

УДК 005.342

JEL Classification: O15, O32

DOI: [https://doi.org/10.32515/2663-1636.2021.7\(40\).31-39](https://doi.org/10.32515/2663-1636.2021.7(40).31-39)

І.М. Труніна, проф. д-р екон. наук

М.Ю. Білик, канд. екон. наук

М.О. Чорна

Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського, м. Кременчук, Україна

Проблеми розвитку інноваційних бізнес-процесів на підприємствах готельної індустрії

Обґрунтовано, що проблеми розвитку інноваційних бізнес-процесів на підприємствах готельної індустрії обумовлені нестачею кваліфікованих кадрів. Пандемія COVID-19 призвела до кризового стану всієї туристичної галузі і готельної індустрії, зокрема. У цих умовах почалися масові скорочення та звільнення фахівців, які брали участь в інноваційних бізнес-процесах готельних підприємств, що значно вплинуло на ефективність діяльності багатьох організацій. В кризових умовах, напрямком вирішення даних проблем виступає використання аутсорсингу. У статті визначено особливості аутсорсингу на підприємствах готельної індустрії, розглянуто основні переваги та недоліки застосування послуг аутсорсингових компаній. Виявлено основні проблеми використання послуг аутсорсингових компаній готельними підприємствами.

інновації, персонал, аутсорсинг, підприємства готельної індустрії

И. М. Трунина, проф., д-р экон. наук

М. Ю. Билык, канд. экон. наук

М. А. Чорна

Кременчугский национальный университет имени Михаила Остроградского, г. Кременчуг, Украина

Проблемы развития инновационных бизнес-процессов на предприятиях гостиничной индустрии

Обоснованно, что проблемы развития инновационных бизнес-процессов на предприятиях гостиничной индустрии обусловлены нехваткой квалифицированных кадров. Пандемия COVID-19 привела к кризисному положению всей туристической отрасли и гостиничной индустрии, в частности. В этих условиях начались массовые сокращения и увольнения специалистов, участвовавших в инновационных бизнес-процессах гостиничных предприятий, что оказало значительное влияние на эффективность деятельности многих организаций. В кризисных условиях решением данных проблем выступает использование аутсорсинга. В статье определены особенности аутсорсинга на предприятиях гостиничной индустрии, рассмотрены основные преимущества и недостатки применения услуг аутсорсинговых компаний. Выявлены основные проблемы использования услуг аутсорсинговых компаний гостиничными предприятиями.

инновации, персонал, аутсорсинг, предприятия гостиничной индустрии

Постановка проблеми. Кожна організація в сучасних економічних умовах господарювання повинна постійно шукати шляхи підвищення ефективності своєї діяльності, впроваджувати інновації. Елементом цього вдосконалення є раціональне використання ресурсів, що наявні у розпорядженні підприємства. Найважливішим ресурсом у ланцюжку інноваційних бізнес-процесів підприємства є персонал. Сучасні підходи до управління персоналом спираються на створення інноваційної атмосфери у компанії та реалізацію інновацій у кадровій роботі.

Економічна криза, пов'язана з пандемією Covid-19, торкнулася практично всіх секторів вітчизняної економіки. Наслідки кризи найбільш відчутними стали для підприємств туристичної індустрії та готельного бізнесу. В цілому частка збиткових підприємств спостерігалась саме у сфері тимчасового розміщення й організації харчування (73,2%). За різними оцінками експертів, знадобиться щонайменше 3-4

роки для середнього сегмента і 4-5 років для готелів преміум класу, щоб досягти показників 2019 року. Очікувана економічна рецесія в Україні, падіння рівня добробуту населення, як наслідок неможливість витратити гроші на відпочинок, ще більш деструктивно вплине на галузь [3]. У цих умовах почалися масові скорочення та звільнення фахівців, які брали участь в інноваційних бізнес-процесах готельних підприємств, що значно вплинуло на ефективність діяльності багатьох організацій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Інновації в сфері розвитку готельного господарства досліджувалися у працях багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених.

