

Домінська О. Я.,

к.е.н., доц., доцент кафедри фінансів, обліку та аудиту, Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут, м. Хмельницький

Батьковець Н. О.,

к.е.н., доц., доцент кафедри менеджменту та комерційної діяльності, Львівський інститут економіки і туризму, м. Львів

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ІННОВАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

Анотація. Стаття присвячена сучасному стану та інноваційним процесам готельно-ресторанного бізнесу України. Проаналізовано стан готельного бізнесу України за попередній рік. Досліджено обсяг інвестицій в основний капітал туристичних регіонів України. Розглянуто основну проблематику функціонування готельно-ресторанного бізнесу в Україні та за кордоном. Проаналізовано інноваційні процеси у готельно-ресторанному бізнесі в Україні. Дано характеристику розробки особливих систем роботи в готелях. Запропоновано вважати одним із основних напрямків інноваційних технологій в готельному бізнесі впровадження мультимедійних технологій.

Ключові слова: готель, готельно-ресторанний бізнес, конкуренція, інновації, мультимедійні технології.

Dominska O. Y.,

Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance, Accounting and Audit, Khmelnytsky Cooperative Institute of Trade and Economics, Khmelnytsky

Batkovets N. O.,

Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management and Commercial Activity, Lviv Institute of Economics and Tourism, Lviv

CURRENT STATE AND INNOVATIVE DEVELOPMENT PROCESSES OF THE HOTEL&RESTAURANT BUSINESS IN UKRAINE

Abstract. The article deals with the current state and innovative processes of the hotel&restaurant business of Ukraine. The state of hotel business of Ukraine for the previous year has been analyzed. The main problems of functioning of hotel&restaurant business in Ukraine and abroad are considered. Innovative processes in the hotel&restaurant business in Ukraine are analyzed. The characteristic of developing special systems of work in hotels is given. It is suggested to consider multimedia technologies as one of the main directions of innovative technologies introduction in hotel business.

Key words: hotel, hotel&restaurant business, competition, innovations, multimedia technologies.

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. Ці процеси характерні також для сфери готельно-ресторанного бізнесу, яка спрямована на отримання прибутку через надання різноманітних послуг у вигляді житла, харчування, транспортного та іншого сервісу.

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні особливо актуальний, оскільки саме завдяки даній галузі Україна може поліпшити соціально-економічну ситуацію.

Інноваційність є основною характеристикою сучасної економіки. У наш час науково-технічного прогресу інновації в готельному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі готелів за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій готельного бізнесу дозволяє готельєрам підвищити ефективність свого господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони номерів і майна гостей, надання нових послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченню проблем розвитку готельно-ресторанного господарства приділена велика увага вітчизняних

науковців, фахівців, а саме: О. Борисової, О. Головки, Г. Круль, М. Мальської, І. Мініч, Л. Нечаюк, Н. П'ятницької, О. Шаповалової. У цих роботах розглядаються організація та розвиток готельно-ресторанного господарства, аналізуються чинники, що впливають на ринок готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

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

Виклад основного матеріалу дослідження. Оцінка розвитку готельної сфери передбачає визначення соціально-економічної ефективності діяльності суб'єктів національного ринку, де галуzeвий аналіз поєднується з регіональним [2].

Практика готельно-ресторанного бізнесу, конкуренція в галузі, економічні реалії з їх складними внутрішньогосподарськими умовами та відносинами значно ускладнили підприємницьку діяльність на ринку послуг, зумовили нові закономірності його розвитку [1]. Це вимагає постійного вдосконалення і поглиблення існуючих наукових теорій, зокрема перегляду підходів і принципів управління та розвитку підприємницької діяльності в регіональному туризмі, адаптації наукових концепцій та інструментів у підприємницькому середовищі до сучасних економічних умов з урахуванням галузевої специфіки [4].

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

Дослідження обсягу інвестицій в основний капітал туристичних регіонів України показує, що станом на 01.01.2017 р. понад 78% загального обсягу капіталовкладень спрямовано у розвиток готелів та інших місць для короткотермінового проживання, 14% - у розвиток ресторанів та припадає на Київ, Київську, Одеську, Львівську області. Станом на 01.01.2017 р. прибуток, спрямований на розвиток матеріально-технічної бази туристичних підприємств, склав 16976,0 тис. грн, або 17,3% від загального балансового прибутку туристичних підприємств [5].

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.

