

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>

УДК 640.43:338.48

## ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

### INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE HOTEL AND RESTAURANT

**Лисюк Тетяна Василівна**кандидат педагогічних наук, доцент,  
Волинський національний університет імені Лесі Українки  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1629-9652>**Терещук Оксана Степанівна**кандидат географічних наук, доцент,  
Волинський національний університет імені Лесі Українки  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8131-1270>**Пасічник Михайло Петрович**старший викладач,  
Волинський національний університет імені Лесі Українки  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1813-0618>**Lysiuk Tetiana, Tereshchuk Oksana, Pasichnyk Mykhailo**  
Lesya Ukrainka Volyn National University

У статті обґрунтовується необхідність застосування інновацій в готельному і ресторанному господарстві, пропонуються необхідні аспекти, які дозволяють пристосовувати індустрію гостинності до постійно змінюваних умов з інноваційними послугами і процесами. На сучасному етапі економічного розвитку конкурентних позицій підприємств, визначено стратегії, що забезпечать відповідні технологічні інноваційні рішення. Висвітлено основні чинники, що впливають на впровадження інноваційних технологій, а саме: несприятливий вплив макроекономічних шоків, посилення потоку фінансових ризиків, дефіцит власних фінансових ресурсів, низька інноваційна активність у сфері послуг в Україні. Доведено, що ключовою позицією інноваційної стратегії розвитку підприємств індустрії гостинності є орієнтація на споживача, в результаті чого зростає значимість аналізу маркетингових відносин з споживачами і клієнтами, оцінка їх важливості на різних етапах і обміну інформацією при формуванні нового ринку послуг. Формування і реалізація стратегії інноваційного розвитку підприємств сфери послуг неможлива без наявності доступного, повноцінного, достатнього і якісного інформаційного забезпечення. Досліджено, що ефективний розвиток індустрії гостинності об'єктивно вимагає принципових змін у застосовуваних технологіях, принципах побудови організаційних структур, управлінні усіма процесами, що відбуваються у готельно-ресторанних підприємствах.

**Ключові слова:** інноваційні технології, інноваційні процеси, інноваційна діяльність, інноваційна інфраструктура, інноваційний продукт, інноваційний проект, пріоритетний інноваційний проект, інноваційне підприємство.

The article substantiates the need for innovation in the hotel and restaurant industry, offers the necessary aspects that allow the hospitality industry to adapt to ever-changing conditions with innovative services and processes. At the present stage of economic development of competitive positions of enterprises, strategies have been identified that will provide appropriate technological innovation solutions. The main factors influencing the introduction of innovative technologies are highlighted, namely: adverse effects of macroeconomic shocks, increased flow of financial risks, shortage of own financial resources, low innovation activity in the field of services in Ukraine. It is proved that the key position of the innovative strategy of hospitality industry development is consumer orientation, which increases the importance of analyzing marketing relationships with consumers and customers, assessing their importance at different stages and exchanging information in the formation of a new market for services. The basis of the innovation strategy is close ties with partners, facilitating access to resources of all kinds, determining which services should be provided in greater volume, which areas of innovative development of enterprises should be financed. Formation and implementation of the strategy of innovative development of enterprises in the service

sector is impossible without the availability of accessible, full, sufficient and high-quality information support. It is proved that the effective development of the hospitality industry objectively requires fundamental changes in the applied technologies, the principles of building organizational structures, management of all processes occurring in hotels and restaurants. Under such conditions, the development and implementation of innovations is the most important condition for the development not only of an individual hotel and restaurant company, but also of the economy as a whole. Thus, under the conditions of introduction of innovative activity, hotel and restaurant enterprises should aim to expand the scope of their activities for efficient operation, high profits and increase their competitiveness in the market. To achieve this, enterprises must embark on an innovative path of development, which means the creation or use of innovations.

**Keywords:** innovative technologies, innovation processes, innovation, innovative infrastructure, innovative product, innovative design, priority innovative project, innovative company.