Питання інноваційного управління розвитком персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства порушує у своїх працях Давидова О.Ю., Камушков О.С., Ткач В.О., Язіна В.А [2]. Аутсорсинг персоналу, як каталізатора розробки і впровадження інноваційних процесів, розглядали у своїх працях Микало О.І, Лелі Ю.Г [3; 4]. Питаннями підвищення якості готельних послуг на основі інноваційних підходів до управління персоналом займалися такі вітчизняні вчені, як Новицька А.О., Ільницький Е.М. [5], Жуков С.А. [1]. Комплекс інноваційних механізмів, організованих навколо взаємодії працівників, активізації творчого потенціалу персоналу, інтеграції його зусиль на досягнення поставлених цілей досліджували у своїх працях Петрова І.Л. [6], Третяк О.П. [7]. На сьогоднішній день незначна кількість наукових досліджень присвячена застосуванню послуг аутсорсингу як інноваційного підходу в готельному бізнесі. Наукові роботи із даної тематики спрямовані на вивчення загальних питань управління підприємствами індустрії гостинності, що використовують послуги аутсорсингу (Сегеда І.В., Шендріков А.А., Мендела І.Я.). Проте невирішеним залишається питання щодо причин застосування послуг аутсорсингу на підприємствах готельної індустрії з урахуванням міжнародного досвіду, особливості використання послуг аутсорсингу готельними підприємствами.

Постановка завдання. Метою дослідження є виявлення основних проблем розвитку інноваційних бізнес-процесів на підприємствах готельної індустрії, визначення особливостей використання послуг аутсорсингу готельними підприємствами.

Виклад основного матеріалу. Індустрія гостинності є однією зі сфер економіки, найбільш схильних до змін зовнішнього середовища. Ця теза підтверджується досвідом першого півріччя 2020 року, коли пандемія COVID-19 призвела до кризового стану у туристичній галузі та готельній індустрії, зокрема.

В Україні урядом передбачено програму підтримки готельного бізнесу у зв'язку з пандемією. Фінансову допомогу у розмірі 8000 грн отримали працівники або ФОП, якщо роботодавець мав одну з 6-ти категорій КВЕД, зокрема, 55 – тимчасове розміщування [8]. Однак така допомога суттєво не вплинула на розвиток готельного бізнесу.

Так як зміни у зовнішньому середовищі не залежать від готельного підприємства і не можуть бути прогнозованими та підлягати коригуванню з боку менеджменту готелю, керівництву засобів розміщення необхідно виробити стратегію управління, яка дозволить готелю гнучко реагувати на виклики зовнішнього середовища навіть у кризові періоди. Насамперед мають бути розроблені чіткі механізми роботи з персоналом.

У таких умовах інноваційний підхід до управління персоналом є дуже актуальним, особливо коли доводиться оптимізувати структуру готельного підприємства.

Таблиця 1 – Динаміка основних показників колективних засобів розміщення в Україні за період 2011-2020 рр.

Рік	Кількість колективних засобів розміщення			Кількість місць в колективних засобах розміщення			Кількість розміщених в колективних засобах розміщення		
	Всього, од.	Темп прир. в % до поперед. року	Темп прир. в % до 2011 року	Всього, тис.	Темп прир. в % до поперед. року	Темп прир. в % до 2011 року	Всього, тис. осіб	Темп прир. в % до поперед. року	Темп прир. в % до 2011 року
2011	5882	-	-	567,3	-	-	7426,9	-	-
2012	6041	102,7	102,7	583,4	102,8	102,8	7887,4	106,1	106,1
2013	6411	106,1	109,0	586,6	100,5	103,4	8303,1	105,3	111,8
2014	4572	71,3	77,7	406,0	69,2	71,6	5423,9	65,3	73,0
2015	4341	94,9	73,8	402,6	99,2	71,0	5779,9	106,6	77,8
2016	4256	98,0	72,3	375,6	93,3	66,2	6544,7	113,2	88,1
2017	4115	96,7	69,9	359,0	95,6	62,3	6611,7	101,0	89,0
2018	4719	114,7	80,2	300,0	83,6	52,9	7006,2	106,0	94,3
2019	5335	113,1	90,7	370,6	123,5	65,3	6960,9	99,4	93,7
2020	1337	25,0	22,7	155,0	41,8	27,3	2218,6	31,9	29,8

