

10. Впровадження сучасних технологій управління інноваціями на туристичному підприємстві

Вікторія Галашевська, Єлизавета Музичка

Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. Розвиток сучасного туризму багато в чому залежить від розробки і впровадження інноваційних технологій, спрямованих на вдосконалення обслуговування клієнтів і розширення сервісних туристичних можливостей. Необхідно використовувати інноваційний менеджмент, щоб забезпечити ефективність і прибутковість даної сфери послуг. Актуальним завданням є визначення та впровадження дієвих методів, способів та інструментів у процеси прийняття управлінських рішень.

Матеріали і методи. Наукові дослідження виконані з використанням робіт вітчизняних та зарубіжних учених, серед яких В. А. Квартальнов, М. П. Мальська, С. В. Мельниченко, Н. І. Плотникова, М. М. Скопень, роботи яких присвячені дослідженню питань застосування сучасних технологій в управлінні підприємствами туристичної галузі. Успішні інноватори туризму своїм досвідом доводять, що сьогодні створення і впровадження нового – це умова виживання в найжорстокішій конкуренції між туристичними підприємствами.

Результати. На сучасному етапі в міждержавних і національних системах управління туристичною діяльністю почали проходити інноваційні процеси; настав час освоєння та застосування нових технологій; удосконалюються форми маркетингу та створення туристичного продукту. Доведено, що використання нових технологій приносить великий ефект для діяльності підприємств туристичної індустрії. На сьогоднішній день ці технології в основному полягають в комп'ютеризації, глобалізації та автоматизації.

Досліджено, що в туристичній індустрії широкого використання набули інноваційні технології – програми електронного бронювання та складання турів. Найбільш популярними у світі є такі програми як Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan та багато інших. Для ефективної маркетингової політики використовуються віртуальні тури, що підвищують відвідуваність сайту та зацікавлюють нових клієнтів, і саме цим підвищують прибуток. Туристичні підприємства використовують карту лояльності – Smart Card за допомогою якої можна проводити численні маркетингові акції і при цьому, це не буде більше віднімати час і додаткові бюджети підприємства. Визначено, що для автоматизації основних процесів підприємства використовуються сучасні технології управління. Для системи персоніфікації даних використовують сервіси, наприклад NovaCRM, що дає можливість сформувати власну клієнтську базу, яку в подальшому доцільно використовувати в маркетингових акціях і для аналізу своєї роботи.

Висновок. Інноваційні технології у туристичній сфері дозволяють не тільки підвищувати якість послуг, але і раціонально використовувати всі наявні ресурси як для туристів, так і для власників туристичного бізнесу.

Література

1. О. Давидова «Особливості застосування інновацій у розвиток туристичної галузі».
2. Ivakhnenkov S. Information Technologies in Accounting and Auditing.