

Готельно-ресторанна справа
УДК 64.011.22:005.591.6:005.332.4:338 (477)

Д'яконова Анджела Костянтинівна

*доктор технічних наук, професор,
професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Одеський національний технологічний університет*

Dyakonova Andzhela

*Doctor of Technical Sciences, Professor,
Professor of the Department of Hotel and Restaurant Business
Odesa National University of Technology
ORCID: 0000-0001-6895-0780*

Халілова-Чуваєва Юлія Олександрівна

*кандидат політичних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Одеський національний технологічний університет*

Khalilova-Chuvaieva Yuliia

*Candidate of Political Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Hotel and Restaurant Business
Odesa National University of Technology
ORCID: 0000-0002-1935-7793*

Нікітчина Тетяна Іванівна

*кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Одеський національний технологічний університет*

Nikitchina Tetiana

*Candidate of Technical Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Hotel and Restaurant Business
Odesa National University of Technology
ORCID: 0000-0002-1034-3483*

Кравчук Тетяна Вікторівна

*кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Одеський національний технологічний університет*

Kravchuk Tetiana

*Candidate of Technical Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Hotel and Restaurant Business
Odesa National University of Technology
ORCID: 0000-0003-3202-8801*

**ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ
ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ
FORMATION OF STRATEGIES FOR INNOVATION DEVELOPMENT
OF THE HOSPITALITY INDUSTRY IN UKRAINE**

***Анотація.** Вступ. У сучасних умовах переходу України до ринкових відносин відбуваються суттєві зміни в індустрії гостинності. Необхідність впровадження інновацій у діяльність підприємств індустрії гостинності пов'язана з розвитком туризму, жорсткою конкурентною боротьбою у сфері послуг, зростаючими вимогами ринку та мінливими бажаннями споживачів. Діяльність готельно-ресторанного господарства, як основної складової індустрії гостинності, повинна відповідати вимогам міжнародних стандартів та забезпечувати конкурентоспроможність на ринку послуг.*

***Мета.** Метою даної статті є дослідження формування стратегії інноваційного розвитку готельно-ресторанного господарства в Україні, як складової індустрії гостинності.*

***Матеріали і методи.** Метод аналітичного вивчення застосовано для аналізу існуючого стану та динаміки формування стратегії інноваційного розвитку індустрії гостинності в Україні шляхом дослідження таких*

матеріалів як: наукова література, статистичні дані, офіційні документи та інші джерела інформації. Для обробки та узагальнення отриманих даних був використаний метод систематизації, що дозволив класифікувати сучасні інноваційні підходи в цій сфері діяльності. Методи аналізу та порівняння були застосовані для оцінки можливостей впровадження інноваційних досягнень у сучасних умовах функціонування готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Результати. У статті досліджено значення впровадження інноваційних та інформаційних технологій в діяльність готельно-ресторанних підприємств. Розглянуто роль індустрії гостинності і її значення на шляху розвитку національних і міжнародних зав'язків нашої держави. Визначено принципи впровадження інновацій і вплив стрімкого розвитку ділового внутрішнього і міжнародного туризму на інноваційний розвиток готельно-ресторанного господарства, інтеграцію нашої держави у міжнародний економічний простір, а також можливість отримати інвестиції для структурної перебудови готельно-ресторанного сектору індустрії гостинності відповідно до міжнародних стандартів. Складено типову модель формування стратегії інноваційного розвитку підприємств індустрії гостинності.

Перспективи. Подальші дослідження можуть допомогти визначити, як різні типи інновацій та їх впровадження впливають на формування підприємствами готельно-ресторанного господарства власної стратегії інноваційного розвитку в сучасних умовах. Також варто дослідити ефективність різних стратегій інноваційного розвитку на прикладі конкретних підприємств у туристичних регіонах України. Необхідно постійно проводити пошук нових шляхів і більш удосконалених методів діяльності, досліджувати вимоги ринку і оцінювати власні можливості впровадження інноваційного розвитку індустрії гостинності.

Ключові слова: індустрія гостинності, інноваційний розвиток, новітні технології, конкурентоспроможність.

Summary. *Introduction. In the modern conditions of Ukraine's transition to market relations, significant changes are taking place in the hospitality industry. The need to introduce innovations in the operations of hospitality industry enterprises is connected with the development of tourism, fierce competition in the service sector, growing market demands and changing consumer desires. The activity of the hotel and restaurant industry, as the main component of the hospitality industry, must correspond to requirements of international standards and ensure competitiveness in the service market.*

Purpose. The purpose of this article is to study the formation of a strategy for the innovative development of the hotel and restaurant industry in Ukraine, as a component of the hospitality industry.

Materials and methods. The method of analytical study is used for analyzing the current state and dynamics of the formation of the innovative development strategy in the hospitality industry in Ukraine by studying such materials as: scientific literature, statistical data, official documents and other sources of information. The method of systematization was used to process and generalize the obtained data, which made it possible to classify modern innovative approaches in this field of activity. The methods of analysis and comparison were applied to assess the possibilities of implementing innovative achievements in the modern conditions of operation of the hotel and restaurant business in Ukraine.

Results. The article examines the significance of the implementation of innovative and information technologies in the activities of hotel and restaurant enterprises. The role of the hospitality industry and its importance in the development of national and international ties of our state are considered. The principles of introducing innovations and the impact of the rapid development of business domestic and international tourism on the innovative development of

the hotel and restaurant industry, the integration of our state into the international economic space, as well as the possibility of obtaining investments for the structural restructuring of the hotel and restaurant sector of the hospitality industry in accordance with international standards have been determined. A typical model of forming a strategy for the innovative development of hospitality industry enterprises has been compiled.

Discussion. Further research can help determine how different types of innovations and their implementation affect the formation of hotel and restaurant enterprises' own innovative development strategy in modern conditions. It is also worth investigating the effectiveness of various innovative development strategies on the example of specific enterprises in the tourist regions of Ukraine. It is necessary to constantly search for new ways and more improved methods of activity, to study the requirements of the market and to evaluate one's own possibilities of implementing innovative development of the hospitality industry.