Джерело: складено авторами на основі [10]

Керівники більшості готельних підприємств не усвідомлюють важливість та особливості управління персоналом в умовах кризи, вирішуючи, що скорочення дозволять оптимізувати діяльність та зменшати витрати на персонал. Цей підхід є стандартним, оскільки у більшості підприємств готельного бізнесу витрати на персонал займають дуже значну частку у витратах виробництва. Така система не тільки не виправдовує себе, але й у більшості випадків стає чинником, що загрожує благополуччю компанії в цілому. Найважливіше за умов кризи зрозуміти, що система управління персоналом має бути спрямована на збереження або підвищення ефективності діяльності персоналу та продуктивності його праці. Наскільки динамічна і гнучка не була система управління персоналом компанії, необхідно враховувати, що в умовах кризи головним критерієм виживання стає професіоналізм персоналу.

Після проведення скорочень та звільнення частини співробітників перед керівництвом готельного підприємства постає питання про ефективне продовження комерційної діяльності. І тут виникає низка проблем, пов'язаних з нестачею кваліфікованих кадрів. В кризових умовах можливим напрямком вирішення даних проблем виступає застосування аутсорсингу.

Аутсорсинг готельних послуг вирішує багато проблем, пов'язаних з повноцінним функціонуванням готелю. Даний вид послуг передбачає передачу деяких функцій організації, яка має всі можливості для задоволення потреб готельного бізнесу щодо певних інноваційних бізнес процесів.

У процесі дослідження було сформульовано основні особливості використання послуг аутсорсингу готельними підприємствами (табл. 2)

Таблиця 2 – Особливості використання послуг аутсорсингу готельними підприємствами

Критерії	Готелі та інші засоби розміщення	Підприємства інших галузей
Застосування послуг аутсорсингу в бізнес-процесах підприємствах	Переважає використання послуг аутсорсингових компаній в основних бізнес-процесах (надання послуг розміщення та харчування)	Переважає використання послуг аутсорсингових компаній у допоміжних (підтримуючих) бізнес-процесах (ведення бухгалтерського обліку, кадрового документообігу тощо)
Частка залученого персоналу (персоналу аутсорсингових компаній) у кількості персоналу підприємства	Частка персоналу аутсорсингової компанії у загальній чисельності персоналу готельного підприємства, зайнятого в основних бізнес-процесах, може сягати 30—50%	Частка персоналу аутсорсингової компанії у кількості персоналу підприємства незначна (у середніх і великих компаніях – трохи більше 10%)
Тривалість використання підприємством послуг аутсорсингу	У деяких видах засобів розміщення, наприклад, у санаторно-курортних підприємствах, що працюють лише у високий сезон (на півдні це зазвичай із травня по вересень, на гірськолижних курортах – з листопада до березня), використовується лише короткостроковий (сезонний) аутсорсинг	Переважно використовують довгострокові форми співпраці з аутсорсинговими компаніями (від 1 року)

Джерело: складено авторами на основі [3]

Застосування послуг аутсорсингу на практиці готельного підприємства може мати такі переваги [11]:

- застосовуючи аутсорсингові послуги, підприємство вивільняє внутрішні ресурси, які можуть бути задіяні для досягнення інших цілей, а самі керівники можуть сконцентруватися на вирішенні стратегічних завдань;
- застосовуючи послуги аутсорсингу, готель отримує готові рішення щодо певних бізнес-процесів (бухгалтерія, маркетинг, IT-підтримка тощо);
- компанії-аутсорсери мають спеціалістів високої кваліфікації нерідко зі значним досвідом роботи, що покращує рівень сервісу та якість готельних послуг [5];
- залучення аутсорсингових спеціалістів знижує витрати готелів, пов'язані зі утриманням свого штату співробітників: відсутність податкового тягаря, витрат на навчання, стимулювання та розвиток співробітників;
- при залученні аутсорсингових компаній готель-замовник може варіювати склад команди та за необхідності нарощувати або зменшувати обсяги персоналу в стислий термін;

