

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ

В.В. Мельніченко, О.В. Гусєва

Науковий керівник: О.В. Гусєва

Одеський Національний Економічний Університет, м. Одеса

Стрімкий розвиток туризму в усьому світі висуває підвищені вимоги до якості готельного сервісу, що прямо залежить від ефективності інноваційних процесів.

Інноваційні технології – радикально нові чи вдосконалені технології, які істотно поліпшують умови виробництва або самі є товаром. Зазвичай мають знижену капіталомісткість, характеризуються більшою екологічністю й меншими енергопотребами [1].

Інновації можна класифікувати в такий спосіб:

- технологічні інновації, спрямовані на створення й освоєння у виробництві нової продукції, технології, модернізацію встаткування, реконструкцію будинків, реалізацію заходів щодо охорони навколишнього середовища;
- виробничі інновації, орієнтовані на розширення виробничих потужностей, диверсифікованість виробничої діяльності;
- економічні інновації, пов'язані зі зміною методів планування виробничої діяльності;
- торговельні інновації, спрямовані на цільові зміни збутової діяльності;
- соціальні інновації, пов'язані з поліпшенням умов праці, соціального забезпечення колективу;
- інновації в області керування, спрямовані на поліпшення організаційної структури, методів прийняття рішень.

Готельний бізнес багатоплановий, а управління ним – складне трудовіткне завдання, що на сьогоднішній день зумовлює стрімкий розвиток інноваційних технологій. Це пов'язано з тим, що перед готельними підприємствами стоять два основні завдання: отримати більше клієнтів і зробити їх постійними відвідувачами. Здійснити ці завдання без інноваційних рішень неможливо.

Принципи впровадження інноваційних технологій, в управлінні готелем, мають великий вплив, оскільки прямо пов'язані з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера, так і готелю загалом. Інноваційні технології впливають на конкурентоздатність готелю на сьогоднішньому ринку.

Звичайно дослідники виділяють два основних контури оббурювань середовища діяльності підприємства, які обумовлюють необхідність її коректування за допомогою здійснення інновацій різного роду:

- коливання навколишнього середовища (зміна споживчого попиту, економічної й політичної ситуації, структури ринку постачальників і т.д.);
- цикли техніко-технологічних і організаційних нововведень, розвиток НТП.

Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів готелю сьогодні не просто питання лідерства і конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Впровадження інноваційних технологій в готельній індустрії включає три етапи.

1. Автоматизація бізнес-процесів всередині готелю.

Інформація про роботу готелю накопичується і зберігається в (базі даних) на одному із потужних комп'ютерів, що мають назву сервер.

2. Створення внутрішньої інформаційної системи.

Дозволяє автоматизувати бізнес-процеси через мережу Інтернет.

3. Об'єднання Інтернет- і екстернат систем в одне бізнес-середовище.

Інтегрує всі внутрішні служби готелю і забезпечує відгук на будь-які запити із зовні завдяки методам електронного обміну даними, електронній комерції.

Прикладами інноваційних технологій в готелі можуть бути наступні впровадження:

–ТТІ codes. З самого початку єдина мета ТТІcode бути в якості унікального ідентифікатора готелю, не більше того. ТCode є простим, випадковим номером який ідентифікує певний готель.

– Ліжка «Somnus-Neu». У світі з'явилося перше високотехнологічне ліжка майбутнього. Воно обладнане електро-шторами, прибирається екраном, wi-fi передавачем, док-станцією для різних пристроїв, 5-канальним звуком і 3 рівнями освітлення.

–Мікрочіпи. Американська компанія винайшла мікрочіп для моніторингу халатів, рушників та постільної білизни, часто прихоплює постояльцями «в якості сувенірів». Радіочастотні ідентифікаційні чіпи, розроблені компанією «Лінен текнолоджі трекінг». Чіпи не сприйнятливі до прання, успішно допомагають боротися з крадіжками.

–Інтерактивні столи та проектори. Multi-touch столи та дисплеї є насправді дуже зручними для клієнтів готелів. Ідея мати такий стіл в готелі є новою концепцією цього часу.

–Смартфони замість ключів. У двох готелях Holiday Inn у США в пілотному режимі запущена технологія, яка дозволяє гостям відкривати номер за допомогою смартфонів, минаючи стійку реєстрації.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1.Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія. К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2005. – 537 с.

2.Жураєва К.А. Інноваційні технології у туризмі. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.geograf.com.ua>.