

ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

У сучасних ринкових умовах впровадження інновацій сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємств. У статті досліджено основні визначення понять інновація та інноваційні технології в управлінні підприємствами та визначено їх роль у розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. Розглянуто такі сучасні методи управління готелем, як електронне управління готелем, системи управління взаєминами з клієнтом (crm-системи). Визначено роль інтерактивного електронного меню в управлінні ресторанним підприємством, переваги використання QR-кодів та інших інтерактивних технологій в закладах ресторанного господарства.

Ключові слова: інновація; інноваційні технології; система управління; CRM-система; електронне меню; QR-код; інтерактивні технології; конкурентоспроможність.

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. В умовах жорсткої конкурентної боротьби серед підприємств індустрії гостинності одним з найбільш важливих питань є утримання постійних клієнтів і залучення нових. На сучасному етапі розвитку підприємств індустрії гостинності стильного інтер'єру та якісних страв вже не достатньо. Традиційні методи вже не є такими ефективними, оскільки у даний час інноваційні технології в індустрії гостинності стрімко розвиваються. Тому впровадження саме інноваційних технологій в управлінні визначає розвиток галузі на перспективу.

Аналіз останніх публікацій по проблемі. Дослідженню проблем інноваційних технологій присвячено багато

наукових робіт. Серед авторів, що займалися цим питанням можна зазначити роботи таких вітчизняних та зарубіжних вчених як Литвиненко Т. К. [1], Ілляшенко С. М. [2], Валдайцев С. В. [3], Епштейн Дж., Шелтон М. [4], Шумпетер Й. [5]. Однак питання застосування інноваційних технологій в управлінні підприємствами потребує додаткових досліджень.

Формулювання цілей дослідження.

Метою роботи є визначення сутності таких понять як інновація та інноваційні технології; виявлення впливу інноваційних технологій в управлінні на розвиток підприємств готельно-ресторанного господарства.

Виклад основних результатів та їх обґрунтування.

Термін «інновація» як нова економічна категорія був введений на початку ХХ ст. австрійським вченим, засновником теорії інновацій, Й. Шумпетером. Згідно з його визначенням, інновація - це втілення в життя нової комбінації ресурсів (продуктивних сил), що здатна задовольняти нові потреби [5].

Серед сучасних визначень поняття «інновація» можна відмітити наступне: інновація кінцевий результат діяльності, що спрямована на створення й використання нововведень, втілених у вигляді вдосконалених чи нових товарів (виробів чи послуг), технологій їх виробництва, методів управління на всіх стадіях виробництва і збуту товарів, які сприяють розвитку й підвищенню економічної ефективності виробництва і споживання або забезпечують соціальний чи інший ефект [2, с. 11].

В Законі України «Про інноваційну діяльність» термін «інновації» трактується як – новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені

послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери [6].

Інноваційні технології – радикально нові чи вдосконалені технології, які істотно поліпшують умови виробництва або самі є товаром [7, с. 4]. Інноваційні технології в управлінні підприємством визначаються як нові ідеї щодо розвитку підприємства та впровадження їх в роботу; нові канали пошуку та зв'язку щодо удосконалення роботи з постачальниками, клієнтами, працівниками; нові рішення або концепції в управлінні підприємством.

Інтенсивний розвиток готельного бізнесу в Україні призводить до приросту функцій сучасних готелів шляхом постановки додаткових завдань, що суттєво ускладнює систему управління організацією. Менеджменту організацій готельного бізнесу необхідно модернізувати системи управління за допомогою впровадження інноваційних електронних систем управління, що дозволить відійти від ручного управління та забезпечити реалізацію принципу організації готельного бізнесу – готель, як на долоні. На наш час існує безліч видів систем електронного управління готелями, які потребують адаптації з інноваційними ІТ-технологіями.

На даному етапі основна інновація у сфері систем електронного управління полягає у тому, що користувач напряму звертається до веб-сервісу та має можливість отримати у будь-який момент необхідну інформацію про готель в on-line режимі: спостерігати за змінами, що відбуваються; отримати доступ до найбільш широкого комплексу каналів продажів; бронювати номери для гостей.

До цієї системи мають можливість підключитися співробітники всіх відділів [8].