Key words: *hospitality industry, innovative development, innovative technologies, competitiveness.*

Постановка проблеми. Індустрія гостинності представляє собою багатопланову та багатофункціональну сферу суспільного нематеріального виробництва, яка суттєво впливає на розвиток економіки України. Формування соціально орієнтованого функціонування індустрії гостинності відноситься до складу пріоритетних напрямів розвитку національної економіки нашої держави. Досвід розвинених країн світу, таких як Швейцарія, Великобританія, Швеція, Фінляндія свідчить, що впровадження інновацій для підвищення конкурентоспроможності вітчизняної продукції, є стратегічно важливим напрямком розвитку сфери гостинності в Україні. Слід відзначити, що впровадження інноваційних процесів у сферу гостинності залежить від цілого ряду факторів, які

впливають на можливість модернізації і успішної діяльності підприємств в умовах ринкових відносин.

Суттєве значення для інноваційного розвитку підприємств сфери гостинності має інноваційний потенціал, який складається з сукупності умов, ресурсів і можливостей, що можуть бути використані для модернізації і успішної діяльності в умовах ринкових відносин. Інтеграція України у світову економічну спільноту суттєво посилила роль індустрії гостинності і її значення на шляху розвитку національних і міжнародних зав'язків нашої держави. Розвиток сучасного готельно-ресторанного господарства вважається домінуючою складовою індустрії гостинності, яка сприяє розвитку національних бізнес-процесів, як на внутрішньому, так і на міжнародному ринках.

Стрімкий розвиток внутрішнього, ділового і міжнародного туризму, як в нашій країні, так і у всьому світі, висуває підвищені вимоги до якості готельно-ресторанних послуг, їх ефективності і відповідності міжнародним стандартам. На інтеграцію нашої держави у міжнародний економічний простір суттєво впливає розвиток туризму та стан готельно-ресторанного господарства, як основної складової індустрії гостинності в Україні. В сучасних умовах глобалізації і ринкових відносин вплив інновацій на розвиток індустрії гостинності і рівень конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні та світі постійно зростає і набуває усе більшої актуальності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналізуючи досвід розвинених країн світу, слід відзначити, що в сучасних умовах ринкової економіки готельно-ресторанний бізнес розглядається як невід'ємна частина розвитку туризму, який суттєво впливає на економічний стан, міжнародні відносини та культурні зв'язки кожної держави. Слід відзначити, що ринок міжнародного туризму являється найбільшим сегментом економіки кожної розвиненої країни, який стрімко зростає. За

даними Всесвітньої туристської організації (UNWTO), щорічний приріст ринку туристичних послуг збільшується майже на 3 %. За оцінкою експертів, бурхливий розвиток туризму буде продовжуватись і стане головною експортною галуззю у світі. Кількість туристів, що відвідує розвинені країни світу до 2030 року досягне 1 млрд [1].

Ринок міжнародного туризму являється найбільшим сегментом економіки багатьох розвинених країн світу і важливим джерелом валютних надходжень до державного бюджету. Розвиток індустрії гостинності і туризму в нашій країні відкриває можливість більш глибокої інтеграції України у світову економіку та доступ до міжнародного інвестиційного капіталу. На формування потужної туристичної індустрії в Україні та інтеграцію нашої держави у міжнародний економічний простір суттєво впливає розвиток готельно-ресторанного господарства.

Готельно-ресторанні підприємства пропонують туристам комплексний продукт, у формуванні якого беруть участь всі сектори економіки, що пов'язані з діяльністю індустрії гостинності та туризму. Тому, інноваційний розвиток готельно-ресторанного господарства в Україні необхідно розглядати як складову туристичного іміджу нашої держави, який дозволить збільшити внутрішні та міжнародні туристичні потоки, забезпечити розвиток економіки, фінансову стабільність та конкурентоспроможність в умовах ринкових відносин. Саме інноваційна діяльність готельно-ресторанного господарства здатна підвищити туристичну привабливість нашої країни, розширити міжнародні відносини та культурні зв'язки з іншими країнами світу. Досвід розвинених країн світу довів, що впровадження інноваційних технологій в розвиток готельно-ресторанного господарства, як основної складової індустрії гостинності та туризму, забезпечить не тільки потреби споживачів і успішну діяльність на ринку товарів та послуг, але й підвищить інвестиційну привабливість нашої держави.

Дослідженню проблем, пов'язаних з інноваційним розвитком індустрії гостинності в Україні і світі, присвячено наукові праці провідних вітчизняних і закордонних фахівців: Єгупової І. М. [2], Журавльової С.М. [3], Вецепури Н.В. [4], Гарбар Ж.В. і Гонтарук Я.В. [5] Джинджоян В.В., Тесленко Т.В. і Горб К.М. [6], Людвік І.І. [7], Тимошенко Н.Ю. і Шабанової М.А. [8], Копитко М. І. [9], Лисюк Т.В. [10], Martin-Rios С. [11], Давидової О.Ю. [12] та ін. На сьогодні індустрія гостинності відіграє важливу роль у загальнонаціональних інтересах нашої держави, пов'язаних з розвитком інфраструктури усіх галузей економіки, задіяних у сфері послуг. З розвитком туристичного бізнесу актуальним стає питання приведення готельно-ресторанного господарства країни до рівня європейських стандартів.

Формулювання цілей статті. Метою даної статті є дослідження формування стратегії інноваційного розвитку готельно-ресторанного господарства в Україні, як складової індустрії гостинності.

Матеріали і методи. Метод аналітичного вивчення застосовано для аналізу існуючого стану та динаміки формування стратегії інноваційного розвитку індустрії гостинності в Україні шляхом дослідження таких матеріалів як: наукова література, статистичні дані, офіційні документи та інші джерела інформації. Для обробки та узагальнення отриманих даних був використаний метод систематизації, що дозволив класифікувати сучасні інноваційні підходи в цій сфері діяльності. Методи аналізу та порівняння були застосовані для оцінки можливостей впровадження інноваційних досягнень у сучасних умовах функціонування готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Підвищена увага міжнародних бізнесових структур до України невпинно зростає, що пов'язано з швидким розвитком національного бізнесу, зручним розташуванням нашої країни, багатими рекреаційно-оздоровчими

ресурсами і культурною спадщиною нашої держави. Україна, як європейська держава, має потужний потенціал для розвитку індустрії гостинності. Міжнародні і внутрішні ділові туристи та відпочиваючі можуть покращити своє здоров'я, використовуючи лікувальні грязі та морські курорти, мінеральні води, гірськолижні курорти, унікальні соляні шахти тощо. Незважаючи на те, що Україна має необмежені туристично-рекреаційні ресурси, вона не може конкурувати з розвиненими європейськими країнами, тому що рівень обслуговування туристів на підприємствах готельно-ресторанного господарства, як основної складової індустрії гостинності, не відповідає світовим стандартам.

