

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЗА СУЧАСНИХ УМОВ У ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

©2020 КОВТУНЕНКО Ю. В., ОЛЬШЕВСЬКА Д. О., АЛЕКСЕЄНКО А. А., САВКОВ Є. О.

УДК 640.43:338.48
JEL: L83; O30

Ковтуненко Ю. В., Ольшевська Д. О., Алексєєнко А. А., Савков Є. О. Особливості використання інноваційних технологій за сучасних умов у готельному та ресторанному бізнесі

Мета статті полягає у визначенні та дослідженні особливостей використання інноваційних технологій у готельному та ресторанному бізнесі. При аналізі наукових праць певних учених було визначено пріоритетні інноваційні технології та інноваційні тренди, а також розглянуто їх використання в сучасних умовах. Актуальність вибраної теми визначається тим, що на сьогоднішній день практично кожне підприємство у сфері готельного та ресторанного бізнесу потребує введення певних інноваційних технологій, що обґрунтовується достатнім попитом споживачів на послуги цих видів бізнесу. У статті наведено порівняльну статистику щодо реалізованого обсягу послуг у готельному та ресторанному бізнесі, яка однозначно вказує на необхідність застосування раціонально підібраних інноваційних технологій. У результаті аналізу та дослідження було також виявлено конкретні сучасні інновації та доведено необхідність їх використання. Визначено напрямки їх застосування та безпосередній вплив на розвиток готельного та ресторанного бізнесу. Надано характеристику самих інноваційних технологій, а також розглянуто їх раціональне використання в конкретних випадках. Проаналізовано застосування певних інноваційних технологій, які набули більшої популярності та більшого обсягу залучення саме під час карантину. Досліджено сутність багатьох інноваційних технологій як у інформаційному просторі, так і у практичному застосуванні в готельному та ресторанному бізнесі. Передумовами залучення інновацій є покращення умов праці та автоматизація й роботизація багатьох рутинних процесів у готельному та ресторанному бізнесі. Тенденція залучення інноваційних технологій безпосередньо впливає на подальший, більш якісний розвиток, на максимізацію прибутку, а також на раціональне зменшення витрат у готельному та ресторанному бізнесі. Перспективою подальших наукових розробок є дослідження виявлених проблем, що стосуються готельного та ресторанного бізнесу, а також аналіз і впровадження таких інноваційних технологій, які допомогли б спростити виявлені проблеми чи навіть повністю їх усунути.

Ключові слова: інноваційні технології, інновації, ресторанний і готельний бізнес, застосування інноваційних технологій.

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-12-195-201>

Табл.: 4. **Бібл.:** 12.

Ковтуненко Юрій Володимирович – доктор економічних наук, доцент, професор кафедри обліку, аналізу та аудиту, Одеський національний політехнічний університет (просп. Шевченка, 1, Одеса, 65044, Україна)

E-mail: y.v.kovtunenکو@opu.ua

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8528-605X>

Researcher ID: <https://publons.com/researcher/2910363>

Scopus Author ID: 57203156972

Ольшевська Діана Олегівна – студентка, Одеський національний політехнічний університет (просп. Шевченка, 1, Одеса, 65044, Україна)

Алексєєнко Аліна Анатоліївна – студентка, Одеський національний політехнічний університет (просп. Шевченка, 1, Одеса, 65044, Україна)

Савков Євгеній Олександрович – студент, Одеський національний політехнічний університет (просп. Шевченка, 1, Одеса, 65044, Україна)

UDC 640.43:338.48

JEL: L83; O30

Kovtunenکو Yu. V., Olshevska D. O., Aliksieienko A. A., Savkov Ye. O. The Features of the Use of Innovative Technologies under Modern Conditions in the Hotel and Restaurant Business

