

УДК 338.46

[https://doi.org/10.52058/2786-6025-2024-11\(39\)-317-324](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2024-11(39)-317-324)

Літовка-Деменіна Світлана Григорівна кандидат педагогічних наук, Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства, викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, вул. Князя Романа Мстиславича, 26, м. Київ, <https://orcid.org/0000-0002-8341-9872>

Григор'єва Людмила Володимирівна кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Хмельницький національний університет, м. Хмельницький, <https://orcid.org/0000-0003-4527-6169>

Куц Лариса Іванівна Полтавський університет економіки і торгівлі, старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи, вул. Івана Банка, 3, м. Полтава, <https://orcid.org/0000-0001-7493-5800>

Гридій Оксана Станіславівна магістр з туризму, старший викладач, Хмельницький національний університет, вул. Інститутська, 11, Хмельницький, 29006, <https://orcid.org/0000-0002-8590-9074>

Іваненко Валентина Олександрівна кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи, Житомирський державний університет імені Івана Франка, вул. Велика Бердичівська, 40, м. Житомир, 10008, <https://orcid.org/0000-0003-2231-8485>

КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ТА ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Анотація. Статтю присвячено дослідженню конкурентоспроможності та інноваційному розвитку, що є ключовими факторами успіху підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. У сучасних умовах глобалізації та стрімкого технологічного прогресу, підприємства цього сектору змушені адаптуватися до нових викликів та активно впроваджувати інновації для забезпечення стійкого розвитку. Успіх підприємства в цих сферах значною мірою залежить від здатності до швидкої адаптації до мінливих ринкових умов, впровадження нових технологій, підвищення якості обслуговування клієнтів, а також розвитку персоналу та модернізації внутрішніх процесів. Основними складовими конкурентоспроможності є ефективне управління ресурсами, гнучкість у прийнятті рішень, інноваційні підходи до організації

послуг та використання цифрових технологій для оптимізації бізнес-процесів. Підприємства, які активно розвивають цифрові платформи, застосовують штучний інтелект для аналізу споживчих переваг та інвестують у розвиток екологічно сталих рішень, здатні не тільки витримати конкуренцію, а й значно підвищити свою ринкову вартість. Інновації відіграють ключову роль у формуванні стійких конкурентних переваг. Це стосується не лише впровадження нових технологій, а й створення унікальних пропозицій для клієнтів, що можуть включати персоналізовані послуги, розробку нових туристичних маршрутів чи пропозиції ексклюзивних гастрономічних програм. Окрім того, важливою є здатність підприємства до впровадження інновацій у сфері управління персоналом, формування позитивного іміджу та підвищення рівня соціальної відповідальності. Отже, розвиток конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу неможливий без постійного оновлення та впровадження інновацій.

Ключові слова: конкурентоспроможність підприємств, інноваційний розвиток, туристичний сектор, цифрові технології, управління персоналом.

Litovka-Demenina Svitlana Hryhorivna Candidate of Pedagogical Sciences, ORCID 0000-0002-8341-9872, Kyiv Professional College of Tourism and Hospitality, lecturer of the department of tourism and hotel and restaurant business, Kyiv, St. Knyazya Romana Mstislavych, 26, <https://orcid.org/0000-0002-8341-9872>

Hryhorieva Liudmyla Volodymyrivna PhD (Econ), Associate Professor, Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business, Khmelnytskyi National University, Khmelnytskyi, <https://orcid.org/0000-0003-4527-6169>

Kushch Larisa Ivanivna Poltava University of Economics and Trade Senior Lecturer of Hotel and Restaurant and Resort Business, Poltava, str. Ivan Banka, 3, <https://orcid.org/0000-0001-7493-5800>

Hryndii Oksana Stanislavivna Master of Tourism, senior lecturer, Khmelnytskyi National University, Khmelnytskyi, <https://orcid.org/0000-0002-8590-9074>

