

## ІННОВАЦІЇ СВІТОВОГО ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

### INNOVATIONS OF THE WORLD HOTEL ECONOMY

УДК 338.24:640.41(045)

DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.48-39>**Камушков О.С.**

к.е.н., доцент, доцент кафедри природничо-наукових дисциплін Комунальний заклад вищої освіти «Хортицька національна навчально-реабілітаційна академія» Запорізької обласної ради

**Ткач В.О.**

д.е.н., доцент, професор кафедри міжнародного туризму, готельно-ресторанного бізнесу та мовної підготовки Університет імені Альфреда Нобеля

**Язіна В.А.**

к.е.н., доцент кафедри міжнародних відносин, регіональних студій та туризму Університет митної справи та фінансів

**Kamushkov Oleksandr**

Khortytsia National Academy

**Tkach Viktoriia**

Alfred Nobel University

**Yazina Viktoriia**

University of Customs and Finance

Стаття присвячена засадам функціонування та розвитку світового готельного господарства. Висвітлено розвиток інновацій у світовому готельному господарстві. Розглянуто актуальність створення та розроблення готельних інноваційних програм, обґрунтовано необхідність їх застосування на практиці як багатоеlementної системи, що має позитивний вплив на функціонування світового готельного господарства. Інновації розглянуто як один з пріоритетних напрямів розвитку готельного господарства, що здійснює вагомий вплив на розвиток економіки країни. Визначено основні сучасні інновації в готельному господарстві, проаналізовано інструменти управління інноваційним розвитком. Особливу увагу приділено визначенню та елементам інновацій в готельному господарстві, які створюють комплексну систему управління готельним господарством як основним фактором розвитку туристичної індустрії. Наведено деякі заходи щодо підвищення рівня розвитку готельного господарства шляхом застосування інновацій в галузі гостинності.

**Ключові слова:** гостинність, індустрія туризму, інновації, інноваційний розвиток, підприємство готельного господарства, сучасні технології.

Стаття посвящена основам функціонування і розвитку мирового гостинничного

хозяйства. Освещено развитие инноваций в мировом гостинничном хозяйстве. Рассмотрена актуальность создания и разработки гостинничных инновационных программ, обоснована необходимость их применения на практике как многоэлементной системы, которая оказывает положительное влияние на функционирование мирового гостинничного хозяйства. Инновации рассмотрены как одно из приоритетных направлений развития гостинничного хозяйства, которое осуществляет значительное влияние на развитие экономики страны. Определены основные современные инновации в гостинничном хозяйстве, проанализированы инструменты управления инновационным развитием. Особое внимание уделено определению и элементам инноваций в гостинничном хозяйстве, которые создают комплексную систему управления гостинничным хозяйством как основным фактором развития туристической индустрии. Приведены некоторые меры по повышению уровня развития гостинничного хозяйства путем применения инноваций в области гостеприимства.

**Ключевые слова:** гостеприимство, индустрия туризма, инновации, инновационное развитие, предприятие гостинничного хозяйства, современные технологии.

*The article is devoted to the principles of functioning and development of the world hotel industry. The development of innovations in the world hotel industry is covered. Much of the innovation in today's market economy it is implemented by entrepreneurial structures, which facilitates their implementation innovation potential and strengthening competitive position. Activity modern hotel businesses are based on commercial principles, which encourage the active introduction of innovation, which is a determining factor for enhancement competitiveness of goods and services. Innovation involves not only the practical use of scientific and technological developments and inventions, but also includes changes in products, processes, marketing, and organization and production management. The relevance of the creation and development of hotel innovative programs is considered and the necessity of their application in practice as a multi-element system is substantiated, which has a positive impact on the functioning of the world hotel industry. Innovations are considered as one of the priority areas for the development of the hotel industry, which has a significant impact on the development of the country's economy. The modern hotel services market is constantly evolving, responding to emerging customer requests. The basic modern innovations in the hospitality industry are identified and the tools of innovative development management are analyzed. Particular attention is paid to the definition and elements of innovations in the hotel industry, which create a comprehensive hotel management system as a major factor in the development of the tourism industry. The hospitality industry of the world is developing at a rapid pace, largely due to the introduction of innovation. New building construction technologies are developing rapidly; new market segments are emerging to meet the diverse demand of tourists. In the competition between hotels of great importance are the unusual and unique hotel facilities. Some steps are taken to increase the level of hospitality development through the application of hospitality innovations. Thus a prerequisite for achieving economic success and ensuring competitiveness as a general hospitality industry, and the specific enterprise of the industry is the activation of innovation and developing an appropriate innovation strategy.*

