

УДК 338.488.2:640.43

Оксана Кулик

*викладач кафедри туризму,
стейкхолдер кафедри готельно-
ресторанного бізнесу*

Роксолана Калитин

*магістрантка
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,
Львівський державний університет
фізичної культури імені Івана Боберського*

ВПЛИВ ІННОВАЦІЙ НА РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Інновації є головною рисою сучасної економіки. У цей динамічний період тріумфу технологічного прогресу інновації в готельному бізнесі відіграють важливу роль у жорсткій конкуренції, яку ведуть готелі майже за кожного клієнта. Використання новітніх технологій у готельному бізнесі дає змогу власникам готелів підвищити економічну ефективність, знайти нові резерви для підвищення якості обслуговування та ефективної безпеки номерів і майна гостей. Для підприємств індустрії гостинності важливо надавати найвищу якість послуг.

Готель – це організм, який функціонує цілодобово, і якість його роботи безпосередньо залежить від здатності організувати роботу з надання основних і супутніх послуг. Сьогодні супутникове телебачення, безкоштовний вай-фай, спа-салони, масажні кабінети та басейни стали звичним явищем і майже обов'язковим [1].

Найбільш яскравою тенденцією на сучасному готельному ринку є поява бутик-готелів. Це спеціальні готелі, які зосереджені на ексклюзивності, з багатьма дивовижними особливостями, наприклад, номери мають назви, меблі згруповані за кольором, номери мають власного обслуговувальний персонал, який працює лише для конкретних гостей [1].

Подальший розвиток готельно-ресторанного господарства неможливий без сучасного обладнання та новітніх технологій.

По-перше, це інформаційні технології – ефективні та надійні системи захисту, без яких неможливо досягти високого рівня якості обслуговування.

Однією з найпопулярніших розробок сьогодні є електронний готельний менеджмент – для готелів на замовлення створюється спеціальна система, до якої підключаються всі співробітники. За допомогою онлайн-ресурсів вони можуть у будь-який час отримати всю необхідну інформацію про готель, в онлайн-режимі побачити всі зміни, що в ньому відбулися, забронювати номери для гостей, отримати максимально широкі канали продажів.

Крім електронного управління, сучасні готелі також потребують упровадження інновацій у сфері їжі та напоїв. Це не просто управління самим рестораном, коли він фактично стає окремою «країною» на території готелю. Також є багато зручностей для клієнтів, наприклад, інтерактивне меню – клієнти використовують екран, вбудований у стіл, щоб вибрати страви та викликати офіціантів; екрани планшетів на столі – під час підготовки своїх замовлень відвідувачі можуть прочитати останні повідомлення, дізнатися більше про ресторани, викликати таксі тощо; сенсорні екрани, встановлені у холах готелів, підходять для великих готелів із кількома ресторанами. Гості можуть переглянути меню всіх закладів харчування та напоїв готелю, вибрати найкраще та заздалегідь розрахувати середні витрати [2].

Автоматизація ресторану і кафе – це шлях до успіху. Встановивши таку програму, власники практично відразу відзначають позитивну динаміку в роботі закладу. Персоналові стає легше працювати, скорочується час на облік продуктів і калькуляцію страв. Зловживання співробітників припиняються.

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу передбачає широке використання новітніх інформаційних технологій як у сфері введення нових готельних послуг, так і в їх просуванні на ринок. Цілком очевидно, що введення інноваційних технологій стало невід'ємною умовою підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства, а також сприяє поліпшенню якості обслуговування [3].

Готельна індустрія дає змогу використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління готельним підприємством до застосування глобальних комп'ютерних мереж. Сьогодні в готельній індустрії

використовують досить багато новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту та ін. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту. В останні роки готельні підприємства створили свої власні сайти в інтернеті. Висока надійність і зручність комп'ютерних систем резервування CRS (Computer Reservation System) сприяли їх швидкому і широкому поширенню. Це допомогло прискорити процес резервування, здійснювати його в режимі реального часу і тим самим підвищити якість надаваних послуг за рахунок скорочення часу обслуговування гостей.

QR-код – двомірний штрих-код – відкрив нові необмежені можливості для онлайн-взаємодії компанії і споживачів. У ньому можна запрограмувати всі відомі інновації готельно-ресторанного бізнесу, а також безліч нових можливостей. QR-код, розміщений на врученому клієнтові рахунку, – це дивовижний рекламний хід. Завдяки розміщеній в QR-коді інформації про час роботи закладу і контакти, обов'язково збільшиться кількість замовлень в офісі і додому. За допомогою цієї інновації ресторан може сповіщати своїх клієнтів про акції, розіграші, програми лояльності, проводити голосування, інтерактивні опитування і швидко отримувати відгуки про ресторан від клієнтів [1].

Необхідність упровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу стимулює конкурентна боротьба та інші вимоги ринку. Важливість їх використання також зумовлена мінливими вимогами споживачів. Сучасний розвиток індустрії гостинності спрямований на створення інноваційних технологій, які сприятимуть залученню якомога більшої кількості клієнтів, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри гостя, формуванню позитивного іміджу підприємства [4].

Отже, розуміємо, що всі наведені вище інноваційні технології в умовах безперервних економічних змін на ринку інновацій стають основним чинником, що сприяє динамічному розвитку і підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства.

Ключові слова: інновації, готельно-ресторанний бізнес, бутик-готель, автоматизація.

Список використаних джерел

1. Барабаш Є. В. Інноваційні технології в готельному бізнесі [Електронний ресурс] / Є. В. Барабаш.– URL: http://tourlib.net/statti_ukr/barabash.htm.
2. Глебова А. О. Інноваційні технології у туристичній галузі [Електронний ресурс] / А. О. Глебова.– URL: http://tourlib.net/statti_ukr/glebova2.htm.
3. Portal hostynuchnoho y restorannoho byznesa [Електронний ресурс].– URL: <http://prohotelia.com.ua/>.
4. Саненко Л. І. Принципи впровадження інноваційних технологій в готелях та їх переваги [Електронний ресурс] / Саненко Л. І.– URL: http://tourlib.net/statti_ukr/sanenko.htm.