Сучасна індустрія готельного бізнесу щодня стикається з потужними потоками клієнтів, тому для роботи з такими великими масивами даних, доцільно застосовувати спеціалізовані системи CRM (Customer Relationship Management). Ці системи зберігають в собі детальну історію взаємин компанії з кожним клієнтом: контактні дані, переваги та побажання, зроблені запити, дати

бронювання, паспортні дані, дохід, отриманий компанією від цього клієнта і багато іншого. Дана система дозволяє відстежувати візити гостя, заохочувати їх, у такий спосіб підвищуючи лояльність до бренду.

У дослідженні проаналізовано найбільш популярні CRM-системи, зазначені у таблиці 1.

Узагальнюючи дані таблиці можна зробити наступний висновок: будь-яка з систем буде корисною для підвищення лояльності клієнтів, їх прихильності до компанії. Однак, впровадження такої системи є досить трудомістким процесом, потребуючим певних витрат. Тому рекомендується підбирати CRM-систему саме для конкретного підприємства, налаштовуючи її базові та додаткові модулі під його вимоги і потреби.

Згідно з думкою експертів Prohotel, вартість залучення нового клієнта в 6 разів перевищує вартість підтримки вже готової бази клієнтів. Це одна з основних причин, згідно з якою впровадження CRM-системи на комерційному підприємстві є доцільним.

На ринку ресторанних послуг представлено різноманітні рішення для впровадження інновацій в управління підприємствами. При виборі інструментів необхідно оцінити ефективність їх роботи.

За думкою експертів варто звернути увагу на наступні елементи:

- мобільний термінал;
- онлайн-резервування;
- онлайн прийом платежів;
- система візуалізації приміщень.

Найбільш хотілося б відзначити ті переваги, які дають змогу досягти, впровадження такої технології, як електронне меню. Електронне меню (e-Menu) – це інтерактивне меню, що дозволяє зробити замовлення страв за допомогою сенсорних екранів. Їх розміщують безпосередньо на столі відвідувача або біля нього, барній стійці або планшеті, який гостям під час обслуговування пропонує офіціант [12, с. 83].

В ході проведеного дослідження, були виявлені і проаналізовані основні переваги. Для ресторанного бізнесу:

- зворотний зв'язок з гостем;
- зручні підказки, які дозволяють спростити вибір страв;

Таблиця 1

Найбільш популярні CRM-системи

Назва CRM системи	Характеристика	Основні модулі	Функціональні можливості
Libra On Demand CRM [9]	Реалізована на «хмарних» технологіях. Система автоматизує бізнес процеси відділу продажів, маркетингу в готелі, бронювання і банкетної служби в готелі. Система включає в себе клієнтський портал, за допомогою якого клієнти готелю зможуть дивитися статистику своїх розрахунків з готелем, бронювати номери і отримувати іншу інформацію через інтернет.	- Взаємовідносини з клієнтами; - Електронний маркетинг; - Послуги консьєржа; - Групові продажі; - Заходи; - Програми лояльності; - Потужний блок аналітики.	- консолідація даних по кожному готелю і мережі в цілому, система надає повну статистику по гостям і партнерам мережі; - залучення нових корпоративних клієнтів з використанням сторонніх публічних баз; - автоматичне підтвердження бронювання e-mail; - автоматична відправка гостю листів; - електронне анкетування гостей: CRM-додаток автоматично аналізує роботу готелю по службам, порівнює результати роботи за попередні місяці та інформує керівництво в разі негативного відгуку або поганої оцінки; - мережева бонусно-накопичувальна програма лояльності, що дозволяє постійним гостям накопичувати бонуси і економити свої гроші, розплачуючись бонусами за проживання або підвищення комфортності номера.
CRM-система "Парус" [10]	Використання CRM-системи дозволяє враховувати всі туристичні пропозиції, в тому числі бронювання авіаквитків, бронювання готелів, повністю автоматизувати роботу менеджера (time-management), вести облік маркетингових впливів.	- Менеджмент; - Маркетинг; - Бухгалтерія;	- реєстрація та обробка заявок від клієнтів; - автоматизація системи знижок та бонусів; - переадресація звернень клієнтів до фахівців з питань; - інтеграція з системами бронювання авіаквитків і готелів; - можливість бронювати номери і вести історію заброньованих номерів; - формування аналітичних звітів.