– компанії-аутсорсери дозволяють швидко знайти заміну співробітнику, який звільнився або не вийшов на роботу. Багато компаній-аутсорсерів, дбаючи про свою репутацію та якість наданих ними послуг, знаходять заміну протягом 3-5 годин.

Водночас можна виділити такі недоліки процесів залучення аутсорсингових компаній:

– під час передачі низки функцій аутсорсингової компанії менеджер готелю втрачає контроль над ними. У разі, якщо відбувається передача необґрунтовано великої кількості функцій, готельне підприємство може втратити власні ресурси;

– ризик отримати неякісні послуги, внаслідок чого постраждає репутація готелю-замовника, що надалі може позначитися на продажах та прибутку організації;

– можливе ускладнення процесу надання послуг із включенням аутсорсера у діяльність готелю;

– у тому випадку, якщо компанія-аутсорсер має доступ до конфіденційної інформації готелю, можливий витік комерційної інформації;

– скорочення робочих місць штатного персоналу.

Для прийняття рішення щодо передачі певного бізнес процесу компанії-аутсорсеру, керівник готелю повинен визначити, чи потребує підприємство послуг аутсорсингу. Для цього необхідно проаналізувати найбільш суттєві чинники (рис. 1): чинник значущості, чинник вартості, ресурсний чинник, чинник часу та чинник якості.



Рисунок 1 – Чинники прийняття рішень

Джерело: розроблено авторами

Разом з тим, необхідність та форми застосування послуг аутсорсингу в конкретному готелі визначається безліччю чинників, у тому числі тими, що пов'язані з особливостями діяльності підприємств і запровадженням інноваційних бізнес процесів.

У результаті дослідження наукових розробок різних авторів [6; 7; 11] було узагальнено основні причини переходу до застосування послуг аутсорсингу в готельному бізнесі кількох країн – Туреччини, Китаї, Таїланді, Канаді, Іспанії (табл. 3). Вибір цих країн обумовлений, по-перше, можливістю демонстрації досвіду застосування послуг аутсорсингу готельними підприємствами з різних куточків світу, по-друге, наявністю наукових праць з вивчення питань щодо застосування послуг аутсорсингу у відповідних країнах у відкритому доступі.

Таблиця 3 – Дослідження причин застосування послуг аутсорсингу готельних підприємств зарубіжних країн

Показник	Туреччина	Китай	Таїланд	Канада	Іспанія
Впровадження нових технологій у роботу готельних підприємств.	+				
Підвищення рівня сервісу готельних підприємств.	+		+		+
Спеціалізація аутсорсингових компаній на виконанні бізнес-процесів у сфері готельного бізнесу.	+	+			+
Скорочення експлуатаційних витрат готельних підприємств.	+	+	+	+	+
Можливість концентрації менеджменту готельних підприємств на вирішенні стратегічних завдань	+			+	
Збільшення вартості готельних послуг.			+		
Найкраще використання готельними підприємствами внутрішніх ресурсів		+			
Використання готельними підприємствами відомих фірмових найменувань аутсорсингових компаній.		+			+

Джерело: складено авторами на основі [2; 11]

На українському ринку готельних послуг аутсорсинг впроваджують великі міжнародні готельні мережі, що означає нерівномірне використання аутсорсингу на території України. Однак багато експертів схиляються до того, що дана ситуація визначається не тільки відносно недавнім використанням даної форми співробітництва, а й низкою інших проблем, до яких відносяться:

- недостатній розвиток внутрішнього ринку готельних послуг України в порівнянні зі світовим ринком [8];
- недостатня опрацьованість законодавчої бази у сфері аутсорсингу готельних об'єктів;
- недостатній рівень розвитку регіональних аутсорсингових компаній, що надають готельні послуги;
- відсутність у готелях обґрунтованих методів, що дозволяють визначити реальні ефекти від використання аутсорсингу;

– наявність психологічного бар'єру у власників готелів (страх втратити контроль над бізнесом, сумнів у кваліфікації компанії-аутсорсера, страх витоку інформації і т.д.).