**Постановка проблеми.** Висока конкуренція в індустрії гостинності стимулює пошук для нових способів та елементів ефективного функціонування. Однією з основних тенденцій у цій сфері є розробка та застосування різноманітних інновацій, які можуть стати потужним поштовхом для розвитку в індустрії гостинності. Інноваційні технології необхідні для життєздатності та конкурентоспроможності готельних і ресторанних підприємств. У процесі впровадження інновацій на підприємствах відбуваються зміни, які практично впливають на всі сторони їх діяльності. Це свідчить про те, що необхідно здійснювати пошук ефективних організаційних форм управління інноваціями. Такий пошук має враховувати всі сторони господарського життя підприємства і полягає в умілому поєднанні наукових, інноваційних, ринкових чинників.

Ефективний розвиток індустрії гостинності об'єктивно вимагає принципових змін в застосовуваних технологіях, принципах побудови організаційних структур, управлінні усіма процесами, що відбуваються у готельно-ресторанних підприємствах.

За таких умов розробка і впровадження інновацій є найважливішою умовою розвитку не тільки окремого готельно-ресторанного підприємства, а й усієї економіки в цілому. Інноваційні процеси на сучасному етапі набувають все більшої значущості, а їх головним завданням є досягнення підприємствами індустрії гостинності конкурентних переваг і більш повне задоволення попиту споживачів у наданні високоякісних послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженням теоретичних аспектів інноваційної політики підприємств займаються такі вчені: Л. Гірняк, В. Глагола [1], В. Гросул, Н. Балацька [2], О. Завадинська [3], Н. Кирніс [4], О. Осідач [5], З. Шацька, В. Семко [6], Р. Кожухівська [7] і ін.

Проте, подальшого дослідження потребують питання застосування перспективних

інноваційних технологій у діяльності готельно-ресторанних підприємств.

**Формулювання цілей статті.** Обґрунтувати основні інструменти інноваційних технологій, які необхідні для ведення ефективного готельно-ресторанного бізнесу, проаналізувати інновації, які змінять індустрію гостинності в найближчому майбутньому та забезпечать конкурентні переваги на ринку в сучасних умовах.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У сучасних умовах розвитку ринку послуг все більшого значення набуває інноваційна діяльність готельно-ресторанних підприємств. Це зумовлено тим, що керівництво прагне до освоєння нових технологій виробництва і тенденцій управління для того, щоб модернізувати і вдосконалити діяльність підприємств в цілому.

Переважна більшість сучасних готельних і ресторанних підприємств критично залежать від своїх обчислювальних, комунікаційних та інших систем. За таких умов, для максимізації переваг таких інновацій з одного боку, і для уникнення перешкод або навіть ослаблення через серйозні недоліки цих самих систем, з іншого боку, необхідно мати життєздатну, комплексну та сучасну інноваційну стратегію.

Але інноваційні системи, які використовує готельно-ресторанний бізнес, є засобом досягнення мети, а не самоціллю, тому будь-яка інноваційна стратегія повинна бути тісно інтегрована з більш широкою бізнес-стратегією, щоб вона була повністю ефективною. Існують тисячі інноваційних технологій, які вирішують стільки ж бізнес-проблем, тому інноваційне рішення потрібно специфікувати та впроваджувати з великою обережністю, щоб уникнути дорогих і шкідливих помилок. Мета інноваційної стратегії має полягати в тому, щоб переконатися, які інструменти потрібні для ефективного бізнесу, і успішно спланувати їх початкове впровадження або покращення з часом.

Інноваційні технології часто розвиваються протягом тривалого періоду часу без будь-якого конкретного плану чи напряму. Рішення можуть бути старими та застарілими, або, можливо, були впроваджені для вирішення нагальних проблем бізнесу, або були успадковані від інших компаній. Будь-яка з цих обставин може призвести до [2]:

- систем, які несумісні одна з одною, часто мають суперечливий характер, і які неможливо легко інтегрувати;
- систем, які не відповідають вимогам готельно-ресторанного бізнесу;
- зростаючих витрат на впровадження інноваційних технологій;
- труднощів в отриманні своєчасної управлінської інформації через відсутність інтеграції;
- неприйнятний ризик, пов'язаний із надмірною залежністю від ключового персоналу;
- системи, які стали занадто дорогими для інноваційної підтримки.

