

УДК 338.439.65, 338.462, 338.467.6, 338.482.2

**ГЛОБАЛЬНІ СВІТОВІ ТРЕНДИ ТА ІНВЕСТИЦІЙНІ ПРІОРИТЕТИ  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

DOI 10.30838/P.ES.2224.240418.14.47

**Чиричинко Ю.В. д.е.н.***Університет митної справи та фінансів*

Систематизовано глобальні світові технологічні тренди розвитку готельно-ресторанної справи. Сформульовано принципові основи побудови інноваційної платформи готельно-ресторанного бізнесу. При цьому, проведено факторний аналіз комплексу питань, пов'язаних із узагальненням та систематизацією сучасних трендів готельно-ресторанного бізнесу та визначенням його інвестиційних пріоритетів. На основі цього побудовано матрицю інноваційної платформи готельно-ресторанної справи. Застосування факторного аналізу дозволило визначити чотири основних фактора, що впливають на розвиток готельно-ресторанної справи та переважно будуть формувати тренди найближчого майбутнього. Це такі фактори, як мобільні технології, технології у бізнесі, інновації маркетингу, використання великих баз даних (Big Data) та використання програмного інтерфейсу додатків (API або Application programming interface). Причому, якщо сама інноваційна платформа узагальнює сучасні тренди, то факт її існування, як системоутворюючого чинника розбудови галузі “гостинності”, представляє окремий інвестиційний інтерес. Встановлено, що інвестиційні особливості використання запропонованої інноваційної платформи готельно-ресторанного бізнесу потребують додаткового подальшого дослідження, однак вже на цьому етапі можна стверджувати, що створення умов інвестування у найбільш трендові та технологічні напрямки розвитку бізнесу повинно стати пріоритетом як для регіональної громади, так і для держави в цілому.

**Ключові слова:** готельно-ресторанна справа, туристичний бізнес, інноваційна платформа, інвестиційна стратегія національного розвитку, пріоритети розбудови національної економіки.

UDC 338.439.65, 338.462, 338.467.6, 338.482.2

**GLOBAL WORLD TRENDS AND INVESTMENT PRIORITIES OF  
HOTEL RESTAURANT BUSINESS****Chyrychenko Yu., Dr.of Econ.Sc.***University of Customs and Finance*

The Global world technological trends of hotel and restaurant business have been systematized and the basic principles of constructing an innovative platform for hotel and restaurant business have been formulated. A factor analysis of modern trends of the hotel and restaurant business has been carried out. It has allowed building a matrix of the innovative platform of hotel and restaurant business. The usage such approach as

© Чиричинко Ю.В. д.е.н., 2018

factor analysis has allowed to identify the four main factors influencing the development of hotel and restaurant business. These are the next factors: mobile technology, business technology (Technology In Properties), marketing innovation, Big Data and API (Application programming interface). The fact of existence of the innovation platform represents a separate investment's interest. Investment features of the proposed innovation platform for hotel and restaurant business require further research and should become a priority for both the regional community and for the state investment regulation process.

**Keywords:** hotel and restaurant business, tourism business, innovation platform, investment strategy of national development, priorities of national economy development.

**Актуальність проблеми.** Розглядаючи процес розвитку готельно-ресторанної справи слід виходити із сучасних високотехнологічних трендів світової галузі гостинності. Причому у разі, якщо високотехнологічна платформа вже фактично стала невід'ємною складовою світового бізнесу "гостинності", конкурентоздатність вітчизняних підприємств потребує невідкладного впровадження відповідних інновацій.

**Аналіз останніх наукових досліджень.** Вивченню проблем розвитку готельно-ресторанної справи традиційно приділялася велика увага вітчизняних науковців, фахівців. Відмітимо роботи О. Борисової, О. Головки, Г. Круль, М. Мальської, І. Мініч, Л. Нечаюк, Н. П'ятницької, О. Шаповалової, у яких розглядаються організація та розвиток готельно-ресторанного господарства, аналізуються чинники, що впливають на ринок готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Однак, сучасний стан національної економіки взагалі та готельно-ресторанна галузь зокрема, потребують додаткового імпульсу для розвитку.

У наших попередніх роботах ми вже встановлювали відповідність прийнятого у міжнародній практиці поняття галузі "гостинності" до традиційно розповсюдженого в українському мовному середовищі поняття "готельно-ресторанна справа". Таким чином, світові високотехнологічні тренди розвитку галузі "гостинності" слід покласти за основу при обранні стратегії подальшого розвитку сфери вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу.

