



ISSN 2223-3822

Nahorniak, H., Maluta, L., Melnyk, L. & Sherstiuk, R. (2017). Orhanizatsiino-ekonomichni zasady rozvytku innovatsiinoho protsesu vitchyznianskykh zakladiv hotelno-restoranoi sfery v turystychnomu konteksti [Organizational and economic principles of innovative development processes of national hotel and restaurant business structures in the tourism context]. *Socio-Economic Problems and the State*. 16 (1), 148-158.

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ ВІТЧИЗНЯНИХ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ В ТУРИСТИЧНОМУ КОНТЕКСТІ

Галина Нагорняк*, Людмила Малюта**, Лілія Мельник***, Роман Шерстюк****

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,
вул. Руська, 56, м. Тернопіль, 46001, Україна
e-mail: galinka2005_08@mail.ru

к.т.н., доцент кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

**Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,
вул. Руська, 56, м. Тернопіль, 46001, Україна

e-mail: luda_mal@ukr.net

к.е.н., доцент кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

***Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,
вул. Руська, 56, м. Тернопіль, 46001, Україна

e-mail: liliana.mel0512@gmail.com

к.е.н., доцент кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва

****Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,
вул. Руська, 56, м. Тернопіль, 46001, Україна

e-mail: romsher85@gmail.com

к.е.н., докторант кафедри менеджменту інноваційної діяльності та підприємництва



Article history:

Received: March, 2017

1st Revision: April, 2017

Accepted: May, 2017

JEL classification:

L83

O30

Z32

UDC:

339.137.2

Abstract: У статті обґрунтовано доцільність визначення організаційно-економічних засад розвитку інноваційних процесів у вітчизняних закладах готельно-ресторанного господарства. Розкрито роль впровадження інновацій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Здійснено процедуру визначення організаційно-економічного механізму розвитку інноваційних процесів закладів зазначеної сфери. На основі здійсненого дослідження також визначено пріоритетні напрями інноваційного розвитку, активізації інноваційних процесів, чинники впровадження інноваційних технологій у вітчизняних закладах готельно-ресторанного господарства.

Keywords: інновації, інноваційний процес, інноваційна діяльність, готельно-ресторанний бізнес, готельно-ресторанне господарство, інновації у готельно-ресторанному бізнесі, розвиток, інноваційний потенціал, активізація, інформаційні технології.



Нагорняк Г. Організаційно-економічні засади розвитку інноваційного процесу вітчизняних закладів готельно-ресторанної сфери в туристичному контексті [Електронний ресурс]/ Галина Нагорняк, Людмила Малюта, Лілія Мельник, Роман Шерстюк//Соціально-економічні проблеми і держава. — 2017. — Вип. 1(16). — С. 148-158. — Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17nhsvtk.pdf>.



This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

1. Постановка проблеми.

Світова індустрія готелів та ресторанів протягом останніх років знаходиться на перших місцях за популярністю не лише у великих інвесторів, але й у дрібних і навіть підприємців-початківців. Головною рисою готельно-ресторанного бізнесу є той факт, що зростання його не припиняється навіть у період глобальної економічної кризи. Незалежно від того, які б тенденції не простежувались в економіці, а середній клас в усьому світі не відмовляє собі у подорожах під час літніх і різдвяних канікул, що підтверджує активний туризм. У зв'язку з глобалізацією економіки, розвиваються та міцніють економічні зв'язки між країнами, галузями та компаніями. Основні риси, що визначають у перспективі розвитку закладів готельно-ресторанного господарства, є розвиток існуючого готельно-ресторанного господарства та освоєння його нових сегментів у тісному поєднанні з туристичною галуззю.

Заклади сфери готельно-ресторанного господарства поряд з туризмом займають важливе місце в економічній системі держави. Від рівня їх розвитку залежить не тільки матеріальний, але й духовний розвиток суспільства, добробут громадян, можливість їх більше часу витратити свій культурний розвиток, ефективно проводити свій вільний час, підвищувати свій культурний рівень. Але поки-що в Україні існують достатньо значні проблеми, які пов'язані з подальшим розвитком цієї сфери, її здатності виживання на вітчизняному конкурентному ринку. Особливого значення ці питання набувають у період економічної кризи як у світі, так і в Україні зокрема. Останніми роками сфера готельно-ресторанного бізнесу характеризується значними змінами, пов'язаними зі збільшенням загальної кількості закладів даного сегмента та зростанням їх конкурентних позицій. На сьогодні прослідковується значне підвищення якості продукції та послуг та обслуговування споживачів у даному секторі послуг.

