

РОЛЬ ІННОВАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

THE ROLE OF INNOVATION PROCESSES IN THE ACTIVITY OF THE BUSINESS OF HOTEL BUSINESSES

У статті розглянуто вплив інноваційних процесів на ринок готельних послуг. Охарактеризовано основні тенденції найбільш високотехнологічних прогресів сьогодення у сфері готельного бізнесу. Виділено основні інноваційні процеси за сферою використання. Проведено аналіз надання готельних послуг із використанням інновацій. Досліджено вплив інноваційних технологій на готельний бізнес.

Ключові слова: готельна послуга, інноваційні процеси, новини, нововведення, інновації.

В статье рассмотрено влияние инновационных процессов на рынок гостиничных услуг. Охарактеризованы основные тенденции наиболее высокотехнологичных прогрессов в настоящее время в сфере гостиничного бизнеса. Выделены основные

инновационные процессы по сфере использования. Проведен анализ предоставления гостиничных услуг с использованием инноваций. Исследовано влияние инновационных технологий на гостиничный бизнес.

Ключевые слова: гостиничная услуга, инновационные процессы, новости, нововведение, инновации.

In the article, the influence of innovative processes on the market for hotel services is considered. The main tendencies of the most high-tech developments in the sphere of hotel business are described. The main innovation processes in the sphere of use are allocated. An analysis of the provision of hotel services using innovations is conducted. The influence of innovative technologies on hotel business is investigated.

Key words: hotel service, innovative processes, news, novelty, innovations.

УДК 338

Румянцева І.Б.

асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи
Прикарпатський національний
університет імені Василя Стефаника

Постановка проблеми. У сучасному світі процеси глобалізації торкнулися практично всіх сфер сучасної світової економіки, не оминувши світовий ринок готельних послуг, який останнім часом, а саме з другої половини ХХ ст., постійно вдосконалюється, трансформується. Всі ці процеси взаємопов'язані й багато в чому залежать від виникнення і поширення сучасних інновацій. На сучасному етапі для ефективної роботи готельного підприємства потрібно постійно у своїй діяльності вдосконалювати рівень надання послуги, поліпшувати роботу персоналу, а також застосовувати інноваційні підходи, що в подальшому дасть змогу готелю отримати прибуток.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням розвитку готельної сфери, інноваційної діяльності займалися такі вчені, як: Г. Клікет, А. Майлер, Р. Мартін, Я. Мюррей, Б. Сміт, Р. Розенберг, а також вітчизняні вчені: Х.Й. Роглев, Г.А. Андрощук, Л.О. Іванова, Т.В. Буряк, Г.Я. Круль, М.П. Мальська, П.П. Микитюк, Т.П. Макаровська, О.Ф. Моргун, І.Г. Пандяк, П.Р. Пуцентейло. Проте готельний бізнес постійно розвивається і для того, щоб залишатися на ринку послуг, готельним підприємствам потрібно вдосконалювати свою діяльність, а це неможливо без використання інноваційних технологій, тому вивчення інноваційних підходів у готельному бізнесі є актуальним.

Постановка завдання. Метою дослідження є визначення суті основних тенденцій найбільш високотехнологічних прогресів сьогодення у сфері готельного бізнесу, вивчення основних інноваційних процесів за сферою використання, розкриття інновацій у готельному бізнесі, аналіз надання готельних послуг у готельних підприємствах із використанням інновацій.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Готельний бізнес перебуває у найрозвиненішому періоді в історії людства. Готельні підприємства мають безліч можливостей і потрібних ресурсів для розвитку свого бізнесу.

Сьогодні потік туристів збільшується в ті країни, де пропонується новий сервіс відпочинку, використовуються інноваційні підходи, рівень обслуговування клієнтів на високому рівні, тому готелі змушені застосовувати різноманітні інноваційні технології у своїй діяльності, щоб залишатися конкурентоспроможними на ринку послуг.

Інноваційні процеси – це сукупність прогресивних, якісно нових змін, які безперервно виникають у часі й просторі.

Слід розрізняти поняття «новини» і «нововведення». Новини виникають як результат інноваційних процесів, як утілення творчої думки людини у певну економіку-виробничу проблему, а впровадження новини в господарську практику – це нововведення [1, с. 120].

Суть інноваційних процесів полягає передусім в оцінці, прийнятті та використанні нових сучасних рішень у різних галузях. Таким чином, інноваційні процеси беруть свій початок у певних галузях науки і закінчують свій процес у виробництві.

Можна виділити такі основні інноваційні процеси за сферою використання:

- сучасні вироби, технологічні засоби;
- новітні методи та форми організації на підприємстві;
- інновації у сфері економіки;
- інновації соціального характеру;
- сучасні інновації.

