

## CARACTÉRISTIQUES DU PROCESSUS D'INNOVATION DANS L'INDUSTRIE HÔTELIÈRE

**Résumé.** *Le document examine et analyse le processus et la gestion de l'innovation à travers des mécanismes innovants. Utiliser le management innovant dans l'industrie de l'hôtel peut améliorer la qualité de service et d'accroître l'efficacité des unités individuelles et l'hôtel en général.*

**Mots-clés:** *processus d'innovation, mécanisme novateur, gestion de l'innovation, la gestion de l'hôtel, l'industrie de l'hospitalité.*

**Introduction.** Des procédés innovants varient considérablement d'une industrie à une autre l'élaboration du contenu de l'industrie, la rapidité de l'évolution technologique, la structure des relations et de l'accès à la connaissance ainsi que des structures organisationnelles et des facteurs institutionnels. Certains secteurs sont caractérisés par des changements rapides et l'innovation radicale, dans d'autres – il y a moins de changements qui se font par étapes.

Dans les secteurs de haute technologie la recherche et le développement jouent un rôle central dans l'innovation, tandis que les autres industries s'appuient de plus en plus sur le développement de connaissances et de technologie empruntée. De même, le rôle et l'importance des facteurs institutionnels tels que les règlements et les droits de propriété intellectuelle peuvent varier considérablement d'une industrie à l'autre.

Les activités d'innovation et l'innovation dans les industries à faible et moyenne technologie souvent ne jouissent pas d'autant d'attention que les industries de haute technologie. Cependant, l'innovation dans les industries à faible et moyenne technologie peut affecter de manière significative la croissance économique par le poids total de ces secteurs dans l'économie. Pour les industries à faible et moyenne technologie sont généralement typiques l'innovation progressive et l'emprunt. L'activité réellement innovante y met souvent l'accent sur les problèmes d'efficacité de la production, la différenciation des produits et le marketing. Un aspect important de l'innovation dans ces domaines est le fait qu'ils sont plus complexes qu'un simple emprunt des nouvelles technologies. Dans de nombreux cas, les activités d'innovation dans les industries à faible et moyenne

technologie comprennent l'utilisation de produits et de technologies high-tech. On peut citer à titre d'exemple l'utilisation des technologies d'information et de communication et des biotechnologies (par exemple, la transformation des aliments ) afin de développer de nouveaux produits et processus de production. L'utilisation et l'application des technologies de pointe dans les industries à faible et moyenne technologie peuvent apporter de nouvelles exigences à la main-d'œuvre et d'affecter la structure organisationnelle des entreprises et de leurs interactions avec d'autres entreprises et organismes de recherche publics.

L'accent devrait être mis sur l'innovation dans le domaine des services. L'importance de l'innovation dans les services et la contribution du secteur des services dans la croissance économique sont de plus en plus reconnus. Cela a conduit à de nombreuses études sur l'innovation dans l'industrie manufacturière et les services.

**Le matériau principal.** L'essence du système d'innovation de l'industrie hôtelière se révèle dans sa fonction de système, qui est à changer (augmenter) la qualité de tous les types de ressources utilisés - main-d'œuvre, le matériel, l'information, etc, et donc le transfert de la catégorie de ressources massives dans la catégorie de qualité et également engendrer un changement dans la qualité des activités, y compris les modes de coordination de la gestion et du développement global de l'organisation économique.

Les fonctions des systèmes d'innovation sont directement réalisés dans les processus de la reproduction par l'intermédiaire du développement ou d'absorption de l'environnement extérieur de toute innovations: produits, procédés, commercialisation, organisation, etc..

Le système de gestion directe du processus d'innovation est significativement différente de la gestion d'autres processus socio-économiques par ses objectifs, le contenu, les fonctions, les principes et les méthodes, principalement en raison des différences entre la production et l'innovation.

Les objectifs de la gestion du processus d'innovation sont:

- mise à jour permanente de l'assortiment et la gamme de produits (services), ainsi que la technologie appliquée, les technologies, les méthodes de production;
- la poursuite du développement de la recherche scientifique et le potentiel technologique du pays, la création de la base des résultats scientifiques.

L'essence du processus de gestion de l'innovation (au sens étroit) est l'impact significatif sur le processus de la recherche (conception et technologie) l'élaboration et le développement d'innovations pour réduire les coûts et les délais, et, finalement, améliorer l'efficacité (économique, sociale, environnementale) [1, p. 124].

