

29. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЧНІ РІШЕННЯ В СУЧАСНОМУ ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

**Т. Кошелєва,
О.Г.Розметова**

Національний університет харчових технологій

Сучасні умови господарювання в Україні стали справжнім викликом для більшості представників малого та середнього бізнесу. Вкрай актуальне антикризове управління пропонує ряд шляхів для порятунку бізнесу на фоні економічної та політичної дестабілізації держави. Одним із ключових інструментів оновлення та диверсифікації бізнесу є впровадження інноваційних технологій. Не є виключенням і готельне господарство, яке зазнало істотних ударів по власній економіці. На думку ряду фахівців, інновації в готельному бізнесі є економічно доцільними та ефективними, особливо враховуючи стрімкий розвиток міжнародного, внутрішнього і ділового туризму у світі. Значно підвищуються вимоги до якості готельного сервісу, що прямо залежить від ефективності інноваційних рішень.

У загальному розумінні «інноваційні технології» – це радикально нові, чи вдосконалені технології, які істотно поліпшують умови виробництва або самі є товаром. Зазвичай мають знижену капіталомісткість, характеризуються більшою екологічністю й меншими енергопотребами. Перед сучасними готельними підприємствами стоять два основних завдання: збільшити кількість гостей і зробити їх постійними споживачами власних послуг. Для виконання цих завдань необхідні інноваційні рішення, що вимагають від готелів модернізації в технологіях заощадження енергії, фінансів і часу. Найбільш яскравими прикладами високотехнологічних рішень в готелях є інноваційний еко-готель, який включає в себе сонячні панелі на даху для нагріву води, повітряні генератори для вироблення електроенергії, скло на вікнах з вторинної сировини, меблі повністю виготовлені з матеріалів вторинної переробки. Окрім інноваційних сантехнічних рішень - наприклад, щоб наповнити ванну, вода ллється зі стелі, у сучасних готелях також є

"безшумні електронні дверні дзвінки". Обслуговуючий персонал натискає на кнопку дзвінка біля ваших дверей, і у вашому номері включається інфрачервоний сканер. Якщо він фіксує якийсь рух, з'являється електронний сигнал "не турбувати" і службовець йде, щоб прийти пізніше. Також у номерах готелів можна встановити інтернет-радіо, яке транслює 3000 станцій, спеціальне освітлення, що дозволяє змінювати стиль і атмосферу приміщення, бездротові телефони Skype, якими можна користуватися на всій території готелю. Ще одним цікавим інноваційним рішенням є широкоформатне використання камер та іншого високотехнологічного обладнання. Як тільки людина входить до готелю, вона стає одним з персонажів відео, що транслюється у вестибюлі і містить кадри з 2400 встановлених в готелі камер. Тут немає ключів і номерів на дверях, тільки iPhone. Кожному гостю видається телефон від Apple з технологією розпізнавання, за допомогою якого гість може потрапити у свій номер. З iPhone можна подзвонити консьєржу, вийти в Інтернет і проглянути заздалегідь завантажену туристичну інформацію. У деяких готелях, встановлений 24-дюймовий iMac, який виконує функцію "центру розваг". Орієнтовані на юних мандрівників, готелі організують внутрішнє співтовариство Pod Community Blog, відкрите для тих, хто забронював номер. Це дозволяє гостям та майбутнім відвідувачам готелю обмінюватися інформацією, ставити питання один одному. Не менш цікавим інноваційним рішенням в системі управління продажами і заходами в готелі є використання графічного модулю, який дозволяє планувати завантаження конференц-приміщень, складати меню для банкетів, семінарів і конференцій, нараховувати послуги і координувати роботу всіх служб і підрозділів готелю по банкетному обслуговуванню.

Отже, інновації сьогодні виступають в якості вагомого 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.

Конкуренція невпинно зростає і готелі змушені шукати нові шляхи, щоб зацікавити клієнтів. Недооцінка інноваційного управління в діяльності вітчизняних готельних підприємств призвела до зниження їх конкурентоспроможності, зниження якості готельних послуг та порушення технології управління. При цьому, в багатьох випадках найбільш ефективною інноваційна політика підприємства буде у разі одночасного впровадження різних типів інновацій, тобто при умові певної комплексності нововведень. Набір стандартних технологій не забезпечує підприємству конкурентних переваг. Тому власник кожного великого готелю шукає нові технологічні розробки для своїх проектів.

Інновації – це наше майбутнє. Не всі готелі сьогодні адаптовані для останніх технічних інновацій, але всі, незалежно від давності їх побудови, можуть знайти можливість використовувати різноманітні інноваційні рішення. Головне - задуматися над тим, що потрібно або не потрібно вашому гостю і що

буде працювати не тільки на економію, але і на формування позитивного іміджу самого готелю та держави в цілому.

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. Заиченко С.А. Развитие инноваций в сфере услуг / С.А. Заиченко // Форсайт. – 2007. – №1 (1). – С.30–33.

3. Ілляшенко С.М. Інноваційний менеджмент: [підручник] / С.М. Ілляшенко. – Суми: Університетська книга, 2010. – 334 с.

4. Краснокутська Н.В. Інноваційний менеджмент: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2009.– 504 с.