Завдяки інноваційним технологіям істотно поліпшуються умови виробництва того чи іншого продукту, а саме сфери послуг.

Сучасні технології в готельному бізнесі розвиваються стрімко. Це залежить від того, що перед готельним бізнесом поставлено два найважливіші завдання:

по-перше, все зробити для того, щоб отримати якнайбільшу кількість клієнтів, які повинні бути задоволені наданням послуг;

по-друге, все зробити для того, щоб у подальшому вони стали постійними відвідувачами готельного підприємства.

Для вирішення цих питань у сучасному світі неможливо обійтися без використання інноваційних рішень, а це, своєю чергою, означає поліпшення матеріально-технічної бази підприємства, модернізації в технологіях, мінімізування часу, заощадження грошей. Тому шлях до інноваційних технологій у готельному бізнесі полягає у використанні найсучасніших інновацій.

Більшість відвідувачів від відпочинку очікує максимального задоволення. Велике значення має не тільки цікава подорож, визначні місця, які відвідують туристи, а й те, де вони зупиняться і чи зможуть отримати максимальне задоволення від готелю, професіоналізму персоналу, чи обладнанні номери за останнім словом техніки.

Сучасний розвиток готельної справи у світовій практиці пропонує клієнтові (споживачеві готельних послуг) різноманітний готельний сервіс залежно від цін, що складаються на ринках цих послуг [3, с. 31].

Готельний бізнес є багатоплановим, особливо говорячи про інноваційну діяльність у даному секторі, яка має на меті створення й упровадження сучасних нововведень.

До інновацій у готельному бізнесі можна віднести:

- використання телекомунікаційних технологій та всесвітньої мережі Інтернет;
- надання готельних послуг на новому, сучасному рівні з вдосконаленням технологій надання даних послуг;
- розширення спектру готельних послуг;
- створення сучасних моделей готельного бізнесу;
- застосування сучасних форм управління готельними підприємствами.

На сучасному етапі господарювання, говорячи про готельний бізнес, можна сказати, що за останні роки він дуже сильно змінився, і це все завдяки впровадженню інновацій.

Основні тенденції найбільш високотехнологічних прогресів сьогодення в готельних підприємствах наведено в таблиці 1.

Інноваційні технології в готелі – це один із найефективніших засобів швидкого отримання успіху сьогодні, а також підвищення репутації готельного підприємства, можливість стати лідерами у цій сфері послуг.

Раніше власникам готельних підприємств було достатньо надавати високоякісні послуги, мати позитивну репутацію серед інших готельних підприємств. Проте сьогодні цього є абсолютно недостатньо, потреби відвідувача стали більшими, тому ті готельні підприємства, які готові витратити кошти на запровадження інноваційних процесів у діяльності своїх готелів, зможуть, таким чином, досягнути успіхів у майбутньому. Натомість перевагою для них стане отримання збільшення потоку відвідувачів,

Поява інновацій дала низку переваг у готельному бізнесі:

- підвищився загальний рівень готельного бізнесу;
- готельні послуги стали надаватися більш якісно;

Таблиця 1

Основні тенденції найбільш високотехнологічних прогресів сьогодення в готельному бізнесі

Інновації	Суть інновації
Створення міжнародних готельних ланцюгів	В жорстких умовах конкуренції, щоб бути конкурентоспроможним на ринку, готельні підприємства змушені об'єднуватися в ланцюги. Це дає змогу готелям надалі функціонувати, збільшити свій вплив серед споживачів за рахунок об'єднання та отримання послуг міжнародного рівня.
Поглиблення спеціалізації готельних підприємств	В останні роки Україна робить перші кроки у глобалізації готельного бізнесу. Готельний ринок успішно розвивається, поясненням цього є те, що останнім часом в різних містах України збільшується кількість міжнародних операторів зі своїми орендами, а це в свою чергу є позитивно-економічно та фінансово вигідним для туристів з діловою метою. Для готельного бізнесу України збільшення міжнародних всесвітньо відомих готельних брендів є рентабельним.
Впровадження комп'ютерних технологій	Введення комп'ютерних технологій в діяльність готельних підприємств спростило в рази роботу працівників готелів і підвищило їхню конкурентоспроможність на ринку послуг. Завдяки використанню сучасних комп'ютерних технологій, готельний бізнес перейшов на новий рівень роботи.
Акцент на екологічність в діяльності готелів	На всіх етапах розвитку готельної індустрії, велику увагу приділяють екологічності готелів. Відвідувач завжди надасть перевагу екологічно чистому готельному підприємству, а це означатиме прибутковість для готелю.