Продовження таблиці 1

Opera Enterprise Solution [11]	Система позиціонується як рішення для всіх типів готелів: мережевих та незалежних, клубів, мотелів та бізнес-готелів. Система призначена для вирішення різноманітних завдань: від продажів, бронювання, розміщення гостей та організацій конференцій, банкетів до надання даних про фінансовий контроль і управлінського обліку діяльності підприємства. Опера підтримує більше 950 інтерфейсів з різними зовнішніми системами. Вона може працювати як на серверах, встановлених в готелі, так і через Інтернет.	<ul style="list-style-type: none"> - Система управління службою прийому і розміщення; - Система управління продажами та заходами; - Система управління якістю обслуговування; - Інтернет-рішення; - Система оптимізації прибутку; - Система управління групою готелів; - Система централізованого бронювання та централізованої інформації по клієнтах; 	<ul style="list-style-type: none"> - повний набір інструментів для створення і редагування блоків бронювання; - карта гостя: архів інформації про гостей, фінансовій активності, існуючих контрактах та ін.; - управління номерним фондом, автоматичне розподілення завдань для покоївок; - створення звітів з можливістю індивідуального налаштування; - управління індивідуальними гостями, групами гостей, з можливістю створення блоків номерів, управління гостьовими повідомленнями, ведення внутрішньо-службових повідомлень; - управління тарифами з можливістю налагодження, автоматичний контроль, аналіз доходів, оптимізація прибутку; - підтримка та забезпечення принципу багатомовності та мультивалютності.
--------------------------------	--	--	--

- автоматична установка різних цін на бізнес-ланч і основне меню в залежності від часу доби і дня тижня;

- можливість переглянути склад, калорійність та інші характеристики обраної страви;

- додавання сезонних страв, інформування про знижки.

Для відвідувачів ресторану:

- виклик офіціанта;
- багатомовність;
- можливість залишити відгук і побажання;
- опис різних страв;
- можливість самостійно зробити замовлення, не вдаючись до послуг офіціанта;
- оплата рахунку, не викликаючи офіціанта.

На думку автора, подібні системи, як інтерактивне меню в найближчі кілька років стануть одними з найбільш затребуваних на

ринку ресторанного господарства, в різних його сегментах.

Нові можливості для взаємодії компаній зі споживачами відкрив винахід QR-коду. Аббревіатура QR в перекладі означає «швидкий доступ». Він являє собою матричний код, який може містити в собі значний обсяг інформації у вигляді тексту, зображень, URL-адрес. Код розміщується на різних носіях: чеках, меню, вивісках, банерах та ін. Сканування проводиться миттєво за допомогою смартфона або планшета. Даний код дозволив розширити можливості взаємодії адміністрації ресторану з його безпосередніми споживачами. За допомогою QR-коду ресторан має можливість активізувати програми лояльності, влаштовувати інтерактивні опитування, оповіщувати своїх клієнтів про акції, отримувати відгуки про ресторан від клієнтів. За рахунок розміщеної в кодї інформації можливе збільшення кількості замовлень до служби доставки ресторану [13].

Велику долю відповідальності за організацію ресторанного бізнесу беруть на себе інтерактивні технології. Інтерактивний ресторан – найбільш конкурентоспроможний тип закладу. В світі існує декілька ресторанів, клієнти яких самостійно управляють сервісом та оточуючою їх атмосферою. Столи перетворюються в величезні планшети; стіни, підлога, барна стійка - у інтерактивні поверхні, які змінюють дизайн і атмосферу залів. Гість без участі офіціанта може отримати всю інформацію про кухню, самостійно зробити замовлення. Під час приготування страв є можливість спостерігати за роботою кухаря, змінювати інтер'єр навколо, відправляти повідомлення людині за сусіднім столом. Так само, інтерактивний ресторан дозволяє проводити ділові зустрічі та презентації: файли з телефона або планшета можна відобразити на інтерактивному столі. Інтерактивна поверхня вздовж підносу значно скорочує час вибору страв, адже відображає меню з описом страв, допомагає з вибором гарнірів, напоїв, тощо. Впровадження таких технологій значно скорочує витрати на оплату праці персоналу. Не залучаючи офіціантів, всі замовлення направляються в базу даних, що забезпечує прозорість облікової системи [14].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, інноваційні технології потребують широкого застосування в закладах готельно-ресторанного господарства. З часом все більша кількість підприємств розробляють та впроваджують інноваційні технології для оптимізації управління та підвищення конкурентоспроможності. Оскільки впровадження таких інноваційних технологій та електронних систем дозволяє надавати гостям технологічно новий, сучасний формат взаємодії з готелем та рестораном, а також дозволяє підвищити загальний рівень управління підприємством. Інтерактивні технології сприяють формуванню нового ринку з широкими можливостями та мають великий вплив на розвиток індустрії готельно-ресторанного господарства.

