

ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ БІЗНЕСОМ

Інноваційні процеси є невід'ємною рисою сучасного бізнесу. Саме за рахунок їх здійснення можна домогтися сталого розвитку в умовах постійно мінливого зовнішнього середовища.

Конкуренція в готельному бізнесі зростає, тому крім репутації і висококласного сервісу для гарантії успіху потрібно проявити індивідуальність [1].

Готельне господарство є однією з основних складових туристської індустрії України. У 2010 р. в Україні налічувалось 1308 готельних підприємств на 949,1 тис. місць. Кількість готельних підприємств та інших туристичних організацій збільшилось у зв'язку з підготовкою України до Євро-2012, яке відбулось в Україні та Польщі. За статистичними даними в 2005-2011 рр. ситуація в туристичному секторі стабілізувалась, було зафіксовано зростання обсягів державних капіталовкладень у сферу туризму, підвищення туристичної привабливості держави та збільшення кількості іноземних туристів, які почали відвідувати Україну. Згідно з оцінками Міністерства економіки України у 2010 р. продукти та послуги, пов'язані з діяльністю туристичної галузі, становлять близько 7 % валового національного продукту, а за загальними оцінками, близько 11 % робочої сили в Україні було зайнято в туристичному бізнесі та супутніх галузях [2].

На даний час готельний бізнес досить розвинений, тому і технології в галузі гостинності розвиваються стрімко. Це пов'язано з тим, що перед готельними підприємствами стоять два основних завдання: отримати більше клієнтів і зробити їх постійними відвідувачами. Здійснити ці завдання без інноваційних рішень неможливо, що потребує від готелів модернізації в технологіях, заощадження часу та грошей [3].

Індустрія гостинності є однією з найбільш динамічних галузей сфери обслуговування. Готельний бізнес багатоплановий, а управління ним — складне трудомістке завдання, що потребує впровадження нових технологій. Управління будь-яким бізнесом

сьогодні неможливе без активного впровадження інноваційних технологій.

На сьогоднішній день в готельній індустрії використовується такі новітні комп'ютерні технології, як глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, Smart Cards, інформаційні системи менеджменту та інші.

Найбільший вплив сучасні комп'ютерні технології мають на просування готельного продукту. Наприклад, в області реклами широке поширення набула пряма розсилка готельної інформації по електронній пошті — direct mail, що дає можливість блискавично зв'язатись з компаніями.

В останні роки багато готельних підприємств створили свої власні сайти в Інтернеті. Цей напрямок і далі слід розглядати як вельми перспективний.

Останнім часом в Європі спостерігається електронний наступ на традиційний готельний бізнес. З'явилася електронна комерція. Так, туристське бюро «експеді» фірми Microsoft дає можливість будь-якому власникові кредитної картки придбати тур, забронювати місця в готелі, на літак, придбати квитки на культурно-видовищні заходи, замовити напрокат автомобіль в будь-якому місті земної кулі. Вважаємо, що цей напрямок слід також впроваджувати і на Україні. До переваг електронної комерції відноситься економія на виплаті агентських комісійних, зменшення витрат на видання рекламно-інформаційних матеріалів, створення нетрадиційних збутових каналів, тощо.

Одним з основних напрямків інноваційних технологій в готельному і туристичному бізнесі на нашу думку є впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників, буклетів, каталогів. В даний час і турфірми, і готелі випускають довідники і каталоги в книжковому виконанні, на відеокаセットах, на лазерних дисках, в мережі Інтернет. Електронні каталоги по готелю дозволяють віртуально подорожувати по номерам різних категорій, залам ресторанів, конгрес-центрів, вестибюлю, подивитися повну інформацію про готельному підприємстві, ознайомитися зі спектром послуг, що надаються, системою пільг і знижок. Використання мультимедійних технологій надасть можливість оперативно надавати потенційному гостю інформацію про готель і, тим самим, дозволить

швидко і безпомилково вибрати той готельний продукт, якого потребує гість [4].

Ще одним ефективним, на нашу думку, засобом є впровадження внутрішньономерних електронних сейфів. Згідно з Цивільним кодексом України (ч. 2 ст. 975) готель відповідає за втрату грошей та інших цінностей тільки за умови, що вони були окремо передані готелю на зберігання [5]. Таким чином рівень безпеки зберігання цінностей має велику роль для тих клієнтів, які мають при собі які-небудь коштовності.

До переходу впровадження інноваційних технологій слід віднести вартість самої інноваційної розробки, необхідність адаптації до неї самого підприємства, орієнтація українських управлінців на отриманні доходу з поточної діяльності підприємства, а не на перспективний розвиток [3].

Виходячи з усього вищенаведеного, слід зробити висновок, що на даний час у зв'язку з розвитком НТП існує нескінченна кількість новітніх технологій, які можуть виступати як спосіб залучення нових клієнтів, а також сприяти підвищенню його конкурентоспроможності, якості надаваних послуг. Це позитивно впливає на імідж підприємств готельного бізнесу, і, відповідно, гарантує отримання високого прибутку підприємством.

Література

1. Стратегия и управление.ru «Инновации в гостиничном сервисе»: [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.strategplann.ru/estatiw/innovatsii-v-gostinichnom-servise.html>
2. Науковий вісник Національного лісотехнічного університету. -2012. — Вип. 22.1. — С.214-221.: [Електронний ресурс] — Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/grabovenska.htm.
3. Инновации в гостиничном бизнесе.: [Електронний ресурс] — Режим доступу: http://www.hotelline.ru/technology_article.php?news_cid=540&news_id;
4. Инновации в гостиничном бизнесе.: [Електронний ресурс] — Режим доступу: [http://is.park.ru/doc.jsp?urn=8230836;](http://is.park.ru/doc.jsp?urn=8230836)
5. Цивільний кодекс України // Відомості Верховної Ради України. — від 03.10.2003, — 2003. — № 40-44. — ст. 356.