podalshoho rozvytku v Ukraini [Hotel and restaurant business: current state, financial support, investment attractiveness and prospects for further development in Ukraine]. *Biznes Inform - Business Inform*, 5, 218–226 [in Ukrainian].
9. Sysoieva, S.I., Sidak, V.V. (2023). Teoretychni zasady konkurentospromozhnosti u hotelnii industrii [Theoretical principles of competitiveness in the hotel industry]. *Mizhnarodnyi naukovyi zhurnal «Internauka» serii: «Ekonomichni nauky» - International Scientific Journal "Internauka" series: "Economic Sciences"*, 3 (137), 17-28 [in Ukrainian].