Стрімкий розвиток ділового внутрішнього та міжнародного туризму в Україні і світі висуває підвищені вимоги до діяльності підприємств сфери гостинності і якості готельно-ресторанних послуг. Досвід розвинених країн світу свідчить, що перспективним, стратегічно важливим напрямком розвитку індустрії гостинності в Україні, є впровадження інновацій. Враховуючи вимоги ринку і жорстку конкурентну боротьбу на ринку послуг, яка з кожним роком посилюється, а також мінливі вимоги споживачів, які постійно змінюються, впровадження інновацій у діяльність підприємств сфери гостинності є стратегічно важливим для підвищення якості готельно-ресторанних послуг до міжнародних стандартів і забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції на внутрішньому і міжнародному ринках. У 2017 році Кабінет Міністрів України розглянув стан та можливості індустрії гостинності в Україні і затвердив стратегічний план розвитку туризму та курортів до 2026 року [13].

Законом України «Про інноваційну діяльність» визначається, що «інновації – це 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» [14]. Таким чином, *інновацію* можна визначити як кінцевий результат інноваційної діяльності, який втілений у вигляді введеного на ринок нового чи вдосконаленого продукту або процесу, що використовується у практичній діяльності, або нового підходу до соціальних послуг. Що стосується індустрії гостинності, то інноваційна діяльність сфери послуг спрямована на створення нового або суттєво вдосконаленого вже існуючого продукту, новітніх або удосконалених готельно-ресторанних, туристичних чи інших послуг, вихід на нові ринки, впровадження передових інформаційних технологій, сучасних форм організаційно-управлінської діяльності тощо.

Основними принципами, за якими відбувається впровадження інновацій в сфері гостинності, є принципи: наукової новизни, актуальності, значущості, затребуваності, реалістичності, ефективності, безпеки (рис. 1).

На основі дослідження інновацій, що використовуються на сучасному етапі розвитку в індустрії гостинності, запропонована наступна їх класифікація [15]: 1) за функціональною сферою впровадження: організаційні, технологічні, маркетингові, конструкторські; 2) за специфікою задоволення потреб споживачів: продукт, процес, інформація; 3) за очікуваним ефектом: екологічний, соціальний, економічний.

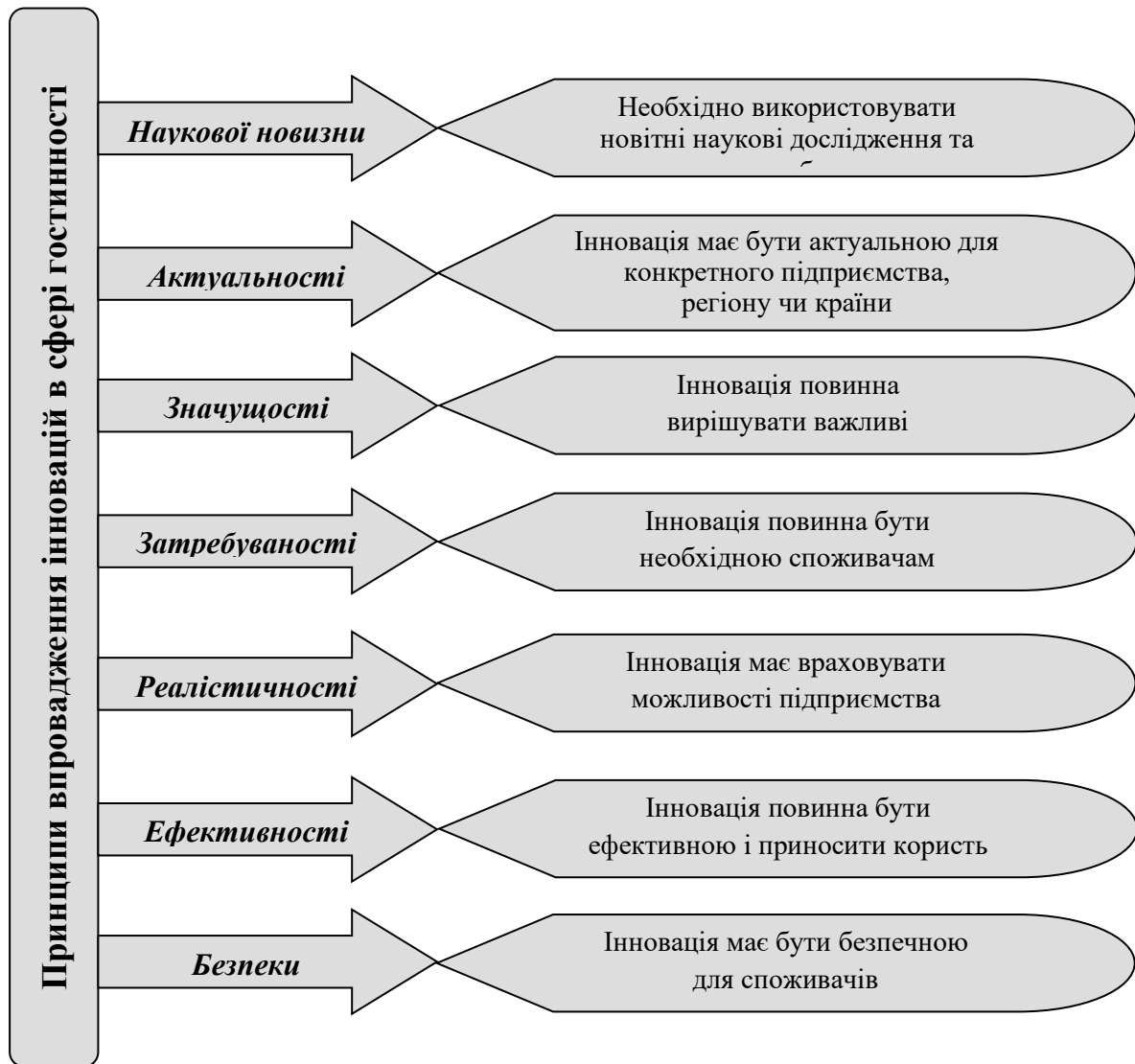


Рис. 1. Основні принципи, за якими відбувається впровадження інновацій в сфері гостинності

