6. Релокація підприємств та підтримка бізнесу громадами в умовах воєнного стану. Методичні рекомендації у сфері місцевого економічного розвитку. Асоціації міст України. 51 с. URL: https://auc.org.ua/vydannya/relokaciya-pidpryyemstv-ta-pidtrymka-biznesu-gromadamy-v-u-movah-voyennogo-s-tanu (дата звернення 01.09.2022).

DOI

ІННОВАЦІЙНИЙ КОНТЕНТ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ УКРАЇНИ

Скупський Р. М.
доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри підприємництва, управління та адміністрування
ВСП «Миколаївський інститут розвитку людини ЗВО Відкритий
міжнародний університет розвитку людини «Україна»
м. Миколаїв, Україна

На сучасному етапі виникає необхідність постійного пошуку нових шляхів розвитку підприємств індустрії гостинності в конкурентній боротьбі. Технологічний розвиток, підвищення якісних індикаторів готельного обслуговування, оптимізація показників операційної діяльності, продуктивності праці, а також автоматизація системи управління певними сегментами внутрішньогалузевого середовища у сучасних умовах залежить саме від структурних зрушень, які потребують ґрунтовного аналізу щодо наслідків їх впливу на дану галузь та національну економіку, з обов'язковою ідентифікацією найважливіших проблем, що підлягають пріоритетному вирішенню на відповідному рівні регулювання та управління.

Сучасні ринкові умови сприяють зростанню конкуренції підприємств сфери надання готельних послуг, включаючи спектр колективних засобів розміщення (КЗР).

Ринкова трансформація готельно-ресторанного сегменту національної економіки здійснюється поступово, в межах визначених етапів:

– діагностики та оцінки стану господарських одиниць з урахуванням виявлення особливостей функціонування, потенційних можливостей та слабких місць;

– побудови моделі оптимальної реструктуризації з плановим удосконаленням організаційно-функціональної структури;

– впровадження затвердженого проекту у відповідні строки з використанням наявних ресурсів;

– моніторинг трансформаційних процесів;

– контролінг трансформаційних процесів з корегуванням затвердженого проекту з адаптацією під оновленні умови та стан ресурсного середовища тощо [1].

Аналіз сучасних тенденцій розвитку готельної індустрії свідчить про те, що зниження конкурентоспроможності суб'єктів готельного сегменту національної економіки пов'язано із глобальними аспектами технологічного характеру, невідповідності ринковим вимогам і поступової руйнації лінійної внутрішньогалузевої структури. При цьому, серед основних питань, які саме пригальмовують розвиток готельно-ресторанного сегменту національної економіки, необхідно відмітити: проблеми диверсифікації та збільшення частки доданої вартості певними суб'єктами господарювання; несприятливий інвестиційний клімат, що значно знижує потоки інвестиційного капіталу через незавершеність інституційних перетворень; нерозвиненість туристичної інфраструктури; недостатня кількість кваліфікованих кадрів та фінансування саме в розвиток інноваційних технологій; високий рівень втручання державних інституцій у функціональне середовище суб'єктів готельної індустрії [1].

З метою подолання нагальних проблем та існуючих ринкових ризиків заслуговує на імплементацію зарубіжний досвід формування базису та практичне впровадження системи смарт-спеціалізації готельних послуг на основі виокремлення пріоритетних елементів Smart City, що може стати основою для створення особливого іміджу регіону і забезпечити йому певні конкурентні переваги. Інфраструктура з позиції смарт-спеціалізації має на увазі цілий спектр найрізноманітніших рішень, які реалізуються за допомогою впровадження розумних технологій. Як правило, це альтернативні підходи до енергозабезпечення та водопостачання, можливість переробляти морську солону воду в прісну, впровадження сучасних систем із сортування та переробки сміття, введення в експлуатацію не

моторизованих транспортних засобів, установка широкої мережі відеоспостереження та відео-аналітики, контроль чистоти повітря [2].

На основі проаналізованого матеріалу адаптуємо основні класичні складові елементи смарт-спеціалізації до готельних послуг:

– smart energy: програми управління попитом, енергоефективності та інтеграції відновлюваних джерел енергії при реалізації готельних послуг;

– smart water: модернізація водних систем, моніторинг споживання води по секторах готелю, системи екологічної безпеки та контролю повеней у готельному закладі;

– smart buildings: готельний заклад акумулює в собі всі інженерні та інформаційні системи, що інтегруються в єдину систему управління (BMS – building management system). Така система дозволяє, наприклад, опалювати готель в потрібний період робочого дня в залежності від кількості людей в номерах чи технічних приміщеннях, регулювати потужність вентиляційних установок і чистоту повітря, а також автоматично переходити в режим енергозбереження при відсутності людей у приміщенні;

– smart transportation: передбачає створення системи інтелектуальних транспортних і логістичних систем, інтелектуальне паркування тощо;

– smart government: передбачає застосування інформаційних технологій для надання державних послуг широкому колу осіб тощо.