**Key words:** hospitality, tourism industry, innovations, innovative development, hotel enterprise, modern technologies.

**Постановка проблеми.** Практичний досвід діяльності підприємств готельного господарства, високий рівень конкуренції в галузі, економічна ситуація зі складними внутрішньогосподарськими умовами й міжнародними відносинами значно ускладнили ведення підприємницької діяльності на міжнародному ринку туризму, що зумовило появу нових закономірностей його розвитку. Управління підприємством готельного господарства вимагає постійного вдосконалення й поглиблення наявних наукових теорій, зокрема, включає також перегляд підходів та основних принципів управління й розвитку підприємств готельного господарства, впровадження та адаптацію наукових концепцій і певного інструмента-

рлю в підприємницьку діяльність у сучасних економічних умовах з урахуванням специфіки галузі. Останніми роками підприємства готельного господарства розвиваються швидкими темпами, використовуючи сучасні інструменти управління готельним господарством, особливо актуальним сьогодні стає використання інновацій.

Інноваційні технології в готельному господарстві є одним з ключових факторів успіху для підприємств цієї сфери, який здійснюється на вищому рівні керівництва підприємства готельного господарства. Основна мета інноваційних технологій полягає у визначенні основних напрямів науково-технічної та виробничої діяльності підприємства готельного господарства. Розвиток інноваційних

технологій зумовлює створення необхідних умов для становлення та розвитку підприємств готельного господарства, що мають на меті забезпечення конкурентоспроможності послуг, що надаються, відповідно до рівня міжнародних стандартів.

**Аналіз останніх наукових досліджень і публікацій.** Окремі аспекти інновації світового готельного господарства розглядають у своїх наукових працях такі вчені, як О.І. Амбросій, Н.М. Влащенко, К.А. Галасюк, Н.М. Гоблик-Маркович [9], О.А. Джанджугазова [5], С.М. Журавльова, А.Н. Иванова [6], Л.В. Китаєва [7], Г.М. Хомич.

**Постановка завдання.** Мета статті полягає у визначенні сучасного стану розвитку світового готельного господарства, розгляді та аналізі основних інноваційних підходів до розвитку готельного господарства світу, визначенні рекомендацій щодо застосування інновацій для ефективного розвитку підприємств готельного господарства.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сьогодні індустрія гостинності – це найпотужніша система господарства будь-якої розвинутої країни світу й важлива складова економіки країни. У швидко мінливих умовах ринку найважливішою маркетинговою функцією будь-якого готельного підприємства є використання інновацій.

Нині інноваційні технології в індустрії гостинності стрімко розвиваються. Перед провідними фахівцями в готельному господарстві поставлені такі завдання, як залучення якомога більшої кількості постійних клієнтів, отримання прибутку від цих послуг, завоювання постійних клієнтів. Виконати такі завдання без запровадження інноваційних технологій практично неможливо. Суперництво за кожного гостя вимагає від готелів вдосконалення щодо технологій.