В світі головною проблемою 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]. Все тому, що ризики прораховуються не до кінця, власники бізнесу не завжди можуть відразу вгадати правильний напрямок роботи, а клієнти з яких-небудь причин вибирають конкурентів.

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 відрізнитися 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. Разом з тим, існуюча інфраструктура галузі ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів. У більшості готелів відсутні сучасні засоби зв'язку та комунікацій, конференц-зали з відповідною аудіовізуальною технікою та технічними засобами для синхронного перекладу [6, с. 227].

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

Сучасні інновації коштують недешево, проте власники готелів все одно витрачаються на них, тому що тільки так можна забезпечити власне виживання на ринку. І однією з найпопулярніших нині розробок є електронне управління готелем. 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; в режимі on-line бачити всі зміни, що у ньому відбуваються; бронювати номери для гостей; отримати доступ до максимально широкого комплексу каналів продажів. Прагнучи запропонувати клієнтам ексклюзивний сервіс, багато готелів замовляють розробку особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю. Серед них, наприклад, можна виділити наступні [6]:

- 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.

Готельна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним підприємством до застосування глобальних комп'ютерних мереж. 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.

Одним із основних напрямків інноваційних технологій у готельному бізнесі, на наше переконання, є впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників, буклетів, каталогів. Сьогодні готелі розміщують електронні довідники і каталоги в мережі Інтернет. Електронні каталоги готелю дозволяють віртуально подорожувати номерами різних категорій, залами ресторанів, конгрес-центрів, вестибуля, подивитися повну інформацію про готельне підприємство, ознайомитися зі спектром послуг, що надаються, системою пілг і знижок. Використання мультимедійних технологій дає можливість оперативно надавати потенційному гостю інформацію про готель і тим самим дозволяє швидко і безпомилково вибрати той готельний продукт, якого потребує гість.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Необхідність впровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу стимулює конкурентна боротьба і цілий ряд інших вимог ринку. Важливість їх використання також обумовлюється мінливими вимогами споживачів. Впровадження і дифузія інновації стає об'єктивною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємства. Сучасний розвиток індустрії гостинності спрямований на створення інноваційних технологій,

які сприятимуть залученню якомога більшої кількості клієнтів, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри гостя, формуванню позитивного іміджу підприємства.

ЛІТЕРАТУРА

1. Кузьменко Л. М. Управление функционированием и развитием экономики региона : монография / Л. М. Кузьменко. - Донецк : НАН Украины : Ин-т экономики промышленности, 2011. - 284 с.
2. Нездойминов С. Г. Туризм як фактор регіонального розвитку: методологічний аспект та практичний досвід : монографія / С. Г. Нездойминов. - Одеса : Астропринт, 2009. - 304 с.
3. Портал гостиничного и ресторанного бизнеса [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://prohotelia.com.ua/>.
4. Семенов В. Ф. Регіональний вимір рекреаційно-туристичної діяльності : монографія / В. Ф. Семенов, М. Д. Балджи, В. М. Мозгальова ; [за ред. В. Ф. Семенова]. - Одеса : Optimum, 2012. - 201 с.
5. Статистичний щорічник України за 2016 рік / Державний комітет статистики України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
6. Шаповалова О. М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства / О. М. Шаповалова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2013. – № 16. – С. 224-228.

REFERENCES

1. Kuz'menko, L. M. (2011), *Upravlenie funkcionirovaniem i razvitiem jekonomiki regiona NAN Ukrainy* : In-t jekonomiki promyshlennosti, Doneck, 284 s.
2. Nezdojminov, S. H. (2009), *Turyzm iak faktor rehional'noho rozvytku: metodolohichnyj aspekt ta praktychnyj dosvid*, Astroprynt, Odesa, 304 s.
3. Portal gostinichnogo i restorannogo biznesa, available at : <http://prohotelia.com.ua/>.
4. Semenov, V. F. Baldzhy, M. D. and Mozghal'ova, V. M. (2012), *Rehional'nyj vymir rekreatsijno-turystychnoi diial'nosti*, Optimum, Odesa, 201 s.
5. Statystychnyj schorichnyk Ukrainy za 2016 rik / Derzhavnyj komitet statystyky Ukrainy, available at: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
6. Shapovalova, O. M. (2013), *Innovatsijna diial'nist', iak osnova pidvyschennia konkurentospro-mozhnosti hotel'noho hospodarstva*, Visnyk Shkhidno-ukrains'koho natsional'noho universytetu imeni Volodymyra Dalia, № 16, s. 224-228.