La gestion des processus d'innovation dans l'industrie hôtelière est basée sur les principes généraux et les principes de gestion spécifiques, en raison des particularités de l'innovation et le sens de l'innovation. Les principes spécifiques du processus d'innovation sont les principes de flexibilité, la prise en compte du facteur temps, la complexité, la prise en compte de l'incertitude de travail novateur, la prise en compte de leur nature créative.

Le principe le plus important – c'est le principe de flexibilité. Elle est due à la nature cyclique des progrès scientifique et technologique prévisibilité difficile (ou imprévisibilité) des résultats de recherche. Le principe de flexibilité exige l'utilisation de types particuliers de planification (par exemple, non sur des tâches précises et détaillées, mais dans certains domaines de la recherche) et les formes de financement, influe sur la composition de la sélection et de la gestion du personnel scientifique et technique.

Le principe de la prise en compte du facteur temps est déterminé par une durée de cycle d'innovation importante, de la période des performances inégales de ses différents stades et étapes. Dans la gestion de la production traditionnelle les périodes calendaires (trimestre, année, etc) cela peut pas être considérée comme une base pour la gestion des processus d'innovation dans le secteur des services. Ce principe est lié aux perspectives d'innovation, ce qui signifie la nécessité d'envisager les conséquences à long terme des décisions de gestion.

Le principe de l'intégralité fournit l'unité technique, économique, organisationnelle et d'information à tous les niveaux, à toutes les étapes et phases du processus d'innovation. Une telle unité affecte tous les composants (éléments) du système de gestion de l'innovation: la planification, le soutien financier et organisationnel, etc. En outre, des moyens intégrés d'un lien étroit entre les différentes branches de la science et entre les fonctions de gestion.

Le principe de la prise en compte du principe de l'incertitude dans les activités d'innovation et de la nature risquée trouve son expression dans la prévision et la planification, le financement et les méthodes d'évaluation de l'efficacité de l'innovation. Il exige, par exemple, la constitution de réserves financières pour éliminer (ou réduire) les conséquences négatives potentielles de risque ou d'ajuster le calendrier de certaines activités innovantes (stades, phases) dans leur planification.

Des indications sur la nature créatrice d'activités innovantes basées sur le fait que le développement de la créativité et de l'innovation affectent le système de gestion des processus d'innovation. Il est inclus dans le processus de l'organisation de la réalisation du travail, la construction de la structure des organismes de gouvernance et le mode du travail de et style de gestion, l'évaluation du travail novateur et surtout lors la stimulations (matériel le et moral) des collaborateurs.

La gestion des processus d'innovation dans le respect des principes ci-dessus et d'autres est basé sur l'utilisation de méthodes différentes. Le méthodes de la gestion du processus d'innovation sont divisées en administration, planification organisationnelle, financière et économique, sociale et psychologique. Ces méthodes sont très spécifiques par leur contenu, elles différent des méthodes traditionnelles utilisées dans la gestion de la production, parce que les produits innovants (innovations alimentaires, technologies, méthodes) – produit spécifique, et les aspects informationnels, organisationnels, éthiques et moraux les de l'innovation jouent un rôle important. Notez que dans les dernières étapes du cycle de l'innovation augmente considérablement la valeur de la gestion économique et

financière. Ces méthodes couvrent de nombreux aspects du processus d'innovation.

La gestion efficace du processus d'innovation se réalise à travers un mécanisme innovant. Un mécanisme innovant – c'est une combinaison de facteurs organisationnels, administratifs, financiers, économiques, juridiques, informationnels, techniques, morales et psychologiques, leurs relations et les interactions qui contribuent à la mise en œuvre réussie de l'innovation et d'améliorer ses résultats. De cette définition, il s'ensuit que les éléments (composants) du mécanisme novateur sont les suivants:

- 1) les formes d'organisation des relations de l'innovation;
- 2) les méthodes de gestion de l'innovation;
- 3) les méthodes de financement de l'innovation;
- 4) les méthodes d'évaluation des résultats de l'innovation;
- 5) la procédure pour la formation et l'utilisation des fonds pour l'innovation (centralisée et décentralisée, fédéraux et régionaux);
- 6) la législation novatrice;
- 7) les méthodes morales et psychologiques de l'influence sur l'activité d'innovation;
- 8) les mesures d'information et de l'équipement technique du processus d'innovation [3, p. 118].

L'a coordination des mécanismes novateurs, l'exploitation conjointe de ces éléments est largement déterminée par leur interdépendance et spivvidnosnistyu, de proportionnalité. La corrélation et la structure de ces éléments, l'importance et l'optimum des formes, des méthodes et des mesures doivent correspondre au niveau de pour atteindre la gestion dans laquelle la politique de l'innovation est réalisée.