Розроблення готельних інноваційних програм зазвичай супроводжується детальним аналізом сфери застосування інновації, тому для організаторів інноваційного процесу важлива інформація про стадії та умови відтворення послуг, їх матеріальне втілення й ресурси, без яких провести їх неможливо. Інноваційна діяльність готелів найчастіше зосереджена у таких двох сферах:

- забезпечення матеріально-технічних умов для поставки послуг клієнтам;
- розширення асортименту супутніх і, що ще більш важливо, додаткових послуг.

Тільки-но створені готельні інновації зазвичай включають безліч заходів щодо зміни наявних технологій функціонування готельного ланцюга або окремого готелю, а також є досить капіталомісткими. Зазвичай вони впроваджуються в разі глобальних змін всього зовнішнього оточення й обумовлені агресивною позицією готелю на ринку в прагненні зайняти певний сектор або нішу за допомогою пропозиції принципово нових продуктів і процедур обслуговування клієнтів.

Інноваційна діяльність передбачає не тільки використання науково-технічних розробок і винаходів на практиці, але й проведення певних змін продуктів, процесів, маркетингу, організації та управління підприємством. Оскільки кожна галузь народного господарства має свої риси, то до інноваційної діяльності в готельному господарстві слід відносити перш за все ті нововведення, які супроводжуються:

- відновленням і розвитком фізичних та духовних сил клієнтів;
- підвищенням ефективності функціонування туристичної інфраструктури;
- підвищенням ефективності управління функціонуванням і розвитком підприємств готельного господарства в країні;
- підвищенням ефективності процесів формування, позиціонування й споживання готельних послуг;
- прогресивними змінами факторів виробництва;
- підвищенням іміджу та конкурентоспроможності готельних підприємств [6, с. 97].

Сучасні готельні підприємства, що постійно вдосконалюють свої конкурентні переваги, на практиці застосовують такі інструменти інноваційного розвитку:

1. BTL-інструменти – діяльність, що спрямована на емоційний стан споживача, а саме на момент прийняття рішення щодо придбання послуги. BTL-інструменти включають проведення промоакцій, демонстрацій, семплінгу, тестових випробувань, надання знижок, бонусів тощо. BTL-заходи є для готелю не тільки актуальними, але й основною складовою частиною формування інноваційної стратегії підприємства з більш цікавим набором інструментів, форм і методів впливу на потенційного споживача, ніж пряма реклама.

2. Бізнес-стратегія – комплексний план управління, який дає змогу зміцнити становище готелю на ринку готельних послуг і забезпечити координацію зусиль, залучити й задовольнити потенційних споживачів, успішну конкуренцію та досягнення глобальних цілей. Процес створення бізнес-стратегії готельного підприємства засновується на ретельному вивченні всіх аспектів можливого розвитку й виборі загального напрямку, методів конкуренції та моделей бізнесу, тобто бізнес-стратегія означає вибір готельним підприємством шляхів розвитку, методів конкуренції та ведення бізнесу.

3. Інструменти диференціації – визначення відмінних властивостей готельних послуг, що відрізняються від послуг конкурентів, які важливі для гостей готелю. Іншими словами, чесноти послуги сприяють залученню більшої кількості покупців. Цей інструмент інноваційного розвитку створює захист для підприємства готельного типу від стратегій конкурентів.

4. Інструменти аутсорсингу – важливий механізм розвитку, заснований на передачі неосновних функцій підприємства та всіх відповідних активів

в управління професійному підряднику (аутсорсеру). Готелі переважно починають використовувати схеми аутсорсингу в ІТ-напрямі (web-хостинг, забезпечення різних видів інтернет-послуг, web-дизайн, розроблення, впровадження та підтримка інформаційних систем).

5. Інструменти стратегічного розвитку в маркетингу готельного бізнесу – формування цілей, досягнення їх і вирішення завдань готельного бізнесу за кожним окремим готельним продуктом, кожним окремим ринком на певний період.