**Метою роботи** є вивчення та узагальнення окремих теоретичних та практичних підходів до поступового впровадження інноваційної платформи готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Потрібно відмітити, що раніше ми вже вказували на потребу у впровадженні інноваційної платформи

готельно-ресторанного бізнесу в Україні, як відповіді на сучасні високотехнологічні тренди галузі.

Мова йшла про використання великих баз даних (Big Data), включення тематичних та специфічних “активностей” до процесів функціонування бізнесу (Activities and Lighting Up the Guest Experience), залучення до системи взаєморозрахунків криптовалюти, поєднання різних напрямів готельної справи (Overlap of Vacation Rentals and General Lodging), збільшення присутності технологічних гаджетів як пропозиції для клієнтів (Technology In Properties), соціальні інжиніринг та маркетинг.

Звісно, запропонований перелік не є остаточним. Так, інтернет ресурс <https://travel.usnews.com> до запропонованого переліку додає наступні: надання вищого рівня пріоритету місцевим особливостям (Local experiences will be a top priority), та встановлення більш строгої політики відміни замовлень (Expect stricter cancellation policies). Вказані тренди також мають під собою інноваційну основу. Замовляти, резервувати та бронювати місця у готелях та ресторанах стає все простіше, причому із різних куточків земного шару. Таким чином за одного боку підвищується важливість регіональних особливостей бізнесу, а з іншого боку зростає відповідальність клієнтів за резервування послуг на все більш глобальному ринку.

Інтернет-портал [www.tnooz.com](http://www.tnooz.com) до переліку сучасних трендів додає пропозицію “розумних номерів” (Smart rooms), у яких такі параметри як температура, освітлення, затемнення (штори, ролети, жалюзі), телевізори, музикальні пристрої та багато іншого керуються за допомогою голосових команд або смартфонів із встановленими мобільними додатками. При цьому портал визначає, що пануюча на сьогодні концепція інтернету речей (IoT) привносить рівень персоналізації на новий рівень, немислимий ще п'ять років тому. Дійсно, якщо у готельному чи ресторанному господарстві використовується рішення голосового контролю від компанії Амазон (Amazon Echo), то будь-хто з клієнтів може використовувати для комунікацій свій власний профіль Амазон, із власними уподобаннями наприклад щодо стилів музики та жанрів кінофільмів, своїм голосовим профілем, підключеними кредитними картками, тощо. При цьому відмітимо, що вищезазначені рішення вже використано у 5 тисячах готельних номерів у Лас-Вегасі.

До того-ж, вказується на наявність такого тренду як створення готелями, ресторанами та їх мережами своїх власних мобільних додатків

(Mobile apps), що також дозволяють персоніфікувати взаємовідносини із клієнтом.

Інтернет-ресурс [impos.com.au](http://impos.com.au) серед трендів бізнесу гостинності вказує зростання послуг з замовлення та доставки готової їжі (Food Delivery Services) що також потребує використання відповідної інноваційної платформи.

Наступний тренд також стосується ресторанної справи. Мова йде про замовлення їжі за допомогою планшетів (Rise in Table Technology). Деякі ресторани при цьому навіть відмовляються від послуг офіціантів.

Також, потрібно відмітити тренд мобільних ресторанів (Food trucks).

Інтернет-ресурс [Airbnb](http://Airbnb) запроваджує тренд, коли великий гравець готельно-ресторанного бізнесу пропонує у різноманітних куточках світу апартаменти та дома в оренду як частки готелів за допомогою найсучаснішої високотехнологічної онлайн-платформи.

Прорив у сфері бізнесу “гостинності” створюють різноманітні системи віртуальної реальності (Virtual reality). Це і маркетинг цільової пропозиції, і найкраща інформаційна панель, доступна для потенційного клієнта за допомогою мережі інтернет.

Наступним трендом є використання ботів (Bots). Використовуючи можливості штучного інтелекту (AI), боти у інтерактивному режимі “спілкуються” у різноманітних соціальних мережах із потенційними клієнтами, приймають замовлення, надають інформацію, проводять опитування, тощо.

Інтернет-ресурс [accorhotels.group](http://accorhotels.group) визначає у якості відповідного тренду збільшення у галузі обсягу проведення мобільних платежів (Mobile payment), тобто таких платежів, у яких засобом платежу виступає смартфон, що використовує відповідну технологію.