- імідж готельного бізнесу в Україні поліпшився завдяки появі міжнародних всесвітньо відомих готельних брендів;
- готельні підприємства почали розширювати спектр надання послуг;
- завдяки питанню екологічності збільшився попит на готельні послуги;
- потоки туристів до України стали більш частими.

Жодний виробник не може постійно покладатися на свої нинішні товари і ринки. Для того щоб хоча б утриматися на ринку, а тим більше успішно на ньому розвиватися, необхідно постійно вдосконалювати наявні товари (як самі конструкції, так і технології виробництва, а також методи їх реалізації), розробляти нові товари і виводити їх на ринок, тобто здійснювати інновації [2, с. 218].

Впровадження інновацій потрібне для готельних підприємств тому, що дає їм змогу отримати конкурентну перевагу серед інших готелів. Особливо це стосується міжнародних мережевих готелів, у яких є можливість вкладати кошти в упровадження інновацій.

На сьогоднішньому етапі в готельних комплексах використовуються нові сучасні технології, які користуються популярністю в діяльності готелів. До них належать:

- комп'ютеризація готелів;
- автоматизація технологічних процесів у роботі готельного підприємства;
- використання всесвітньої мережі Інтернет;

- наявність WI-Fi-зони.

Висновки з проведеного дослідження. Таким чином, досліджуючи діяльність готельних підприємств України, можна побачити позитивну тенденцію впровадження інновацій в їхню діяльність.

Упровадження інноваційних технологій у готельному бізнесі підвищує конкурентоспроможність готельного підприємства, рівень надання послуг, статус готелю, збільшуючи потік відвідувачів, що, своєю чергою, гарантує прибуток для підприємства.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Макаровська Т.П., Бондар Н.М. Економіка підприємства: навч. посіб. К.: МАУП, 2003. 304 с.
2. Микитюк П.П., Сенів Б.Г. Інноваційна діяльність: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2009. 392 с.
3. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: підручник. К.: Кондор, 2009. 408 с.

REFERENCES:

1. Makarovska T.P. Business Economics: Teach. manual / T.P. Makarovska, N.M. Bondar. – K.: MAUP, 2003. – 304 p.
2. Mykytyuk P.P. Innovation activity: teaching. manual / P.P. Mykytyuk, B.G. Seniv – K.: Center for Educational Literature, 2009. – 392 p.
3. Roglyev H.Y. Fundamentals of Hotel Management: A Tutorial. / H.Y. Roglyev. – K.: Condor, 2009. – 408 p.

Rumiantseva I.B.

Assistant Lecturer at Department of Hotel-Restaurant and Resort Business
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University

THE ROLE OF INNOVATION PROCESSES IN THE ACTIVITY OF HOTEL BUSINESSES

In today's world, processes of globalization have affected almost all spheres of the modern world economy, not having left the world market for hotel services. All these processes are interconnected, and in many respects, they depend on the emergence and spread of modern innovations.

The hotel business is constantly evolving and hotel enterprises need to improve their activities to remain in the market of services. That's why the introduction of innovative approaches to the activities of hotel enterprises is topical.

Nowadays the tourist flow is increasing in those countries where a new service including innovative approaches is offered and the level of customer service is the highest. Thus, various innovative technologies have to be used in the hotel service to remain competitive in the service market.

Hotel enterprises have many opportunities and necessary resources for the development of their business, especially the use of innovative technologies.

Modern technologies in the hotel business develop rapidly. This technology introduction depends on the fact that the hotel business has two most important tasks:

firstly, to do everything to get as many customers as possible to be satisfied with the provision of services; and secondly, to make sure that in the future they become regular visitors to the hotel company.

It is impossible to solve these issues in the modern world without the use of innovative technologies.

Most of the consumers wait for maximum pleasure from the rest. It is important not only to have an interesting trip, visit sights but also to stop at an agreeable place, enjoy the time spent in a hotel, professionalism of the staff, revel in rooms equipped with the latest technologies.

Innovative technologies at the hotel are one of the most effective means of rapidly gaining success today, as well as increasing the reputation of the hotel business, the opportunity to become leaders in this area of services.

Formerly, owners of hotel enterprises had enough to provide high-quality services to have a positive reputation among other hotel enterprises. However, today it is completely insufficient; the needs of the consumers have increased. Therefore, those hotel companies that are ready to spend their funds on the introduction of innovative technologies in their hotels' activities will be able to succeed in the future. And their advantage is an increase in the tourist flow.

At the present stage in hotel complexes, new modern technologies are used and they are popular in the activity of hotels.

Thus, the use of innovative technologies in the activity of hotel enterprises provides a positive basis for their use.