Удосконалення систем управління ризиками діяльності спроможне забезпечити оперативне та адекватне реагування на зміни зовнішнього середовища та внутрішнього стану туристичних підприємств, що дозволить узгодити взаємодію підрозділів і підвищити ступінь скоординованості виконання операцій, знизити витрати, підвищити продуктивність праці та якість обслуговування споживачів туристичних продуктів, а використання методів ризик-менеджменту в діяльності компанії дозволить оптимізувати наявні ризики та спрогнозувати можливі.

Таким чином, удосконалення системи управління ризиками діяльності туристичних підприємств передбачає встановлення чіткої і конкретної мети діяльності, дієвих напрямів реалізації процесів управління та врахування базового інструментарію — принципів, функцій та методів.

Список використаних джерел:

1. Брич В.Я., Охота В.І. Основні фактори впливу на функціонування готельно-ресторанних комплексів та туризму в Україні. *Економіка та держава*. 2018. № 8. http://www.economy.in.ua/?op=1&z=4118&i=1 (дата звернення 19.02.2023)

2. Захарова С.Г. Аналіз впливу факторів зовнішнього середовища на розвиток готельно-ресторанного господарства України. *Вісник Донбаської державної машинобудівної академії*. 2015. № 2 (35).

3. Трикоз І.В., Панчук С.С., Полохач Л.П. Визначення факторів впливу на готельну сферу України та особливості й значення її ризиків. *Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу*. 2019. № 2 (46).

УДК 640.41:338.48

Стригуль Л.С., к.е.н., доцент кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу
Павленко Л.Р., бакалавр спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Мозольський Е.В., бакалавр спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут, м. Харків, Україна)

ІННОВАЦІЇ – ЯК ПЕРСПЕКТИВНИЙ НАПРЯМОК ПОВОЄННОГО ВІДРОДЖЕННЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ УКРАЇНИ

В сучасних складних умовах широкомасштабного вторгнення російської федерації на територію Незалежної України, вітчизняна сфера туризму та гостинності зазнала значних структурних, майнових та ресурсних збитків. Проблема післявоєнного відродження та розвитку процесів сфери туристичного та готельно-ресторанного бізнесу нашої держави є досить актуальною, виходячи з її фінансово-економічного та соціального значення для відбудови економіки країни [1].

Інноваційний розвиток економіки уособлює здатність господарських суб'єктів до створення та реалізації нових товарів, технологій, послуг, новітніх підходів до організації бізнес-процесів та нових форм взаємодії з клієнтами, впровадження у виробництво нових продуктів або застосування нової технології, нових виробничих, фінансових чи маркетингових методів. В загальному класичному вигляді інноваційні напрями індустрії гостинності містять в собі 5 складових (рис. 1).

Основні види інновацій можливі для впровадження у процес розвитку туризму і гостинності регіону [2]:

1. Продуктові інновації – створення нових туристичних продуктів і послуг; удосконалення споживчих властивостей вже існуючих туристичних продуктів і послуг; освоєння нових туристично-рекреаційних територій; залучення нових туристичних атракцій;

освоєння нових видів туризму; освоєння нових туристичних напрямів і маршрутів.

2. Технологічні інновації – використання інформаційних і комунікаційних технології у туристичному і готельно-ресторанному бізнесі; використання нової техніки та технологій (автоматизованих систем управління тощо) у процесі надання послуг сфери обслуговування; розробка нових видів матеріально-технічною забезпечення обслуговування клієнтів, підвищення якості послуг; впровадження нових форм обліку та звітності закладів індустрії туризму і гостинності; нововведення в системі транспортного обслуговування туристів; екологізація технологій обслуговування.

ІННОВАЦІЙНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

- ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИЙ
- ІНФРАСТРУКТУРНИЙ
- ТЕХНОЛОГІЧНИЙ
- МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНИЙ
- ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКИЙ

Рисунок 1 – Інноваційні напрями розвитку індустрії гостинності

3. Маркетингові інновації – освоєння нових сегментів ринку обслуговування; розробка новітніх моделей позиціонування і рекламування туристично-рекреаційних територій і туристичного продукту.

4. Організаційно-управлінські інновації – нові методи і форми управління суб'єктами туристично-рекреаційної діяльності; впровадження нових інноваційних форм організації туристичної діяльності та територіальної організації діяльності підприємств сфери обслуговування; удосконалення державного і регіонального управління індустрії туризму та гостинності; вдосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення.