The article is aimed at defining and researching the features of the use of innovative technologies in the hotel and restaurant business. When analyzing the scientific works of certain scholars, priority innovative technologies and innovative trends were identified, as well as their use under modern conditions was considered. The relevance of the selected topic is determined by the fact that today almost every enterprise in the sphere of hotel and restaurant business needs to introduce certain innovative technologies, which is justified by sufficient demand of consumers for services of these types of business. The article provides comparative statistics on the volume of services that have been marketed in the hotel and restaurant business, which clearly indicates the need to use rationally selected innovative technologies. Also, as result of the analysis and research, specific modern innovations are identified and the need to use them is proven. The directions of their application and direct impact on the development of the hotel and restaurant business are determined. The characteristics of the innovative technologies as such are provided, as well as their rational use in specific cases is pondered. The application of certain innovative technologies, which have gained greater popularity and greater volume of involvement during the famous quarantine period, is analyzed. The essence of many innovative technologies both in the information space and in practical application in the hotel and restaurant business is researched. The preconditions for attracting innovations are improvement of working conditions, automation and robotization of many routine processes in the hotel and restaurant business. The tendency of attracting innovative technologies directly affects further, better development, profit maximization, as well as a rational reduction in costs in the hotel and restaurant business. Prospect for further scientific developments is to research the identified problems concerning the hotel and restaurant business, as well as the analysis and implementation of such innovative technologies that would help simplify the identified problems or even eliminate them thoroughly.

Keywords: innovative technologies, innovations, restaurant and hotel business, application of innovative technologies.

Tabl.: 4. **Bibl.:** 12.

Kovtunenکو Yurii V. – D. Sc. (Economics), Associate Professor, Professor of the Department of Accounting, Analysis and Audit, Odesa National Polytechnic University (1 Shevchenka Ave., Odesa, 65044, Ukraine)

E-mail: y.v.kovtunenکو@opu.ua

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8528-605X>

Researcher ID: <https://publons.com/researcher/2910363>

Scopus Author ID: 57203156972

Olshevska Diana O. – Student, Odesa National Polytechnic University (1 Shevchenka Ave., Odesa, 65044, Ukraine)

Aliksieienko Alina A. – Student, Odesa National Polytechnic University (1 Shevchenka Ave., Odesa, 65044, Ukraine)

Savkov Yevhenii O. – Student, Odesa National Polytechnic University (1 Shevchenka Ave., Odesa, 65044, Ukraine)

У сучасних умовах розвитку України, із соціально-економічної точки зору, готельний і ресторанний бізнес відіграє важливу роль у формуванні благополуччя країни, а саме – за рахунок створення робочих місць, збільшення національного доходу, поповнення місцевого та державного бюджетів тощо. Але слід зазначити, що швидкий та якісний розвиток цього бізнесу майже не можливий без запровадження інноваційних технологій. Запровадження інновацій може покращити сучасний стан готельного та ресторанного бізнесу, а також позитивно вплинути на тенденції та перспективи в цій сфері.

Велику увагу проблемам розвитку та інноваційним рішенням у сфері готельно-ресторанного бізнесу приділяли у своїх роботах Черномазюк А. Г., Ткаченко А. М., Шаповалова О. М., Завадинська О. Ю., Домінська О. Я., Юрченко О. Є., Бутенко А. Ю. та ін.

Метою дослідження є визначення особливостей використання інноваційних технологій у готельному та ресторанному бізнесі.

Ринок у сфері готельного та ресторанного бізнесу стрімко набирає оберти, особливо в курортних зонах України. Сьогодні, щоб привернути увагу потенційних гостей і перевести їх у розряд постійних, треба прикласти достатньо великих зусиль, що будуть стосуватися майже всіх аспектів бізнесу, а не лише покращення деяких. Тобто для покращення рейтингу на ринку цього бізнесу підприємці повинні покращувати всі складові комплексно, враховуючи їх вплив одна на одну.

Для більш детального розуміння сучасного стану готельного та ресторанного бізнесу розглянемо *табл. 1*, де наведено обсяг реалізованих послуг у даній сфері та порівняно показники за II квартал 2020 р. і 2019 р.

Щодо сучасного стану, якщо порівнювати II квартал 2019 р. і II квартал 2020 р., можна побачити тенденцію до зниження обсягу реалізованих послуг. На цей спад безпосередньо мала вплив дія тотального карантину. Тому на сьогоднішній день дуже важливо продовжувати відновлювати роботу закла-

дів готельного та ресторанного бізнесу, бо в більш масштабному розумінні високі фінансові результати в даному виді бізнесу вплинуть на краще економічне становище країни. А, як відомо, запровадження інновацій полегшує роботу підприємців і підлеглих робітників, тобто праця стає більш ефективною, що позначається на зростанні фінансових результатів закладу.

