

УДК 338.48

Шкатова А.С.<sup>1</sup>

Зацепіна Н.А.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>студ. гр. МТУ-114м ЗНТУ

<sup>2</sup>канд. пед. наук, доц. ЗНТУ

## **ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬОМУ БІЗНЕСІ**

Готельний бізнес – один з базових і динамічних секторів туризму, що завжди безпосередньо впливає на нього. Він сприяє розвитку туристських потоків, інтернаціоналізації капіталу, перерозподілу доходів між країнами, росту зайнятості населення й, зрештою, його добробуту. Готельне

господарство світу розвивається швидкими темпами, багато в чому завдяки впровадженню інновацій. Перспективним напрямом розвитку готельних послуг є створення готельних мереж. В Україні з її значним природним і історико-культурним потенціалом туристська інфраструктура, у тім числі й забезпеченість готелями, ще не задовольняє потреб туристів. Недостатньо впроваджено новітніх досягнень світу в сфері готельного бізнесу.

Готельний бізнес останніми десятиліттями значною мірою змінився в результаті впровадження певних інновацій. Основними тенденціями його розвитку є:

- утворення міжнародних готельних ланцюгів;
- поглиблення спеціалізації готельних закладів;
- розвиток мережі малих підприємств;
- введення комп'ютерних технологій;
- новий вид фінансування – ділова корпорація.

На початку 1990-х років американська готельна індустрія стала впроваджувати новий вид фінансування – ділову корпорацію, що розділило права володіння й керування та спричинило до появи двох типів фахівців: власників готелів, що займаються бізнесом, і адміністраторів, що організовують приймання та обслуговування клієнтів.

Однією з головних проблем, що перешкоджають росту готельного бізнесу в Україні, є високий рівень оподаткування та відсутність чіткої програми інвестування в будівництво нових готелів і реконструкцію вже існуючих, значна частка яких не відповідає світовим стандартам надання готельних послуг.

Важливою інновацією розвитку готельного господарства в Україні є поява міжнародних готельних операторів, які вважають туристський ринок України перспективним. Їхні готелі надають туристам послуги світового рівня. Подальший розвиток сектору розміщення значною мірою залежить від створення сприятливих умов щодо залучення інвестицій для будівництва нових і реконструкції старих будівель. Також необхідна розробка стратегії готельного господарства, у якій максимально враховуватимуть всі запити споживачів готельних послуг.

Також можна виділити чотири види інновацій, що мають місце в готельному бізнесі. Це продуктові, маркетингові, ресурсні та організаційні.

Продуктові інновації спрямовані на створення нових послуг та впровадження нових технологій обслуговування:

- застосування сучасних клінінгових технологій (дозування миючих засобів, низькотемпературна побутова хімія);
- встановлення енергозберігаючих технологій (автоматичні системи опалення, вентиляції та подачі води);

- використання екологічних матеріалів (постільна білизна з антибактеріальними і бактерицидними властивостями);
- аромотехнологія тощо.

Маркетингові інновації пов'язані з появою технологій дистрибуції в електронних системах бронювання, що дозволяють в режимі on-line керувати процесом бронювання. Ресурсні інновації передбачають застосування електронної системи управління готелем та системи планування ресурсів підприємства. Організаційні інновації пов'язані з розвитком готельного підприємства в системі та структурі управління: новітні методики навчання персоналу, купівля готельної франшизи, створення власної готельної мережі тощо.

В умовах жорсткої конкуренції готелі змушені шукати нові шляхи підвищення привабливості та доступності своїх послуг. Недооцінка інноваційного управління в діяльності вітчизняних готельних підприємств призвела до зниження рівня їх конкурентоспроможності, порушення принципів і методів управління, зниження якості готельних послуг. Інновації виступають в якості стимулу для подальшого розвитку готельного бізнесу, дають змогу підприємствам не тільки займати лідируючі положення у своїх ринкових сегментах, але й відповідати світовим стандартам готельного обслуговування. Застосування інноваційних технологій в роботі готелю, підвищує його конкурентоздатність, якість надаваних послуг, що позитивно впливає на імідж підприємства, збільшуючи потік постійних клієнтів, що відповідно гарантує отримання прибутку підприємством.