Сучасний інноваційний ринок ймовірно запропонує багато потенційних рішень. Проте, адміністрації готельно-ресторанних підприємств необхідно визначити та здійснити збалансовану оцінку, яка охоплює витрати, вигоди, профіль ризику та їх здатність задовольняти конкретні вимоги бізнесу. Така оцінка важлива для визначення пріоритетів та поетапного розподілу різних елементів інноваційної стратегії готельно-ресторанних підприємств. Як тільки пріоритети стануть зрозумілими, інноваційну стратегію можна задокументувати та включити загальний план змін.

Перевагами інноваційної стратегії сфери гостинності є [4]:

- витрати на інновації відповідно до вимог бізнесу, часу та обставин;
- чітке бачення запланованих витрат на інновації протягом кількох років і відповідно до прогнозованого розвитку бізнесу;
- більш надійне бюджетування;
- покращена управлінська інформація;
- значно знижений ризик стати банкрутом.

Переваги щодо створення інноваційної стратегії підприємств очевидні. Добре продумана система інноваційних рішень знизить витрати, зменшить ризики та підвищить загальну ефективність роботи готельно-ресторанних підприємств [3].

Від складних програмних операцій до обслуговування гостей і ведення маркетингу, технологія інноваційного готелю пропонує різноманітні можливості для економії коштів і

прибутку, а також дозволяє власникам готелів досягти нових рівнів прибутковості.

Вельми актуальними на наш погляд є інноваційні технології, які змінять індустрію гостинності в найближчому майбутньому (рис. 1) [6].

### *1. Інноваційне управління енергією*

Інноваційні термостати та датчики присутності можуть відстежувати коливання присутності та реагувати на них. Подібним чином інтелектуальні системи керування енергією використовують складні алгоритми машинного навчання для постійного аналізу термодинаміки, місцевих погодних умов і пікових навантажень для оптимізації енергоспоживання в режимі реального часу протягом усього року. Інноваційні інтелектуальні енергетичні системи можуть знизити витрати на електроенергію в готелях і ресторанах до 20 відсотків і забезпечити одні з найшвидших періодів окупності в галузі (від 12 до 24 місяців). Вони також можуть значно збільшити вартість перепродажу готельно-ресторанного підприємства.

Інноваційні енергетичні системи не обмежуються лише системами опалення, вентиляції та кондиціонування. Технологія інноваційного освітлення також дозволяє власникам готелів і ресторанів краще розуміти свої енергетичні потреби, автоматизувати споживання та адаптуватися до змін у реальному часі. Такі системи освітлення дозволяють власникам готельно-ресторанних підприємств контролювати бажаний час освітлення, відстежувати заповнюваність закладів та покращувати загальне споживання енергії освітлення протягом року.

### *2. Прогнозне інноваційне технічне обслуговування*

Подібно до того, як інноваційні енергетичні системи дозволяють власникам готелів і ресторанів контролювати, відстежувати та оптимізувати споживання енергії, прогнозне інноваційне технічне обслуговування дозволяє їм використовувати дані датчиків для виявлення пошкоджень на їх початковому рівні і попередити обслуговуючий персонал до того, як певна проблема переросте у набагато небезпечнішу і дорогшу. Тому замість того, щоб чекати, поки якась система вийде з ладу, перш ніж її обслуговувати чи замінити, інноваційні прогнозные технології допомагають інженерному персоналу прогнозувати потреби в технічному обслуговуванні та зменшувати витрати на експлуатацію тих чи інших систем.



Рис. 1. Перспективні інноваційні технології у діяльності готельно-ресторанних підприємств

Джерело: [6]

Відстежуючи водопровідні лінії за допомогою інтелектуальних лічильників води, власники готелів і ресторанів можуть побачити економію від споживання води приблизно через чотири роки.

### 3. Розумна зарезервована парковка

Готелі і ресторани можуть використовувати інтелектуальні датчики та інноваційні програмні додатки, які дозволяють гостям зарезервувати паркувальні місця напередодні свого візиту та отримати їх місце після прибуття. Це заощадить готелям і ресторанам витрати на оплату праці, пов'язані з ручним керуванням автостоянками, і це забезпечить гостям зручність з моменту поселення чи відвідування ресторану.