Успіх функціонування закладів у сфері послуг зазвичай тісно пов'язаний із важливістю визнання та залучення людських здібностей виконавця послуг і споживача або методом створення нових зв'язків у їхній взаємодії, або досліджування можливостей і виробничого матеріалу споживача, або знаходячи сучасні підходи до найму персоналу та нові шляхи підтримання їх певних навичок і знань. Застосування інноваційних технологій буде найбільш раціональним тоді, коли застосування людської праці, навичок, умінь будуть відповідати використанню тієї чи іншої інновації.

Тобто нові інновації тягнуть за собою освоєння нових навичок персоналом, нових процесів діяльності та інших нововведень, характеристику взаємозв'язку яких наведено в *табл. 2*.

Недооцінення в управлінні інноваційних процесів на підприємствах ресторанного та готельного бізнесу зазвичай може призвести до зниження показника рівня конкурентоспроможності, а також до порушень принципів та методик управління.

Якщо більш детально розглядати саме інноваційні інструменти, які вже почали залучати деякі заклади як готельного, так і ресторанного бізнесу, то слід відмітити такі, що стрімко набирають популярність і впровадження яких з часом стане необхідністю:

- ✦ застосування QR-коду – двомірного штрих-коду – відкрило нові необмежені можливості для online-взаємодії компаній і споживачів. У маленькому яскравому квадратному лабіринті QR-коду можна запрограмувати всі відомі інновації готельного та ресторанного бізнесу, а також безліч нових можливостей.

Таблиця 1

Обсяг реалізованих послуг підприємствами сфери послуг споживачам за видами економічної діяльності

Сфера	Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення			Діяльність із забезпечення стравами та напоями		
	II кв. 2020 р.	II кв. 2019 р.	2019 р.	II кв. 2020 р.	II кв. 2019 р.	2019 р.
Обсяг реалізованих послуг, тис. грн	380342,5	2264482,1	12905762,8	1826922,2	5764379,6	31642326,5
Розподіл обсягу реалізованих послуг за категоріями споживачів (у % до загального обсягу населення)	49,6	57,9	29,5	77,3	79,0	65,1

Джерело: складено за даними [1].

Систематизація основних напрямів інноваційної діяльності

Інновація	Характеристика
Значні нововведення	Послуги, «нові в усьому світі», ринки, які ще точно не визначені та не мають розмірів. Такі інновації мають великий ступінь невизначеності та ризику з погляду просування на ринок
Нові види діяльності	Нові послуги, традиційні для одних соціальних груп, які створюють можливість залучати до форми споживчої діяльності інші соціально-споживчі групи населення (інші ринкові сегменти)
Нова послуга для існуючого ринку	Нова додаткова послуга на тому ж сегменті ринку для вже існуючих споживачів, яка раніше цією організацією сфери послуг не надавалася
Розширення номенклатури пропонованих послуг	Додавання до існуючої лінії обслуговування послуг, що збільшують поточну пропозицію, розширення номенклатури послуг
Покращення продукту	Зміна певних характеристик послуг, щоб забезпечити споживачам кращу якість або для збільшення цінності послуги (співвідношення ціна/якість). Перше реалізується у формі швидшого обслуговування або за допомогою додаткових властивостей, що покращують «зовнішній вигляд» послуги, сприяють зручності користування, забезпечують однорідність соціального складу споживачів. Другий напрям пов'язаний зі включенням до пакета звичайних послуг додаткової безкоштовної послуги
Зміна стилю послуги	Категорія включає оновлення будівлі або приміщення, нову уніформу співробітників, новий логотип або слоган закладу тощо. Це нововведення у сфері послуг є доволі значущим і може бути зараховане до інновацій. У результаті формується новий імідж послуги та її виробника, їх нові якісні характеристики
Створення нового продукту	На основі існуючих проблем споживача розроблюється та впроваджується новий продукт діяльності, за допомогою якого можливе вирішення визначеної проблеми

Джерело: доопрацьовано на основі [5; 11].

Абревіатура QR (Quick Response) перекладається з англійської як «швидкий доступ», а сам матричний код здатний утримати величезний обсяг інформації у вигляді тексту, цифр, URL-адрес, календарів, схем, зображень. Швидкість розпізнавання QR-коду дуже висока, його можна розміщувати на будь-яких носіях, починаючи від касових чеків і меню та закінчуючи різними вивісками. Сканувати його можна мобільним телефоном або відеокамерою ноутбука [2; 12].