Джерело: авторська розробка за результатами дослідження

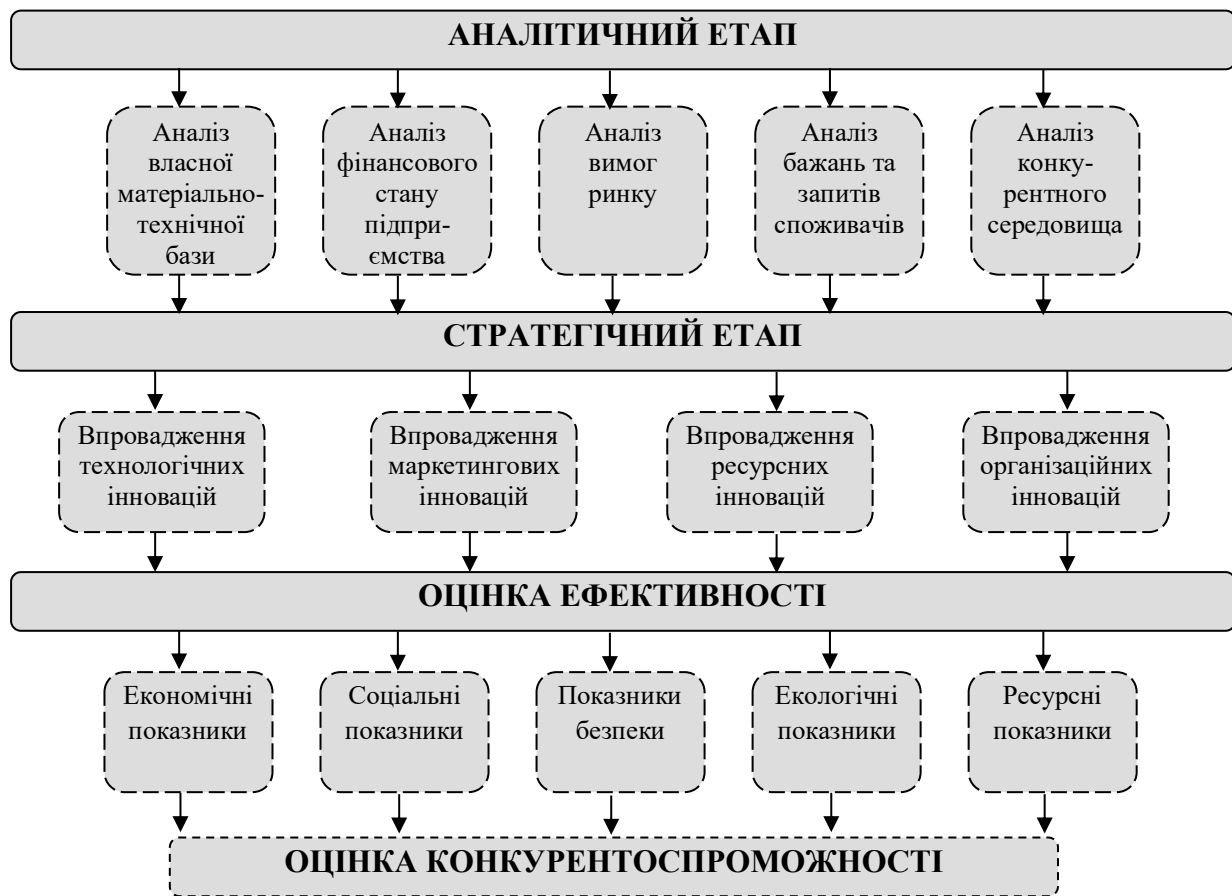
З розвитком індустрії гостинності актуальним стає питання приведення готельно-ресторанного господарства країни до європейських стандартів. Інтеграція вітчизняної економіки у світовий економічний простір через розвиток міжнародного туристичного бізнесу відкриває для України можливість отримати інвестиції для структурної перебудови готельно-ресторанного сектору індустрії гостинності відповідно до міжнародних стандартів. Разом з фінансовими інвестиціями, іноземні інвестори залучають в розвиток індустрії гостинності нашої держави нових ділових партнерів, впроваджують в розвиток готельно-ресторанного

бізнесу сучасні організаційні технології, новітні методи управління, нові стандарти якості, а також сприяють розширенню міжнародних відносин. Інвестори особливу увагу приділяють інноваціям, тому що в сучасних умовах ринкових відносин саме інновації забезпечують безперервний розвиток виробничої системи, сприяють зростанню доходів компаній індустрії гостинності, здатні забезпечити конкурентоспроможність на ринку товарів та послуг, розширити коло споживачів новими продуктами, технологіями і сервісом, підвищити туристичну привабливість нашої країни та збільшити міжнародні туристичні потоки до України. Слід відзначити, що з розвитком внутрішнього і міжнародного туризму, вітчизняний готельно-ресторанний бізнес, як основна складова індустрії гостинності, стає одним з основних засобів формування ринкового механізму господарювання і надходження значних коштів до бюджету нашої держави.

Як свідчить досвід розвинених країн світу, до найважливіших напрямків формування стратегічних конкурентних переваг в готельно-ресторанному бізнесі відноситься якість наданих послуг, яка впливає на обсяг реалізації продукції, рентабельність та конкурентоспроможність на ринку послуг. Слід відзначити, що на формування конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства впливає також організаційна структура, матеріально-технічна база, маркетингова діяльність, фінансові ресурси тощо. Особливої уваги потребують вимоги ринку готельно-ресторанних послуг, які постійно змінюється, а межі ринку невпинно розширюються, за участю зацікавлених зарубіжних компаній, які шукають нові ринки збуту і мають великий досвід роботи в умовах жорсткої конкуренції. У сучасних умовах глобалізації українське бізнес-середовище індустрії гостинності поступається більш конкурентним та сучасним компаніям іноземного походження, які намагаються розширити сферу своєї діяльності в Україні.

Аналіз розвитку готельно-ресторанного господарства розвинених країн світу дозволив виділити основні напрямки, які забезпечили їм конкурентоспроможність на міжнародному ринку послуг. До найбільш поширених відносяться: підвищення доступності готельно-ресторанних послуг для всіх прошарків населення; орієнтація на задоволення потреб кожного гостя закладів розміщення; впровадження новітніх технологій, обладнання і методів обслуговування; використання сучасних інформаційних систем управління та технологічного забезпечення; широке використання Інтернету для поширення інформації відносно діяльності готельно-ресторанних закладів, додаткових послугах, пільгах і різноманітних заходах; асортименту страв у ресторані і розважальних програмах; впровадження сучасних комп'ютерних систем бронювання номерів в готелях та резервування місць в ресторанах тощо. Сучасний споживач готельно-ресторанних послуг, використовуючи Інтернет мережі, бажає отримати всю інформацію відносно розташування готелю і вільних номерів, цінової політики, наявності паркування, роботи ресторану і асортименту страв, не витрачаючи на пошуки зайвого часу.

