

Міністерство освіти і науки України
Житомирський державний університет імені Івана Франка
Одеський національний економічний університет
Київський інститут бізнесу та технологій
(Житомирська філія)



I Всеукраїнська науково-практична інтернет-конференція

«Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації»



14-15 лютого 2019 року

м. Житомир

УДК 330.341.1

Збірник тез доповідей I Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції «Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації» (14-15 лютого 2019 року) / Міністерство освіти і науки України; Житомирський державний університет імені Івана Франка. – Житомир, 2018. – 40 с.

В збірнику представлені тези доповідей провідних науковців учасників I Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції «Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації».

ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ:

Вікарчук О.І. – к.е.н., доцент, зав. кафедри економіки, менеджменту і маркетингу ЖДУ ім. І. Франка;

Лоханова Н.О. – д.е.н., професор, зав. кафедри бухгалтерського обліку і аудиту Одеського національного економічного університету;

Саух І.В. – д.е.н., професор, директор КІБІТ (ЖФ);

Павловська Л.Д. – к.е.н., професор кафедри економіки, менеджменту і маркетингу ЖДУ ім. І. Франка;

Боцян Т.В. – к.е.н., доцент кафедри економіки, менеджменту і маркетингу ЖДУ ім. І. Франка;

Ніколаєнко С.М. – к.е.н., ст. викладач кафедри економіки, менеджменту і маркетингу ЖДУ ім. І. Франка;

Калініченко О.О. – к.е.н., ст. викладач кафедри економіки, менеджменту і маркетингу ЖДУ ім. І. Франка;

Клімова І.О. – к.е.н., ст. викладач кафедри економіки, менеджменту і маркетингу ЖДУ ім. І. Франка;

Пойта І.О. – к.е.н., ст. викладач кафедри економіки, менеджменту і маркетингу ЖДУ ім. І. Франка;

Кащук К.М. – к.е.н., ст. викладач кафедри економіки, менеджменту і маркетингу ЖДУ ім. І. Франка;

Мосійчук І.В. – к.е.н., ст. викладач кафедри економіки, менеджменту і маркетингу ЖДУ ім. І. Франка;

Горик-Чубатюк М.О. – асистент кафедри економіки, менеджменту і маркетингу ЖДУ ім. І. Франка.

СЕКЦІЯ 3

НОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГАЛУЗІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

КИРИЛЮК І. М.
к.е.н., доцент кафедри технологій та організації
туризму і готельно-ресторанної справи
УДПУ імені Павла Тичини
м. Умань

РОЛЬ ІННОВАЦІЙ У РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Основною складовою туристичної індустрії та ключовим чинником розвитку туризму є готельно-ресторанний бізнес, який містить комплекс послуг для задоволення потреб туристів. Надання основних і супутніх послуг максимально високої якості закладами готельно-ресторанного господарства можливе за рахунок розвитку існуючого рівня та освоєння нових сегментів бізнесу.

Сфера готельно-ресторанного бізнесу характеризується динамічними змінами, пов'язаними як зі збільшенням загальної кількості закладів даного сегмента, підвищенням якості їх продукції, послуг та обслуговуванням споживачів, так і зростанням їх конкурентних позицій.

Висока конкуренція спонукає заклади готельно-ресторанного бізнесу підвищувати ефективність ведення господарства, шукати резерви підвищення якості обслуговування, надання нових послуг, зокрема і за рахунок впровадження інновацій на всіх етапах діяльності підприємства. Використання інноваційних технологій сприяє залученню більшої кількості клієнтів, збільшенню кількості продажів, завоюванню довіри клієнта, формуванню позитивного іміджу підприємства.

Інновації – це результат системної діяльності, орієнтований на здійснення нового або удосконаленого виду бізнесу чи послуг, що принесе економічну вигоду та забезпечить підвищення конкурентоспроможності.

Для інновацій характерні властивості, які створюють прогресивні умови для інноваційного розвитку та активізації інноваційних процесів у готельно-ресторанній сфері: науково-технічна, технологічна, управлінська новизна; практична застосовність; відповідність ринковому попиту; потенційна прибутковість.

Інноваційна діяльність у готельно-ресторанному бізнесі має комплексний, системний характер спрямована на пошук ідей, кадрів, організацію дослідницької роботи, яка об'єднує винахідництво, раціоналізацію, впровадження об'єктів і послуг, інформаційну та маркетингову діяльність.

На успішність функціонування закладів готельно-ресторанного господарства впливає ряд чинників, які можуть носити загальний або особистий характер, зокрема впровадження новітніх технологій та інноваційних систем у виробництві продукції та наданні послуг готельно-ресторанного господарства. Заклади готельно-ресторанного господарства створюють стандарти обслуговування у відповідності до власної концепції та впроваджують клієнтоорієнтований сервіс.

В сучасних умовах у готельній індустрії використовується досить багато новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту та інші, які мають вплив на просування готельного продукту.

Необхідним для готелю є електронне управління, яке здійснюється за допомогою спеціалізованої системи до якої підключені всі співробітники, які за допомогою веб-ресурсу

можуть отримувати всю необхідну інформацію у будь-який момент, в режимі on-line бачити всі зміни, бронювати номери для гостей, отримувати доступ до максимально широкого комплексу каналів продажів, забезпечувати повне завантаження закладу.