В умовах карантину COVID-19 використання меню у вигляді QR-коду стає максимально доцільним рішенням. Відсканувавши на своєму мобільному за допомогою камери цей код, споживач автоматично переходить на посилання з меню. По-перше, це дозволяє ефективніше дотримуватися правил карантину, бо не треба контактувати з меню в матеріальній формі, адже дуже часто заклади використовують багаторазове меню, до якого торкаються всі відвідувачі, а це може поширювати різні бактерії. По-друге – це дозволяє підприємцям мінімізувати витрати на постійне друкування та передрукування меню;

✦ *підключення до служби доставки* – цей інструмент набирає все більших обертів у ресторанному бізнесі саме під час тотального карантину. За час карантинних заходів рестора-

тори все більше починають співпрацювати зі службами, що займаються доставкою їжі, або ж запускають самостійно свою доставку. Але також спостерігаються й певні недоліки співпраці ресторанів зі службами доставки, а саме – часто висока комісія оплати послуг. На 2020 р. залишаються актуальними такі служби доставки, як Glovo, Raketa, Bond Delivery і т. п.;

✦ *програми для автоматизації ресторанів/готелів* – CRM-система – це таке програмне забезпечення, що дозволяє закладам автоматизувати стратегії взаємовідносин зі споживачем, а також надає можливість відслідковувати переміщення продукції на складі, у постачальників і навіть роботу на кухні. Застосування такої системи в готелі дозволяє здійснювати моніторинг ефективності персоналу, слідкувати за базою клієнтів, узнавати, звідки поступають замовлення, управляти замовленнями. Також у неї вбудовано програму лояльності та інші функції. Однією з переваг CRM-системи є зручність, тобто можливе підтримання та застосування програмного забезпечення для автоматизації діяльності закладу на різноманітних платформах (вебдодаток, Windows, Mac, Android, iOS). Тобто застосування CRM-системи є вже не просто інновацією, а майже необхідним елементом готель-

ного бізнесу, що прямо впливає на показник зростання продажів, скорочення операційних затрат. Головне – раціонально обрати саме ту систему, яка включає необхідні функції для досягнення поставлених цілей бізнесу.

Отже, застосування цієї системи полегшує роботу персоналу, а також покращує час перебування гостей закладу. Наприклад, відвідувач вже визначився зі своїм замовленням, і якщо ресторан використовує цю систему, то гостеві не знадобиться чекати, коли до нього підійде офіціант, потрібно лише натиснути на відведену для виклику кнопку, так само можна вчинити і з наданням рахунку та з іншими функціями, які може встановити заклад. Робота з такою системою в певних закладах є вже необхідною, яка значно полегшує та зменшує час на процес обслуговування;

- ✦ *соціальний медіа-маркетинг* – SMM-просування – особливий інструмент Інтернет-маркетингу, що передбачає просування продукту, послуги, компанії чи бренду за рахунок використання соціальних медіа, контент яких створюється та оновлюється зусиллями їх відвідувачів. Запускаючи механізми вірусного маркетингу, вони збільшують не лише кількість інформації, висвітленої на сайті, але й підвищують його рейтинг у пошукових системах [3].

Останнім часом SMM став активно розвиватися, що пов'язано зі зростанням популярності соціальних медіа серед Інтернет-користувачів. По суті, SMM став одним із основних інструментів роботи з цільовими аудиторіями для глобальних компаній у сучасній економіці. Форми SMM-маркетингу дуже різні та залежать від обраного типу соціального медіа: соціальні мережі, блоги та мікроблоги, форуми, соціальні заклади та каталоги, фото- та відеохостинги [4].

Тобто на сьогоднішній день таке явище, як просування закладів готельного та ресторанного бізнесу, саме в мережі Інтернет є необхідним кроком для залучення нової аудиторії, підтримки інтересу та збереження вже існуючої аудиторії. Також такі заходи безпосередньо впливають на репутацію закладу, а як відомо, – репутація є невід'ємним активом бізнесу, що прямо пропорційно впливає на величину прибутку, у даному випадку готельного та ресторанного бізнесу.