Тематичний інтернет ресурс [infobip.com](http://infobip.com) у якості тренду галузі гостинності вказує використання SMS повідомлень для підтримки різноманітних програм лояльності (Loyalty programs). Як бачимо, цей тренд також відноситься до високотехнологічних. Як це працює? Наприклад Кирило, лояльний клієнт, часто відвідує вечеряє у ресторані готелю. Він може отримати повідомлення наступного змісту: “Шановний Кирило, дякуємо, що зупинилися у нашому готелі. Покажіть це повідомлення будь-якому співробітнику готелю в період з 6 до 8 вечора, щоб отримати безкоштовний напій!”.

Сайт mewssystems.com до вищенаведеного переліку трендів додає надання готелями своїм клієнтам можливості замість звичайних чи електронних ключів від номерів використовувати смартфони із відповідними додатками (Mobile key access) або доступ може надаватися просто за допомогою дзвінка на заздалегідь обумовлений номер телефону.

Останнім трендом, що потребує узагальнення стало все більше використання програмного інтерфейсу додатків (API або Application programming interface) у готельно-ресторанному бізнесі. Зазначений підхід надає розробникам різноманітного програмного забезпечення можливість використовувати сторонні платформи, послуги то бази даних. На наше переконання, наведені вище сучасні технологічні тренди розвитку готельно-ресторанної справи, навіть враховуючи їхню велику різноманітність, потребують певної систематизації.

Причому основою такої систематизації має стати визначення основних факторних груп, що формують ці технологічні тренди.

За допомогою факторного аналізу нам вдалося рознести вищезазначені тренди до наступних чотирьох груп: мобільні технології, технології у бізнесі (Technology In Properties), інновації маркетингу, використання великих баз даних (Big Data) та програмного інтерфейсу додатків (API або Application programming interface). Ці фактори було систематизовано у матрицю інноваційної платформи готельно-ресторанного бізнесу. Результати зазначеної систематизації представлені у таблиці 1.

*Таблиця 1. Систематизація сучасних трендів у матрицю інноваційної платформи готельно-ресторанного бізнесу*

Тренд\група	Мобільні технології	Технології у бізнесі (Technology In Properties)	Інновації маркетингу	Використання великих баз даних (Big Data) та використання програмного інтерфейсу додатків (API або Application programming interface)
Використання великих баз даних (Big Data)		+	+	+
Врахування активностей (активного відпочинку) клієнтів (Activities)	+	+	+	+
Використання кріптовалют	+	+	+	+
Поєднання різних напрямів готельного бізнесу			+	

Продовження таблиці 1

Збільшення присутності технологічних гаджетів		+		+
Соціальні інжиніринг та маркетинг	+		+	+
Надання вищого рівня пріоритету місцевим особливостям			+	
Встановлення більш строгої політики відміни замовлень			+	
Пропозиція “розумних номерів”		+	+	+
Використання інтернету речей (IoT)		+	+	+
Використання голосового контролю (voice assistant)		+	+	+
Створення готелями, ресторанами та їх мережами своїх власних мобільних додатків (Mobile apps)	+			+
Зростання послуг з замовлення та доставки готової їжі (Food Delivery Services)	+			+
Замовлення їжі за допомогою планшетів (Rise in Table Technology)	+	+		
Тренд мобільних ресторанів (food trucks)	+	+		+
Тренд, коли великий гравець готельно-ресторанного бізнесу пропонує у різноманітних куточках світу апартamenti та дома в оренду як частки готелів	+		+	+
Системи віртуальної реальності (Virtual reality)	+		+	+
Використання ботів (Bots)	+		+	+
Використання можливостей штучного інтелекту (AI)	+	+	+	+

Продовження таблиці 1

Проведення мобільних платежів (Mobile payment)	+			+
Використання SMS повідомлення для підтримки різноманітних програм лояльності (Loyalty programs)	+		+	+
Надання готелями своїм клієнтам можливості замість звичайних чи електронних ключів від номерів використовувати смартфони із відповідними додатками (Mobile key access)	+	+		
Використання програмного інтерфейсу додатків (API або Application programming interface) у готельно-ресторанному бізнесі				+

Авторська розробка із використанням джерел [9-15].

Як показує наша систематизація, найбільшу групу сучасних інноваційних трендів репрезентує використання програмного інтерфейсу додатків (API або Application programming interface) у готельно-ресторанному бізнесі. Іншими словами, головним локомотивом подальшого розвитку галузі у найближчому майбутньому стане створення та використання великих інформаційних баз даних та готових програмних рішень великих сторонніх розробників, наприклад, таких як Alphabet Inc. (Google), Амазон (Amazon), тощо.

Відповідним чином, інвестиційні перспективи галузі слід будувати на основі використання певним чином універсальної інноваційної платформи готельно-ресторанного бізнесу, а бізнес-плани підприємств повинні забезпечувати найкращу імплементацію цієї платформи у конкретне бізнес-середовище.