Застосування систем, які розширюють функції готелю, дозволяє надавати послуги клієнтам якісно та вчасно:

- система автоматизації праці працівників відділу продажів – дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, вести календар і розклад роботи менеджерів, а також полегшує виконання різних завдань;

- система роботи з клієнтами – це нові технології у готельному бізнесі, які проводять повний аналіз розміщення гостей у готелі і видають повну аналітику по кожному з них. Ця система дозволяє побачити, які посередники і турагентства краще за всіх забезпечують «доставку» клієнтів до готелю, а також допомагає прорахувати статистику клієнтів за віком, статтю, соціальним статусом, прибутковістю тощо;

- система управління програмами лояльності для клієнтів – дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати тощо;

- система управління заходами готелю – за допомогою цієї технології можна планувати завантаження різних приміщень готелю – її конференц-залів, ресторанів, банкетних залів [1, с. 9].

Ресторанне господарство також не може ефективно функціонувати без впровадження інновацій завдяки яким можливо збільшити кількість відвідувачів закладу, зокрема:

- застосування сучасного обладнання і новітніх технологій, які займають значне місце як в процесі приготування й оформлення страв, використанні нових видів теплової обробки і устаткування, використанні біологічно активних добавок для виготовлення страв функціонального призначення;

- використання прогресивних галузевих технологій, новітніх технологій та напрямів у кулінарії, пов'язаних із появою модних течій у ресторанному бізнесі, переорієнтацією споживачів на здорове харчування;

- залучення новітніх технологій для процесу обслуговування клієнтів (інтерактивне меню, екрани-планшети на столах, сенсорні дисплеї).

Успіх інноваційної діяльності підприємств залежить від вибору інноваційної стратегії. Для успішного функціонування підприємствам готельно-ресторанного господарства необхідно впроваджувати інновації не тільки в діяльність самого суб'єкта господарювання, а й формувати та впроваджувати інновації в системі його управління, яка повинна мати такі властивості: методологічні; економічні; соціальні; організаційні; інформаційні; функціональні.

Інноваційне управління розвитком підприємств – це процес, спрямований на підвищення рівня конкурентоспроможності, індивідуальності, адаптивності, обізнаності, удосконаленості, пізнання, якості та інших характеристик з метою зростання матеріальних і моральних цінностей шляхом ефективного функціонування та розвитку системи (процесу виробництва, персоналу, явищ та ін.) з використанням інноваційних підходів орієнтованих на здійснення нового або удосконаленого виду бізнесу чи послуг [2, с.462].

Значний вплив на досягнення високих показників має маркетингова складова управління готельно-ресторанним бізнесом, інформатизація та автоматизація діяльності, розширення переліку послуг, індивідуалізація обслуговування клієнтів, навчання персоналу, удосконалення технологій, зміна особливостей діяльності залежно від сезонності.

Отже, у сучасних умовах жорсткої конкуренції застосування інновацій є основним чинником, який сприяє розвитку та підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу та дозволяє отримати конкурентні переваги у довгостроковій перспективі. Тому для ефективного функціонування підприємств готельно-

ресторанного бізнесу необхідно впроваджувати систему інноваційного управління розвитком підприємств, спрямовану на підвищення рівня конкурентоспроможності, індивідуальності, адаптивності, удосконаленості, якості.

Список використаних джерел:

1. Борисова О.В. Механізм реалізації інноваційної політики підприємств ресторанного господарства / О.В. Борисова // Соціально-економічні реформи у контексті інвестиційного вибору України : V міжнар. наук.-практ. конф., 15–16 травня 2008 р.: зб. наук. пр: у 3 т. – Дніпропетровськ : ПДАБА, 2008. – Т. 3. – С. 8-12.

2. [Давидова О. Ю.](#) Формування системи інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства / О. Ю. Давидова // [Бізнес Інформ](#). – 2017.– № 11. – С. 459-464.

СУПРУЧЕНКО О.Л.

викладач кафедри бухгалтерського обліку та аудиту
Одеський національний економічний університет
м. Одеса

ОСОБЛИВОСТІ ОБЛІКУ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Ресторанне господарство – це одна з тих галузей народного господарства, яка найбільш динамічно розвивається в сучасному світі. Це забезпечується ефективним управлінням в умовах майже щоденних змін у внутрішньому та навколишньому середовищах діяльності підприємств ресторанного господарства. Ефективне управління можливе в умовах своєчасно отриманої та точної інформації, що формується завдяки використанню сучасних інформаційних технологій. Однією з таких технологій є «хмара».

На думку Мачуги Р.І. «хмара» — це великий масив легкодоступних віртуальних ресурсів (апаратних, програмних платформ та послуг). Ці ресурси можуть динамічно змінюватись, щоб пристосуватися до змін навантаження (масштабування), що зумовлює оптимальне їх використання [1].

Для вдосконалення автоматизації обліку підприємств ресторанного господарства за допомогою «хмарних» технологій у сьогоденні вже ефективно функціонують інтернет-сервіси, які дозволяють проводити часткове або ж повне "перенесення" автоматизації обліку з власних локальних ресурсів підприємства на "хмарні".

Такі інтернет-сервіси поділяються на державні, зокрема це - «Електронний кабінет платника податків» та приватні: «iforma», «iFin», «Taxer», «Приват24 для бізнесу» та інші.

«Електронний кабінет платника податків» надає змогу підприємствам вести податковий облік, зокрема облік податку на додану вартість, враховуючи те, що нарахування податкових зобов'язань з ПДВ та податкового кредиту можливо лише в електронному вигляді за допомогою мережі інтернет та акцизу. Перевагами даного ресурсу є: безоплатність, щоб почати їм користуватися необхідно бути лише власником електронного цифрового підпису в незалежності від того, яким чином був отриманий даний електронний цифровий підпис; захист персональних даних гарантується державою. Недоліками є: можливі збої у роботах сервісу, що спричиняє не подачу звітності або її несвоєчасність [3]. Також у розробці знаходиться хмарний сервіс, який забезпечуватиме подачу статистичної звітності на безоплатній основі, що забезпечуватиметься гарантіями держави.