Звісно, що інновації притаманні не тільки інформаційним технологіям, а також застосовуються і в матеріальному аспекті. Деякі ресторани на практиці застосовують «відкриті кухні», коли приготування страв здійснюється перед очима клієнтів. Зазвичай застосування такої кухні не створює гостям різного роду незручностей, а максимально ергономічно впливає в сучасний інтер'єр.

У сучасному світі при плануванні та побудові готельно-ресторанних комплексів основну увагу

приділяють збереженню часу, грошей та енергії. Для збереження енергії створюють екологічні інноваційні технології. Готелем з такими технологіями можна вважати Innovation Hotel – інноваційний еко-готель, що належить до IHG, включає сонячні панелі на даху для нагріву води, вітряні генератори для вироблення електроенергії, шибки з вторсировини, меблі, які повністю зроблено з перероблених матеріалів. В обробці використовуються нетоксичні фарби. Відпрацьоване масло з кухні використовуватиметься як біопаливо [2].

Часто можна спрогнозувати, які інноваційні технології очікуються у країнах СНД, беручи за основу досвід зарубіжних країн. Так, наприклад, азіатський ринок дивує такими інноваціями, як використання машинного труда замість офіціантів. Для азіатських країн є нормою використання конвеєрів, що розвозять страви відвідувачам. Почалася така тенденція в минулому сторіччі в Токіо, і на даний момент ресторани Кайтен-дзусі (японські конвеєрні суши-ресторани) є по всій країні. Окрім Японії, конвеєрні стрічки можна побачити в Китаї, Таїланді, В'єтнамі та в інших азіатських, і не тільки, країнах. Таїландський заклад NAJIME пішов ще далі. Там роль офіціантів виконують четверо роботів, що приймають замовлення та виносять готові страви замовникам. Але такі роботи коштують дуже дорого – близько \$250 000 за одиницю, тому не кожен заклад може собі їх дозволити. Втім, існують простіші машини, що можуть виконувати якусь одну функцію, скажімо, офіціанта. Роботи, що приймають замовлення, реагуючи на голос користувача, також можуть підтримати нескладний діалог з відвідувачем. Існують роботи, що, завдяки грамотному програмуванню, здатні пересуватися по території закладу та перевозити необхідні відвідувачу предмети: це може бути як готова страва у закладі харчування, так і речі та особисті предмети постояльця готелю.

Загалом використання роботів залучається не тільки для подачі: існують компанії, що займаються виготовленням роботів-бариста, роботів для приготування їжі, для миття посуду, роботів-касірів і навіть роботів, що виконують обов'язки робітників на рецепції.

Розвиток готельного та ресторанного бізнесу прямопропорційно залежить від попиту населення, отже, чим більш затребуваний напрям розвитку, тим швидше він розвивається. Останнім часом все частіше готельний і ресторанний бізнес поєднують свою діяльність з мистецтвом, проводячи на території закладу виставки, творчі вечори, концерти. Нерідко самі заклади проєктуються саме як заклади для культурного проведення часу з можливістю втамувати голод, відпочити або отримати інші послуги цієї галузі.

Незвичайність – головний критерій сучасного готельного та ресторанного бізнесу. Чим цікавіше зовнішній вигляд, місцезнаходження, історія та сервіс

закладу, тим більше уваги він до себе привертає. Готель-літак, готель-корабель, ресторан у сніжній печері, ресторан під водою, ресторан на обриві скелі, у печері, ресторан – колесо огляду, їдальня в небі, де стіл, стільці та всі необхідні предмети для прийому їжі підвішуються на висоту за допомогою спеціальної техніки, – це лише мізерна частка тих закладів, що привертають увагу відвідувачів через свою незвичайність.

Чимало закладів приділяють велику увагу меню, інтегруючи нові страви: одні ресторани спеціалізуються на вегетаріанській або навіть веганській їжі, інші використовують у меню лише здорові страви з мінімальною обробкою інгредієнтів. Взагалі, кожен заклад готельно-ресторанної сфери намагається привнести щось нове у галузь і зайняти своє місце, отримавши частку ринку.

Інновації з'являються постійно та переходять у роль звичайних засобів. Але якщо розглядати останні інноваційні технології, можна визначити тренди та тенденції інновацій у готельному бізнесі у 2020 р., які полягають в автоматизації та простоті, а також у мінімізації бюрократичних процесів (табл. 3).

Використання на практиці таких практичних інноваційних дій значно покращує та облегшує діяльність і процес ведення готельного бізнесу.