Ivanenko Valentyna Oleksandrivna Ph.D. (Economics), Associate Professor, Associate professor of the Department of Economics, Management, Marketing and Hotel and Restaurant Business, Zhytomyr Ivan Franko State University, St. Velyka Berdychivska, 40, Zhytomyr, 10008, <https://orcid.org/0000-0003-2231-8485>

COMPETITIVENESS AND INNOVATIVE DEVELOPMENT OF HOTEL-RESTAURANT AND TOURIST BUSINESS ENTERPRISES

Abstract. The article is devoted to the study of competitiveness and innovative development, which are key success factors of hotel-restaurant and

tourism businesses. In today's conditions of globalization and rapid technological progress, enterprises in this sector are forced to adapt to new challenges and actively implement innovations to ensure sustainable development. The success of the enterprise in these areas largely depends on the ability to quickly adapt to changing market conditions, the introduction of new technologies, the improvement of the quality of customer service, as well as the development of personnel and the modernization of internal processes. The main components of competitiveness are effective management of resources, flexibility in decision-making, innovative approaches to the organization of services and the use of digital technologies to optimize business processes. Enterprises that actively develop digital platforms, apply artificial intelligence to analyze consumer preferences and invest in the development of environmentally sustainable solutions are able not only to withstand competition, but also to significantly increase their market value. Innovation plays a key role in building sustainable competitive advantages. This applies not only to the introduction of new technologies, but also to the creation of unique offers for customers, which may include personalized services, the development of new tourist routes or the offer of exclusive gastronomic programs. In addition, the ability of the enterprise to implement innovations in the field of personnel management, forming a positive image and increasing the level of social responsibility is important. Therefore, the development of the competitiveness of hotel-restaurant and tourist business enterprises is impossible without constant updating and the introduction of innovations.

Keywords: competitiveness of enterprises, innovative development, tourism sector, digital technologies, personnel management.

Постановка проблеми. У сучасних умовах розвитку світової економіки підприємства готельно-ресторанного та туристичного бізнесу стикаються з низкою викликів, що безпосередньо впливають на їхню конкурентоспроможність. Розширення глобальних ринків, посилення конкуренції, стрімкий розвиток цифрових технологій та зміни в очікуваннях споживачів змушують компанії шукати нові підходи до забезпечення стійкості на ринку. Окрім того, пандемія COVID-19 внесла значні корективи у структуру та функціонування цих підприємств, що спонукало до перегляду бізнес-моделей, підвищення уваги до безпеки та якості послуг, а також впровадження інновацій.

Сучасні підприємства готельно-ресторанного та туристичного бізнесу змушені не лише пристосовуватися до нових умов, а й активно шукати шляхи впровадження інноваційних рішень для збереження та підвищення своєї конкурентоспроможності. Одним із ключових аспектів є здатність бізнесу швидко реагувати на зміни ринку, ефективно використовувати новітні технології, пропонувати унікальні продукти та послуги, що задовольняють нові потреби споживачів.

Водночас існує проблема недостатньої адаптації багатьох підприємств до вимог цифрової економіки, зокрема, в частині впровадження автоматизації бізнес-процесів, використання великих даних для аналізу ринкових тенденцій, а також розробки та просування унікальних туристичних і готельно-ресторанних пропозицій на базі сучасних технологій. Недостатня увага до інновацій, як технологічних, так і організаційних, може призвести до втрати позицій на ринку та зниження прибутковості підприємств.

Крім того, інноваційний розвиток підприємств готельно-ресторанного та туристичного секторів тісно пов'язаний із підвищенням рівня обслуговування клієнтів, що вимагає вдосконалення управлінських процесів, навчання персоналу та запровадження нових стандартів якості. Зростання вимог до якості послуг з боку споживачів та високий рівень конкуренції на ринку змушують підприємства впроваджувати нові підходи до клієнтського сервісу, такі як персоналізація, використання штучного інтелекту та інтеграція з екологічно сталими рішеннями.

