

ЕФЕКТИВНІСТЬ ІННОВАЦІЙ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Готельно-ресторанний бізнес – це складова туристичної сфери, яка спрямована на задоволення туристичних потреб населення у вигляді житла, харчування, транспортного та екскурсійного обслуговування й іншого сервісу. Інновація, у свою чергу, – це щось нове, ідея, продукт, в якій-небудь галузі, організація управління, праці та в інших сферах. Інноваційність є основою сучасної економіки.

У наш час інновації саме в готельно-ресторанному бізнесі мають важливу роль у конкурентній боротьбі готелів за кожного клієнта. Застосування нових технологій та техніки в готельному бізнесі дозволяють готельєрам підвищити ефективність роботи працівників та покращити якість наданих послуг, тобто готельне господарство стає кращим, здійснюється віднаходження нових, цікавіших та актуальніших послуг.

Зважаючи на те, що світ не стоїть на місці і майже щодня віднаходять щось нове, здійснюються розвиток інформаційних технологій і глобалізація, у всіх сферах набувають поширення стартапи, готельно-ресторанний бізнес так само не виняток. Поштовхом для впровадження нових ідей та методів роботи в готельному і ресторанному бізнесі став COVID-19. Адже з приходом пандемії стало важко реалізувати роботу закладів.

Світова індустрія гостинності протягом останніх років впевнено утримує першість за популярністю як у великих інвесторів, так і в підприємців-початківців. Адже головною особливістю готельного бізнесу є те, що він завжди зростає і не припиняє свій розвиток, навіть за таких обставин, як глобальна економічна криза. Завдяки цьому зміцнюються зв'язки між партнерами та країнами, з якими налагоджено співпрацю, між організаціями та різними компаніями, що є дуже важливим як для щойно відкритого, так і для вже довго існуючого господарства.

Для підприємств готельно-ресторанного бізнесу найважливішим є надання послуг на найвищому рівні. Готель як живий організм має функціонувати цілодобово та щодня. Якість роботи без зауважень пов'язана з тим, наскільки правильно була організована робота з надання основних, найголовніших та супутніх послуг.

Сьогодні вже важко здивувати клієнта номером з міні-кухнею, телевізором, WI-FI-мережею, прекрасним видом з вікна, сра-салонем і навіть басейном. Потенційний клієнт – це та людина, яка вже може з дому отримати інформацію про готель, до якого хотіла б потрапити, адже в наш час майже ніхто не хоче ходити шукати апартаменти, які йому сподобаються, щоб і ціна не кусалася, і номер був привабливим; зараз це все можна зробити, знайшовши відповідний сайт в інтернеті. Можна дізнатися, чи є вільні місця, який номерний фонд, що є на території, а також забронювати номер.

Раніше готельний бізнес існував лише для туристів, сьогодні ж більшість готельєрів концентрують увагу на представників бізнесу. Вимоги у таких представників будуть вищими, вони не є звичайними людьми, їм ще потрібно працювати, а не відпочивати. Сучасні готелі пропонують діловим людям конференц-зали, номери з окремою кімнатою з великим столом, для того щоб роботодавці могли провести нараду, обговорення, вирішити свої питання. Окрім цього, такі готелі обирають зручне місце розташування, для того щоб можна було легко потрапити туди.

Іншою тенденцією бізнесу для привертання уваги більшої кількості людей є здоровий спосіб життя. Тому великий відсоток готелів відкривають фітнес-центри, сра-салони, басейни при готелях та в готелях. Відкривають спеціалізовані, національні ресторани або ж створюють додаткове меню. Національний колорит широко використовується як в інтер'єрі, так і в екстер'єрі. В такий спосіб можна задовольнити потреби будь-якої людини, в залежності від національності чи уподобань.

Вітчизняні готелі намагаються розвиватися згідно зі світовими тенденціями, але все одно є свої особливості. Загалом готельний бізнес в Україні розвивається дуже повільно, і це відбувається через те, що інвестори роблять ставку на будівництво торгових центрів, розважальних комплексів, офісних і житлових центрів. А от готелі відкладають на потім. Це відбувається по простій причині: готелі відкуповуються довше, ніж інші заклади. Та все ж навіть ці проблеми в Україні поступово долають, і тому, якщо так, як і раніше, будемо орієнтуватися на європейські тенденції, нам вдасться вийти з багатьох проблемних ситуацій без втрат.