Інноваційна стратегія розвитку готельно-ресторанного господарства, вибір якої здійснює керівництво на основі аналізу власної матеріально-технічної бази, фінансового стану, вимог ринку і бажань споживачів, орієнтована на стабільний розвиток підприємства, забезпечення конкурентоспроможності на ринку товарів і послуг, швидке реагування на непередбачувані зміни вимог ринку і запити споживачів. Типову модель формування стратегії інноваційного розвитку підприємства індустрії гостинності наведено на рис. 2.



**Рис. 2. Типова модель формування стратегії інноваційного розвитку підприємства
індустрії гостинності**

Джерело: авторська розробка

Для досягнення конкурентних переваг і забезпечення гідного місця на ринку збуту товарів і послуг, інноваційний розвиток індустрії гостинності України повинен бути спрямований на впровадження сучасної організації виробництва і надання послуг, які відповідають міжнародним стандартам, упорядкування внутрішніх і зовнішніх взаємовідносин, впровадження новітніх інноваційних та інформаційних систем і технологій. Інноваційний розвиток готельно-ресторанного господарства, як основної складової індустрії гостинності, повинен забезпечувати високу ефективність функціонування і економічну стабільність за рахунок використання досягнень науково-технічного прогресу, освоєння нової техніки і новітніх технологій, орієнтованих на організацію і контроль

інноваційних процесів виробництва, забезпечення високої якості продукції і сервісу, які відповідають сучасним вимогам ринку і попиту споживачів, що забезпечить підвищення конкурентоспроможності вітчизняної продукції на міжнародному ринку. Отже, готельно-ресторанному господарству необхідно адаптуватися до ринкових умов господарювання, постійно впроваджувати інноваційні досягнення науки і техніки для забезпечення переваг на ринку послуг, випереджаючи конкурентів за швидкістю і якістю задоволення потреб споживачів, відповідно до їх запитів і смаків.

До основних тенденцій інноваційного розвитку готельного господарства у світі, на сучасному етапі діяльності, відноситься: розвиток спеціалізованих готельних міжнародних ланцюгів, автоматизація підприємств, створення малих готелів, які користуються попитом у подорожуючої молоді і фінансово обмежених споживачів, тощо. Готельне господарство повинно бути провідним чинником активізації туризму, інтеграції нашої держави у світові структури міжнародного співробітництва за принципом: орієнтований підхід до кожного споживача готельно-ресторанних послуг, диверсифікованість бізнесу, активізація людського фактору, використання сучасних інформаційних маркетингових технологій, розвиток партнерських внутрішніх і міжнародних зв'язків тощо.

У розвинених країнах світу широко використовуються такі організаційні форми управління, як глобальні об'єднання, стратегічні альянси і консорціуми, що забезпечують доступ до дешевих ресурсів і важливих ринків збуту тощо. Ці інноваційні заходи дозволяють підприємствам розвинених країн світу реалізувати послугу споживачеві, формувати попит, підвищувати ефективність діяльності і прибутковість на ринку послуг тощо. Активно використовуються можливості Інтернету для розвитку торгівлі послугами в режимі он-лайн, у зв'язку з чим проводиться

своєчасне оновлення і поповнення бази даних, відбувається інноваційна маркетингова і рекламна підтримка, а саме: проведення конкурсів, участь у міжнародних виставках, презентаціях, розміщення веб-сайтів на інших Інтернет-ресурсах, встановлюються зв'язки з засобами масової інформації тощо. В сучасних умовах господарювання інтернет являється джерелом одержання комерційної та маркетингової інформації, дає змогу швидко отримати всі статистичні дані відносно ринку, його учасників, ринкових пропозицій, ціни, стандартів тощо. На сьогодні, онлайн продажі туристичних послуг через інтернет-сайти та інтернет-портали вважаються одним з основних інструментів продажу туристичних послуг. Одже, комерційний успіх туристичних фірм, багато в чому залежить від правильного вибору і уміння використовувати системи електронної комерції.

До сучасних напрямків розвитку інноваційної стратегії в готельному бізнесі розвинених країн світу відноситься також впровадження мультимедійних технологій, а саме: довідників, буклетів, каталогів тощо, а також розвиток електронної комерції, яка дозволяє власникові кредитної картки придбати тур, забронювати місце в готелі або на літак, придбати квитки на культурно-масові заходи або замовити напрокат автомобіль.

В сучасних умовах господарювання інтернет являється джерелом одержання комерційної та маркетингової інформації, що дозволяє швидко отримати всі статистичні дані відносно ринку, його учасників, ринкових пропозицій, ціни, стандартів тощо. На сьогодні, онлайн продажі туристичних послуг через інтернет-сайти та спеціалізовані інтернет--портали слід вважати одним з основних інструментів продажу туристичних послуг. Комерційний успіх туристичних фірм залежить від правильного вибору і уміння використовувати системи електронної комерції.

Велику увагу в готельно-ресторанному господарстві приділяють системам безпеки, які включають різні елементи захисту – від системи охоронно-периметральної сигналізації до комп'ютерних систем збору і обробки інформації.

Фахівцями у сфері міжнародної індустрії гостинності виділено основні види інновацій, поєднання яких дає змогу підприємствам готельного бізнесу формувати власну стратегію інноваційного розвитку, обираючи напрям діяльності в залежності від матеріально-технічного стану, вимог ринку і бажань споживача [16]:

1. *Використання BTL-стратегії* включає набір інструментів, форм і методів впливу на потенційного споживача під час прийняття рішення відносно купівлі послуги шляхом проведення різноманітних акцій, демонстрацій, надання знижок, бонусів тощо.

2. *Використання бізнес-стратегії* передбачає розробку комплексного плану управління, спрямованого на зміцнення становища підприємства на ринку готельних послуг, залучення потенційних споживачів, успішну конкуренцію і досягнення глобальних цілей шляхом вивченні всіх можливих варіантів ведення готельного бізнесу, вибору оптимального напрямку розвитку і методів конкурентної боротьби.

3. *Використання стратегії диференціації* передбачає надання послугам особливих властивостей, які важливі для гостей готелю і відрізняються від послуг конкурентів, що сприяє залученню більшої кількості споживачів і збільшенню доходів для підприємства.

