

Терещук Н.В.

Уманський національний університет садівництва

м. Умань

ІННОВАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Висококонкурентне середовище індустрії гостинності спонукає до пошуку нових шляхів та елементів ефективної діяльності. Однією з основних тенденцій у цій сфері є розробка та застосування різноманітних інновацій та нових елементів, які можуть стати потужним поштовхом для розвитку індустрії гостинності. Всілякі інновації необхідні як для життєздатності, так і для конкурентоспроможності готельних підприємств. Систематичне і повсюдне використання інновацій для забезпечення зростання ефективності підприємства зараз визнано широким колом дослідників і практичних керівників

Існує широкий спектр факторів, що впливають на застосування та розвиток інновацій, тобто постійні проблеми галузі, специфічний менталітет споживачів, культурні та національні примхи клієнтів, які користуються готельними послугами, тощо.

Інноваційна тенденція в індустрії гостинності проявляється через здатність генерувати різноманітні інновації, які забезпечать успішний розвиток готелю. Масштабне застосування нових знань, а також їх комбінацій породжує нові послуги, продукти та технології. Якщо готель не залучений до жодного інноваційного процесу, його ефективність рано чи пізно знизиться, а його конкурентоспроможність буде втрачено.

У реальному житті є очевидні розриви між основними етапами інновацій та їх застосуванням у готельній індустрії. Ці прогалини можна достатньо й практично пояснити обмеженим фінансуванням, високими інвестиційними ризиками тощо.

Можливість аналізувати відгуки клієнтів дозволяє готелям підтримувати певну кількість гостей; ключовим критерієм ефективності є насамперед те, наскільки гості задоволені послугами готелю. Ретроспективний аналіз ставлення

гостей готелю до якості готельного обслуговування, проведений у 2017 та 2021 роках, показав постійну чутливість гостей до якості обслуговування.

Дослідження, опубліковане в 2021 році авторитетною медіа-компанією US news & World Report, показало, що готелі втрачають основну частку своїх клієнтів через низьку якість обслуговування. Ці висновки ґрунтувалися на аналізі відповідей на запитання «Чому готелі втрачають своїх клієнтів?»

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

1. Система автоматизації праці працівників відділу продажів. Дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, вести календар і розклад роботи менеджерів, а також полегшує виконання різних завдань.

2. Система роботи з клієнтами. Це нові технології в готельному бізнесі, які проводять повний аналіз розміщення гостей в готелі і видають повну аналітику по кожному з них. Ця система дозволяє побачити, які посередники і турагентства краще за всіх забезпечують «доставку» клієнтів до готелю, а також допомагає прорахувати статистику клієнтів за віком, статтю, соціальним статусом, прибутковістю тощо.

3. Система управління програмами лояльності для клієнтів. Дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати та ін.

4. Система управління заходами готелю. За допомогою цієї технології можна планувати завантаження різних приміщень готелю - її конференц-залів, ресторанів, банкетних залів. Також ці інновації в готельному бізнесі дозволяють створювати оптимальні графіки заходів, забезпечуючи повне завантаження готелю і даючи йому додаткові можливості для заробітку.

В умовах безперервних економічних змін інновації стають основним чинником, що сприяє динамічному розвитку і підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства.

Міжнародний досвід успішної діяльності підприємств готельного господарства свідчить, що безальтернативний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції побудований на інноваційній основі при активному використанні сучасних науково-технічних досягнень, а також готовності готелів до інновацій та нововведень.

Список використаних джерел

1. Портал готиничного и ресторанного бизнеса. URL: <http://prohotelia.com/>.

2. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність, як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. №16. С.224-228.

3. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2012. Вип.1(2). С.331-338.