5. Сервісні інновації – впровадження передових методів навчання, підготовки і перепідготовки працівників туристичного і готельно-ресторанного бізнесу; розробка інноваційних моделей розміщення трудових ресурсів в туризмі та гостинності; розробка інноваційних моделей сервісною обслуговування туристів, враховуючи національні особливості як туристично-рекреаційних зон, так і клієнтів.

Відповідно до класифікації інновацій у туристичній сфері, вони поділяються на три основні групи: продуктові, технологічні, управлінські (рис. 2).

Група продуктових інновацій

- розробка нових, раніше невідомих на ринку турів;
- залучення до туристського процесу нових видів ресурсів або створення ресурсів з наперед заданими властивостями і новою цільовою функцією;
- освоєння нових сегментів туристичного ринку;
- створення нових туристично-рекреаційних територій

Група технологічних інновацій

- розробка нових видів матеріально-технічного забезпечення туристського обслуговування, що підвищують якість послуг;
- впровадження комп'ютерних (інформаційних) технологій в систему бронювання та резервування готелів, авіаквитків;
- екологізація технологій обслуговування туристів;
- ноу-хау в системі транспортного обслуговування туристів

Група управлінських інновацій

- нові методи реалізації маркетингового циклу в туризмі;
- нові методи управління персоналом турфірми;
- обгрунтування оптимізації функціонально-ієрархічної і територіальної структури підприємств корпоративного типу;
- обгрунтування нових форм і методів контролю над діяльністю суб'єктів турістсько-рекреаціонної діяльності;
- геоінформаційне забезпечення регіонального управління туризмом

Рисунок 2 – Класифікація інновацій і сфері туризму [3]

На нашу думку обидві класифікації певним чином взаємодоповнюють одна одну, але не містять складової відображення історичного розвитку нашої держави, який наразі має значний рівень зацікавленості від великої кількості країн світу. Це може бути, як побудова нових туристичних маршрутів пам'яті так і відкриття новітніх інфоцентрів в межах сфери гостинності.

Нині Україна знаходиться в надскладних умовах воєнного вторгнення, сфери туризму та гостинності знаходяться в занепаді, але саме зараз потрібно розробляти нові інноваційні підходи, щоб після Перемоги мати в своєму багажі сучасні інструменти для стрімкого відродження, а наявність достатньо вагомого інноваційного потенціалу надає шанс на розширення перспективних можливостей економічного зростання.

Список використаних джерел:

1. Стригуль Л.С., Александрова В.О., Чорноіван А.С. Дослідження впливу війни на діяльність сфери туризму та гостинності України. *Труди XIX-ї Міжнародної науково-практичної конференції «Дослідження та оптимізація економічних процесів».* – Харків : НТУ «ХПІ», 2022. – С. 73-75

2. Горишевський П., Васильєв В., Зінько Ю. Сільський зелений туризм: організація надання послуг гостинності. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2003. 148 с.

3. Шуптар-Пориваєва Н. Й., Губанова О. Р., Попова М. О., Андрущенко О. С. Перспективи інноваційного розвитку туристичної сфери в Україні в умовах коронавірусної кризи / *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. 2020. Випуск 6 (146)* https://doi.org/10.36818/2071-4653-2020-6-14

УДК 338.482.224

Кривоборець М. М., к.е.н., доцент кафедри організації туристичної діяльності
Шутка Б. С., студент спеціальності 242 Туризм
(*Міжрегіональна Академія Управління персоналом, м. Київ, Україна*)

ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ В ПРОЦЕСІ СПОЖИВАННЯ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «ТУРИСТ»)

Поліпшення процесу обслуговування туристів може бути вирішальним чинником для збереження та залучення більшої кількості туристів, які бажають повернутися знову та знову. Виконання цього завдання вимагає поєднання різних стратегій та технологій, які допоможуть забезпечити високу якість обслуговування туристів та зробити подорож для них приємною та комфортною.

У даному контексті, у доцільно розглянути різні способи та стратегії поліпшення процесу обслуговування туристів в процесі споживання туристичного продукту.

Базою дослідження було обрано готель «Турист».

Щоб визначити загальну позицію підприємства було проаналізовано сильні та слабкі сторони підприємства і складено SWOT-аналіз готелю «Турист».

Для підтримання конкурентного статусу готельного комплексу необхідно подолати загрози і максимально використати можливості.

На базі проведеного аналізу було запропоновано сформувати стратегічний набір для готельного комплексу «Турист» на наступні 3 роки, який буде складатись з трьох стратегій:

- стратегія стабілізації, для поступового нарощування показників в оперативній діяльності та для «тонкого налагодження» вже здійснюваних операцій;

- стратегія концентрації на основі диференціації, для покращення обслуговування споживачів в діловому сегменті ринку [1].