Висновки та перспективи подальших досліджень. Для готельного бізнесу України, якому притаманні ознаки проблематичних ситуацій внаслідок пандемії COVID-19 (повне або часткове закриття готелів та інших засобів розміщення, скорочення чисельності персоналу цих підприємств та ін.), важливим постає впровадження інноваційних бізнес процесів, що дасть змогу вивести готельні підприємства на докризовий рівень функціонування. Аутсорсинг персоналу є перспективним напрямком впровадження інноваційних процесів, тому вивчення його особливостей у готельному бізнесі (сезонність, використання в основних бізнес-процесах), дослідження переваг та недоліків, виділення основних проблем використання в Україні (незначна кількість регіональних аутсорсингових компаній, нерозвиненість законодавчої бази, відсутність методологічної бази щодо визначення ефекту від використання даного виду послуг, психологічні бар'єри керівників та персоналу готелю) надасть змогу використовувати найбільш ефективні методи управління готельним бізнесом за умов подолання кризових явищ.

Перспективами подальшого дослідження на основі вивчення міжнародного досвіду є здійснення оцінки економічного ефекту від запровадження послуг аутсорсингових компаній у діяльності готельного підприємства.

Список літератури

1. Жуков С.А. Методологічний аналіз системи управління людським капіталом в умовах активізації інноваційної діяльності. *Економічний вісник Донбасу*. 2017. № 3 (49). С. 173-177.
2. Камушков О.С., Ткач В.О., Язіна В.А. Інновації світового готельного господарства. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 48(2). С. 52–55.
3. Лели Ю.Г. Сучасні системи управління персоналом та їх вплив на ефективність роботи підприємства. *Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності*. 2013. Вип. 1(12). С. 95-98.
4. Микало О.І. Аналіз та класифікація форм аутсорсингу. *Економічний простір*. 2010. № 37. С. 216-222.
5. Новицька А.О., Ільніцький Е.М. Процес управління підприємством та шляхи його вдосконалення. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2012. Вип. 22.5. С. 270-274.
6. Петрова І.Л. Стратегічне управління персоналом: реалії та перспективи. *Формування ринкової економіки : зб. наук. праць. Т.2. Управління персоналом в організаціях*. К. : КНЕУ, 2005. С. 214-223
7. Третяк О.П. Сучасні персонал-технології у системі управління персоналом на підприємстві. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2014. № 24(4). С. 389-396.
8. Труніна І. М., Сущенко О. А. Дослідження конкурентних переваг суб'єктів підприємницької діяльності в умовах глобалізації. *Науково-виробничий журнал «Часопис економічних реформ»*. 2015. №3 (19). С. 43-48.
9. Труніна І.М. *Забезпечення конкурентоспроможності суб'єктів підприємницької діяльності: монографія*. Харків: Видавництво «Точка», 2013. 436 с.
10. Official Website of the State Statistics Service of Ukraine. *ukrstat.gov.ua* Retrieved from <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення 20.09.2021).
11. Pijak Jana. 25 High Tech Hotel Innovations. URL: <https://www.trendhunter.com/slideshow/hotel-innovations/> (дата звернення: 20.09.2021)

References

1. Zhukov, S. A. Metodolohichniy analiz systemy upravlinnia liudskym kapitalom v umovakh aktyvizatsii innovatsiinoi diialnosti [Methodological analysis human capital management system under innovation activity]. *Ekonomichnyi visnyk Donbasu - Economic Herald of the Donbas*, 3 (49), 173-177 [in Ukrainian].