Інновації є основною характеристикою сучасної трансформаційної економіки. У сьогоднішній динамічний період інновації у готельно-ресторанному бізнесі відіграють чи не головну роль у висококонкурентній боротьбі готелів та ресторанів за кожного клієнта. Застосування новітніх технологій готельно-ресторанного бізнесу дозволяють готельерам та рестораторам підвищити ефективність власного господарства, знаходити нові резерви підвищення якості обслуговування, ефективної охорони, надання нових послуг. Кризовий період потребує посилення інноваційної активності та нового підходу до інновацій. Інновації визначають основні показники управлінської діяльності підприємства, напрямок змін на довгостроковий період, забезпечують його економічні переваги. Актуальним завданням сучасної економіки України є розвиток вітчизняних закладів готельно-ресторанного господарства, розроблення та освоєння інформаційних технологій. У цьому контексті велика роль відводиться розвитку інноваційних процесів вітчизняних закладів готельно-ресторанного господарства. Прийняття управлінських рішень керівниками закладів готельно-ресторанного бізнесу не регламентоване, методичні принципи оцінювання ефективності інновацій найчастіше відсутні у даній галузі, що суттєво утруднює розвиток інноваційних процесів окресленої галузі. Тому незважаючи на ґрунтовні теоретичні дослідження проблеми визначення організаційно-економічних засад розвитку вітчизняних закладів готельно-ресторанного господарства на основі інновацій, так і практичні аспекти розроблення методів активізації інноваційних процесів даної галузі, вимагають додаткових досліджень. Отже, дослідження, присвячене питанням визначення організаційно-економічних засад розвитку вітчизняних закладів готельно-ресторанного господарства на основі інновацій, є актуальним.

2. Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Проблеми розвитку інноваційних процесів є предметом наукових здобутків

багатьох вчених. Вагомий внесок у розвиток теорії інноваційного розвитку зробили такі зарубіжні вчені, як: Д. Вольф, В. Джевонс, П. Друкер, Р. Нельсон, М. Портер, А. Сміт, І. Фішер, Й. Шумпетер. Дослідженням різних аспектів розвитку інноваційних процесів та їх активізації займаються такі вітчизняні вчені, як: В.П. Александрова, Б.М. Андрушків, О.І. Амоша, І.В. Алексеев, Ю.М. Бажал, Є.І. Бойко, А.С. Гальчинський, В.М. Геєць, О.Є. Кузьмін, В.І. Куценко, О.О. Лапко, М.Т. Пашута, В.П. Семиноженко, М.І. Скрипниченко, Л.І. Федулова та інші.

У сучасній науковій літературі зростає кількість праць, присвячених проблемі розвитку інноваційних процесів як чинників активізації інноваційної діяльності. Фундаментальні теоретичні аспекти проблем розвитку інноваційних процесів, зокрема закладів готельно-ресторанного бізнесу, знайшли своє відображення у роботах вітчизняних і закордонних вчених, як А. Бакаев, В. Беседін, О. Гаврилук, А. Галицький, В. Геєць, А. Градов, Н. Ковтун, В. Корнеєв, М. Крачило, А. Музиченко, Б. Панасюк, В. Савченко, В. Семиноженко, Д. Стеченко, О. Удалих, В. Шевчук, А. Чухно та ін. Більшість з них розглядали розвиток закладів 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 інноваційних процесів у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

3. Постановка завдання.

Метою статті є визначення ролі організаційно-економічних засад забезпечення інноваційних процесів розвитку вітчизняних закладів готельно-ресторанного господарства, виявлення переваг від впровадження інновацій, теоретичне обґрунтування впливу інноваційних технологій на розвиток досліджуваної сфери.

4. Виклад основного матеріалу.

Сучасні процеси світового економічного розвитку вказують на посилення ролі сфери послуг у національній економіці, причому саме ця сфера стає домінуючим елементом як системи національних, так і загальносвітових господарських відносин. Одним із сегментів ринку споживчих послуг, який найбільш динамічно розвивається, є готельно-ресторанний бізнес. В Україні така ситуація почала спостерігатись із відкриттям закладів громадського харчування, у яких споживачі можуть отримати відповідні послуги за прийнятними цінами та із порівняно високою якістю. Розповсюдження культури харчування поза межами власних помешкань у комплексі з підвищенням життєвого рівня частини населення створює позитивні передумови для розвитку підприємств ресторанного господарства.

