

31. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ РІШЕНЬ В ДІЯЛЬНІСТЬ СУЧАСНИХ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

В. Плаксієнко, О. Г. Розметова

Національний університет харчових технологій

На сьогоднішній день в сфері гостинності набули стрімкого розвитку різноманітні інноваційні технології. 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, грошей та енергії.

Інноваційний підхід в готельному бізнесі може зводитися до використання не лише прогресивних інформаційних технологій і випуску нових послуг, але і цілого комплексу нововведень, що зачіпають усі сфери в області управління (управління якістю, фінансами, персоналом і так далі). При цьому найбільш ефективною інноваційна політика підприємства буде у разі одночасного впровадження різних типів інновацій.

На кожному підприємстві існує набір стандартних технологій по здійсненню поточних операцій і обслуговуванню гостей. Але їх наявність не забезпечує підприємству конкурентних переваг. Тому керівництво кожного великого готелю намагається знайти нові технологічні розробки для своїх проектів. Якщо ще кілька років тому такі технологічні нововведення були пов'язані з можливими змінами в проведенні операції без втручання комп'ютерних технологій, то зараз цей процес немислимий без останніх новітніх розробок в області інформатики. На ринку з'являється безліч автоматизованих систем управління, які дозволяють полегшити роботу персоналу і зробити її ефективнішою.

Таким чином, сучасний готельний бізнес є багатоплановим, а управління ним – складне трудомістке завдання, що потребує впровадження нових технологічних рішень, прикладами яких є:

1. Оснащення готельних номерів новітніми панелями Grow, які кріпляться на зовнішній стороні фасаду і акумулюють енергію сонця і вітру. Температура і вологість в будівлях регулюється за допомогою водоспаду у внутрішньому критому дворіку - атріумі.

2. Технологія "безшумних електронних дверних дзвінків", при якій обслуговуючий персонал натискає на кнопку дзвінка біля дверей номеру, активізуючи дію інфрачервоного сканера. Якщо він фіксує якийсь рух, з'являється електронний сигнал "не турбувати".

3. Використання iPhone в різноманітних технологічних процесах готелю. Наприклад, кожному клієнту видається телефон від Apple з технологією розпізнавання, за допомогою якого гість може потрапити у свій номер. Окрім цього, з iPhone можна зателефонувати консьєржу, вийти в Інтернет і проглянути заздалегідь завантажену туристичну інформацію.

4. Організація в готелі внутрішнього співтовариства Pod Community Vlog, відкритого для тих, хто забронював номер. Це дозволяє фактичним та потенційним клієнтам обмінюватися інформацією, ставити питання один одному та ін.

Отже, в умовах жорсткої конкуренції готелі змушені шукати нові шляхи підвищення привабливості та доступності своїх послуг. Недооцінка інноваційного управління в діяльності вітчизняних готельних підприємств призвела до зниження рівня їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління, зниження якості готельних послуг. Інновації виступають в якості стимулу для подальшого розвитку готельного бізнесу, дають змогу підприємствам не тільки займати лідируючі позиції у своїх ринкових сегментах, але й відповідати світовим стандартам готельного обслуговування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Антонюк Л.Л. Інновації: теорія, механізм розробки та комерціалізації : монографія / Л.Л. Антонюк, А.М. Поручник, В.С. Савчук. – К. : КНЕУ, 2003. – 394 с.
2. http://www.confcontact.com/20111019/4_bortnik.php