2. Kamushkov, O. S., Tkach, V. O., & Yazina, V. A. (2019) Innovaciyi svitovogo gotelnogo gospodarstva [Innovations of the world hotel industry]. *Prychornomors'ki ekonomichni studiyi - Black Sea Economic Studies, Vol. 48, 2, 52–55* [in Ukrainian].
3. Lely, Yu. H. (2013). Suchasni systemy upravlinnia personalom ta yikh vplyv na efektyvnist roboty pidpriemstva [Modern personnel management system and their impact on the effectiveness of the company] *Teoretychni i praktychni aspekty ekonomiky ta intelektualnoi vlasnosti - Theoretical and practical aspects of economics and intellectual property, 1(12), 95-98* [in Ukrainian].
4. Mykalo, O.I. (2010). Analiz ta klasyfikatsiia form outsorsynhu [Analysis and classification of forms of outsourcing]. *Ekonomichniy prostir - Economic space, 37, 216-222* [in Ukrainian].
5. Novytska, A. O., & Ilnitskyi, E. M. (2012). Protse upravlinnia pidpriemstvom ta shliakhy yoho vdoskonalennia [Process of enterprise management and ways of its improvement]. *Naukovyi visnyk NLTU Ukrainy - Scientific herald of NLTU of Ukraine, 22.5, 270-274* [in Ukrainian].
6. Petrova, I. L. (2005). Stratehichne upravlinnia personalom: realii ta perspektyvy [Strategic Human Resources Management: Realities and Prospects]. *Formuvannia rynkovoï - Formation of market economy ekonomiky, Vol. 2: Upravlinnia personalom v orhanizatsiakh - Personnel management in organizations, 214-223* [in Ukrainian].
7. Tretiak, O. P. (2014). Suchasni personal-tekhnologii u systemi upravlinnia personalom na pidpriemstvi [Modern personnel-technologies in the personnel management system at the enterprise]. *Naukovyi visnyk NLTU Ukrainy - Scientific herald of NLTU of Ukraine, 24(4), 389-396* [in Ukrainian].
8. Trunina I., Sushchenko O. (2015) Doslidzhennya konkurentnykh perevah subyektiv pidpryyemnytskoyi diyalnosti v umovakh hlobalizatsiyi. [Research of competitive advantages of business entities in the context of globalization.] *Naukovo-vyrobnychyy zhurnal "Chasopys ekonomichnykh reform" – Research and Production Journal "Journal of Economic Reforms", 3(19), 43-48* [in Ukrainian].
9. Trunina, I. M. (2013) *Zabezpechennya konkurentospromozhnosti subyektiv pidpryyemnytskoyi diyalnosti: monohrafiya [Ensuring the competitiveness of business entities: a monograph]*. Kharkiv: Vydavnytstvo «Tochka» [in Ukrainian].
10. Pijak, Jana. 25 High Tech Hotel Innovations. www.trendhunter.com Retrieved from <https://www.trendhunter.com/slideshow/hotel-innovations/>
11. Official Website of the State Statistics Service of Ukraine. [ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua/) Retrieved from <http://www.ukrstat.gov.ua/> [in Ukrainian]

Iryna Trunina, Professor, Doctor in Economics (Doctor of Economics sciences)

Mykhailo Ostrohradskyi National University, Kremenchuk, Ukraine

Maryna Bilyk, Associate Professor, PhD in Economics (Candidate of Economic Sciences)

Maria Chorna

Mykhailo Ostrohradskyi National University, Kremenchuk, Ukraine

Problems of Development of Innovative Business Processes at the Enterprises of the Hotel Industry

It is substantiated that the problems of development of innovative business processes at the enterprises of the hotel industry are due to the lack of qualified personnel. The COVID-19 pandemic has led to a crisis in the entire tourism industry and the hotel industry in particular. Under these conditions, mass layoffs and layoffs of specialists involved in innovative business processes of hotel enterprises began, which had a significant impact on the performance of many organizations. In crisis conditions, outsourcing is the solution to these problems.