Аналізуючи роль і місце готельно-ресторанного бізнесу разом з туризмом у національній економіці, необхідно відзначити, що рівень його розвитку, з одного боку, виступає одним із індикаторів, що визначають якість життя населення в країні; а з іншого – підприємницька діяльність у сфері готельно-ресторанного бізнесу та туризму, забезпечує виконання цілей і завдань зростання економіки. Саме наявність позитивного ефекту у результаті діяльності підприємницьких структур сфери готельно-ресторанного бізнесу свідчить про доцільність і важливість дослідження проблем та перспектив функціонування готельно-ресторанного господарства у межах вирішення задач соціального й економічного розвитку галузей національного господарства, які мають пряме або опосередковане відношення до готельно-ресторанного бізнесу. Сучасні умови господарювання сприяють активному розвитку готельно-ресторанного бізнесу та туристичної діяльності, про що свідчить стрімке збільшення кількості нових підприємств та розширення існуючих. Їхній економічний

внесок у розвиток економіки України як елемента єдиної соціально-економічної інфраструктури, частини рекреаційної системи територій, а також осередків торговельних відносин і господарських зв'язків із місцевими виробниками товарів і послуг залишається недостатнім. Переважаюча більшість закладів готельно-ресторанного господарства функціонують на засадах приватної власності, здійснюючи власну діяльність в основному через надання широкого спектру послуг: продажу товарів, виконання робіт або надання послуг з організації готелів та харчування, відпочинку та розваг, надання консультаційних послуг, проведення майстер-класів. У сучасних економічно важких умовах при високому рівні конкуренції підприємства значним чином активізують роботу із забезпечення відповідної якості надання послуг. Важливим завданням при цьому є розроблення ефективних механізмів самими суб'єктами готельно-ресторанного бізнесу, які дозволяють залучати клієнтів, упроваджуючи нові технології, пропонуючи додаткові послуги й сервіси, при цьому безперервно покращуючи якість обслуговування та надання послуг.

Присутність кризових явищ в економіці України призводить до слабкого розвитку закладів готельно-ресторанного господарства, що проявляється у повільному зростанні кількості популярних серед населення закладів громадського харчування та скороченні непривабливих із різних причин готелів. Необхідність впровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу стимулює конкурентна боротьба і цілий ряд інших вимог їхнього функціонування. Важливість їх використання також обумовлюється мінливими вимогами споживачів. Впровадження інновації стає об'єктивною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємства. Сучасний розвиток готельно-ресторанної індустрії спрямований на створення інноваційних технологій, які сприятимуть залученню якомога більшої кількості клієнтів, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри гостя, формуванню позитивного іміджу підприємства [8, с. 224].

На успішність функціонування закладів готельно-ресторанного господарства та туристичної сфери впливає ряд чинників, які необхідно враховувати при визначенні напрямків діяльності. Вони можуть носити загальний або особистий характер. До одного серед важливих слід віднести впровадження новітніх технологій та інноваційних систем у виробництві продукції та наданні послуг готельно-ресторанного господарства. Заклади готельно-ресторанного господарства створюють стандарти обслуговування у відповідності до власної концепції та впроваджують клієнт орієнтовний сервіс. Якщо розглянути зокрема ресторанний бізнес, то найбільшою популярністю серед споживачів користуються такі заклади, як кафе, закусочні, буфети та їдальні. Такі підприємства пропонують клієнтам послуги, подібні до ресторанних, але ціни на них є значно нижчими, на основі чого можна прогнозувати їхній розвиток у найближчій перспективі. Вивчаючи стан сучасного ринку гостинності, варто відмітити появу бутик-готелів (особливих готелів зі ставкою на ексклюзивність, які мають безліч дивовижних особливостей, наприклад, кімнати мають не номери, а назви, меблі групуються за кольорами, у номерах є власний обслуговуючий персонал, що працює тільки для конкретних гостей тощо).