Висновки. Вивчення комплексу питань, пов'язаних із узагальненням та систематизацією сучасних трендів готельно-ресторанного бізнесу та визначенням його інвестиційних пріоритетів дозволили побудувати матрицю інноваційної платформи готельно-ресторанної справи. Відмітимо, що використання факторного аналізу дало можливість визначити чотири основних фактора, що впливають на розвиток готельно-ресторанної справи та будуть формувати тренди майбутнього. Це такі фактори, як мобільні технології, технології у бізнесі, інновації

маркетингу, використання великих баз даних (Big Data) та використання програмного інтерфейсу додатків (API або Application programming interface). Причому, якщо сама інноваційна платформа узагальнює сучасні тренди, то факт її існування, як системоутворюючого чинника розбудови галузі “гостинності” представляє, на нашу думку, окремий інвестиційний інтерес.

Звісно, суто інвестиційні особливості використання запропонованої інноваційної платформи готельно-ресторанного бізнесу потребують додаткового дослідження, однак вже на цьому етапі ми можемо стверджувати, що створення умов інвестування у найбільш трендові та технологічні напрямки розвитку бізнесу повинно стати пріоритетом як для регіональної громади, так і для держави в цілому.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Чириченко Ю. В. Дослідження сутності поняття «інвестиційні ринки» / Ю.В. Чириченко // Сталий розвиток. – 2016. – № 3 (32) – С. 114–120.
2. Chyruchenko Yu. V. Certain philosophical issues of the Ukrainian international investment process / Yu. V. Chyruchenko // Науковий погляд: економіка та управління. – 2016. – № 1(55). – С. 46–51.
3. Чириченко Ю.В. The international investment activities: systematic analysis of categorical apparatus / Ю.В. Чириченко // The Bulletin of the Academy. The series “Economics”. – 2014. – № 2 (52). – С. 60–65.
4. Сайт Державної Служби статистики. Інтернет ресурс. Режим доступу <http://www.ukrstat.gov.ua>
5. Чириченко Ю.В. Окремі концептуальні засади зовнішньої торгівлі продовольчою продукцією: «вікно можливостей» розвитку продовольчої сфери України / Ю.В. Чириченко // Наукові праці Полтавської державної аграрної академії. – 2013. – № 1 (6). – Т.2. – С. 65–73.
6. Чириченко Ю. В. Теоретичні аспекти дослідження регіональних інвестиційних ресурсів / Ю. В. Чириченко // Економічний простір. – № 113. – 2016 – С. 120–126.
7. Чириченко Ю.В. Проблеми створення та функціонування індустріальних парків: аналіз та імплементація світового досвіду / Ю.В. Чириченко, О.К. Котко // Вісник академії митної служби України. Серія «Економіка». – №1 (51). – 2014. – С. 74–82.



8. Чириченко Ю.В. Прямі іноземні інвестиції в галузевому розрізі / Ю.В. Чириченко // Економічний простір. – № 84. – Дніпропетровськ: ДВНЗ "ПДАБА", 2014 додає. 46–56.
9. Інтернет портал [travel.usnews.com](https://travel.usnews.com) [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Режим доступу: <https://travel.usnews.com> (дата звернення 25.02.2018). – Назва з екрана.
10. Інтернет портал [tnooz.com](https://www.tnooz.com) [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Режим доступу <https://www.tnooz.com> (дата звернення 25.02.2018). – Назва з екрана.
11. Інтернет портал [impos.com.au](https://impos.com.au) [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Режим доступу <https://impos.com.au> (дата звернення 25.02.2018). – Назва з екрана.
12. Інтернет портал [Airbnb.com](https://www.airbnb.com) [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Режим доступу: [www.airbnb.com](https://www.airbnb.com) (дата звернення 25.02.2018). – Назва з екрана.
13. Інтернет портал [accorhotels.group](https://www.accorhotels.group) [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Режим доступу [www.accorhotels.group](https://www.accorhotels.group) (дата звернення 25.02.2018). – Назва з екрана.
14. Інтернет портал Глобальна комунікаційна платформа для бізнесу [infobip.com](https://www.infobip.com) [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Режим доступу <https://www.infobip.com> (дата звернення 25.02.2018). – Назва з екрана.
15. Інтернет портал [mewssystems.com](https://www.mewssystems.com) [Електронний ресурс] : [Інтернет-портал]. – Режим доступу [www.mewssystems.com](https://www.mewssystems.com) (дата звернення 25.02.2018). – Назва з екрана.