У ресторанному бізнесі також здійснюються практичні дії для застосування інноваційних технологій. Можна виділити такі тенденції та тренди станом на 2020 р. (табл. 4).

Звісно, що залучення інновацій буде більш ефективнішим, якщо їх застосовувати безпосередньо на практиці. Застосування власниками та керівниками трендів та тенденцій інноваційних технологій у готельному та ресторанному бізнесі дозволяє бути більш конкурентоспроможними на ринку, залучати нових клієнтів та переводити їх у ранг постійних, раціональніше використовувати активи підприємства, виявити, які витрати можна мінімізувати, а також як максимізувати прибуток.

ВИСНОВКИ

У сучасних реаліях постійних економічних змін інноваційні розробки, технології та проекти стають тим чинником, який позитивно впливає на динаміку розвитку та на підвищення результативності функціонування закладів готельного та ресторанного бізнесу.

В основу напрямів інноваційного прогресу на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу включають такі елементи, як: механізація та роботизація процесів; застосування сучасного обладнання; прогресивна розробка технологій виробництва продукції

Таблиця 3

Тренди та інновації в готельному бізнесі

Назва інновації	Характеристика
Відсутність рецепції в готелі	Тобто гість сам може забронювати свій відпочинок, а саме: обирати, що буде у міні-барі та навіть у номері. Оплата здійснюється до заселення, що автоматично відображається у програмі, яка відправляє повідомлення з інструкцією стосовно заселення гостя до готелю. Головний тезис цього пункту – це мінімум використання праці людини та максимум роботизації в процеси
Чат-боти	Метод автоматизації спілкування із клієнтами через різноманітні застосунки
Робота з постачальником через електронний цифровий підпис	Використовується у сферах електронного обміну інформацією, де є необхідність ідентифікувати того, хто підписує документ. Електронний підпис має таку ж юридичну силу, як і власноручний. Тобто ця інновація дозволяє зекономити час при отриманні товару від постачальника
Електронний чек	Електронний чек синхронізується з базою даних податкової та не потребує печатки на папері, що також значно полегшує процес роботи, пов'язаний із певним документообігом
Оmnіканальний маркетинг	Сутність цієї інновації полягає в застосуванні декількох платформ для взаємодії з аудиторією
Краудсорсинг	Нове явище, що полягає в дистанційному наймі на добровільних началах людей із творчим і креативним підходом для генерації ідей, покращення продукту, послуги. Основна умова – в команді люди мають бути незалежними один від одного і мати можливість виражати свої думки. Основною перевагою краудсорсингу порівняно з аутсорсингом є збереження контролю за процесом вирішення проблеми та відсутність потреби в повній компенсації витрат сторонньої організації на виконання робіт
Аналітика	Полягає в приділенні уваги даним HR-аналітики, а саме: методикам, за допомогою яких можна визначити рівень задоволення корпоративною культурою, умовами праці, а також матеріальною та нематеріальною мотивацією. Також увага спрямовується на зниження плинності кадрів і термінів зайняття вакансій

Джерело: складено на основі [6; 7; 9].

Тренди та інновації в ресторанному бізнесі

Назва інновації	Характеристика
Використання електронних чайових	Більшість гостей розраховується саме безготівковим способом. Цей тренд можна впровадити за допомогою використання сервісів для сканування QR-коду офіціанта. Тобто разом із чеком гість отримує QR-код офіціанта, сканує за допомогою мобільного телефону, переходить за посиланням на сторінку, де може ввести суму чайових і сплатити будь-яким зручним способом
Використання чат-бота	Цей тренд дозволяє забронювати гостеві столики без необхідності здійснювати дзвінок до ресторану. Позбавляє потенційного гостя від трати часу, очікування, непорозумінь через перешкоди на лінії
Зниження загального шуму в приміщенні закладу	Загальний шум досить часто може створювати дискомфорт для відвідувачів, отже, потрібно знати максимальну чисельність гостей, яким буде комфортно знаходитися в кожному з конкретних залів. За допомогою спеціалістів-акустиків розраховується акустична ємність приміщення. Тобто треба покращити вже наявні дані закладу, а це значить, що потрібно підвищити цей показник, не зменшуючи кількості клієнтів. Для досягнення цієї мети доцільним буде застосування монтаж-елементів, що вловлюють звук. Такі технології впливають на зниження шуму в приміщенні, що відзначається збільшенням кількості клієнтів
Оформлення меню	Для приросту прибутку слід приділити увагу саме складанню меню ресторану. Доцільно поділяти список на логічні секції. Також в окрему секцію групують найбільш популярні страви або фірмові блюда від шеф-кухаря. Варто приділити увагу і використанню різних шрифтів. Стильний шрифт додає ресторану солідності. Важливо враховувати той факт, що гість буде охочіше робити замовлення, якщо поряд із назвою страви буде короткий та якісний її опис
Технологія радіочастотної ідентифікації	Використання цієї технології доцільне саме для великих закладів. Вона полягає у використанні спеціального сервісу, що створений для покращення якості обслуговування. Дозволяє персоналу швидко віднайти необхідний столик, обслужити клієнта, при цьому не доставляючи дискомфорту оточуючим. Готові страви та замовлення швидко розносяться, виходячи з місцеположення столику гостей. Офіціанту досить легко відшукати стіл за номером замовлення