На сучасному етапі ресторанне господарство переживає дійсний "бум" у використанні технологій різноманітних етнічних кухонь при виготовленні страв, до того ж формується "мода" на ту чи іншу кухню, і цей процес не має кордонів. В усьому світі зараз "модна", тобто дуже поширена середземноморська, японська кухні та кухні авторського, креативного направлення та "ф'южн". Не менш поширеним зараз є використання нових видів сировини і продуктів при приготуванні страв, використання нових видів теплової обробки і устаткування; використання біологічно активних добавок на основі рослинної і іншої сировини для виготовлення страв функціонального призначення. У зв'язку з чим поступова заміна традиційного

асортименту харчових продуктів на функціональні, які сприяють підтриманню нормального функціонування всіх органів і систем організму людини, забезпеченню здоров'я і довголіття, є основним напрямом розвитку цивілізованого ринку і одним з основних напрямків економічного розвитку закладів ресторанного господарства.

Практика підтверджує, що подальший розвиток готельно-ресторанного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій. Це стосується насамперед інформаційних технологій, ефективних і надійних систем захисту, без чого неможливо досягти високого рівня якості послуг. Дослідження тенденцій розвитку готельно-ресторанної сфери показує, що компанії, які зробили інновації частиною свого життя, створюють нові або заново відкривають старі ринки, продукти, послуги й моделі бізнесу, що, у свою чергу, веде до ще більш швидкого росту. Особливих успіхів готельне і ресторанне господарство досягло за останні 30 років за рахунок впровадження ефективних систем управління з використанням інновацій [2, с. 41].

Зважаючи на повільне зростання кількості закладів та зниження інтересу відвідувачів до ресторанних мереж, зауважимо, що така ситуація більшою мірою відбувалась за рахунок зростання цін на продукцію та послуги підприємств. Варто відзначити, що заклади ресторанного господарства перебувають під постійним впливом різної сукупності внутрішніх та зовнішніх факторів, що вимагає проведення модернізаційних та іноді реорганізаційних змін. Підприємницька діяльність у ресторанному господарстві, у першу чергу, має соціальне призначення задоволення потреб клієнтів у харчуванні. Платна основа послуг створює економічні результати, що вимагає від цих закладів дотримання вимог ведення підприємницької діяльності у частині забезпечення відносин із державними та іншими контролюючими органами. Також економічні аспекти функціонування підприємств сфери громадського харчування розглядаються як комплексна система виробництва та продажу продукції, у результаті чого цей бізнес є інтегрованим та більш привабливим із точки зору інвестиційних вкладень порівняно з іншими напрямками діяльності. Наявність швидкого обігу вкладених коштів підвищує ефективність використання капіталу та за умов кваліфікованого управління може забезпечити високу прибутковість господарювання

Готельно-ресторанний бізнес та туризм є галузями з високим рівнем насичення інформації і їх успіх безпосередньо залежить від швидкості передачі й обміну інформацією, від її актуальності, своєчасності отримання. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу передбачає широке використання новітніх інформаційних технологій як в сфері введення нових готельно-ресторанних і туристичних послуг, так і в їх просуванні на ринок. Цілком очевидно, що введення інноваційних технологій стало невід'ємною умовою підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанного закладу та туристичної фірми, а також сприяє поліпшенню якості обслуговування [7].

На нашу думку, значний вплив на досягнення високих економічних показників має як маркетингова складова управління готельно-ресторанним бізнесом та туризмом, так й інші елементи організаційно-економічного впливу, серед яких вагомими є інформатизація діяльності, розширення переліку послуг закладів громадського харчування, індивідуалізація обслуговування клієнтів, навчання персоналу, удосконалення технологій приготування та подачі страв, зміна особливостей діяльності ресторанів залежно від сезонності. Готельна індустрія дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним закладом до застосування глобальних комп'ютерних мереж. Для того, щоб утримати постійних відвідувачів і залучити нових в умовах жорсткої конкуренції, крім різноманітності національних кухонь, стильного інтер'єру та якісної смачної їжі, впливають інновації у

ресторанному бізнесі – цікаві маркетингові кроки, заради яких клієнтам хочеться приходити саме в цей ресторан.