Ґрунтовний аналіз базису удосконалення та світового досвіду впровадження інноваційних технологій для підвищення конкурентоспроможності економічних суб'єктів готельної індустрії України та продукованих ними товарів й послуг, дозволив нам виокремити та систематизувати пріоритетні, на сучасному етапі ринкових трансформацій, готельні інновації, зокрема:

– встановлення системи енергозбереження (автоматичні системи вентиляції, подачі води, контролюється та змінюється температура в кожному номері готелю), які дають змогу знизити споживання енергії на 30% тощо;

– оснащення технологією звукоізоляції;

– встановлення регуляторів температури та детекторів чадного газу;

– наявність системи інтерактивного телебачення (зокрема, Interactive TV Systems), яке не тільки включає послуги для гостей

(супутникові канали, музика, фільми), але й допомагає персоналу виявити ключові переваги та смаки своїх клієнтів;

– використання дверних замків з радіочастотною ідентифікацією (за допомогою цього відвідувачі зможуть потрапляти в номер без ключа через використання мобільних телефонів зі встановленим додатком):

– використання електронної системи резервування Elekctra, завдяки чому готель отримує аналітичні дані про розміщення гостей, розраховуються показники за різними критеріями (наприклад, за прибутковістю);

– розробка програм лояльності для постійних клієнтів;

– запровадження в ресторані при готелі системи автоматизації (завдяки цьому офіціант приймає замовлення з телефону за допомогою спеціальної програми, відправляє його одразу на кухню з номером замовлення та вибраними стравами);

– використання у ресторані цифрової системи санітарного контролю HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), яка має назву «Метод аналізу небезпеки критичної контрольної точки», що дає змогу виявляти, оцінювати та контролювати значні недоліки, що впливають на гарантії безпеки харчових продуктів;

– використання мобільного додатку готельної мережі “Hyatt Hotels” пропонує гостям певний функціонал можливостей, зокрема – завчасне бронювання номерів, доступ до свого облікового запису програми лояльності “World of Hyatt” (переваги, розміри знижок, безкоштовні ночі як бонусна пропозиція), реєстрація заїзду або виїзду без відвідування стійки реєстрації, оплата за кімнату, надсилання запитів на такі речі, як рушники, додаткові косметичні засоби або послуги рум-сервісу тощо [3];

– запровадження голосового помічника у номері, який доречний буде у бізнес-готелях тощо.

Ґрунтуючись на результатах аналізу, виявленні недоліків на підприємстві, варто здійснювати розробку рекомендацій з оптимізації інноваційної діяльності, що передбачають впровадження на підприємстві новітньої методики навчання для персоналу, інноваційних методів управління конкурентоспроможністю та якістю обслуговування, а також розроблення стратегії маркетингової діяльності в соціальних мережах як інноваційного напряму загальної маркетингової кампанії. При цьому, серед найпопулярніших систем

навчання та підвищення кваліфікації персоналу на підприємствах індустрії гостинності, на нашу думку, заслуговують на увагу: метод конкретних ситуацій (case-study); онлайн-навчання (eLearning) зі створенням власного сайту для робітників; дистанційне навчання за допомогою вебінарів, що є одним із найпопулярніших сьогодні; коучінг та тренінги; метод “Shadowing”; гейміфікація тощо [4; 5].

Статистика показує, що підприємства готельного сегменту економіки, які зробили інновації частиною свого життя, створюють нові продукти, послуги й моделі бізнесу, зростають набагато швидше. Таким чином, нині очевидно, що найкраща гарантія зростання бізнесу у сфері гостинності – це створення інноваційно налаштованої організації з чітким та послідовним управлінням інноваційними процесами.

Література:

1. Масленніков Є. І. Траєкторія формування конкурентоспроможності та структурних перетворень у готельно-ресторанному сегменті національної економіки. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 1. С. 48–56.
2. Сидорук С. В., Поліщук Л. М., Тищук І. В. Смарт-спеціалізація готельних послуг. *Географія та туризм :* наук.-практ. зб. 2019. № 47. С. 320–325.
3. Лисюк Т. В., Арендатук А. А., терещук О. С. Технологічні інновації в готельних підприємствах в умовах Covid-19. *Інфраструктура ринку*. 2021. Випуск 58. С. 58–61.
4. Козлова О. А., Сычева М. Н. Инновационные методы обучения персонала. *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований.* 2018. № 6. С. 160–164. URL: https://applied-research.ru/ ru/article/view?id=12311
5. The 8 Best Types of Training Methods for Your Employees. URL: https://www.indeed.com/career-ad vice/career-development/best-types-employee-training-methods