6. Інструменти бенчмаркінгу для підприємств готельного господарства – вивчення конкурентної продукції, витрат і технологій її виробництва, характеристик, економічних та фінансових показників, відносин з клієнтами й постачальниками. Все це необхідно для пошуку найбільш вигідної продукції для підприємства. Під час проведення бенчмаркінгу досліджується найкраща практика не тільки прямих конкурентів, але й представників з інших сфер [9].

Новітньою серед тенденцій розвитку підприємств готельного господарства є будівництво досить незвичних та екстравагантних готелів світу, що здатні викликати інтерес за допомогою впливу на чуттєву сферу людини через «сім чуттєвих нот гостинності» [5]. Такі готелі апелюють до різних органів почуттів людини, й найчастіше їх можна зустріти в неочікуваних місцях та умовах, зокрема в монастирях і соборах; в старовинних замках; в бочках, підводних кімнатах на зразок житла Діогена (Німеччина, Нідерланди); в підземних бункерах; в колишніх в'язницях; на даху музею (Франція); в снігових будиночках-голках і будинках, повністю побудованих з льоду; в індійських вігвамах (США, Канада, Болівія, Венесуела, Коста-Ріка); в печерах, дуплах, будиночках на деревах, під водою і в будиночках з кам'яної солі (Болівія); у фортецях, вітряних млинах, на маяках; в будинку-унітазі (Південна Корея); на шхунах, заморожених в лід за Полярним колом.

Одним з найвідоміших готелів, що був створений під знаком «дивацтва», вважають «Dog Bark Park Inn» у місті Коттонвуд (США, Айдахо) в 5 км від «The Monastery of St. Gertrude & Historical Museum». Будинок побудовано у формі собаки породи «бігль», готель має два поверхи [4]. Єдність природи й людини показує готель «The Giraffe Manor», який за виглядом характерний англійській архітектурі; він розташований у передмісті кенійської столиці Найробі на території притулку для жирафів. Готель «The Giraffe Manor» пропонує насолодитися своїм гостям захоплюючою процедурою годування й фотографування жирафа під час сніданку за власним столом [3].

Інший інноваційний напрям у сучасному готельному господарстві – це створення панорамних готелів. Сьогодні перед власниками готельних підприємств стоїть надзвичайно складне завдання,

а саме переконання гостей у тому, що їх готель є найкращим, що пропонує певний рівень обслуговування та різноманітність послуг.

Діяльність підприємств готельного господарства пов'язана з надмірним споживанням природних ресурсів (прісної води, енергії), забрудненням вод через відсутність досконалих систем очищення стоків, продукуванням великої кількості відходів, тому для збереження довкілля та підвищення якості життя у країнах Західної Європи та США активно впроваджують інноваційні екотехнології та екопослуги [8, с. 109]:

1. «Topas Ecolodge» (В'єтнам) має такі особливості: бунгало, збудовані з місцевого білого граніту; приготування їжі із сезонних овочів та фруктів, придбаних на місцевому ринку; електроенергія сонячна та з місцевої гідроелектростанції; екологічно безпечні миючі засоби; сортування відходів з кухні та ресторану, передача їх місцевим фермерам для годівлі тварин; оброблення та очищення стічних вод шляхом органічної фільтрації у септичних баках перш, ніж вони потрапляють до ґрунту; повторне використання тари, наприклад, місцевими жителями на господарські потреби.

2. «Sapmi Nature Camp» (Швеція) має такі особливості: концепцією є відповідальний туризм, що не загрожує північним оленям і сприяє пізнанню місцевої культури; наявні п'ять «номерів»-наметів, невелика їдальня та сауна з підігротою дерев'яною підлогою, що розташовані за Полярним колом у шведській Лапландії; у кожному «подвійному» номері є зручне двоспальне ліжко, затишні меблі та ефективні обігрівачі; є найкращим місцем для спостереження арктичного саява.

3. «Aristi Mountain Resort & Villas» (Греція) має такі особливості: резиденції побудовані з каменю й дерева у повній гармонії з ландшафтом; для освітлення використовуються тільки світлодіодні лампи; стічні води переробляються за допомогою високотехнологічної системи третинної очистки; відходи утилізуються по максимуму; пропонується низка заходів для відпочинку на природі.