Сучасні інновації коштують недешево, проте власники готельно-ресторанного закладу все одно витрачаються на них, тому що тільки так можна забезпечити власне виживання у складних ринкових умовах господарювання. Однією з найбільш популярних на сьогодні досягнень є електронне управління закладом – під замовлення створюється спеціалізована система, до якої підключаються всі співробітники. За допомогою веб-ресурсу вони можуть отримувати всю необхідну інформацію про заклад у будь-який момент; в режимі on-line бачити усі зміни, що у ньому відбуваються; бронювати номери та столики для гостей; отримати доступ до максимально широкого комплексу каналів продажів. 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 тощо. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту. Так, у галузі реклами широкого поширення набуло пряме розсилання готельної інформації електронною поштою – direct mail, що дає можливість блискавично зв'язатися з компаніями. Упродовж останніх років готельні підприємства створили свої власні сайти в Інтернеті. Висока надійність і зручність комп'ютерних систем резервування CRS (Computer Reservation System) сприяли їх швидкому і широкому поширенню. Це дозволило прискорити процес резервування, здійснювати його в режимі реального часу і тим самим підвищити якість надаваних послуг за рахунок скорочення часу обслуговування гостей. Саме ці та деякі інші аспекти застосування інноваційних процесів впливають на функціонування на розвиток закладів готельно-ресторанного господарства, визначають актуальні питання організаційно-економічного впливу. Успішне управління інноваційною діяльністю забезпечить суттєві переваги кожного окремого закладу серед учасників ринку та надасть власникам бажаний результат не лише економічного характеру, а й культурного, соціально-психологічного та морально-етичного [8, с. 225].

На сьогодні креатив ІТ-технологій внесли інновації у готельно-ресторанний бізнес зокрема. Сьогодні і туристи, і жителі міст оберуть ресторан, кафе або бар, в якому є безкоштовний wi-fi: в очікуванні замовлення можна попрацювати, перевірити пошту, почитати новини або поспілкуватися з друзями і близькими. Теплан-шоу, коли на очах у публіки Теплан-кухар віртуозно створює якесь фірмове блюдо. Але як би не було захоплюючим уявлення, кухонні запахи і вид використаного посуду подобається далеко не всім. Науково-технічний прогрес запропонував і Теплан-інновації ресторанного бізнесу: поруч з робочим місцем кухара на кухні встановлюють камери, а по монітору на столику за його діями спостерігають тільки ті відвідувачі, кому це цікаво. Електронні меню: нова роль iPad, замінивши собою старовинні звичні паперові-меню. Причому, виграли від нововведення і ресторатори, і відвідувачі: інтерактивне електронне меню стало каналом зв'язку між ними і дозволило адміністрації швидко редагувати меню і вносити в нього нові страви. Для клієнтів відвідування ресторану можна порівняти з грою, що дозволяє: підібрати з карти вин закладу вино за ціною, роком, регіону, букета, а потім до нього – блюдо з місцевого меню; підрахувати калорійність тих чи інших страв; при виборі страв, відразу ж бачити остаточний чек замовлення; в очікуванні замовлення пограти в ігри, почитати новини [3].

Винахід QR-коду – двомірного штрих-коду – відкрив нові необмежені можливості для on-line взаємодії компаній і споживачів. У маленькому яскравому квадратному лабіринті QR-коду можна запрограмувати всі відомі інновації готельно-ресторанного бізнесу, а також безліч нових можливостей. Аббревіатура QR перекладається з англійської як “швидкий доступ”, а сам матричний код здатний утримати величезний

обсяг інформації у вигляді тексту, цифр, URL-адрес, календарів, схем, зображень. Швидкість розпізнавання QR-коду дуже висока, його можна розміщувати на будь-яких носіях, починаючи від касових чеків і меню і закінчуючи різними вивісками. Сканувати його можна мобільним телефоном або відеокамерою ноутбуку. QR-код, розміщений на врученому клієнту рахунку, – це дивовижний рекламний хід. У яскравому квадратику можна закодувати історію готелю (ресторану), походження, вік, авторство унікальних деталей інтер'єру і картин. Відвідувачі із задоволенням вивчать меню закладу з докладною інформацією по кожній страві: склад і походження інгредієнтів, етапах і способах обробки, поживності й калорійності. Завдяки розміщеній в QR-коді інформації про час роботи закладу і контакти, обов'язково збільшиться кількість замовлень в офіси і додому. За допомогою QR-коду ресторан може сповіщати своїх клієнтів про акції, лотереї, розіграші, активізувати програми лояльності, влаштовувати голосування, інтерактивні опитування і швидко отримувати відгуки про ресторан від клієнтів. Відвідувач, відсканувавши QR-код ресторану і ввівши в календар свого телефону інформацію про цікаві події або призначені зустрічі, вже ніколи про них не забуде. Відвідувачі із задоволенням вивчать меню закладу з докладною інформацією про кожній страві склад і походження інгредієнтів, етапах і способах обробки, поживності і калорійності [4].