Отже, проблема полягає у необхідності комплексного підходу до підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу через активне впровадження інноваційних технологій, оптимізацію бізнес-процесів та розвиток стійких конкурентних переваг у відповідь на мінливі ринкові умови.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сфері конкурентоспроможності та інноваційного розвитку підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу спостерігається активне вивчення питань адаптації підприємств до нових ринкових умов. Науковці акцентують увагу на важливості інновацій як фактору, що дозволяє забезпечити стійкий розвиток і підвищити конкурентоспроможність.

Дослідження О. Баранової, зокрема, вказують на те, що впровадження цифрових технологій є необхідною умовою для покращення управлінських процесів і підвищення якості обслуговування. Цифровізація бізнесу, зокрема, через автоматизацію систем бронювання та використання аналітики даних, дозволяє підприємствам оперативно реагувати на зміни в потребах споживачів.

Важливими є також роботи В. Пономаренка, який аналізує вплив інноваційних стратегій на конкурентоспроможність в умовах глобалізації. Дослідник підкреслює, що підприємства повинні орієнтуватися на створення унікальних пропозицій для клієнтів, які б враховували сучасні тренди, такі як екологічність та персоналізація послуг.

Крім того, у публікаціях О. Грищенка розглядається роль соціальної відповідальності в формуванні позитивного іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Дослідження показують, що компанії, які активно впроваджують екологічні практики та займаються благодійною діяльністю, здатні значно підвищити свою конкурентоспроможність.

Також, у роботах закордонних дослідників, наприклад, дослідженнях, проведених у країнах Європи, акцентується увага на важливості постійного моніторингу ринкових тенденцій та адаптації до них. Це дозволяє підприємствам не лише виживати, а й процвітати в умовах високої конкуренції.

В цілому, сучасні дослідження підтверджують, що для забезпечення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу необхідно активно впроваджувати інноваційні рішення, орієнтуватися на зміни споживчих переваг і використовувати новітні технології для оптимізації процесів.

Мета статті полягає у дослідженні конкурентоспроможності та інноваційного розвитку підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, визначенні ключових факторів, що впливають на їх успішність, а також виявленні сучасних трендів і стратегій, які можуть забезпечити стійкий розвиток в умовах глобалізації та цифровізації.

Виклад основного матеріалу. Дослідження показують визначення конкурентоспроможності як здатності підприємства успішно функціонувати на ринку, зберігаючи та підвищуючи свою ринкову частку у порівнянні з конкурентами. У контексті готельно-ресторанного та туристичного бізнесу цей аспект набуває особливого значення, оскільки підприємства цього сектору постійно стикаються з новими викликами, пов'язаними зі змінами споживчих уподобань, економічною нестабільністю та високою конкуренцією [3].

Першим важливим аспектом, що впливає на конкурентоспроможність, є впровадження інновацій. Сучасні підприємства повинні активно використовувати нові технології для оптимізації своїх бізнес-процесів. Це може включати автоматизацію обслуговування, використання систем управління готелями, онлайн-платформи для бронювання, а також застосування аналітики даних для розуміння споживчих уподобань. Впровадження інновацій дозволяє не лише підвищити ефективність роботи, а й створити нові пропозиції для клієнтів, що враховують їхні потреби та очікування [7].

Дослідження показують, що підприємства, які активно впроваджують технологічні нововведення, здатні не лише підтримувати, а й підвищувати свою конкурентоспроможність. Наприклад, використання мобільних додатків для бронювання номерів або замовлення їжі в ресторанах значно полегшує взаємодію з клієнтами та підвищує рівень їх задоволеності.