4. «Prince of Wales's Guesthouse» (Румунія) має такі особливості: їжа готується переважно з місцевих продуктів; розваги не шкодять довкіллю; поїздки моторизованими транспортними засобами не дозволяються, за винятком перевезень майна.

5. Екоготель та екогриль-ресторан «Aquarius» (Україна) має такі особливості: меблі та оздоблення номерів виконані з природних матеріалів; страви української та європейської кухні готуються на екогрилі й тільки з екологічно чистих продуктів [7].

Сучасний ринок готельних послуг перебуває в постійній динаміці, відповідаючи на виникаючі запити клієнтів. Бізнес-туристи, яким необхідно зняти номер на кілька годин вдень, послужили причиною появи на ринку нової послуги, а саме денних готелів. Ділові люди, які приїхали в інше місто, відчують

потребу привести себе в порядок перед важливою зустріччю або просто відпочити після тривалого перельоту, а потім покинути готель. Вже більше десяти років цю послугу пропонують готелі при аеропортах, а з 2010 року ідея поширилася серед міських готелів.

#### Висновки з проведеного дослідження.

Готельне господарство світу розвивається швидкими темпами багато в чому завдяки впровадженню інновацій. Отже, на сучасному етапі готельний бізнес характеризується диверсифікованістю своєї діяльності та креативним підходом. Інноваційна діяльність у готельному бізнесі знаходить своє втілення у створенні нових або вдосконаленні транспортних, готельних та інших послуг, освоєнні нових ринків, впровадженні провідних інформаційних та телекомунікаційних технологій, сучасних форм організаційно-управлінської діяльності, нових підходів до задоволення потреб туристів тощо.

Ретельно підібрані інструменти інноваційного розвитку підприємств готельного бізнесу забезпечують його конкурентоспроможність, що веде до підвищення ефективності діяльності, зростання якості послуг, що надаються, й забезпечення попиту на готельні послуги. Інноваційна діяльність істотно впливає на позитивну тенденцію щодо зміни рівня зрілості в галузі готельного бізнесу, підвищення якісного рівня туристичних послуг.

Інтенсивний розвиток ринку готельних послуг у сучасних умовах вимагає постійного підвищення якості обслуговування гостей та конкурентоспроможності підприємств готельного бізнесу. У світі накопичено гігантський досвід успішного ведення готельного бізнесу на основі систематичного впровадження інновацій. Його не можна відкидати, його треба вивчати, дбайливо переносити на вітчизняний ґрунт із урахуванням національної специфіки.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. 10 ідей майбутнього в готельній індустрії. URL: <https://www.frontdesk.ru/article/10-idey-budushchego-v-gostinichnoy-industrii> (дата звернення: 05.01.2020).
2. BTL як частина рекламної стратегії готелю. URL: <http://hotel-rest.com.ua/article/btl-kak-chast-reklamnoy-strategii-otelya> (дата звернення: 05.01.2020).
3. Бутік-готель "Giraffe Manor": сніданок з жирафами. URL: [http://www.travel.ru/wow/giraffe\\_manor.html](http://www.travel.ru/wow/giraffe_manor.html) (дата звернення: 05.01.2020).
4. Готель всередині собаки "Dog Bark Park Inn", Коттонвуд (штат Айдахо), США. URL: <http://www.mirkrasiv.ru/articles/gostinica-vnutri-sobaki-dog-bark-park-inn-kotonvud-shtat-aidaho-ssha.html> (дата звернення: 05.01.2020).
5. Джанджугазова Е.А. Инновационный комплекс маркетинга гостиницы: «семь чувственных нот гостеприимства». *Российские регионы: взгляд в будущее*. 2015, № 3. С. 17–27.
6. Иванова А.Н. Развитие инновационных процессов в гостиничном бизнесе. *Российские регионы: взгляд в будущее*. 2019. № 7. С. 94–103.