Література

1. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу. Київ, 2011. 215 с.
2. Ілляшенко С.М. Інноваційний менеджмент: підручник. Суми: ВТД – Університетська книга, 2010. 334 с.

3. Валдайцев С. В. Инновационное предпринимательство. С. В. Валдайцев, Н. Н. Молчанов, К. М. Пецольдт. Москва: Проспект, 2013. 536 с.

4. Давіла Тоні, Епштейн Марк Дж., Шелтон Роберт. Працююча інновація: Як управляти нею, вимірювати її та здобувати з неї вигоду / Пер. з англ.; За наук. ред. Т. Ф. Козицької. Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2007. 320 с.

5. Шумпетер Й. Теорія економічного розвитку. Капіталізм, соціалізм, демократія. Москва: Ексмо, 2007. 864 с.

6. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 04.07.2002. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15/ed20121205> (дата звернення 28.08.2018).

7. Захарченко В. І., Корсікова Н. М., Меркулов М. М. Інноваційний менеджмент: теорія і практика в умовах трансформації економіки: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 448 с.

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.

9. Програмное обеспечение для гостиниц - Libra Hospitality. Режим доступу: <http://www.librahospitality.com/> (дата звернення 28.08.2018).

10. Програмне забезпечення для автоматизації та управління підприємствами й державними установами. Режим доступу: <http://ragus.ua/> (дата звернення 28.08.2018).

11. HRS – Hospitality & Retail Systems. Режим доступу: <http://www.hrsinternational.com/> (дата звернення 28.08.2018).

12. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 584 с.

13. Портал гостиничного и ресторанного бизнеса. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://prohotelia.com/> (дата звернення 28.08.2018).

14. Інтерактивний ресторан MOJO iCuisine. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://gun-bar.com/restaurants/interaktivnyj-restoran-mojo-icuisine.html> (дата звернення 28.08.2018).

Кругляк Г.А.
аспирант
кафедры менеджмента и логистики
Одесская национальная академия
пищевых технологий
Украина, г. Одесса, ул. Канатная, 112,
65039
E-mail: grigoriy93@mail.ua

ИССЛЕДОВАНИЕ РОЛИ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА

В современных рыночных условиях внедрение инноваций способствует повышению конкурентоспособности предприятий. Развитие предприятия требует постоянного использования инноваций. Для того, чтобы повысить эффективность деятельности предприятия, важно совершенствовать методы управления, создавать новые продукты и услуги. В статье исследованы основные определения понятий инновация и инновационные технологии в управлении предприятиями и определена их роль в развитии предприятий отельно-ресторанного хозяйства. Рассмотрены такие современные методы управления отелем, как электронное управление отелем, системы управления взаимоотношениями с клиентом (crm-системы). Проведен сравнительный анализ популярных на рынке CRM-систем, таких как Libra OnDemand CRM, Парус, Opera Enterprise Solution. Исследованы их основные модули, функциональные возможности в оптимизации управления отельными предприятиями. Определена роль интерактивного электронного меню в управлении ресторанным предприятием, преимущества использования QR-кодов и других интерактивных технологий в заведениях ресторанный хозяйства. Рассмотрен инновационный тип заведения - интерактивный ресторан. Приведенные в статье результаты исследования могут быть использованы в качестве источника информации для построения и совершенствования системы инвестиционной привлекательности предприятиями отельно-ресторанного комплекса. Со временем

все большее количество предприятий разрабатывают и внедряют инновационные технологии для оптимизации управления и повышения конкурентоспособности. Поскольку внедрение таких инновационных технологий и электронных систем позволяет предоставлять гостям технологически новый, современный формат взаимодействия с отелем и рестораном, а также позволяет повысить общий уровень управления предприятием. Интерактивные технологии формируют новый рынок, открывают широкие возможности и влияют на будущее индустрии отельно-ресторанного хозяйства, поэтому являются перспективными как во всем мире, так и в нашей стране.

Ключевые слова: инновация; инновационные технологии; система управления; CRM-система; электронное меню; QR-код; интерактивные технологии; конкурентоспособность.

