

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Гапріндашвілі Н.А., канд. с–г. наук, доц.,
Бандура І.І., канд. с–г. наук, доц.

Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного

У сучасній інноваційній сфері є чимало протиріч: з одного боку, Україна виступає на світовому ринку як держава з високим науково–технічним потенціалом, з іншого боку, розробку і освоєння інновацій сьогодні здійснюють менше 10% підприємств. Вихід України на новий рівень господарських відносин, який характеризується початком активних інтеграційних процесів в світову економічну систему, створює передумови для появи більш жорстких вимог до підвищення конкурентоспроможності країни, технічної реконструкції застарілого виробничого апарату і залучення в діюче виробництво інвестиційних капіталів. Успішність готельного підприємства залежить від безлічі факторів: асортименту, сервісу і якості послуг, моделі управління, ринкових чинників, конкурентного середовища.

Однак, в умовах зростання інвестиційної привабливості готельного сектора, для виживання на ринку і досягнення необхідних конкурентних позицій готелям недостатньо дотримуватися високих стандартів сервісу. Саме тому в готельному бізнесі в якості практичного інструменту підвищення ефективності діяльності активно використовуються інноваційні технології.

У зв'язку з цим зростає необхідність і значимість розробки і застосування інноваційних методів управління готельним господарством. Термін «інновація» був введений в науковий обіг австрійським вченим Й. Шумпетер в першому десятилітті ХХ століття. Під «інновацією» він мав на увазі зміну з метою впровадження і використання нових видів споживчих товарів, нових виробничих, транспортних засобів, ринків і форм організації в промисловості.

Відповідно до міжнародних стандартів інновація визначається як кінцевий результат інноваційної діяльності, що одержав втілення у вигляді нового або вдосконаленого продукту, впровадженого на ринку, нового або вдосконаленого технологічного процесу, використовуваного в практичній діяльності, або в новому підході до соціальних послуг.

Готелі зацікавлені у впровадженні та освоєнні інновацій, оскільки це дозволяє цим підприємствам отримати конкурентну перевагу. Найчастіше це притаманне міжнародним мережевим готелям, які мають можливості для вкладення значних коштів у розробку.

Цінність інноваційного підходу до управління готельним господарством полягає в здійсненні інноваційного процесу як комплексу заходів, що включають в себе розробку і впровадження методів, які надають практичну значимість розвитку і реалізації потенціалу підприємств індустрії гостинності на базі наявних ресурсів в умовах обмеженості коштів.

В сучасних умовах можливості державного і громадського регулювання процесу управління інноваціями в готельній індустрії значно скоротилася. Перш за все, це пов'язано з присутністю на ринку значної кількості об'єктів готельної інфраструктури із застарілою матеріальною базою.

У той же час, з'являється необхідність побудови багатofункціональної системи управління інноваціями в умовах динамічних змін інституційного середовища: накопичений теоретичний матеріал, а сучасна практика управління інноваціями вимагає системного підходу.

Для підтримки конкурентоспроможності та активного розвитку готельних підприємств в умовах кризи, а також для залучення туристів в готелях України необхідно активне впровадження інноваційних методів управління, що застосовуються провідними світовими готельними підприємствами.

Світовий досвід показує, що перехід підприємств готельного господарства на автоматизоване обслуговування за допомогою застосування сучасних систем бронювання, програм лояльності, технологій віртуальної реальності, інтерактивних месенджерів, автоматизованих систем управління дозволяє істотно економити на тимчасових витратах, підвищувати якість і знижувати собівартість послуг. Таким чином, роль інновацій в менеджменті в готельному господарстві неухильно зростає.

Міжнародні готельні оператори успішно використовують інноваційні технології у своїй роботі: вже з 2014 року готелі, що знаходяться під управлінням «Starwood», використовують систему «розумних замків», дозволяючи споживачам потрапляти в готельні номери за допомогою мобільних додатків, минаючи стійку реєстрації. В результаті менеджмент економить ресурси і скорочує час поселення, формуючи конкурентну перевагу за допомогою створення важко копіюємої технологічної екосистеми.

Готельний бренд Marriott використовує інноваційні технології в якості маркетингових акцій: окуляри віртуальної реальності дозволяють потенційному гостю виявитися на віртуальній екскурсії в одному з готелів мережі. Також міцно увійшли в життя сучасних готелів системи онлайн-бронювання, за фактом замінюють частину персоналу з функціями менеджерів з продажу і бронювання.

Ефективний готельний менеджмент включає в себе однаковий облік економічних, екологічних і функціональних аспектів, а також капіталовкладень, витрат виробництва та якості процесів поряд з комфортом, здоров'ям і задоволенням потреб.

Ризик, пов'язаний з новаторством великий, але настільки ж великі та пов'язані з ним матеріальні вигоди. Запорукою успішної інноваційної діяльності служить створення добротної організаційної структури для роботи з ідеями нових товарів, проведення серйозних досліджень і прийняття обґрунтованих рішень на кожній стадії створення новинки. Вирішення цих завдань є об'єктом інноваційного менеджменту. Специфіка інноваційного менеджменту полягає в тому, що це єдиний в своєму роді процес, що поєднує науку, техніку, економіку, підприємницьку діяльність і управління в єдине ціле.

Також при розробці стратегії розвитку міжнародних і глобальних ринків, що особливо актуально в індустрії гостинності, слід брати до уваги значимість культурних і демографічних відмінностей ринкових умов в різних країнах. Підвищення ефективності виробництва на підприємстві сфери послуг є показником успішної цілеспрямованої діяльності по створенню, поширенню і ефективному застосуванню нововведень в управлінні ресурсами, в т.ч. трудовими.

Основним же завданням інноваційної діяльності в готельному менеджменті, є активізація процесів інноваційного управління із застосуванням системного підходу і масштабування досягнутих результатів. Таким чином, інноваційна діяльність в індустрії гостинності України потребує вдосконалення і більш широкому вивченні методів стратегічного управління, побудові системи ефективного впровадження і масштабування інновацій.

Література:

1. Захарченко В. І. Інноваційний менеджмент: теорія і практика в умовах трансформаційної економіки: навч. посібник / В. І. Захарченко, Н.М. Корсікова, М. Н. Меркулов. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 448 с.
2. Томпсон–мл., Артур А., Стрикленд А. Дж. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа //изд. «Вильямс», 2007. Электронный журнал Hotelier.pro, стаття «7 инноваций, которыми нас порадует Starwood». <http://hotelier.pro/news/item/841-technology>.
3. Розметова Е. Г. Инновационные тенденции в формировании социальной составляющей сервисного обслуживания / Е. Г. Розметова, И. Л. Мельник // Актуальные проблемы и направления социально–экономического развития Республики Беларусь: Материалы II Междунар. науч. конф. молодых ученых (Минск, 25 мая 2012 г.) / редкол.: А. В. Червяков [и др.]. – Минск : НИЭИ М–ва экономики Респ. Беларусь, 2012. – С. 44 – 48.
4. Чорна М. В. Оцінка Ефективності інноваційної діяльності підприємств: монографія / М. В. Чорна, С. В. Глухова – Х.: ХДУХГ, 2012. – 210 с.
5. Prohotelia: гостиничный бизнес on–line [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://prohotelia.com.ua/2013/06/le-royal-monceau-raffles-paris_artdistrict. 6. Prohotelia: гостиничный бизнес on–line [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/2012/08/world-art-hotels>. 79. Prohotelia: гостиничный бизнес on–line [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/2012/03/fragrance-butler/>.