

## ІННОВАЦІЇ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УКРАЇНІ

### INNOVATIONS IN SUSTAINABLE HOTEL DEVELOPMENT COMPANIES IN UKRAINE

**Лисюк Т.В.**

кандидат педагогічних наук, доцент,  
Східноєвропейський національний університет  
імені Лесі Українки

**Терещук О.С.**

кандидат географічних наук, доцент,  
Східноєвропейський національний університет  
імені Лесі Українки

*У статті висвітлено стратегічну позицію щодо забезпечення стійкого розвитку готельних підприємств. Обґрунтовано можливості й загрози готелів на сучасному етапі. Визначено механізми забезпечення щодо їх конкурентоспроможності. Схарактеризовано економічно вигідні інноваційні технології, які полегшать роботу готелів і підвищать якість обслуговування в них.*

**Ключові слова:** інновації, інноваційна діяльність, конкурентоспроможність, інновації у готельному бізнесі, автоматизовані системи, технологічні інновації, інтернет-середовище.

*В статье освещена стратегическая позиция по обеспечению устойчивого развития гостиничных предприятий. Обоснованы возможности и угрозы отелей на современном этапе. Определены механизмы обеспечения по их конкурентоспособности. Охарактеризованы экономически выгодные инновационные технологии, которые облегчат работу гостиниц и повысят качество обслуживания в них.*

**Ключевые слова:** инновации, инновационная деятельность, конкурентоспособность, инновации в гостиничном бизнесе, автоматизированные системы, технологические инновации, интернет-среда.

*The article highlights the strategic position to ensure the sustainable development of the hotel business. Reasonable hotels possibility of threat at present. The mechanisms provide for their competitiveness. Describes cost-effective innovative technologies that will facilitate the work of hotels and increase quality of service in them.*

**Keywords:** innovation, innovation, competitiveness and innovation in the hotel industry, automated systems, technological innovations, online environment.

**Постановка проблеми** у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. У сучасних умовах господарювання готельних підприємств першочерговим завданням, крім отримання прибутку, є забезпечення його стійкого розвитку.

Визначаючи свою стратегічну позицію щодо забезпечення стійкого розвитку, готельні підприємства повинні врахувати всі можливості й загрози. Тому основним завданням забезпечення сталого розвитку готельного підприємства є або організація власного потенціалу з чіткою орієнтацією на ринковий запит, або пошук та впровадження інноваційних технологій.

У комплексі заходів щодо забезпечення конкурентоспроможності й утримання позиції лідера готельних підприємств на ринку пріоритетного значення набуває необхідність наукового пошуку дієвих механізмів впровадження інновацій: розроблення інноваційних проектів

у сфері готельного бізнесу, імплементація передового світового інноваційного досвіду з реалізації готельних послуг високої якості.

За таких умов провідним напрямом готельного бізнесу є впровадження інновацій, що будуть рушійною силою забезпечення сталого розвитку готельних підприємств на сучасному етапі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій**, в яких започатковано розв'язання цієї проблеми і на які спирається автор. Проблеми стійкого розвитку підприємств розглядали багато відомих вітчизняних і закордонних учених, зокрема: А. Алієва, В. Глухова, В. Єршова, М. Портера. Законімірності інноваційного розвитку підприємства досліджувалися у наукових роботах учених-економістів С. Валдайцева, К. Вахрейна, В. Гриньової, П. Друкера, М. Кизима, В. Пономаренка, О. Пушкаря, І. Шумпетера та інших; підходи до оцінювання економічної ефективності інноваційних проектів – Г. Бірман,

М. Браун, Р. Бурместер, А. Гриньов, П. Орлов, С. Покропивний, Р. Фатхутдінов, А. Яковлев, О. Ястремська та інші.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Метою нашої статті є визначення ролі інновацій у забезпеченні сталого розвитку готельних підприємств в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження** з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Інновація (нововведення) – кінцевий результат інноваційної діяльності, що одержав реалізацію у вигляді нового або вдосконаленого продукту, реалізованого на ринку; нового або вдосконаленого технологічного процесу, що використовується у практичній діяльності [4].