Наступним ключовим фактором є якість обслуговування. У сфері готельно-ресторанного бізнесу цей аспект має критичне значення, оскільки задоволені клієнти є запорукою повторних візитів та позитивних відгуків. Сучасні підприємства повинні не лише відповідати високим стандартам обслуговування, а й постійно вдосконалювати свої процеси, впроваджуючи тренінги для персоналу, системи оцінки якості послуг та отримуючи зворотній зв'язок від клієнтів [1].

Не менш важливою є екологічна стійкість бізнесу. Сьогодні споживачі все більше звертають увагу на екологічні практики підприємств, тому впровадження сталих рішень може стати вагомим конкурентним перевагою. Наприклад, ресторани, які використовують органічні продукти, або готелі, що реалізують програми з енергоефективності, можуть залучити увагу екологічно свідомих клієнтів [8].

Аналіз ринку показує, що на підприємствах готельно-ресторанного і туристичного бізнесу також важливу роль відіграють маркетингові стратегії. Сучасні компанії повинні використовувати інтегровані підходи до просування своїх послуг, включаючи активну присутність у соціальних мережах, контент-маркетинг та SEO-оптимізацію. Це дозволяє не лише залучати нових клієнтів, а й створювати лояльність до бренду.

Важливою складовою стратегії розвитку є орієнтація на цільові аудиторії. Сучасні підприємства повинні сегментувати ринок, визначати потреби різних груп споживачів і адаптувати свої пропозиції відповідно до їхніх вимог. Наприклад, туризм для молоді, сімейний відпочинок або бізнес-туризм потребують різних підходів до обслуговування та пропозицій.

Не можна обійти увагою і проблеми, з якими стикаються підприємства під час впровадження інновацій. Багато з них мають недостатній рівень фінансування, відсутність кваліфікованого персоналу та низький рівень обізнаності про нові технології. Ці фактори можуть значно уповільнити процеси змін і адаптації до нових умов [2].

Варто зазначити, що підприємства готельно-ресторанного і туристичного бізнесу мають усвідомити, що для досягнення конкурентоспроможності їм потрібно не лише впроваджувати нові технології, а й постійно вдосконалювати якість обслуговування, звертати увагу на екологічну стійкість та адаптувати свої стратегії до змінюваних умов ринку. Успішні підприємства, які можуть ефективно інтегрувати ці елементи у свою діяльність, матимуть змогу не лише вижити в умовах конкуренції, але й досягти значного успіху [4].

Висновки. У статті розглянуто ключові аспекти конкурентоспроможності та інноваційного розвитку підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Підприємства, що прагнуть досягти успіху, повинні активно впроваджувати інновації, оскільки це забезпечує не лише ефективність бізнес-процесів, але й підвищує якість обслуговування. Інтеграція нових технологій дозволяє задовольнити сучасні вимоги споживачів і адаптуватися до швидко змінюваного ринкового середовища.

Також важливо підкреслити роль екологічної стійкості в формуванні позитивного іміджу підприємств. Компанії, які реалізують екологічні ініціативи, отримують конкурентні переваги, оскільки все більше споживачів звертають увагу на екологічність у своїх виборах.

Стратегічний маркетинг і орієнтація на цільову аудиторію є ще одними важливими складовими успішного функціонування бізнесу. Сегментація

ринку та адаптація пропозицій відповідно до потреб різних груп споживачів дозволяють залучати нових клієнтів і підвищувати лояльність до бренду.

Незважаючи на позитивні тенденції, підприємства стикаються з рядом викликів, серед яких недостатнє фінансування та брак кваліфікованого персоналу. Ці бар'єри вимагають комплексного підходу до їх подолання, що включає інвестиції в навчання і розвиток.

У підсумку, підприємства готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, які зможуть ефективно інтегрувати інновації, підвищувати якість обслуговування, реалізовувати екологічні практики та адаптуватися до ринкових умов, матимуть можливість досягти стійкого розвитку і успіху на конкурентному ринку.