Разом з цим, вже існуюча інфраструктура галузі ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів. У більшості готелів відсутні сучасні засоби зв'язку та комунікацій, конференц-зали з відповідною аудіовізуальною технікою та технічними засобами для синхронного перекладу. Подальший розвиток готельно-ресторанного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій.

Дослідження тенденцій розвитку готельно-ресторанного бізнесу показує, що установи, які зробили інновації частиною свого життя, створюють нові або відновлюють старі ринки, продукти, послуги. Особливих успіхів за останні 30 років готельне та ресторанне господарство досягло завдяки впровадженню ефективних систем управління з використанням інновацій.

Сучасні інновації є дуже дорогими, і не кожен готельєр може собі дозволити їх придбати, але все ж витрачаються на них, адже тільки таким чином вони можуть забезпечити для себе місце на ринку. Однією з найпопулярніших розробок сучасності є електронне управління готелем online для працівників, це дає змогу бачити постійно, що відбувається в готелі, бронювати номери для гостей та інше.

Намагаючись забезпечити клієнта ексклюзивним сервісом, багато готелів замовляють розробку особливих систем роботи. Серез них, наприклад:

- система автоматизації праці працівників відділу продажів. Це дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та клієнтами, полегшує виконання різних завдань;
- система роботи з клієнтами. Це нові технології, які проводять повний аналіз розміщення гостей в готелі і видають повну аналітику по кожному з них;
- система управління програми лояльності для клієнтів. Дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних клієнтів, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати та інше;
- система управління заходами готелю. Можна планувати завантаження різних приміщень готелю – конференц-залів, ресторанів, бенкетних залів.

Окрім електронного управління, сучасні готелі потребують впровадження нововведень у ресторанній сфері. Наприклад, такі зручності для клієнтів:

- інтерактивне меню – гості користуються екраном, вбудованим у стіл, вибираючи страви і кличучи офіціанта;
- екрани-планшети на столах – поки готується замовлення, відвідувач може почитати новини, замовити таксі тощо;
- сенсорні дисплеї, встановлені в холі готелю – є актуальними для великих готелів не з одним, а з декількома ресторанами. Гості можуть побачити меню всіх точок харчування в готелі.

Автоматизація ресторанів і кафе – це шлях до успіху. Встановивши цю програму, власники практично одразу відчувають позитивну динаміку в роботі закладу. Персоналу стає легше працювати. Зловживання співробітників припиняється.

Також інновації в ресторанній сфері стосуються не тільки інформаційних технологій. Готелі дедалі частіше використовують практику «відкритих кухонь», такий показ цікавий як для відвідувача, так і для кухаря, гість бачить, як готують його страву, а кухар бачить, як цю страву із задоволенням споживають.

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу передбачає широке використання новітніх інформаційних технологій як у сфері введення нових готельних послуг, так і в їх просуванні на ринок.

На сьогодні в готельній індустрії використовується багато нових інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту. Найбільший вплив сучасні інформаційні технології мають на просування готельного продукту. В останні роки готельні підприємства створили власні сайти. Висока надійність і зручність комп'ютерних систем резервування сприяє їх швидкому та широкому поширенню.

У розвинутих країнах спостерігається поширення і розвиток електронної комерції. Перевагою є економія на виплаті агентських комісійних, зменшення витрат на видання рекламно-інформаційних матеріалів тощо. У сучасному світі при плануванні і побудові готельно-ресторанних комплексів основну увагу приділяють збереженню часу, грошей та енергії. Винахід QR-коду, двомірного штрих-коду відкрив нові необмежені можливості для online-взаємодії компаній і споживачів. У маленькому квадратику можна запрограмувати всі відомі інновації готельно-ресторанного бізнесу, а також безліч можливостей.

Необхідність впровадження інновацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу стимулює конкурентна боротьба і цілий ряд інших вимог ринку. Впровадження і дифузія інновації стає об'єктивною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємства. Сучасний розвиток індустрії гостинності спрямований на створення інноваційних технологій, які сприятимуть залученню більшої кількості клієнтів, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри гостя, формуванню позитивного іміджу готельного та ресторанного підприємства.

Підсумовуючи, можемо сказати, що 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.