Kruglyak G.
Postgraduate student
Department of Management and Logistics
Odessa National Academy of Food
Technologies
Ukraine, Odessa, street. Kanatna, 112,
65039
Email: grigoriy93@mail.ua

RESEARCH OF THE INNOVATIVE TECHNOLOGIES ROLE IN HOTEL AND RESTAURANT ENTERPRISES MANAGEMENT

In modern market conditions, the implementation of innovations increase the competitiveness of enterprises. Enterprise development requires constant applying of innovations. In order to improve the efficiency of the enterprise, it is important to improve management practices, to create new products and services. This article explores the basic definitions of innovation and innovative technologies in enterprises management and defines their role in the development of hotel and restaurant enterprises. Such modern methods of hotel management as electronic hotel management, customer relationship management systems (crm-systems) are considered.

A comparative analysis of popular CRM-systems such as Libra OnDemand CRM, Parus, Opera Enterprise Solution is conducted. Their main modules, functional capabilities in optimizing the management of hotel enterprises are studied. The role of an interactive electronic menu in the management of a restaurant enterprise, the advantages of using QR-codes and other interactive technologies in restaurants are defined. An innovative type of institution - an interactive restaurant is considered. The results of the research given in the article can be used as a source of information for construction and improving the system of investment attractiveness by the hotel and restaurant enterprises. Nowadays, an increasing number of enterprises are developing and implementing innovative technologies to optimize management and increase competitiveness. As long as the introduction of such innovative technologies and electronic systems allow guests to provide a technologically new, modern format of interaction with the hotel and restaurant, as well as to improve the overall level of enterprise management. Interactive technologies form a new market, open up broad opportunities and influence the future of the hotel and restaurant industry, therefore, they are promising both in the whole world and in our country.

Keywords: innovation; innovation technologies; management system; CRM-system; electronic menu; QR-code; interactive technologies; competitiveness.

References

1. Lytvynenko T.K. (2011). Novitni tekhnolohii obsluhovuvannya u sferi restorannoho biznesu. Kyiv, 215.
2. Illiashenko S.M. (2010). Innovatsiiny menedzhment: pidruchnyk. Sumy: VTD, Universytetska knyha, 334.
3. Valdaytsev S. V. Ynnovatsyonnoe predprynymatel'stvo. S. V. Valdaytsev, N. N Molchanov, K. M. Petsol'dt. Moskva: Prospekt, 2013. 536.
4. Davila Toni, Epshteyn Mark Dzh., Shelton Robert. Pratsyuyucha innovatsiya: Yak upravlyaty neyu, vymiryuvat yiyi ta zdobuvat z neyi vyhodu. Per. z anhl.; Za nauk. red. T. F. Kozyts'koyi. Dnipropetrovs'k: Balans Biznes Buks, 2007. 320.
5. Shumpeter Y. Teoriya ekonomichnoho rozvytku. Kapitalizm, sotsializm, demokratiya. Moskva: Eksmo, 2007. 864.
6. Zakon Ukrainy «Pro innovatsiinu diialnist» vid 04.07.2002. Retrieved August 28, 2018, from <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/40-15/print1477376382546226>
7. Zakharchenko V. I., Korsikova N. M., Merkulov M. M. (2012). Innovatsiiny menedzhment: teoriia i praktyka v umovakh transformatsii ekonomiky. Navch. posib. Kyiv: Tsentр uchbovoi literatury, 448.
8. Shapovalova O. M. (2013). Innovatsiina diialnist yak osnova pidvyshchennia konkurentospromozhnosti hotelnoho hospodarstva. O.M. Shapovalova. Visnyk Skhidnoukrainskoho natsionalnoho universytetu imeni Volodymyra Dalia, №16, 224-228.
9. Prohrammnoe obespechenye dlya hostynyts - Libra Hospitality. Retrieved August 28, 2018, from <http://www.librahospitality.com/>
10. Prohramne zabezpechennya dlya avtomatyzatsiyi ta upravlinnya pidpryyemstvamy y derzhavnymy ustanovamy. Retrieved August 28, 2018, from <http://parus.ua/>
11. HRS – Hospitality & Retail Systems. Retrieved August 28, 2018, from <http://www.hrsinternational.com/>
12. P'iatnytska N.O. (2011). Orhanizatsiia obsluhovuvannya u zakladakh restorannoho hospodarstva: pidruchnyk. Kyiv: Tsentр uchbovoi literatury, 584.
13. Portal hostynychnoho y restorannoho byznesa (2016). Retrieved August 28, 2018, from <http://prohotelia.com/>
14. Interaktivnyi restoran MOJO iCuisine (2014). Retrieved August 28, 2018, from <https://gun-bar.com/restaurants/interaktivnyj-restoran-mojo-icuisine.html>