In today's economy, only those hotel companies that conduct their business as efficiently as possible function and achieve success. One of the most successful models for achieving maximum efficiency is outsourcing. Outsourcing is the transfer of non-core functions of the enterprise and all related assets to the management of a professional contractor. Outsourcing companies are constantly investing in innovative technologies and working to improve the methodology of a particular production process. Due to their narrow specialization and a large number of clients of the enterprise, outsourcers have extensive knowledge and vast experience in solving various kinds of problems and provide quality services. The article defines the features of outsourcing at the enterprises of the hotel industry, considers the main advantages and disadvantages of using the services of outsourcing companies. The main problems of using the services of outsourcing companies by hotel enterprises are identified.

It is substantiated that for the hotel business of Ukraine, which is characterized by problematic situations due to the COVID-19 pandemic (complete or partial closure of hotels and other accommodation facilities, reduction of staff, etc.), it is important to implement innovative business processes that will bring hotel companies to pre-crisis level of functioning. Personnel outsourcing is a promising area of innovation processes, so the study of its features in the hotel business (seasonality, use in major business processes), research of

advantages and disadvantages, highlighting the main problems of use in Ukraine (small number of regional outsourcing companies, absence of the methodological framework for determining the effect of the use of this type of service, psychological barriers of managers and hotel staff) will allow to use the most effective methods of hotel business management in overcoming the crisis. Prospects for further research based on the study of international experience are to assess the economic effect of the introduction of outsourcing companies in the hotel business.

innovations, personnel, outsourcing, hospitality industry enterprises

Одержано (Received) 29.09.2021

Прорецензовано (Reviewed) 07.10.2021

Прийнято до друку (Approved) 20.12.2021

УДК 339.1.38

JEL Classification: J15; L80

DOI: [https://doi.org/10.32515/2663-1636.2021.7\(40\).39-45](https://doi.org/10.32515/2663-1636.2021.7(40).39-45)

О.Г. Яворська, доц., д-р екон. наук

Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ, Україна

Креативно-інтелектуальна складова – драйвер ресторанного бізнесу

У статті розглянуто сучасний стан та роль креативно-інтелектуальної складової підприємств ресторанної індустрії в подолання кризового стану даного сектору сфери послуг в умовах пандемії та поширення *Covid-19*. Визначено, що креативно-інтелектуальні активи підприємств ресторанної індустрії постають активаторами розвитку даного сектору сфери послуг, а також простором формування інноваційних форм організації роботи закладів харчування.

сфера послуг, ресторанний бізнес, корпоративні активи, пандемія

О.Г. Яворская, доц., д-р. экон. наук

Киевский национальный университет технологий и дизайна, г. Киев, Украина

Креативно-интеллектуальная составляющая – драйвер ресторанного бизнеса

В статье рассмотрено современное состояние и роль креативно-интеллектуальной составляющей предприятий ресторанной индустрии в преодолении кризисного состояния сектора сферы услуг в условиях пандемии и распространения *Covid-19*. Определено, что креативно-интеллектуальные активы предприятий ресторанной индустрии являются активаторами развития данного сектора сферы услуг, а также пространством формирования инновационных форм организации работы заведений питания.

сфера услуг, ресторанный бизнес, корпоративные активы, пандемия

Постановка проблеми. За пандемії *Covid-19* початок 2020 року для ресторанної індустрії як в Україні, так і світі характеризувався найгіршою рецесією та непередбачуваним викликом, що постали наслідком вимушених обмежувальних заходів. На жаль, в нашій країні зменшення негативного впливу на діяльність суб'єктів господарювання у сфері гостинності відповідало загальному ситуативним рішенням. Між тим, власники ресторанів та закладів харчування шукають шляхи виходу з даної ситуації, прагнуть оздоровити даний сектор економіки. Відтак, актуалізуються питання внутрішньокорпоративних резервів, і в першу чергу креативноорієнтовані та інтелектуальні активи, реалізувавши потенціал яких, ресторатори будуть здатні і надалі підтримувати життєздатні заклади досліджуваної сфери послуг.