Aujourd'hui, les activités innovantes de l'industrie de l'hôtellerie en Ukraine sont en grande partie dues au fait que l'ancienne économie de commandement a conduit à une perte de communication avec les tendances mondiales globales de l'industrie du tourisme et au retard considérable des standarts des pays leaders.

Actuellement, parmi les grands complexes hôteliers dans l'organisation des processus observés d'activités innovantes liées à la demande internationale de compte, les voyages intérieurs et d'affaires. Schématiquement, ce processus peut être représenté comme suit (fig. 1.).

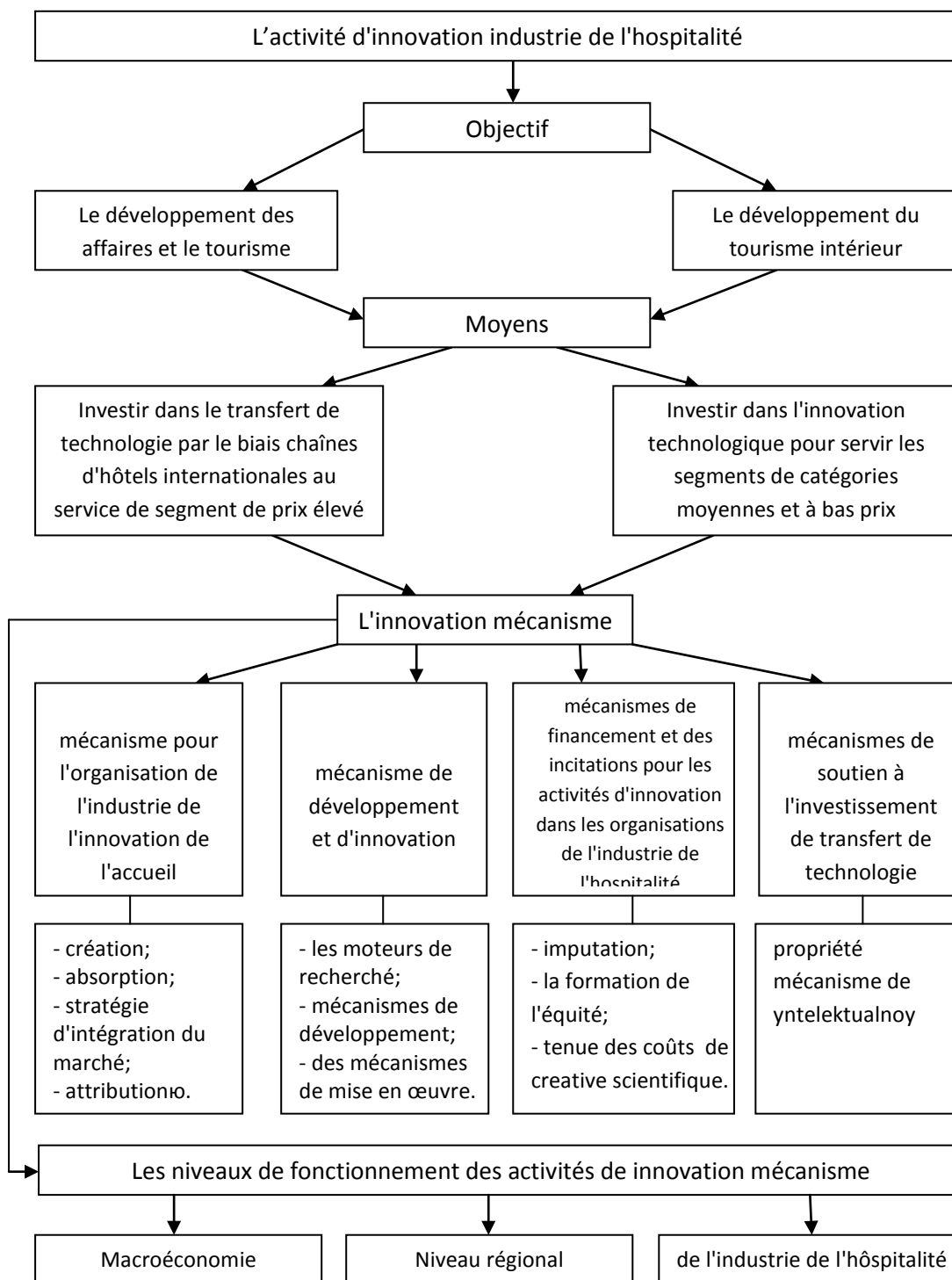


Figure. 1. Le but et les moyens des activités d'innovation dans les organisations de l'industrie de l'hospitalité

L'organisation de l'innovation dans l'industrie hôtelière en ce qui concerne le développement du tourisme international et d'affaires, en premier lieu, doivent prendre en compte le fait que les touristes en provenance des économies développées sont motivés par des fins essentiellement récréatives de voyage à l'étranger, que les besoins de loisirs et de développement personnel sont prépondérants. Ainsi, leur demande de voyages est basée sur un degré élevé de satisfaction des besoins matériels.