### 4. Ключі від номерів

Сьогодні все більше готелів пропонують гостям доступ до номерів через додаток у смартфонах. Це дозволяє заощадити витрати на друк пластикових карток-ключів і позбавити від зайвого клопоту, пов'язаного із запасними картками-ключами, які можуть розмагнічуватися чи губитися.

### 5. Інфрачервоні сканери

Застосування інфрачервоних сканерів дасть змогу мінімізувати перебої, пов'язані з прибиранням (що є загальною скаргою клієнтів). Завдяки інфрачервоним сканерам при-

биральники знатимуть, коли присутні гості, і зможуть повернутися пізніше, щоб навести порядок, коли в номері немає людей. Сканери також можуть допомогти готелям економити енергію, автоматично вимикаючи світло та клімат-контроль, коли кімната порожня.

### 6. Безконтактні платіжні системи

Занепокоєння Covid-19 змусило багатьох людей вагатися бронювати номер у готелі навіть після масової вакцинації. Згідно зі статистичними даними опитування споживачів, безконтактні платежі очолили список дій, які індустрія гостинності може вжити, щоб люди почувалися комфортніше в готелях. Сучасні платіжні системи також можуть призвести до того, що більше готелів прийматимуть криптовалюту як оплату.

### 7. Сайт чат-ботів

Веб-чат-боти стали обов'язковими для будь-якого готельно-ресторанного бізнесу. Чат-боти дають можливість цілодобово відповісти на поширені запитання клієнтів, а більш складні запити вони можуть передавати наступному доступному співробітнику підприємств. Гості отримують швидше відповіді, а співробітники мають доступ до інформації в початковому чаті для довідки. Великі мережі готельно-ресторанних підприємств навіть використовують штучний інтелект (AI), щоб

зробити свої чат-боти більш реалістичними та контролювати їхні канали соціальних мереж.

#### 8. Голосове керування

Завдяки останнім досягненням у технології розпізнавання голосу все більше людей використовують голосовий пошук і онлайн-помічників, таких як Alexa від Amazon, Siri від Apple, Bixby від Android і Google Assistant.

Номери з голосовим керуванням дозволяють гостям уникати контакту з предметами, яких часто торкаються, як-от вимикачі світла та термостати. Голосове керування також корисне для людей із вадами зору, людей із артритом та гостей із іншими проблемами. Крім того, мандрівники, які прибувають після тривалого перельоту, можуть попросити голосового помічника в номері налити келих вина, прийняти ванну або ввімкнути потокове відео.

#### 9. Технологічні зали та цифрові конференц-зали

Попит на технічні лаунжі та інші коворкінги помітно зріс, оскільки все більше компаній пропонують варіанти роботи з дому, а багато працівників починають кар'єру фрілансерів і стають цифровими кочівниками.

Щоб конкурувати на сучасному технічно підкованому ринку, готельно-ресторанним комплексам доведеться надати цифрові конференц-зали для корпоративних заходів.

#### 10. Автоматизовані системи управління майном

Оновлені системи управління нерухомістю (PMS) повинні включати апаратне та програмне забезпечення, яке дозволяє готелям і ресторанам автоматизувати адміністративні завдання. Передова технологія PMS допомагає підприємствам із кількома локаціями

краще інтегруватися, а гості зможуть використовувати одну програму для взаємодії з декількома готельно-ресторанними брендами, що належать одній корпорації.

#### 11. Віртуальна та доповнена реальність

Віртуальна реальність надає потенційним гостям 360-градусне відео номерів та інших зручностей готелю та ресторану. Доповнена реальність дозволяє гостям створювати індивідуальне середовище, зокрема перетворювати стіну на ліс, пляжний захід або навіть відкритий космос. Застосування таких технологій може мати ключове значення для того, щоб переконати потенційних гостей забронювати ваш готель, а не конкурентів.

