

*Судомир С. М., д.е.н., професор
Літвінов В. І., доктор філософії, доцент
Відокремлений підрозділ Національного університету біоресурсів
і природокористування України «Бережанський агротехнічний інститут»
sudomyr.s@gmail.com
vitalitvin11@gmail.com*

УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Анотація. Визначено, що готельно-ресторанний бізнес в Україні потребує постійних інвестиційних вкладень для збереження конкурентних позицій на ринку, підвищення рівня задоволення попиту споживачів на послуги, які за асортиментом та якістю відповідають світовим стандартам. Запропоновано створення смарт міст в межах готельно-ресторанних комплексів.

Ключові слова: управління, готель, ресторан, бізнес, розвиток, туризм.

JEL code classification: M11

*Svitlana Sudomyr, D.Sc., Professor
Vitalii Litvinov, Ph.D., Associate Professor
SS NULES of Ukraine "Berezhany Agrotechnical Institute"⁵
sudomyr.s@gmail.com
vitalitvin11@gmail.com*

MANAGEMENT OF THE DEVELOPMENT OF TOURISM AND HOTEL-RESTAURANT BUSINESS

Abstract. It is determined that the hotel and restaurant business in Ukraine needs constant investments to maintain a competitive position in the market, increase the level of customer demand for services that meet the range and quality in accordance with the world standards. It is proposed to create smart cities within hotel and restaurant complexes. There are 10 signs on the basis of which it is possible to assert the existence of smart cities within the hotel and restaurant business. The strategy of development of hotel and restaurant business should be formed taking into account modern tendencies of development. Important for implementation is the innovation strategy, the implementation of which should take place through the creation of smart cities within the hotel and restaurant complex.

Keywords: management, hotel, restaurant, business, development, tourism.

Постановка проблеми. Готельно-ресторанний бізнес є одним із найбільш прибуткових векторів розвитку економіки кожної країни, а вплив туризму на економіку та імідж держав у світі важко переоцінити, оскільки саме він робить великий внесок у зміцненні контактів і налагодження міжнародних зв'язків, виступає вагомим фактором у зміцненні авторитету держави та кожного окремого міста на міжнародній арені, створює імідж, формує національну гідність, стимулює розвиток світової торгівлі, гуманітарної сфери, міжнародного співробітництва, відродження культурної

спадщини та традицій, залучає інвестиції, розвиває інфраструктуру тощо. Кожна країна, регіон, місто намагаються пропагувати та популяризувати свою туристичну привабливість. Дана тема є перспективною і для України, однак існують проблеми, що суттєво знижують його конкурентоспроможність порівняно з розвинутими країнами світу в плані невідповідності готельно-ресторанних фондів України світовим стандартам, низьких темпів будівництва сучасних комфортабельних готелів. Відсутні концепції розвитку внутрішнього туризму, низький

рівень співпраці з туристично привабливими
містами та регіонами України.

Дана проблема потребує системних досліджень напрямів і тенденцій розвитку ринку готельно-ресторанних послуг на засадах наукового менеджменту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченню основних положень теорії та практики розвитку готельно-ресторанного бізнесу приділено велику увагу такими вітчизняними науковцями та фахівцями: Білик В., Гриньової В., Круль Г., Короткової О., П'ятницької Н. Чепурди Г. М. та ін. У роботах цих авторів розглядаються організація, сучасний стан і подальший розвиток готельно-ресторанного бізнесу, аналізуються чинники, що впливають на збільшення інвестиційної привабливості готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Проте у визначених працях не досліджувалися стратегії розвитку готельно-ресторанного бізнесу із урахуванням сучасних тенденцій розвитку, відповідно не сформовані підходи, які б зменшували рівень ризику, який спричинений появою негативних очікувань клієнтів.

Метою статті є розробка стратегій розвитку готельно-ресторанного бізнесу із урахуванням сучасних тенденцій розвитку корпоративної культури.