Джерело: складено на основі [8; 10].

на основі нового обладнання; механізація трудомісткої роботи; впровадження наукової організації праці; застосування комп'ютерних технологій. За допомогою автоматизації підприємств можна полегшити управління всіма сферами та елементами бізнесу, починаючи від закупівлі до планування великих заходів.

Загалом сучасний розвиток готельного та ресторанного бізнесу, спрямований саме на створення інновацій, оскільки вони сприяють залученню клієнтів, максимізації обсягів продажів, збільшенню довіри гостей і формуванню позитивної репутації та іміджу закладу. ■

ЛІТЕРАТУРА

- Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
- Портал гостинного і ресторанного бізнесу. URL: <http://prohotelia.com.ua/>
- Грищенко О. Ф., Нешева А. Д. Соціальний медіа маркетинг як інструмент просування продукту підприємства. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2013. № 4. С. 86–98.
- Семененко К. Ю., Бакуліна С. А. Особливості застосування інструментів онлайн-просування в маркетинговій діяльності підприємства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2018. Вип. 19. Ч. 3. С. 26–29.
- Ткаченко А. М. Інновації та їх роль у готельно-ресторанному господарстві. *Держава та регіони. Серія «Економіка та підприємництво»*. 2017. № 3. С. 29–33. URL: http://eir.zp.edu.ua/bitstream/123456789/6135/1/Tkachenko_The_Role_of_Innovations.pdf
- Карий О. І., Панас Я. В. Краудсорсинг як інструмент менеджменту: приклади вирішення місцевих проблем. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія «Проблеми економіки та управління». 2016. № 847. С. 213–219. URL: http://ena.lp.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/ntb/34904/33_213-219.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Тренди-2020 в готельному бізнесі: управління, менеджмент, фінанси, маркетинг. URL: <http://prohotelia.com/2020/01/hospitality-trends-2020-ribas/>
- Інноваційні тренди в ресторанному бізнесі. URL: <https://restoplace.cc/blog/trendy-v-restoranah>
- Домінська О. Я., Батьковець Н. О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Серія «Еко-*

- номічні науки». 2017. Вип. 52. С. 39–41. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/dominska.htm
10. Kovtunenکو K., Kovtunenکو Yu., Shatskova L., Yat'senko M. Management mechanism as an independent element of the food industry enterprise innovative activity expenditures management system. *Journal of Hygienic Engineering and Design*. 2019. Vol. 28. P. 73–80. URL: <http://dSPACE.opu.ua/jspui/bitstream/123456789/9131/1/04.%20Full%20paper%20-%20Kseniia%20Kovtunenکو%201.pdf>
 11. Ковтуненко Ю. В., Качанова Н. С. Планування інноваційної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу // Матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції «Актуальні проблеми теорії та практики менеджменту» (м. Одеса, 28.05.2018 р.). Одеса : ОНПУ, 2018. С. 34–36. URL: <http://dSPACE.opu.ua/jspui/bitstream/123456789/7652/1/34-36.pdf>
 12. Левинська К. О., Ковтуненко Ю. В. Різновиди інновацій у сфері ресторанного бізнесу // Матеріали XII Всеукраїнської науково-практичної конференції «Обліково-аналітичне забезпечення інноваційної трансформації економіки України» (м. Одеса, 31 травня – 01 червня 2018 р.). Одеса : ОНПУ, 2018. С. 217–218. URL: <http://dSPACE.opu.ua/jspui/bitstream/123456789/7700/1/tezy%20%281%29-209-210.pdf>