Застосування інновацій у закладах готельно-ресторанного господарства дозволяють створювати оптимальні графіки заходів, забезпечуючи повне завантаження готельно-ресторанного закладу і даючи йому додаткові можливості для отримання прибутку. Прагнучи запропонувати клієнтам ексклюзивний сервіс, багато готелів та ресторанів замовляють розроблення особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готельно-ресторанного бізнесу. Серед них, наприклад, можна виділити такі, як:

- система автоматизації праці 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 у готельному бізнесі, які проводять повний аналіз розміщення гостей у готелі і видають повну аналітику по кожному з них. Ця система дозволяє побачити, які посередники і турагентства краще за всіх забезпечують “доставку” клієнтів до готелю, а також допомагає прорахувати статистику клієнтів за віком, статтю, соціальним статусом, прибутковістю тощо;
- система управління програмами лояльності для клієнтів – дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати тощо;
- система управління заходами готелю – за допомогою цієї технології можна планувати завантаження різних приміщень готелю – її конференц-залів, ресторанів, банкетних залів [1, с. 9].

Крім електронного управління, сучасні готелі також потребують впровадження нововведень також і у ресторанній сфері. Це не тільки саме управління рестораном – коли він перетворюється фактично в окрему “державу” на території готелю. Це ще й безліч зручностей для клієнтів:

- інтерактивне меню – відвідувачі користуються екраном, вбудованим в стіл, вибираючи з його допомогою страви і кличучи офіціантів;
- екрани-планшети на столах – поки замовлення готується, відвідувач може почитати свіжі новини, дізнатися про ресторан побільше, замовити таксі тощо;
- сенсорні дисплеї, встановлені в холі готелю – актуальні для великих готелів з декількома ресторанами. Скориставшись ними, гості можуть побачити меню всіх точок харчування в готелі, вибрати кращу з них і заздалегідь прорахувати свій середній чек.

Автоматизація ресторану та кафе – це шлях до успіху. Встановивши подібну

програму, власники практично відразу відзначають позитивну динаміку в роботі закладу. Персоналу стає легше працювати, скорочується час на облік продуктів і калькуляцію блюд. Зловживання співробітників припиняються. Інновації у ресторанній сфері стосуються не тільки інформаційних технологій. Готелі широко використовують практику відкритих кухонь, коли страви готуються прямо на очах у клієнтів. Такі кухні відмінно вписуються в сучасні інтер'єри, не доставляють гостям будь-яких незручностей (поширення запахів, жар від плити, бруд в залі тощо) і стають відмінним засобом реклами для готелю, який йде в ногу з часом [6].

Вважаємо, що одним з основних напрямків реалізації інноваційних технологій у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі є впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників, буклетів, каталогів. Сьогодні заклади такого типу розміщують електронні довідники та каталоги у мережі Інтернет. Електронні каталоги готельно-ресторанного дозволяють віртуально подорожувати номерами різних категорій, залами ресторанів, конгрес-центрів, вестибюлю, подивитися повну інформацію про заклад, ознайомитися зі спектром послуг, що надаються, системою пільг і знижок. Використання мультимедійних технологій дає можливість оперативно надавати потенційному гостю інформацію про готельно-ресторанний заклад і допомагає швидко і безпомилково обрати саме той заклад, якого потребує споживач такого виду послуг.

5. Висновки.

В умовах економічних трансформацій інновації стають основним чинником, який сприяє розвитку та підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства. Міжнародний досвід успішної діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства свідчить, що безальтернативний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції побудований на інноваційній основі при готовності готелів та ресторанів до інновацій. Вважаємо, що у зв'язку з тим, що через збільшення попиту споживачів на заклади готельно-ресторанного господарства з кожним роком відкривається все більше підприємств даного спрямування, новим власникам потрібно спрямовувати свою діяльність таким чином, щоб утримувати конкуренцію серед інших аналогічних закладів. Власникам готелів і ресторанів потрібно розробляти та впроваджувати в реалізацію різні інноваційні методи та технології, які б сприяли покращенню відвідування та залученню великої кількості потенційних споживачів. Отже, у сучасних жорстких економічних умовах головною метою закладів готельно-ресторанного господарства є досягнення конкурентних переваг у довгостроковій перспективі, які дадуть можливість отримання високих прибутків та стабільного економічного зростання. Отримання закладами готельно-ресторанної справи, що надають конкурентоспроможні послуги, права виходу на ринок готельних та ресторанних послуг вимагають постійного вдосконалення підходів до управління інноваціями. Отримані результати можуть бути втілені у діяльність закладів готельно-ресторанного господарства, а також покладені в основу розв'язання проблеми оптимізації готельно-ресторанних закладів за допомогою різноманітних інноваційних механізмів.