**Висновки.** У цій статті ми прагнули визначити поточні переваги та недоліки інноваційної стратегії, а також сформулювати уявлення про те, що може стати майбутніми тенденціями та перспективним курсом у готельно-ресторанній індустрії. Результати нашого дослідження висвітлюють перспективні інновації, які можуть допомогти менеджерам надавати нові послуги та підвищувати конкурентоспроможність. Дослідження показують, що інновації, незалежно від того, чи це стосується технологічних застосувань чи процесів, впливають на збагачення готельно-ресторанних послуг, що надаються і впливають на техніко-функціональні та організаційні процеси сфери гостинності. Виходячи з цього, інновації є ключовим фактором зростання для будь-якого готельно-ресторанного комплексу, оскільки вони підвищують його конкурентоспроможність і стійкість завдяки використанню потенціалу, який забезпечує впровадження інноваційних технологій.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Гірняк Л., Глагола В. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2018. Вип. 16. С. 71–77.
2. Гросул В., Балацька Н. Digital-маркетинг як дієвий інструмент антикризового розвитку підприємства ресторанного бізнесу в період пандемії та її рецесії. *Підприємництво та інновації*. 2020. № 11–2. С. 7–12. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20>.
3. Завадинська О. Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018. № 2. С. 93–102.
4. Кирніс Н. Інновації у сфері підприємств ресторанного господарства, які надають кейтерингові послуги. *Економіко-правова парадигма розвитку сучасного суспільства*. 2017. № 1. URL: <https://studlib.org.ua/index.php/eprs/article/view/105/102> (дата звернення: 18.06.2022).
5. Осідач О. Методичні основи формування інноваційних бізнес-моделей. *Вісник Львівського університету. Серія: Економічна*. 2015. Вип. 52. С. 127–134.
6. Шацька З. Я., Семко В. В. Впровадження нових технологій на вітчизняних підприємствах : *Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні»*: 2017 р. : матеріали Міжнар. нак.-практ. конф., 24 травня 2017 р. Київ : КНУТД, 2017. С. 370–373.
7. Кожухівська Р. Б. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу. *Вісник Донецького національного університету. Економіка і право*. 2015. Вип. 1. С. 160–164.

## REFERENCES:

1. Girnyak L., Glagola V. (2018) Suchasnyj stan, perspektyvy ta tendencyi rozvytku restorannogo gospodarstva v Ukraini [The current state, prospects and trends of the development of the restaurant industry in Ukraine]. *Infrastruktura rynku*, vol. 16, pp. 71–77.
2. Grosul V., Balaczka N. (2020) Digital marketing as an effective tool for crisis development of the restaurant business in the period of the pandemic and its recession. *Entrepreneurship and innovation (electronic journal)*, no. 11–2, pp. 7–12. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/11.20>.
3. Zavadynska O. (2018) Innovacijni texnologiyi gospodaryuvannya v restorannomu biznesi [Innovative management technologies in the restaurant business]. *Restorannyj i gotelnyj konsalting. Innovaciyi*, no. 2, pp. 93–102.
4. Kyrnis N. (2017) Innovaciyi u sferi pidpryyemstv restorannogo gospodarstva, yaki nadayut kejteryngovi poslugy [Innovations in the field of catering businesses]. *Ekonomiko-pravova paradygma rozvytku suchasnogo suspilstva*, no. 1. URL: <https://studlib.org.ua/index.php/eprs/article/view/105/102> (accessed: June, 18, 2022).
5. Osidach O. (2015) Metodychni osnovy formuvannya innovacijnyx biznes-modelej [Methodical bases of formation of innovative business models]. *Visnyk Lvivskogo universytetu. Seriya: Ekonomichna*, vol. 52, pp. 127–134.
6. Shats'ka Z. Ya., Semko V. V. (2017) "Introduction of new technologies at domestic enterprises": International scientific-practical conference Modern determinants of business process development in Ukraine, Kyivskyj natsionalnyj universytet tekhnolohij ta dyzajnu.
7. Kozhukhivska R. B. (2015) Vykorystannia mizhnarodnoho dosvidu vprovadzhennia innovatsii u sferu hotelnoho biznesu [Using international experience in introducing innovations in the sphere of hotel business]. *Visnyk Donetskoho natsionalnoho universytetu. Ser. B: Ekonomika i pravo*, vol. 1, pp. 160–164. (in Ukrainian)