4. *Використання інноваційної стратегії* включає інноваційні технології, які впливають на конкурентоспроможність готелю на ринку послуг, шляхом використання новітніх комп'ютерних мереж та Інтернет-технологій у діяльності готелю, що позитивно вплине на імідж підприємства, збільшує потік постійних споживачів і гарантує отримання прибутку.

5. Використання стратегії аутсорсингу передбачає передачу неосновних бізнес-процесів або окремих функцій управління підприємством аутсорсеру (професійному підряднику) для впровадження ІТ-технологій, таких як: web-хостинг, різні види - internet-послуг, web-дизайну, а також розробку і впровадження інформаційних систем, бізнес-процесів, управління проектами у сфері послуг.

6. Використання стратегії конкурсної боротьби спрямовано на пошук та захоплення вільних місць на ринку, використовуючи різні підходи ведення бізнесу для залучення нових споживачів, проведення конкурентної боротьби та зміцнення своїх позицій на ринку.

7. Використання стратегії маркетингу формує цілі і шляхи готельного бізнесу для вирішення питань відносно кожного окремого готельного продукту, використовуючи для цього кілька варіантів дій: проникнення і розвиток на новому готельному ринку, розробку і впровадження нового готельного продукту, диверсифікацію готельних послуг тощо.

8. Використання стратегії маркетингу персоналу полягає в особливому ставленні до власного персоналу у готелі, коли відношення до кожного працівника готелю розглядається як до внутрішнього гостя, що забезпечує комфортну працю в готелі, виключає текучість кадрів, сприяє якісному виконанню всіх покладених на них обов'язків,.

9. Використання стратегії бенчмаркінгу базується на пошуку бажаної продукції для власного підприємства шляхом вивчення попиту на продукцію конкурентів, технології виробництва, матеріальних витрат, економічних і фінансових показників, відносин з клієнтами та постачальниками.

10. Використання стратегії безпеки полягає у впровадженні автоматизованої системи пожежної безпеки, електронних сейфів і замків, біометричних технологій, систем відеоспостереження, використання

технології розпізнавання особи для швидкого та безпечного входу в номер, контролю доступу до послуг та збереження конфіденційності тощо.

Від обраної інноваційної стратегії залежать процес ціноутворення та успіх готельно-ресторанного господарства на ринку товарів і послуг, а також можливість вийти на новий якісний рівень обслуговування, який відповідає вимогам міжнародних стандартів. Проведений аналіз стану і розвитку готельного бізнесу в Україні засвідчив, що одним з перспективних напрямків інноваційного розвитку ринку готельних послуг в Україні є формування національних та регіональних готельних мереж, які об'єднують готельні бренди зі стабільно високим рівнем обслуговування. Слід відзначити, що в сфері гостинності використовуються різні підходи до впровадження інноваційного розвитку готельно-ресторанного господарства, які поділяються на технологічні, маркетингові, ресурсні та організаційні [17].

Технологічні інновації спрямовані на створення нових послуг та впровадження новітніх технологій обслуговування: встановлення енергозберігаючих технологій (автоматичні системи опалення, вентиляції та подачі води); використання екологічних матеріалів (постільна білизна з антибактеріальними і бактерицидними властивостями); застосування сучасних клінінгових технологій (новітня побутова хімія і технології); використання аромато-хімії в номерах тощо.

Впровадження інноваційних технологій спрямовано на задоволення бажання споживача отримати якісні послуги і розширення супутніх та додаткових готельних послуг. В індустрії гостинності постійно розширюється асортимент додаткових послуг, що сприяло використанню у готельно-ресторанному господарстві аутсорсингу, який поділяється на інтелектуальний (ІТ-аутсорсинг, управління знаннями, менеджмент персоналом, юридичний супровід) та виробничий (передача організації-партнеру неосновної частини виробництва). Передача допоміжних

виробничих функцій закладу зовнішнім виконавцям дозволяє отримати якісні фахові послуги аутсорсеру, оптимізувати діяльність готельного закладу і економити кошти.

Маркетингові інновації пов'язані з появою електронних систем бронювання, що дозволяє в режимі on-line керувати процесом бронювання. Маркетингові інновації спрямовані на використання нових методів маркетингових досліджень, встановлення нових ринків збуту, застосування новітніх технологічних процесів, нових видів реклами та інструментів стимулювання збуту. Основними видами маркетингових інновацій являються: інформаційні технології в системі бронювання готельних номерів, використання Інтернет-ресурсу для реклами та надання споживачам додаткової інформації про готель і послуги, розширення каналів збуту, налагодження комунікаційних зв'язків з постачальниками і гостями закладу тощо.

Слід відзначити, що готельні підприємства почали створювати власні сайти в Інтернеті. Впровадження комп'ютерних систем резервування CRS (Computer Reservation System) дозволили прискорити процес резервування місць в готелі і підвищити якість надаваних послуг за рахунок скорочення часу обслуговування гостей.

Ресурсні інновації передбачають застосування електронної системи управління готелем та системи планування постачання та витрат ресурсів підприємства, які широко використовуються в сучасних готельних господарствах. Екологічна безпека стала невід'ємною частиною сучасної сфери гостинності: застосування екологічних миючих засобів, використання екологічно чистих продуктів харчування, використання екологічно чистих матеріалів, сортування сміття та передача його на переробку тощо. Широко впроваджуються енергозберігаючі технології і відновлювальні джерела енергії, що створює позитивний імідж готелю як «екологічного» тощо.

Організаційні інновації пов'язані з розвитком готельного підприємства в системі управління: використання новітніх методик навчання персоналу, купівля готельної франшизи, створення власної готельної мережі тощо. Вони поділяються на галузеві і міжгалузеві. До галузових інновацій відноситься: знижки при проживанні в готелях однієї готельної мережі, переселення з одного готелю в інший без втрати коштів для споживача, спільні програми привілеїв для гостей між готелями однієї мережі тощо. До міжгалузевих інновацій відносяться: організація транспортних перевезень, кейтеринг ресторанних послуг, бронювання номеру в готелі при придбанні авіаквитка тощо. Організаційні інновації передбачають побудову індивідуального організаційно-господарського механізму, що забезпечує удосконалення структури управління, методів організації процесу надання послуг тощо.