Виклад основного матеріалу. Важливою стратегією розвитку для готельно-ресторанного бізнесу є використання інноваційних технологій зокрема з використанням франшизи, формування нової корпоративної культури, яка ґрунтується на довірі, взаєморозумінні та клієнтоцентризмі. Крім того важливим елементом має стати замкнутість простору. Це можна досягти через створення смарт міст всередині готельно-ресторанних комплексів, що використовують різноманітні інформаційні технології задля більш ефективного функціонування та відповідності потребам його жителів. Рушійною силою у побудові розумного міста є збір та обробка великої кількості даних (Big Data). Управління даних (Big Data) дозволить менеджменту готельно-ресторанного комплексу підвищувати якість обслуговування відвідувачів. Джерелами даних служать відеокамери, різні датчики, сенсори, інформаційні системи, які впроваджуються у повсякденне життя. Слід відмітити, що смарт міста в межах готельно-

ресторанних комплексів повинні відповідати таким основним ознакам [1]:

1. Інтелектуальні системи управління процесом обслуговування. Вони передбачають підвищення безпеки та ефективності процесу, комфортності для клієнтів. Приміром, встановлення відео нагляду, подання інформації про сьогоднішні події та зміни на стан сенсорних дисплеїв мобільних пристроїв, інформування клієнтів про зміни тощо. Ця інформація дозволяє економити власний час та правильно розпоряджатися ним.

2. Розумний підхід до освітлення. Тут особливої популярності набувають датчики руху, які вмикають світло лише коли фіксують певні рухи чи присутність людини, і вимикають його, коли Ви, приміром залишаєте приміщення. Крім того значним попитом користуються LED-лампи (Light Emitting Diode – світлотехнічні вироби для побутового, промислового та вуличного освітлення, у яких джерелом світла є світлодіоди), оскільки вони зменшують використання електроенергії до 80% у порівнянні зі звичайними лампами накаливання, до яких ми звикли. Цікавим елементом стане освітлення скляних сходових кліток.

3. Залучення клієнтів смарт міста у межах готельно-ресторанного комплексу до управління ним через створення віртуальних платформ.

4. Розумний будинок. Ця технологія передбачає використання системи високотехнологічних пристроїв в номерах для найбільш комфортного перебування клієнтів. Зокрема виділяють кілька основних напрямків впровадження технологій розумного номеру: безпека (датчики руху, присутності, вібрації, розбиття скла, відкриття вікна або двері, відеоспостереження, електронні замки і модулі управління воротами, сирени), управління освітленням (розумні вимикачі, модулі управління шторами та ролетами, контролери для управління світлодіодними світильниками, датчики руху і присутності), управління кліматом (датчики вологості і температури, термостати для підтримки постійної температури або її автоматичного регулювання, терморегулятори для

управління потужністю батарей опалення, гігостати для підтримки постійної вологості або її регулювання).

5. Впровадження швидкісної мережі Wi-Fi. На сьогодні у більшості європейських

міст доступ до мережі Wi-Fi є нормою. Україна також прямує до цього і вже почала надавати бездротовий доступ до інтернету у громадському транспорті (метро, трамваї, тролейбуси), у центральних кварталах міст, публічних місцях тощо. У Барселоні вже важко знайти куточок, де Wi-Fi не працює.

6. Розумний транспорт всередині та за межами готельно-ресторанного комплексу. Він передбачає контроль за усім, що відбувається в салоні та зовні протягом руху і здатен передавати інформацію про порушення в органи влади.

7. Сповіщення про надзвичайні ситуації (НС). Персональна мережа оповіщення, що відправляє звичайні SMS-повідомлення на телефони абонентів, які знаходяться в зоні НС, надзвичайно ефективно працює у багатьох країнах. Таким чином вдається запобігти збільшенню кількості жертв, а також нападам паніки, яка у таких ситуаціях нерідко приносить не менше шкоди.

8. Кнопки екстреного реагування. Такі засоби допомагають правоохоронним органам швидше зреагувати на певні події і прибути на місце оперативніше. Така практика має місце у США і показує позитивні результати.

9. Використання сонячних батарей. У багатьох містах світу, де це дозволяє клімат, така практика є невід'ємною складовою розумного міста. На дахах будівель встановлюються сонячні батареї, які можуть забезпечити автономне електропостачання для окремих квартир чи будинків загалом, в залежності від їх площі.

