

СЕКЦІЯ II. ПІДПРИЄМНИЦТВО, ТОРГІВЛЯ ТА СФЕРА ОБСЛУГОВУВАННЯ

ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Гончар Лілія Олександрівна

канд. економічних наук, доцент,

професор кафедри готельно-ресторанного і туристичного бізнесу
Київський національний університет культури і мистецтв, Україна

Маковей Андрій Вікторович

магістрант

ПВНЗ «Київський університет культури», м. Київ, Україна

Інновації в готельному бізнесі, особливо високотехнологічні, багато в чому диктуються вимогами сучасної індустрії гостинності. Сьогодні інноваційні технології в готельному господарстві не просто «модний апгрейд», а справжня необхідність, яка визначає подальший розвиток бізнесу, а іноді навіть і саме виживання та утримання долі ринку.

Питанням впровадження інноваційних технологій на підприємствах готельного господарства задаються багато готельєрів, які розуміють реальний рівень конкуренції на ринку готельних послуг.

Оцінка розвитку готельної сфери передбачає визначення соціально-економічної ефективності діяльності суб'єктів національного і міжнародного ринку. Практика готельного бізнесу, конкуренція в галузі, економічні реалії з їх складними внутрішньогосподарськими умовами та відносинами значно ускладнили підприємницьку діяльність на ринку послуг, зумовили нові закономірності його розвитку. Це вимагає постійного вдосконалення і поглиблення існуючих практик, зокрема перегляду підходів і принципів управління та розвитку підприємницької діяльності в готельному бізнесі.

Інновації починаються з інвестицій, тому з точки зору інвестицій, готельний ринок значно відрізняється від інших сегментів комерційної нерухомості. Отримання доходів від операційної діяльності готелів пов'язане зі щоденною стратегією власника із залучення й утримання гостей готелю і пошуку здорового балансу між доходами від номерів, кафе і ресторанів, а також інших сервісів, пропонованих готелем і витратами на них [2].

Сучасний розвиток ринку готельних послуг демонструє активну конкуренцію між підприємствами готельного господарства і, в тому числі, великим готелям, конкуренцію створюють фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які переважно утримують невеличкі готелі та є власниками приватних будинків та квартир, кількість яких за останні роки інтенсивно зростає. Вони пропонують

відвідувачам повний спектр основних та додаткових готельних послуг при значно нижчій їхній ціні.

З огляду на світовий ринок в готельному бізнесі величезна конкуренція, ринок дуже агресивний, пропозиція випереджає попит, тому готелям важко відстоювати свої інтереси. У цьому випадку оптимістичним варіантом розвитку є поліпшення якості обслуговування і пропозиція особливих послуг можуть створити конкурентну перевагу, однак малі підприємства часто знаходяться на стадії виживання і не забезпечують прибутковості.

Сучасний розвиток індустрії гостинності спрямований на створення інноваційних технологій, які сприятимуть залученню якомога більшої кількості клієнтів, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри гостя, формуванню позитивного іміджу підприємства [2].

Подальший розвиток готельного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій. Сучасні інновації коштують недешево, проте власники готелів все одно витрачаються на них, тому що тільки так можна забезпечити власне виживання на ринку.

Інновації в готелях, особливо сучасна автоматизація, залишаються однозначною відповіддю на це питання. Використання технологічних можливостей в роботі готелю, в покращенні продаж його номерів та інформаційному просуванню самого бренду в мережі Internet – вже не нововведення, а відповідний часу інструмент для виживання та просування бізнесу. Тому, орієнтуючись на покращення ефективності роботи готелю, першочергово і однозначно починати варто з її автоматизації.

Однією з найпопулярніших нині розробок є електронне управління готелем. Для готелю під замовлення створюється спеціалізована система, до якої підключаються всі співробітники. За допомогою веб-ресурсу вони можуть отримувати всю необхідну інформацію про готель у будь-який момент; в режимі on-line бачити всі зміни, що у ньому відбуваються; бронювати номери для гостей; отримати доступ до максимально широкого комплексу каналів продажів.

Прагнучи запропонувати клієнтам ексклюзивний сервіс, багато готелів замовляють розробку особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю. Серед них, наприклад, можна виділити наступні [1]:

- система автоматизації роботи працівників відділу продажів;
- система роботи з гостями;
- система управління програмами лояльності для гостей.

Саме своєчасне та адекватне впровадження інноваційних технологій сервісно-управлінського спрямування дозволяє готелям забезпечувати свою конкурентоспроможність на ринку послуг.

Доцільність впровадження інновацій у сфері готельного бізнесу, які стимулюється також конкурентною боротьбою і цілим рядом інших вимог ринку. Важливість їх використання також обумовлюється мінливими вимогами споживачів. Необхідність інноваційного розвитку диктується самою суттю ефективної економіки, де формуватись і розвиватись в умовах конкурентної боротьби можуть лише ті підприємства, які систематично впроваджують інновації.

Список використаних джерел:

1. Домінська О. Я., Батьковець Н. О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*. 2017. Вип. 52. С. 39-41.
2. Земліна Ю., Ліфіренко О. Тенденції розвитку готельного бізнесу України. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019. Т. 2, № 1. С. 121-131.