Література:

1. Баранова О. Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: аналіз і перспективи. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2020. Вип. 32. С. 45–51.
2. Грищенко О. Соціальна відповідальність в управлінні готельно-ресторанними підприємствами. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. 2021. № 34. С. 78–84.
3. Іваненко Т. Екологічні аспекти в готельно-ресторанному бізнесі: світовий досвід і українські реалії. Вісник Київського національного університету туризму і культури. 2020. № 10. С. 92–98.
4. Коваленко О. Інноваційний розвиток туристичних підприємств в умовах глобалізації. Економіка та держава. 2019. № 4. С. 34–38.
5. Максимчук Б. А., Максимчук І. А. Підготовка майбутнього вчителя до фізичного виховання учнів: навчальний посібник – Маріуполь: 2020. – 221 с.
6. Пономаренко В. Стратегії управління конкурентоспроможністю підприємств туристичного бізнесу. Вісник Національного університету "Львівська політехніка". 2019. № 4. С. 23–29.
7. Савченко М. Управління якістю послуг в готельно-ресторанному бізнесі. Наукові праці Одеського національного економічного університету. 2022. Вип. 27. С. 112–117.
8. Степаненко А. М. Маркетингові стратегії в готельно-ресторанному бізнесі: практичні аспекти. Міжнародний науковий журнал "Інноваційна економіка". 2021. № 6. С. 56–60.

References:

1. Baranova O. (2020) Innovatsiini tekhnolohii v hotelno-restorannomu biznesi: analiz i perspektyvy [Innovative technologies in the hotel and restaurant business: analysis and prospects]. Naukovi visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu. Seriya: Ekonomichni nauky. 32: 45–51. [in Ukrainian].
2. Hryshchenko O. (2021) Sotsialna vidpovidalnist v upravlinni hotelno-restorannymy pidpryyemstvamy [Social responsibility in the management of hotel and restaurant enterprises]. Visnyk Kharkivs'koho natsional'noho universytetu imeni V. N. Karazina. 34: 78–84. [in Ukrainian].
3. Ivanenko T. (2020) Ekolohichni aspekty v hotelno-restorannomu biznesi: svitovyi dosvid i ukrainski realii [Environmental aspects in the hotel and restaurant business: global experience and Ukrainian realities]. Visnyk Kyivs'koho natsional'noho universytetu turyzmu i kultury. 10: 92–98. [in Ukrainian].

4. Коваленко О. (2019) Innovatsiynyi rozvytok turyztychniy pidpryyemstv v umovakh hlobalizatsiyi [Innovative development of tourism enterprises in the conditions of globalization]. *Ekonomika ta derzhava*. 4: 34–38. [in Ukrainian].

5. Maksymchuk B. A., Maksymchuk I. A. (2020). Pidhotovka maibutnoho vchytelia do fizychnoho vykhovannia uchniv: navchalnyi posibnyk [Preparation of Future Teachers for Physical Education of Students: A Study Guide]. Mariupol. 221 s. [in Ukrainian].

6. Ponomarenko V. (2019) Stratehiyi upravlinnya konkurentospromozhnisty pidpryyemstv turyzmovogo biznesu [Management strategies for the competitiveness of tourism enterprises]. *Visnyk Natsional'noho universytetu "Lvivska politekhnika"*. 4: 23–29. [in Ukrainian].

7. Savchenko M. (2022) Upravlinnya yakisty poslug v hotelno-restorannomu biznesi [Quality management of services in the hotel and restaurant business]. *Naukovi pratsi Odes'koho natsional'noho ekonomichnoho universytetu*. 27: 112–117. [in Ukrainian].

8. Stepanenko A. M. (2021) Marketynhovi stratehiyi v hotelno-restorannomu biznesi: praktychni aspekty [Marketing strategies in the hotel and restaurant business: practical aspects]. *Mizhnarodniy naukoviy zhurnal "Innovatsiyna ekonomika"*. 6: 56–60. [in Ukrainian].