Деякі власники готелів замовляють розробку особливих систем роботи закладів, які суттєво розширюють функції і можливості готелю, а саме: *систему автоматизації праці відділу продажів*, яка дозволяє управляти цією сферою прийому, розміщення гостей, планувати зустрічі з партнерами, вести розклад виконання роботи менеджерів; *систему роботи з клієнтами*, яка проводять повний аналіз розміщення гостей в готелі, допомагає отримати статистику клієнтів за віком, статтю, соціальним статусом, прибутковістю тощо; *систему управління програмами лояльності для клієнтів*, яка дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, такі як клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати, віртуальні 3D-тури тощо; *систему управління заходами готелю*, за допомогою якої можна планувати завантаження різних приміщень готелю – конференц-залів, ресторанів, банкетних залів, а також створювати оптимальні графіки заходів, забезпечуючи повне завантаження готелю.

Сучасні готелі впроваджують також нововведення в ресторанній сфері, які значно спрощують роботу кухарів, обслуговуючого персоналу і надають безліч зручностей для відвідувачів готелю: *інтерактивне меню* – відвідувачі користуються екраном, вбудованим в стіл, вибираючи з його допомогою страви, знайомляться з їх складом, що особливо важливо для людей, які потребують дієтичного харчування або мають алергією на певні харчові інгредієнти, отримують можливість безпосередньо спілкуватися з кухарем, а також скорочується час на облік продуктів і калькуляцію страв, контроль за надходженням, списанням та рухом сировини і готової продукції; *екрани-планишети на столах* – дозволяють відвідувачам, в очікуванні замовлення, почитати свіжі новини, поспілкуватися з друзями, замовити таксі тощо; *сенсорні дисплеї*, які встановлюються в холі великих готелів з кількома ресторанами, дозволяють гостю ознайомитись з меню усіх точок харчування в готелі, вибрати кращу з них і заздалегідь прорахувати свій середній чек.

Слід відзначити, що інновації в ресторанній сфері готельно-ресторанного господарства стосуються також використання «відкритої кухні», коли страви готуються прямо на очах у клієнтів і стають чудовим засобом реклами для готелю.

Впровадження QR-коду відкрило нові можливості для on-line взаємодії компаній з споживачем. Скануючи QR-код мобільним телефоном, споживач може ознайомитись з меню закладу і отримати інформацією відносно кожній страві. За допомогою QR-коду ресторан може поширювати оголошення, запрошувати своїх клієнтів на акції, конкурси, лотереї, розіграші, проводити і швидко отримувати відгуки на інтерактивні опитування. Застосування інноваційних процесів у діяльності закладів ресторанного господарства підвищує організаційно-технічний рівень виробництва, якість продукції та послуг, знижує енерго- та

капіталовкладення, покращує умови відпочинку споживачів та праці персоналу тощо.

Таким чином, в умовах зростання конкуренції для інноваційного розвитку вітчизняних підприємств індустрії гостинності необхідна побудова стратегій, заснованих на впровадженні сучасних інноваційних систем і новітніх технологій, спрямованих на використання інноваційних методів управління персоналом, матеріальними ресурсами, інформацією, на введення структурних, технологічних та інших інновацій у діяльність готельно-ресторанного господарства.

Висновки та перспективи подальших досліджень. В умовах ринкових відносин і економічних змін, інновації стають основним чинником, впровадження яких сприяє динамічному розвитку індустрії гостинності і підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства. Впровадження інновацій відноситься до вагомих інструментів формування стабільного розвитку і покращення економічної діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства, за рахунок підвищення якості продукції, розширення сфери послуг, залучення ділових партнерів і інвесторів, розширення кола внутрішніх та іноземних туристів, виходу на міжнародні ринки сфери послуг, укріплення міжнародних зав'язків тощо. Інноваційний розвиток індустрії гостинності сприяє отриманню значущих економічних і соціальних результатів своєї діяльності, як на внутрішньому, так і міжнародному ринку сфери послуг, до яких відноситься: *науково-технічний* – впровадження і використання нової техніки і новітніх технологій; *економічний* – зростання продуктивності праці та прибутку, зниження собівартості продукції та послуг; *соціальний* – більш повне задоволення потреб і бажань споживачів; *безпеки* – поліпшення умов та безпеки праці, відпочину та розваг; *екологічний* – зниження шкоди навколишньому середовищу та забезпечення екологічних умов проживання; *ресурсний* – скорочення

витрат і економія основних ресурсів підприємства – матеріальних, фінансових, трудових тощо.

В умовах конкурентної боротьби постійно зростає необхідність вдосконалення механізму просування продукції на ринку послуг, що обумовлює необхідність пошуку найбільш ефективних інструментів впливу на діяльність індустрії гостинності і розширення ринку реалізації товарів і послуг готельно-ресторанного господарства.

Подальші дослідження можуть допомогти визначити, як різні типи інновацій та їх впровадження впливають на формування підприємствами готельно-ресторанного господарства власної стратегії інноваційного розвитку в сучасних умовах. Також варто дослідити ефективність різних стратегій інноваційного розвитку на прикладі конкретних підприємств у туристичних регіонах України. Необхідно постійно проводити пошук нових шляхів і більш удосконалених методів діяльності, досліджувати вимоги ринку і оцінювати власні можливості впровадження інноваційного розвитку індустрії гостинності.

Література

1. Бунтова Н.В. Інноваційний вектор розвитку індустрії гостинності: міжнародний досвід та перспективи впровадження. *Вісник ОНУ ім. І.І. Мечникова*. 2020. Т. 25, Вип. 4(83). doi: 10.32782/2304-0920/4-83-1.

2. Єсупова І.М. Індустрія гостинності: поняття, склад та місце у сфері послуг. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 29. doi: 10.32782/2524-0072/2021-29-50.

3. Журавльова С.М. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства. *Економіка. Управління. Інновації. Серія: Економічні науки*. 2012. № 2 (8). URL: <http://jnas.nbu.gov.ua/article/UJRN-0000134782> (дата звернення: 11.07.2024).