Для здійснення інноваційної діяльності готельного підприємства розробляється інноваційна програма, яка є комплексом інноваційних проектів і заходів, що узгоджений з виконавцями та термінами їх здійснення, а також забезпечує ефективне вирішення завдань з освоєння і поширення принципово нових видів послуг і технологій.

Інноваційна діяльність є головним засобом забезпечення сталого розвитку готельного підприємства, збереження своїх позицій на ринку, подальшого підвищення ефективності функціонування.

Для реалізації інноваційної діяльності готельного підприємства необхідно вирішувати такі проблеми [6]:

- дослідження ринку нових послуг, вибір цільових сегментів ринку для нових послуг, стратегії просування нових послуг;
- прогнозування одержання прибутку від надання послуг;
- дослідження кон'юнктури ринку усіх видів послуг;
- комплексний аналіз витрат на впровадження нових послуг у готелі;
- аналіз ризиків, визначення методів їх мінімізації [6].

Ефективне функціонування готельного бізнесу в сучасних умовах неможливе без належного впровадження нових економічно вигідних нововведень.

Конкурентоспроможність готелю залежить від його здатності до безперервного розвитку та вдосконалення, новаторства в усіх сферах його діяльності.

Інновації в готельному бізнесі здебільшого мають технічне спрямування. За останні роки технічні нововведення значно полегшили роботу готелів і підвищили якість обслуговування в них.

На нашу думку, доречно було б у готелях України впроваджувати автоматизовані системи управління готелем (АСУ), такі як Opera, Fidelio, Libra та ін. АСУ містить інформацію про номери, їх заселеність, інформацію про гостей, їх паспортні дані тощо. Дані системи дають змогу отримувати звіти за різними даними за будь-який часовий період [7].

Важливою інновацією у готельному бізнесі є система електронних замків. Вона суттєво підвищила б рівень безпеки в готелях, а разом із системою відеоспостереження створила б практично 100% захист від проникнення у готель сторонніх людей.

RFID (Radio Frequency Identification). Дверний замок з радіочастотною ідентифікацією, за наявності якого гість потрапляє у номер та інші приміщення готелю без ключа. Такий інноваційний механізм стає усе більш популярним у готелях усього світу завдяки тому, що для його відкриття не потрібно ключ. Для доступу в номер гість може використовувати мобільний телефон будь-якої марки і не витрачати час на пошуки ключа.

Онлайн-бронювання, власні сайти, нові маркетингові можливості, наприклад, сайти з купонами на знижки, електронні інформаційні панелі, автоматизовані мінібари та багато інших результатів інноваційної діяльності допоможуть підвищити якість готельних послуг.

На сучасному етапі з'явилося безліч оригінальних готелів, що залучають своїх гостей неординарними інтер'єрами або місцезнаходженням. Готелі з льоду, готелі на деревах, під водою, у потягах, на кораблях, у пустелях – це далеко не всі новинки незвичайних готелів.

Неодмінна умова сталого розвитку готельних підприємств – це грамотне й послідовне впровадження інновацій: від застосування нових методів управління персоналом до використання новітніх технологій готельної сфери.

Для підприємств сфери послуг доцільно впроваджувати не технологічні інновації, які, з одного боку, є джерелом конкурентних переваг, а з іншого – не можуть бути ідеально скопійовані.

Якщо технологічні інновації – форма нових продуктів і технологій, а також є основним фактором виробничо-господарської динаміки готельних підприємств, то управління інновації – основа постійного процесу вдосконалення системи управління в цілому й необхідна умова для ефективного розвитку готельного бізнесу.

До активно мінливих умов діяльності готельні підприємства як повноцінний учасник ринку змушені змінюватися, стаючи ініціатором внутрішньоорганізаційних інноваційних процесів [7].

Для підприємств готельного бізнесу інноваційний підхід визначається насамперед у вдосконаленні інформаційного забезпечення діяльності засобів розміщення. Для забезпечення необхідного рівня конкурентоспроможності необхідним є використання новітніх інформаційних технологій під час впровадження нових типів основних і додаткових послуг, а також розширення застосування нових каналів комунікацій для просування готелю.