7. Китаєва Л.В. Макроекономічні аспекти розвитку індустрії гостинності. *Вісник експертної ради*. 2017. № 9. С. 85–98.

8. Паньків Н.Є. Вплив закладів туристичної інфраструктури на навколишнє середовище та розвиток еко-готелів як інноваційної концепції гостинності. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2017. Вип. 27(3). С. 108–112.

9. Гоблик-Маркович Н.М. Напрями формування сучасної маркетингової стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації розвитку* : тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції. Мукачєво : РВВ МДУ, 2018. 113 с.

#### REFERENCES:

1. 10 idey budushchego v gostinichnoy industrii [10 ideas for the future in the hotel industry]. Available at: <https://www.frontdesk.ru/article/10-idey-budushchego-v-gostinichnoy-industrii> (accessed: 05 January 2020).
2. BTL-kak-chast-reklamnoy-strategii-otelya [BTL as part of the hotel's advertising strategy]. Available at: <http://hotel-rest.com.ua/article/btl-kak-chast-reklamnoy-strategii-otelya> (accessed: 05 January 2020).
3. Butik-gotel Giraffe Manor: snidanok z zhyrafamy [Giraffe Manor Boutique Hotel: Giraffe Breakfast]. Available at: [http://www.travel.ru/wow/giraffe\\_manor.html](http://www.travel.ru/wow/giraffe_manor.html) (accessed: 05 January 2020).
4. Gostinica vnutri sobaki Dog Bark Park Inn, Kotonvud (shtat Aidaho), SSHA [Hotel inside Dog Dog Bark Park Inn, Cottonwood (Idaho), USA]. Available at: <http://www.mirkrasiv.ru/articles/gostinica-vnutri-sobaki-dog-bark-park-inn-kotonvud-shtat-aidaho-ssha.html> (accessed: 05 January 2020).
5. Dzhandzhugazova E.A. (2015) Innovatsionnyiy kompleks marketinga gostinitsyi: "sem chuvstvennyih not gostepriimstva" [An innovative hotel marketing complex: "seven sensual notes of hospitality"]. *Rossiyskie regiony: vzglyad v budushee* (journal), no. 3, pp. 17–27.
6. Ivanova A.N. (2019) Razvitiye innovatsionnyih protsessov v gostinichnom biznese [The development of innovative processes in the hotel business]. *Rossiyskie regiony: vzglyad v budushee* (journal), no. 7, pp. 94–103.
7. Kytayeva L.V. (2017) Makroekonomichni aspekty rozvytku industriyi gostynnosti [Macroeconomic aspects of hospitality industry development]. *Visnyk ekspertnoyi rady*(journal), no. 9, pp. 85–98.
8. Pankiv N.Ye. (2017) Vplyv zakladiv turystychnoy infrastruktury na navkolyshnye seredovyshe ta rozvytok eko-goteliv yak innovatsionnoy koncepciyi gostynnosti [Impact of tourism infrastructure on the environment and the development of eco-hotels as an innovative hospitality concept]. *Naukovyj visnyk NLTU Ukrainy* (journal), vol. 27, no. 3, pp. 108–112.
9. Goblyk-Markovych N.M. (2018) Napryamy formuvannya suchasnoyi marketyngovoyi strategiyi rozvytku pidpryyemstv gotelno-restorannogo biznesu [Directions of formation of modern marketing strategy of development of the enterprises of hotel and restaurant business]. *Proceedings of the Perspektyvy rozvytku gotelno-restorannoyi industriyi Ukrainy: teoriya, praktyka, innovatsiyi rozvytku: tezy dopovidej Vseukrayinskoyi nauково-praktychnoyi konferentsiyi* (Ukraine, Mukachevo, 2018). Mukachevo : RVV MDU, pp. 113.