10. Безготівкові платежі. На сьогодні у розвинених країнах паперовими грошима майже не користуються – їм на заміну прийшли банківські платіжні картки. Але і це не є остаточним рішенням. У концепції розумного міста передбачається повсякчасне використання мобільних платежів, щоб жителям не доводилося носити з собою великі суми чи безліч карток, встановлюються спеціальні прилади, які можуть проводити оплати за допомогою мобільного телефону та спеціального застосунку до нього.

При розробці стратегій розвитку розумних міст основна увага має приділятися:

– сприянню співробітництву між державним і приватним секторами та мешканцями міста, що стане запорукою створення розумного громадянина, який буде залучений до цього і позитивно сприятиме місту та громаді;

– розумні міські проекти повинні включати плани, щоб зробити дані прозорими і доступними для громадян через відкритий портал даних або мобільний додаток. Це дасть можливість мешканцям взаємодіяти з даними та зрозуміти, для чого вона використовується;

– завдяки розвитку розумного міста, мешканці також повинні мати можливість здійснювати особисті справи, такі як перегляд споживання енергії в будинку, оплата рахунків і пошук ефективного громадського транспорту;

– для вирішення питання належного зберігання та безпеки персональних даних, запобігання втручання в приватне життя громадян, пропонується зберігати дані як анонімні, тобто зібрані дані розумного міста повинні бути анонімними, а не особистою інформацією.

За результатами дослідження 2017 р. шведської ІТ-компанії щодо використання інноваційних технологій у містах до «найрозумніших» міст планети ввійшли: Мельбурн (Австралія), Женева (Швейцарія), Амстердам (Нідерланди), Сан-Франциско (США), Токіо (Японія), Бостон (США), Цюрих (Швейцарія), Стокгольм (Швеція), Сінгапур (Сінгапур) та Копенгаген (Данія). Основними критеріями оцінки цифрових міст стали: мобільний зв'язок 4G, велика кількість точок доступу Wi-Fi, смартфони як універсальний засіб управління сервісами, розумна парковка, послуги з обміну автомобілями, оптимізована система руху транспорту, онлайн-доступ до державних послуг, переробка сміттєвих відходів, активна громадянська позиція мешканців, екологічно чисті джерела енергії [1]:

1. Мельбурн (Австралія). Одним із соціально значущих проектів міста стало поліпшення умов життя для пішоходів. За допомогою особливих маячків на сервер через смартфони передається інформація про місце розташування пішохода. Система веде цілодобовий підрахунок кількості людей і

вимірює щільність натовпу, щоб скласти карту активності та регулювати потік людей в особливо жвавих місцях.

2. Женева (Швейцарія). Місто отримало високий бал у рейтингу за переробку відходів, а також за будівництво розумних будинків.

3. Амстердам (Нідерланди). Високі позиції в рейтингу зумовлені активною участю мешканців у громадському житті міста і можливостями широкого online-доступу до державних сервісів. Також Амстердам щорічно привертає велику кількість туристів і славиться хорошими можливостями для відкриття бізнесу. Для жителів міста був створений web-майданчик із відкритими даними під назвою Amsterdam Smart City. Окрім іншого, платформа підтримує додаток, створений для допомоги людям зі слабким зором та іншими особливостями сприйняття.

4. Сан-Франциско (США). Цей туристичний центр увійшов до десятки розумних міст у зв'язку зі значною кількістю організованих тут успішних стартапів. Поряд із цим Сан-Франциско лідирує за швидкістю Інтернет-з'єднання порівняно з іншими регіонами зі списку smart-cities.

5. Токіо (Японія). Місто є одним із найбільших міжнародних інформаційних та економічних центрів. Розвинена залізнична інфраструктура, яка об'єднує понад 100 ліній, по яких у рік їздить близько 14 млрд пасажирів, а також система розумних парковок і велика мережа точок Wi-Fi дали змогу обійти інші smart-міста в рейтингу.

6. Бостон (США). Одне з найдавніших і найбагатших міст Америки досягло успіху в банківському, фінансовому та страховому секторах економіки. У столиці штату Массачусетс проводиться діяльність найбільших видавництв, а Гарвардський університет і Массачусетський технологічний інститут щороку «вистрілюють» черговою сенсаційною розробкою. Саме за рівень освіти і розвитку бізнесу це місто посідає вагому сходинку в рейтингу.