В управлінні готельними комплексами, особливо готелями, що входять у великі міжнародні мережі, є можливість широкого застосування всього спектра сучасних інформаційних технологій: від систем автоматизованого управління службами готелю до програм бронювання номерів у мережі Інтернет.

Наявність подібної системи дає готелю змогу підтримувати взаємодію з туроператорами й турагентами, виходити на ринок бронювання послуг для індивідуальних туристів, а також входити в системи глобального бронювання через спеціалізовані портали.

Сучасні продукти автоматизації управління готелем, такі як Fidelio і Epitome PMS, позиціонуються як інструменти максимальної інтеграції готельного комплексу зі сторонніми системами. Системи управління від корпорації MICROS-Fidelio – призначені як для незалежних готелів, так і для готельних мереж, як для невеликих готелів з обмеженим набором послуг, так і для першокласних 5-зіркових готелів.

Наступним кроком у розвитку системи є використання платіжних терміналів для продажу номерів по всій Україні.

Готелі повиненні прагнути отримати доступ до максимально широкого набору каналів продажів. Зокрема, представляти себе в глобальних або альтернативних системах бронювання, у першу чергу, необхідно готелям, спрямованим на бізнес-сегмент.

Однак це можуть бути не лише міські бізнес-готелі, а й засоби розміщення будь-якого формату: замські готелі, SPA-готелі на узбережжі, готелі для любителів екстремального відпочинку, охочі залучити клієнтів з певним рівнем достатку.

Створення власного сайту готелю надає можливості не лише бронювання номерів безпосередньо, а й широкі маркетингові можливості для готелю. Наявність віртуальної екскурсії готелем, форми зворотного зв'язку, анкети, спрямованої на отримання інформації про оцінку сервісу клієнтом, можливість підписатися на розсилку спеціальних пропозицій та інші можливості сучасних технологій широко використовуються провідними виробниками готельних послуг. На нашу думку, сайт сучасного українського готелю може бути не лише засобом бронювання проживання, а й певним інформаційним порталом, що дасть можливість замовити квитки в театр, дізнатися погоду, прокласти маршрут екскурсії історичним центром або в режимі реального часу подивитися за допомогою веб-камери на пам'ятки.

Досить актуальним, на наш погляд, є впровадження інновацій, що забезпечують комфорт і безпеку клієнтів.

На сучасному етапі в готелях України презентаційні матеріали поступово мають перейти з формату друкованої продукції у категорію мультимедійних продуктів, від традиційних каталогів, які можна скачати з сайту готелю, до віртуальних екскурсій у форматі 3D.

Клієнт зі свого комп'ютера за допомогою Інтернет може переглянути меню ресторану готелю, ознайомитися з асортиментом послуг SPA-салону і роздрукувати купон, що дає право на знижку. Отримання оперативної інформації дає можливість швидко й точно вибрати необхідну послугу.

Наявність системи відеоспостереження не лише на території готелю, а й на прилеглий території, електронні замки на дверях номера та програмовані сейфи можуть стати широко поширеними засобами захисту клієнтів. Особливо актуальні питання безпеки в невеликих готелях з мінімумом персоналу або його відсутністю.

Практично виправданим, на нашу думку, є наявність вільного широкосмугового Інтернету в персонала і гостей, що дає змогу налагодити цілодобовий обмін інформацією як між собою, так і з зовнішніми джерелами. Використання IP-телефонії і спеціальних програм доступу (наприклад, Skype) дає можливість скоротити витрати на міжміські та міжнародні дзвінки.

Connectivity Panel (виносна панель аудіо-, відеороз'ємів) – дуже зручний пристрій, що дає гостю змогу підключати своє обладнання.

Залежно від моделі гість може:

- підключити ноутбук або інший пристрій через HDMI/VGA вхід;

- використовуючи Bluetooth, слухати музику зі свого телефону через динаміки телевізора;

- вивести зображення й звук з відеокамери або фотоапарата на телевізор HD-якості;

- за наявності в номері iPod/iPhone docking station (пристрій для підключення iPod/iPhone) слухати музику та заряджати пристрій одночасно.