L'étude des propriétés spécifiques des innovations de l'hôtel, leur rôle et la nature de l'interaction est basée sur la classification traditionnelle de l'innovation dans la forme de la distribution de la nourriture et le processus fixé par les normes internationales de l'Organisation de coopération et de développement économique, adoptés à Oslo en 1992, connus sous le nom «Directives d'Oslo» [6, p.159].

Contrairement au secteur matériel dans l'industrie de l'hôtel la notion le produit se réfère à l'ensemble des biens et services offerts aux consommateurs pour l'achat, l'utilisation ou la consommation. Le professeur V.S. Yankevich détaille quatre niveaux de produit de l'hôtel: le niveau de base sous la forme de placer mont d'un client dans la chambre, un niveau couche supplémentaire sous forme de services fournis à un coût supplémentaire, le niveau associé qui complète le produit principal, un niveau associé d'accompagnement ou le produit une large interprétation, y compris la disponibilité de l'hôtel, l'ambiance générale, la facilité de la communication avec les clients [4, p. 382]. En d'autres termes, les services de l'hôtel dans un sens large - ce sont tous les produits, services et installations fournis par l'hôtel à ses visiteurs. Cet aspect est considéré par d'autres chercheurs comme «complémentarité (de l'anglais supplémentaire, aditionnel - option) - la propriété de produits et services touristiques se compléter mutuellement» [2, p.95]. Par conséquent, presque toute amélioration technologique affecte directement ou indirectement la qualité du produit de l'hôtel.

Malgré le fait que ces dernières années dans la pratique interne apparaît beaucoup de recherches sérieuses et diversifiées sur les problèmes de l'innovation, ils se rapportent sont principalement à la sphère de la production matérielle [9,

p.12]. Il convient également de noter que la plupart des recherches ignore ou nivèle le rôle des zones non - productives , en mettant l'accent sur les innovations techniques de base. Par exemple, L.H.Pachtova dans la “Investir dans l'innovation”, souligne que “d'abord, vous devez recréer ou restaurer base la technologique des industries de dont les produits sont en demande constante sur le marché en vigueur” [10, p.21], alors il ya un besoin de creation de productions qui mettent en œuvre les technologies de chock. La contradiction de cette déclaration reside en ce que, d'une part, lors la présence d'une demande soutenue pour le produit les sujets entités de la promotion et de la consommation sont déjà formés (marchés formées). Leur présence n'empêche pas la nécessité de poursuivre le développement, mais, à notre avis, le processus d'innovation devrait être développé sur la base de parallèle plutôt que le cycle séquentiel. À cet égard, le rôle des commandes d'innovation dans les marchés du secteur de l'hôtellerie est non seulement important, mais prend également en caractère prioritaire.

Une analyse des documents d'information existants dans l'aspect de l'étude le problème des innovations de l'hôtel est étudié seulement dans un aspect restreint de service de base et quelques extras que l'hôtel peut fournir à ses clients. Dans ce cas, il n'existe pas d'approche globale à l'étude des processus d'innovation au sein de l'entreprise, de fondements de critères de la nouveauté dans la mise en œuvre des projets d'investissement dans des hôtels de différentes catégories, l'utilisation de technologies innovantes.

En outre, une particularité fondamentale concernant la conception et la mise en œuvre des innovations reside en séparation dans le temps et l'espace du processus de vente et de consommation des produits de l'hôtel, ce qui exige un niveau élevé de saturation en information du secteur de l'hôtel, en particulier - l'utilisation généralisée de produits d'information sur les systèmes de réservation informatiques mondiaux de dernière génération, les réseaux de communication intégrés, des programmes automatisés de gestion, les technologies de l'Internet multimédia, téléphonie IP, etc. Toutes ces innovations sont basées sur les

technologies automatisées modernes et technologies informatiques qui ont trait à l'innovation de processus.