7. Цюрих (Швейцарія). Найбільший фінансовий і науковий центр Швейцарії, крім кількості міжнародних банків, характеризується розумними будинками і

системою переробки сміття, організацією громадського транспорту. До 2024 р. через Цюрих планують прокласти підземну мережу для транспортування вантажів, що працює на відновлювальних джерелах енергії.

8. Стокгольм (Швеція). Головне місто Швеції отримало максимально високу оцінку за online-доступ до державних сервісів і служб. Також у місті відсутні промислові підприємства, що позитивно позначається на довкіллі.

9. Сінгапур (Сінгапур). Місто характеризується ефективною системою пересування громадського транспорту і соціальною активністю громадян. Високі стандарти ринкової економіки Сінгапуру і при цьому низькі податкові ставки роблять місто ідеальним для залучення інвесторів.

10. Копенгаген (Данія). Місто активно розвивається у сфері IT-технологій, екології, медицини, економіки, бізнесу, транспортної інфраструктури. Не так давно мер міста офіційно оголосив про запуск Міської бази обміну даними (City Data Exchange) – online-майданчика з громадською та приватною інформацією, відкритою для жителів. Міська база обміну даними в Копенгагені, крім основного завдання – доступу до інформації, має й побічну мету – зробити столицю ще більш екологічно чистою. Спеціальні додатки закликають задуматися про наслідки викиду в атмосферу шкідливих речовин.

Зазначимо, що українські міста у представленому рейтингу відсутні, що свідчить про необхідність інтенсифікації зусиль органів влади та громадськості, щодо застосування smart-технологій у практичній діяльності. Однак, в рейтингу міст України: найкраще інноваційне місто – за найефективніше використання технологій для трансформації міського простору визнано м. Харків; найкраща транспортна модель міста – за найкращі стандарти в розвитку транспортної інфраструктури визнано м. Тернопіль; найкомфортніше місто для життя – за найкращі стандарти проживання та рівень задоволеності населення – м. Київ; містом стартапів – за підтримку у втіленні інноваційних проектів та технологічних рішень із метою вдосконалення міського простору – м. Львів; екологічним та енергоефективним містом –

за використання розумних технологій для захисту міської екосистеми визнано м. Кривий Ріг.

Однак, вважаємо для забезпечення конкурентоспроможності в світовому масштабі необхідно брати до уваги всю систему в цілому, де будуть зібрані всі самі найкращі інновації для максимальної комфортності та високого рівня життя населення).

Висновки. Проаналізувавши вищесказане вважаємо за необхідне для підвищення

конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу будувати розумні міста, адже вони сприяють сталому розвитку економіки країни, що задовольняють матеріально-духовні потреби сьогодення і створюють умови для стійкого динамічного розвитку в перспективі з врахуванням майбутніх ціннісних орієнтацій через механізми гармонізації людини з природою та у суспільстві.

Список використаних джерел

1. 10 ознак розумного міста. URL: <http://thefuture.news/smart-city> (дата звернення 26.10.2021).
2. Копенгаген признан самым «умным» городом на планете. URL: <https://kfund-media.com/ru/> (дата звернення 11.11.2021).
3. Що таке City Card і як з її допомогою можна економити. URL: <https://travelyourway.com.ua> (дата звернення 06.12.2021).
4. What is a City Card. European Cities Marketing. URL: <http://welovecitycards.com> (дата звернення 04.12.2021).
5. Судомир С. М. Формування системи управління розвитком сільськогосподарських підприємств: теорія, методологія: [монографія]. Київ: Компрінт, 2015. 483 с

References

1. 10 oznak rozumnoho mista [10 signs of a smart city]. Retrieved from: <http://thefuture.news/smart-city/> [in Ukrainian].
2. Kopenhagen priznan samym «umnym» gorodom na planete (2017): Available at: <https://kfund-media.com/ru/>.
3. Shho take City Card i jak z jiji dopomoghoju mozhna ekonomyty. TravelYourWay (2015): Available at: <https://travelyourway.com.ua>.
4. What is a City Card. European Cities Marketing (2017). Available at: <http://welovecitycards.com>.
5. Sudomyr S. M. (2015). Formation of a management system for the development of agricultural enterprises: theory, methodology. Kyiv: Kompriynt.