Author details (in Russian)

Организационно-экономические основы развития инновационного процесса отечественных заведений гостинично-ресторанной сферы в туристическом контексте

Галина Нагорняк*, Людмила Малюта**, Лилия Мельник***, Роман Шерстюк****

*Тернопольский национальный технический университет имени Ивана Пулюя,
ул. Русская, 56., г. Тернополь, 46001, Украина
e-mail: galinka2005_08@mail.ru

к.т.н., доцент кафедры менеджмента инновационной деятельности и предпринимательства
**Тернопольский национальный технический университет имени Ивана Пулюя,
ул. Русская, 56., г. Тернополь, 46001, Украина
e-mail: luda_mal@ukr.net

к.э.н., доцент кафедры менеджмента инновационной деятельности и предпринимательства
***Тернопольский национальный технический университет имени Ивана Пулюя,
ул. Русская, 56., г. Тернополь, 46001, Украина
e-mail: liliana.mel0512@gmail.com

к.э.н., доцент кафедры менеджмента инновационной деятельности и предпринимательства
****Тернопольский национальный технический университет имени Ивана Пулюя,
ул. Русская, 56., г. Тернополь, 46001, Украина
e-mail: romsher85@gmail.com

к.э.н., докторант кафедры менеджмента инновационной деятельности и предпринимательства

Аннотация. В статье обоснована целесообразность определения организационно-экономических основ развития инновационных процессов в отечественных заведениях гостинично-ресторанного хозяйства. Раскрыта роль внедрения инноваций на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса. Осуществлена процедура определения организационно-экономического механизма развития инновационных процессов заведений указанной сферы. На основе проведенного исследования также определены приоритетные направления инновационного развития, активизации инновационных процессов, факторы внедрения инновационных технологий в отечественных заведениях гостинично-ресторанного хозяйства.

Ключевые слова: инновации, инновационный процесс, инновационная деятельность, гостинично-ресторанный бизнес, гостинично-ресторанное хозяйство, инновации в гостинично-ресторанном бизнесе, развитие, инновационный потенциал, активизация, информационные технологии.

Author details (in English)

Organizational and economic principles of innovative development processes of national hotel and restaurant business structures in the tourism context

Halyna Nahorniak, Ludmila Maluta**, Liliya Melnyk***, Roman Sherstuk*****

*Ternopil Ivan Puluj National Technical University,
56 Ruska str., 46001 Ternopil, Ukraine
e-mail: galinka2005_08@mail.ru

Ph.D., Assoc. Prof., Department of Management of Innovation Activity and Entrepreneurship;

**Ternopil Ivan Puluj National Technical University,
56 Ruska str., 46001 Ternopil, Ukraine
e-mail: luda_mal@ukr.net

Ph.D., Assoc. Prof., Department of Management of Innovation Activity and Entrepreneurship;

***Ternopil Ivan Puluj National Technical University,
56 Ruska str., 46001 Ternopil, Ukraine
e-mail: liliana.mel0512@gmail.com

Ph.D., Assoc. Prof., Department of Management of Innovation Activity and Entrepreneurship;

****Ternopil Ivan Puluj National Technical University,
56 Ruska str., 46001 Ternopil, Ukraine
e-mail: romsher85@gmail.com

Ph.D., Doctoral, Department of Management of Innovation Activity and Entrepreneurship

Abstract. The paper discloses the expediency to determine the organizational and economic principles of innovation development processes in national institutions of hotel and catering business. There were disclosed the role of innovation in enterprises of hotel and restaurant business. In the article has been done procedure for determining the organizational

and economic mechanism of innovative development processes of enterprises in these areas.

On the basis of the studies also there have been identified the priority of innovation development areas, activation of innovative processes, and factors of innovative technologies implementation in local enterprises of hotel and restaurant business.

Key words: innovation, innovation process, innovation activity, hotels and restaurant business, hotel and restaurant management, development, innovation potential, activation, information technology.

