

Основні напрямки інноваційного розвитку готельної індустрії

Тетяна Влодарчик

Національний університет харчових технологій

Вступ. Інформаційна доступність сучасних засобів розміщення, призводить до двоякого результату: з одного боку, готель стає максимально відкритим і доступним для потенційного клієнта, з іншого, подібна відкритість призводить до швидкого копіювання новинок в управлінні конкурентами. У подібній ситуації конкурентну боротьбу можуть виграти тільки готелі, що постійно застосовують інноваційний підхід до управління.

Матеріали дослідження. Відповідно до міжнародних стандартів інновація визначається як кінцевий результат інноваційної діяльності, що одержав втілення у вигляді нового або удосконаленого продукту, впровадженого на ринку, нового або удосконаленого технологічного процесу, використовуваного в практичній діяльності або в новому підході до надання послуг.

Для підприємств сфери послуг доцільне впровадження нетехнологічних інновацій, які, з одного боку, є джерелом конкурентних переваг, а з іншого, не можуть бути ідеально скопійовані. Якщо технологічні інновації виступають у формі нових продуктів і технологій, а також є основним фактором виробничо- господарської динаміки підприємства, то управлінські інновації - основа постійного процесу вдосконалення системи управління в цілому і необхідна умова для ефективного розвитку готельного бізнесу. Відповідно до динамічно змінюваних умов діяльності будь-яке готельне підприємство як повноцінний учасник ринку змушене змінюватися, стаючи ініціатором внутрішньоорганізаційних інноваційних процесів, що проявляється, насамперед, у вдосконаленні інформаційного забезпечення діяльності засобів розміщення. Для забезпечення необхідного рівня конкурентоспроможності очевидна необхідність використання новітніх інформаційних технологій при впровадженні нових видів основних і додаткових послуг, а також розширення застосування нових каналів комунікацій для просування готелю.

В управлінні готельними комплексами, особливо готелями, що входять у великі міжнародні мережі, є можливість широкого застосування всього спектру сучасних інформаційних технологій - від систем автоматизованого управління службами готелю до програм резервування номерів в мережі інтернет.

Наступним кроком є інновації при управлінні продажем. Готель повинен прагнути отримати доступ до максимально широкого набору каналів продажів. Серед основних функціональних можливостей автоматизованої системи можна виділити наступні:

- 1) управління відділом продажів і маркетингу готелю;
- 2) управління взаємовідносинами з клієнтами. Можливість вести облік побажань клієнта і всіх договірних умов, що дозволяє надавати більш високий рівень клієнтського сервісу;
- 3) управління програмами лояльності та заохочення постійних клієнтів;
- 4) управління продажами і заходами в готелі. Інформація оновлюється в режимі реального часу, але найголовніше, модуль інтерфейсів дозволяє обмінюватися даними з суміжними системами готельної автоматизації.

Створення власного сайту готелю надає можливості не тільки бронювання номерів безпосередньо, а й широкі маркетингові можливості для готелю.

Велика роль інноваційного підходу в забезпеченні безпеки клієнтів. Наявність системи відеоспостереження не тільки на території готелю, а й на прилеглий території, електронні замки на дверях номера і програмовані сейфи стали широко поширеними засобами захисту клієнтів. Особливо актуальні питання безпеки в невеликих готелях з мінімумом персоналу або його відсутністю .

Інновації в готельному бізнесі незамінні в інженерії. Всі інженерні системи готелю, пожежної сигналізації та оповіщення про пожежу, пожежогасіння та контролю доступу, відеоспостереження та охоронної сигналізації, а також система управління інженерним життєзабезпеченням об'єднані в єдиний інформаційно- керуючий простір.

Ще однією інноваційною тенденцією є використання принципів екологічності не тільки при проектуванні і будівництві , але і в поточній діяльності готелю. Інноваційний еко-готель, включає в себе сонячні панелі на даху для нагріву води, вітряні генератори для вироблення електроенергії, меблі, виготовлені з перероблених матеріалів. В обробці використовуються нетоксичні фарби. Харчові відходи переробляються в добрива.

Висновок. Таким чином, прогрес інноваційних технологій став одним із найважливіших чинників, що впливають на виробничий процес в готельному бізнесі. Інноваційними можуть бути методи використання вже існуючої технічної бази. Оптимізація витрат, як і збільшення прибутковості, на сучасному етапі розвитку готельного бізнесу, можуть бути гарантовані при створенні системи інноваційного менеджменту, що сприяє ефективному і конкурентоспроможному бізнесу на ринку готельних послуг.

Література

1. Технологический прогресс как фактор инноваций в гостиничном бизнесе // М.В. Кобяк «Российское предпринимательство» № 18 2012 г., С. 126- 132
2. Шпр://\у\у\у. 1ю1сЮЮБу. сот/пе\У5/5е1ес1ес1/174