Для досягнення конкурентних переваг сучасним готелям України необхідно вивчити можливість використання таких мобільних додатків.

Мобільний контент, який дає великі можливості для нового інтернет-середовища, може стати новим ключем до маркетингу українського готелю, він є перевіреним способом підвищення завантаження й привабливості готельних підприємств.

Впровадження системи «Віртуальний консьерж-сервіс» у готелі України допоможе гостям бути обізнаними щодня з оновленою інформацією, яка буде розміщена на дисплеях, наприклад, про погоду, курси валют, акціях у ресторанах і барах, а також з відеорекламом.

Ще однією інноваційної тенденцією є використання принципів екологічності не лише під час проектування та будівництва, а й надалі в діяльності готелю.

Інноваційний екоготель може вміщувати сонячні панелі на даху для нагріву води, вітряні

генератори для вироблення електроенергії, шибки з вторсировини, меблі, повністю зроблені з перероблених матеріалів. В обробці використовуються нетоксичні фарби. Харчові відходи переробляються у добрива.

У сучасних готелях України доречно було б змодельювати готельний номер, який передбачав би повну автоматизацію запропонованих сервісів для гостя під назвою «Картинна галерея». Номер декорують звичайними рамками, в які необхідно вмонтувати спеціалізовані дисплеї, що проєктують зображення в такій колірній гамі, яку вибирає сам гість. Залежно від його смаків, можна було б встановити показ морських пейзажів, природних ландшафтів, різноманітних картин.

Безперервне впровадження нововведень створює потік потенційних змін, а вони, у свою чергу, приводять до реальних змін діяльності готельних підприємств. Інновації є основою конкурентного потенціалу готельних підприємств і забезпечують його сталий розвиток [1].

Інновації як результат інноваційної діяльності, з одного боку, повинні бути спрямовані на краще,

більш повне задоволення запитів споживачів, а з іншого – на отримання певного економічного ефекту у вигляді прибутку для готельних підприємств, що ініціюють їх розробку та впровадження.

Оцінюючи ефективність інновацій з фінансової точки зору, зазначаємо, що витрати на їх впровадження є досить помітними. За таких умов слід проаналізувати ефективність впровадження інноваційних напрямків та визначити затрати на їх застосування, а також розрахувати прибуток, що отримає підприємство у найближчій перспективі від їх впровадження.

**Висновки** з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Отже, використання сучасних технологій у готельному обслуговуванні є невіддільною складовою сталого розвитку готельного бізнесу в умовах конкуренції. Вони дають змогу підтримувати високий рівень обслуговування, розширювати спектр послуг, удосконалювати систему управління, посилити контроль за роботою персоналу, а також забезпечити високий рівень безпеки для гостей.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Гнипа-Черновецька Л. Криза як об'єктивний етап розвитку підприємства / Л. Гнипа-Черновецька, А. Вязовська [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gisap.eu/ru/node/1416>.
2. Шипович Л. Інновації як інструмент преодолення кризи і основа економічного розвитку / Л. Шипович // Вестник Челябинского государственного университета. – 2011. – № 32 (247). – С. 15–21.
3. Власова Н. Інноваційна діяльність в туристичному бізнесі / Н. Власова, В. Смирнова, Н. Семененко // Культура народів Причорномор'я. – 2009. – № 176. – С. 113–114.
4. Про інноваційну діяльність: Закон України від 4 липня 2002 р. № 40-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.
5. Яковенко Е. Сущность и типы инноваций в сфере туризма / Е. Яковенко // Культура народів Причорномор'я. – 2006. – № 95. – С. 102–105.
6. Журавльова С. Стратегія інноваційної діяльності на підприємствах готельного господарства / С. Журавльова // Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – № 2 (8). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/zhuravljova.html](http://tourlib.net/statti_ukr/zhuravljova.html).
7. Нестерук М. Інновації в гостиничному бізнесі / М. Нестерук [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://is.park.ru/doc.jsp?urn=8230836>.