Appendix A. Supplementary material

Supplementary data associated with this article can be found, in the online version, at <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17nhsvtk.pdf>.

Funding

The authors received no direct funding for this research.

Citation information

Nahorniak, H., Maluta, L., Melnyk, L. & Sherstiuk, R. (2017). Orhanizatsiino-ekonomichni zasady rozvytku innovatsiinoho protsesu vitchyznianskykh zakladiv hotelno-restoranoi sfery v turystychnomu konteksti [Organizational and economic principles of innovative development processes of national hotel and restaurant business structures in the tourism context]. *Socio-Economic Problems and the State*. 16 (1), 148-158. <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17nhsvtk.pdf>.

Використана література

1. Борисова О.В. Механізм реалізації інноваційної політики підприємств ресторанного господарства / О.В. Борисова // Соціально-економічні реформи у контексті інвестиційного вибору України : V міжнар. наук.-практ. конф., 15-16 травня 2008 р.: зб. наук. пр: у 3 т. – Дніпропетровськ : ПДАБА, 2008. – Т. 3. – С. 8-12.
2. Бузько І.Р. Стратегічне управління інвестиціями та інноваційна діяльність підприємства: [монограф.] / І.Р. Бузько, О.В. Вартанова, Г.О. Голубенко. – Луганськ: СНУ ім. В. Даля, 2012. – 176 с.
3. Готельно-ресторанний бізнес як основна складова туристичної індустрії [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://libr.rv.ua/ua/virt/78/>
4. Жукова Т. Інновації в гостиничному бізнесі [Електронний ресурс] / Т. Жукова // Отель. – 2009. – Режим доступу : <http://www.hotelline.ru>.
5. П'ятницька Г.Т. Менеджмент ресторанного господарства: [навч. посіб.] / Г.Т. П'ятницька. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 373 с.
6. Портал гостиничного и ресторанного бизнеса [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>
7. Ринок ресторанного бізнесу України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://poglyad.com/blog/4/437/>
8. 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. Borysova O.V. (2008) The mechanism of innovation policy realization of enterprise in the restaurant sphere. *Socio-economic reforms in the context of investment choices Ukraine: V Intern. nauk. and practical. Conf., May 15-16, 2008.: Coll. Science. PR: 3 t. – Dnipropetrovsk: PSABA, Vol 3, p. 8-12.*
2. Buzko I.R Vartanova, O.V, Golubenko G.A. (2012). Strategic investment management and

- enterprise innovation activity [monographs.], Lugansk: EUNU. Dal, 176 p.
3. Hotel and restaurant business as a major component of the tourism industry [Electronic resource]. – Access: <http://libr.rv.ua/ua/virt/78/>.
 4. Zhukov T. (2009). Innovations of the hotel business. [Electronic resource]. – Access mode: <<http://www.hotelline.ru>>.
 5. Piatnytska G.T. (2008). Management of restaurant business [teach. guidances.], Kyiv. Nat. Torh.-econ. University Press, 373 p.
 6. The portal of hotel and restaurant business [Electronic resource]. – Access: <http://prohotelia.com.ua>.
 7. Market restaurant business in Ukraine. [Electronic resource]. – Access: <http://poglyad.com/blog/4/437>.
 8. Shapovalov A. (2013). Innovative activity as the basis for improving the competitiveness of the hotel industry, Journal of East Ukrainian National University of Vladimir Dal., № 16, p. 224-228.



© 2017 Socio-Economic Problems and the State. All rights reserved.
This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.
You are free to:
Share — copy and redistribute the material in any medium or format Adapt — remix, transform, and build upon the material for any purpose, even commercially.
The licensor cannot revoke these freedoms as long as you follow the license terms.
Under the following terms:
Attribution — You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made.
You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use.
No additional restrictions
You may not apply legal terms or technological measures that legally restrict others from doing anything the license permits.

Socio-Economic Problems and the State (ISSN: 2223-3822) is published by Academy of Social Management (ASM) and Ternopil Ivan Pul'uj National Technical University (TNTU), Ukraine, Europe.

Publishing with SEPS ensures:

- Immediate, universal access to your article on publication
- High visibility and discoverability via the SEPS website
- Rapid publication
- Guaranteed legacy preservation of your article
- Discounts and waivers for authors in developing regions

Submit your manuscript to a SEPS journal at <http://sepd.tntu.edu.ua>

