

**УДК 004:640.43**

**Зінкевич К.Г.**  
студент гр. МТЕ-432м  
Національний університет «Запорізька політехніка»  
м. Запоріжжя, Україна  
*наук. кер. – к.е.н., доцент Журавльова С.М.*

## **РОЗВИТОК ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

Інноваційний процес являє собою сукупність процедур і засобів, за допомогою яких наукове відкриття, ідея перетворюються в соціальне, у тому числі, освітнє нововведення. Таким чином, діяльність, що забезпечує перетворення ідей у нововведення, а також формує систему керування цим процесом і є інноваційна діяльність.

Сфера інновацій всеосяжна, вона не тільки охоплює практичне використання науково-технічних розробок та винаходів, але й включає зміни в продукті, процесах, маркетингу, організації. Інновація виступає в якості фактору зміни, як результат діяльності, втілений в новий або вдосконалений продукт, технологічні процеси, нові послуги та нові підходи до задоволення соціальних потреб [1].

Постійні інновації в процесі виробництва товарів і послуг – обов’язкова умова розвитку або навіть виживання підприємства в умовах жорсткої конкуренції. Приступаючи до створення нових видів продукції, менеджерам і головним фахівцям необхідно приділяти більше уваги її концептуальному змісту, чим виробничому циклу її створення.

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 продуктів, таких як автоматизовані системи управління, які дозволяють полегшити роботу персоналу і зробити її ефективнішими.

Провідні технології можуть змінити розстановку сил в галузевій конкурентній боротьбі. Провідна технологія на етапі її впровадження являється, як правило, власністю, know-how одного гравця на ринку. Вдала провідна технологія здатна зробити переворот на ринку і вивести в лідери її носія, навіть якщо тій не був таким раніше. Тому готелям-лідерам важливо не пропустити появу нових провідних технологій на ринку.

Сучасний готель поступово перестає бути місцем тимчасового перебування гостей і відкриває доступ у світ високошвидкісних комунікацій, цікавих розваг і сервісу на високому рівні.

На сьогодні видимі два очевидні напрями розвитку високих технологій в готельному бізнесі:

- комплексні системи автоматизації;
- окремі високотехнологічні рішення для створення нових послуг і додаткових сервісних можливостей [1].

Завдання першого напрямку, передусім, спростити і систематизувати процес управління і контролю. Тоді як друге орієнтоване, здебільшого, на отримання додаткових доходів. Системний підхід характерний для великих готелів і мереж включає:

- усебічне обстеження інфраструктури готелю;
- формування оптимальної технологічної стратегії розвитку;
- проектування ІТ-архітектури;
- монтаж і введення в експлуатацію ІС (інформаційних систем);

- навчання персоналу;
- сервісне обслуговування [1].

Зрештою управління бізнесом на основі високих технологій дозволяє готелям отримувати додаткові конкурентні переваги, запропонувавши клієнтам найширший пакет послуг, притягнути додаткових клієнтів і значно прискорити процес повернення інвестицій в ІТ.

Застосування нових технологій, що зменшують витрати виробництва і забезпечують підвищений комфорт споживачеві, повинні стати пріоритетними для готельних компаній. Застосування цих технологій забезпечить приплив нових клієнтів і дозволить розширити займаний готелем сегмент ринку. Крім того, оскільки процес глобалізації триває і набирає темпи, то готель, включається в «правильну» систему бронювання, отримає безперечні конкурентні переваги.

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

Забезпечення технологічного нововведення, що підвищує комфорт обслуговування, та збільшує безпеку і надійність продукту або послуги, є основними маркетинговими вигодами. Значення і місце технологічної сфери в індустрії гостинності величезні. Технології, які полегшують процес купівлі і наявність попиту на якісніший продукт або послугу, зроблені із застосуванням технологічних нововведень, представляють не лише виробничі тонкощі, але і насущну ринкову потребу ХХІ століття [2].

### **Література:**

1. Апонін В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг : навч. посібник. Київ : Видавничий центр «Академія», 2006. 311 с.
2. Феценко Г.Є., Журавльова С.М. Інноваційна діяльність в готельному

бізнесі. *Актуальні проблеми, пріоритетні напрямки та стратегії розвитку України* : тези доповідей III Міжнар. наук.-практ. он-лайн-конф. 13 жовтня 2021 р. Київ, 2021. С. 1019-1023.