4. Вецепура Н.В. Інноваційна система України в умовах глобалізаційних процесів: стан та перспективи розвитку. *Підприємництво та інновації*. 2020. Вип. 12. С. 42-47. doi: 10.37320/2415-3583/12.7.
5. Гарбар Ж.В., Гонтарук Я.В. Маркетингові інновації в індустрії гостинності України. *Індустрія тур-му і гост-сті в Центр. та Східній Європі*. 2022. № 5. С. 36-44. doi: <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-5-5>.
6. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навчальний посібник. Київ: Вид-во «Каравела». 2022. 340 с.
7. Людвік І.І. Інноваційний розвиток України в умовах глобалізації економічного простору. *Держава та регіони*. 2022. С. 36-40. doi: 10.32840/1814-1161/2022-2-6.
8. Тимошенко Н.Ю., Шабанова Н.А. Розвиток інноваційної діяльності в умовах цифровізації. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 29. doi: 10.32782/2524-0072/2021-29-30.
9. Копитко М. І. Управління інноваціями: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни у схемах і таблицях. Львів: ЛьвДУВС. 2019. 292 с.
10. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Пасічник М.П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40. doi: 10.32782/2524-0072/2022-40-11.
11. Martin-Rios C. The future of innovation in hospitality: success factors & challenges. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/future-innovation-hospitality> (дата звернення: 13.07.2024).
12. Давидова О.Ю. Формування системи інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. *Бізнес Інформ*. 2017. № 11. С. 459-464.

13. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80> (дата звернення: 15.07.2024).

14. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 р. № 40-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> (дата звернення: 15.07.2024).

15. Балацька Н.Ю., Калеснік К.В. Стратегії інноваційного розвитку в індустрії гостинності. *Наук. записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна*. 2021. Вип. 31. С. 20-27. doi: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.5775630>.

16. Мендела І.Я., Жумбей М.М., Румянцева І.Б. Інноваційні стратегії готельних підприємств. *Інтелект XXI*. 2020. № 2. С. 140-143. doi: [10.32782/2415-8801/2020-2.26](https://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-2.26).

17. Давидюк Ю. В., Шокот К. М. Стратегічні підходи до підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2016. Вип. 7. С. 266-272. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/davydjuk.htm (дата звернення: 17.07.2024).

References

1. Buntova N.V. Innovatsiinyi vektor rozvytku industrii hostynnosti: mizhnarodnyi dosvid ta perspektyvy vprovadzhennia. *Visnyk ONU im. I.I. Mechnykova*. 2020. Т. 25, Вип. 4(83). doi: [10.32782/2304-0920/4-83-1](https://doi.org/10.32782/2304-0920/4-83-1) [in Ukrainian].

2. Yesupova I.M. Industriia hostynnosti: poniattia, sklad ta mistse u sferi posluh. *Ekonomika ta suspilstvo*. 2021. Вип. 29. doi: [10.32782/2524-0072/2021-29-50](https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-50) [in Ukrainian].

3. Zhuravlova S.M. Stratehiia innovatsiinoi diialnosti na pidpriemstvakh hotelnoho hospodarstva. *Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii. Seriia:*

Ekonomichni nauky. 2012. № 2 (8). URL: <http://jnas.nbu.gov.ua/article/UJRN-0000134782> [in Ukrainian].

4. Vetsepura N.V. Innovatsiina systema Ukrainy v umovakh hlobalizatsiinykh protsesiv: stan ta perspektyvy rozvytku. *Pidpriemnytstvo ta innovatsii*. 2020. Vyp. 12. S. 42-47. doi: 10.37320/2415-3583/12.7 [in Ukrainian].

5. Harbar Zh.V., Hontaruk Ya.V. Marketynhovi innovatsii v industrii hostynnosti Ukrainy. *Industriia tur-mu i host-sti v Tsent. ta Skhidnii Yevropi*. 2022. № 5. S. 36-44. doi: <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-5-5> [in Ukrainian].

6. Dzhyndzhoian V.V., Teslenko T.V., Horb K.M. Innovatsiini tekhnolohii v turyzmi ta hostynnosti: navchalnyi posibnyk. Kyiv: Vyd-vo «Karavela». 2022. 340 s. [in Ukrainian].

7. Liudvik I.I. Innovatsiinyi rozvytok Ukrainy v umovakh hlobalizatsii ekonomichnoho prostoru. *Derzhava ta rehiony*. 2022. S. 36-40. doi: 10.32840/1814-1161/2022-2-6 [in Ukrainian].

8. Tymoshenko N.Iu., Shabanova N.A. Rozvytok innovatsiinoi diialnosti v umovakh tsyfrovizatsii. *Ekonomika ta suspilstvo*. 2021. Vyp. 29. doi: 10.32782/2524-0072/2021-29-30 [in Ukrainian].

9. Kopytko M. I. Upravlinnia innovatsiiamy: navchalnyi posibnyk dlia samostiinoho vyvchennia dystsypliny u skhemakh i tablytsiakh. Lviv: LvDUVS. 2019. 292 s. [in Ukrainian].

10. Lysiuk T.V., Tereshchuk O.S., Pasichnyk M.P. Innovatsiini tekhnolohii u hotelno-restorannomu hospodarstvi. *Ekonomika ta suspilstvo*. 2022. Vyp. 40. doi: 10.32782/2524-0072/2022-40-11 [in Ukrainian].

11. Martin-Rios C. The future of innovation in hospitality: success factors & challenges. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/future-innovation-hospitality>.

12. Davydova O.Iu. Formuvannia systemy innovatsiinoho upravlinnia rozvytkom pidpriemstv hotelno-restorannoho hospodarstva. *Biznes Inform.* 2017. № 11. S. 459-464 [in Ukrainian].

13. Pro skhvalennia Stratehii rozvytku turyzmu ta kurortiv na period do 2026 roku: Zakon Ukrainy. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80> [in Ukrainian].

14. Pro innovatsiinu diialnist: Zakon Ukrainy vid 04.07.2002 r. № 40-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> [in Ukrainian].

15. Balatska N.Iu., Kaliesnik K.V. Stratehii innovatsiinoho rozvytku v industrii hostynnosti. *Nauk. zapysky Lvivskoho universytetu biznesu ta prava. Seriia ekonomichna.* 2021. Vyp. 31. S. 20-27. doi: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.5775630> [in Ukrainian].

16. Mendela I.Ia., Zhumbei M.M., Rumiantseva I.B. Innovatsiini stratehii hotelnykh pidpriemstv. *Intelekt XXI.* 2020. № 2. S. 140-143. doi: 10.32782/2415-8801/2020-2.26 [in Ukrainian].

17. Davydiuk Yu. V., Shokot K. M. Stratehichni pidkhody do pidvyshchennia konkurentospromozhnosti pidpriemstv hotelnoho biznesu. *Ekonomika ta suspilstvo.* 2016. Vyp. 7. C. 266-272. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/davydjuk.htm [in Ukrainian].