REFERENCES

- Dominska, O. Ya., and Batkovets, N. O. "Suchasnyi stan ta innovatsiini protsesy rozvytku hotelno-restorannoho biznesu v Ukraini" [Current State and Innovative Processes of Hotel and Restaurant Business Development in Ukraine]. *Visnyk Lvivskoho torhovelno-ekonomichnogo universytetu. Seriiia «Economichni nauky»*, is. 52 (2017): 39-41. https://tourlib.net/statti_ukr/dominska.htm
- Hryshchenko, O. F., and Niesheva, A. D. "Sotsialnyi media marketynh yak instrument prosuvannia produktu pidpriemstva" [Social Media Marketing as a Tool of Enterprise's Product Promotion]. *Marketynh i menedzhment innovatsii*, no. 4 (2013): 86-98.
- "Innovatsiini trendy v restorannomu biznesi" [Innovative Trends in the Restaurant Business]. <https://restoplace.cc/blog/trendy-v-restoranh>
- Karyi, O. I., and Panas, Ya. V. "Kraudsorsynh yak instrument menedzhmentu: pryklady vyrishennia mistsevykh problem" [Crowdsourcing as Management Tool: Examples of Solving Local Problems]. *Visnyk Natsionalnogo universytetu «Lvivska politekhnika». Seriiia «Problemy ekonomiky ta upravlinnia»*, no. 847 (2016): 213-219. http://ena.lp.edu.ua:8080/xmlui/bitstream/handle/ntb/34904/33_213-219.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kovtunenکو, K. et al. "Management mechanism as an independent element of the food industry enterprise innovative activity expenditures management system". *Journal of Hygienic Engineering and Design*, vol. 38 (2019): 73-80. <http://dSPACE.opu.ua/jspui/bitstream/123456789/9131/1/04.%20Full%20paper%20-%20Kseniia%20Kovtunenکو%201.pdf>
- Kovtunenکو, Yu. V., and Kachanova, N. S. "Planuvannia innovatsiinoi diialnosti pidpriemstv hotelno-restorannoho biznesu" [Planning of Innovative Activity of Hotel and Restaurant Business Enterprises]. *Aktualni problemy teorii ta praktyky menedzhmentu*. 2018. <http://dSPACE.opu.ua/jspui/bitstream/123456789/7652/1/34-36.pdf>
- Levynska, K. O., and Kovtunenکو, Yu. V. "Riznovydy innovatsii u sferi restorannoho biznesu" [Varieties of Innovations in the Restaurant Business]. *Oblikovo-analitychne zabezpechennia innovatsiinoi transformatsii ekonomiky Ukrainy*. 2018. <http://dSPACE.opu.ua/jspui/bitstream/123456789/7700/1/tezy%20%281%29-209-210.pdf>
- Ofitsiynyi sait Derzhavnoi sluzhby statystyky Ukrainy. <http://www.ukrstat.gov.ua/>
- Portal hostynnoho i restorannoho biznesu. <http://prohotelia.com.ua/>
- Semenenko, K. Yu., and Bakulina, S. A. "Osoblyvosti zastosuvannia instrumentiv onlain-prosuvannia v marketynhovii diialnosti pidpriemstva" [Features of the Online Promotion Tools Application in the Marketing Activities of the Enterprise]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnogo universytetu*, vol. 3, no. 19 (2018): 26-29.
- "Trendy-2020 v hotelnomu biznesi: upravlinnia, menedzhment, finansy, marketynh" [Trends 2020 in the Hotel Business: Management, Management, Finance, Marketing]. <http://prohotelia.com/2020/01/hospitality-trends-2020-ribas/>
- Tkachenko, A. M. "Innovatsii ta yikh rol u hotelno-restorannomu hospodarstvi" [The Role of Innovations in the Hotel and Restaurant Industry]. *Derzhava ta rehiony. Seriiia «Economika ta pidpriemnytstvo»*, no. 3 (2017): 29-33. http://eir.zp.edu.ua/bitstream/123456789/6135/1/Tkachenko_The_Role_of_Innovations.pdf