Ces tendances sont causées par l'accélération du rythme de l'innovation grâce aux nouvelles technologies numériques qui facilitent l'émergence de nouveaux produits, comme prévenait dans son ouvrage sur la nature de l'entreprise latérale et la commercialisation F.Kotler et F.Triaz de Bez [5, p. 167]. En conséquence, les pays post-industriels ont proliféré dans le cadre de procédés innovants promus ont CALS-technologies basées sur des informations normalisées soutien tout produit qui couvre tous les domaines de son cycle de vie et des systèmes de technologie de l'information.

Le processus d'innovation est le fondement de la force, qui dépend de l'efficacité des techniques de gestion innovantes. Tout d'abord, vous devez définir l'objet de la gestion des données de nouveaux produits ou le fonctionnement. La prochaine étape importante de la gestion de l'innovation est le choix des stratégies de gestion de l'innovation. L'efficacité et l'efficience de l'innovation dépend d'une stratégie de gestion bien choisie. Ensuite, vous avez besoin de bien choisir la stratégie pour développer des applications de gestion et l'organisation de la mise en œuvre des travaux d'innovation prévus. Innovation en matière de gestion du programme est adapté à la durée, les résultats et le soutien financier série de mesures pour atteindre cet objectif. Une partie intégrante de la gestion de l'innovation est l'organisation de la mise en œuvre du programme planifié d'actions, à savoir la définition de certains types d'activités, la portée et le financement de ces travaux, des exécuteurs, des délais, etc. Une étape, tout aussi importante de la gestion de l'innovation est de surveiller la mise en œuvre du programme d'actions prévu, l'analyse et l'évaluation de l'efficacité des techniques de gestion de l'innovation. L'analyse détecte surtout si les techniques utilisés pour atteindre cet objectif le plus rapidement, ont été bonnes quels efforts et dépenses ont été fait pour atteindre cet objectif, s'il est possible d'utiliser des méthodes de gestion de l'innovation de manière la plus efficace. La dernière étape de la gestion

de l'innovation est l'élaboration des techniques de correction possibles de gestion de l'innovation.

**Conclusions.** Ainsi, afin de développer des procédés innovants de l'algorithme de contrôle requis, la mise en œuvre cohérente des actions qui peuvent varier légèrement selon le type d'innovation, l'activité spécifique de l'entreprise et d'autres facteurs, l'interromption à un moment donné ou un retour à la position de départ. C'est, dans ce modèle, il doit y avoir rétroaction entre l'analyse de la qualité et l'efficacité des résultats et les étapes préliminaires (actions).

### **Literature:**

1. Mikhailova, L.I. Gestion de l'innovation: Textbook / L.I.Mikhailova, S.G. Turchina - K.: Tsul, 2007. - 248 p.
2. Munin, G.O., Zmiyonov, A.A., Zinoviev, G.A. et d'autres La gestion d'un complexe moderne de l'hôtel: Teach. Manuel / Ed. membre de l'Académie. Académie des sciences d'Ukraine, docteur en économie, professeur. Doroguntsov S.I. – K.: Lear-K, 2005. - 520 p.
3. Pavlenko, I.A. L'économie et l'innovation de l'organisation. Tutoriel / I.A. Pavlenko - K.: MBK, 2006. - 204 p.
4. Sokolenko, S.I. Les marchés mondiaux du XXIe siècle: perspectives pour l'Ukraine / S.I. Sokolenko - K.: Logos, 2008. - 568 p.
5. Kotler, F. Commercialisation latérale: la technologie de recherches des idées révolutionnaires: traduction de l'anglais / F.Kotler, F.Triaz de Bez – Moscou.: Alshsha Publishers, 2010. - 206 p.
6. Lisowski, A.V. Innovations dans l'hôtel / A.V. Lisowski [Ressource électronique] / Nouvelles, les ventes et le marketing. - 2009. - Mode d'accès: <http://www.prohotel.ru/node>.
7. Mneyan, M.G. Innovatsionny temps challenge / M.G.Mneyan - M.: Somme des technologies 2002. - 195 p.
8. Morozov, M.A. Economics et affaires dans les services socio-culturels et le tourisme. - 3-e édition, du stéréotype / Mikhail Morozov – Moscou.: Academia, 2007. - 288 p.

9. Nesteruck, M.M. Innovations dans l'hôtel d'affaires / M.M. Nesteruck // De défilé hôtels. - 2006. - № 3-4. - P. 12.
10. Pashtova, L.G. Investir dans l'innovation / L.G. Pashtova // Finance. - 2001. - № 7. - P. 19-21.