

Н. О. Мікляєва, студентка
Науковий керівник – Т. В. Капліна, д. т. н., професор
Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет
економіки і торгівлі», м. Полтава
kaf.grks.puet@gmail.com

ІННОВАЦІЇ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Новітній менеджмент готельної та ресторанної сфери застосовує сучасні системи управління. Вони дозволяють вирішувати низку проблем в інформаційному забезпеченні, виконувати маркетингові дослідження та контролювати результати просування продукту, накопичувати дані про обсяги операцій, туристичних партнерів і постійних споживачів. Підключення до міжнародних комп'ютерних систем бронювання дозволяє готельним підприємствам виходити на нові ринки.

Питанням впровадження і оцінки інновацій у галузі гостинності присвячені праці Новікова В. С., Федорченко В. К., Мініч І. М., Зінченко В. А. тощо [4]. Проте слід зазначити, що у більшості випадків, при дослідженні інноваційних технологій у галузі гостинності досліджуються лише інтернет-технології, що на нашу думку, суттєво обмежує їх перелік. Разом з тим більшість можливостей інновацій нині не достатньо вивчені.

Світова індустрія гостинності протягом останніх років впевнено утримує пальму першості за популярністю як у великих інвесторів, так і у дрібних і навіть підприємців-початківців. Адже головна особливість готельного бізнесу полягає в тому, що зростання його не припиняється навіть під час глобальної економічної кризи. Як би не йшли справи в економіці, а середній клас в усьому світі не відмовляє собі в подорожах під час літніх і різдвяних канікул. До того ж, завдяки глобалізації економіки, розвиваються і міцніють економічні зв'язки між країнами, галузями і компаніями. Ці основні тренди і визначають перспективи готельного бізнесу, як розвитку існуючого готельного господарства та освоєння його нових сегментів.

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

– система автоматизації праці персоналу відділу продажів. Дозволяє управляти цією сферою, планувати зустрічі з партнерами та споживачами, вести календар і розклад роботи менеджерів, а також полегшує виконання різних завдань;

– система роботи зі споживачами. 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 турагентство краще за всіх забезпечують «доставку» споживачів до готелю, а також допомагає прорахувати статистику гостей за віком, статтю, соціальним статусом, прибутковістю тощо;

– система управління програмами лояльності для споживачів. Дозволяє готелю розробляти особливі види заохочення для постійних гостей, клубні та дисконтні картки, преміальні сертифікати та ін.;

– система управління заходами готелю. За допомогою цієї технології можна планувати завантаження різних приміщень готелю – її конференц-залів, ресторанів, банкетних залів.

Перераховані інновації в готельному бізнесі дозволяють створювати оптимальні графіки заходів, забезпечуючи повне завантаження готелю, надаючи йому додаткові можливості для заробітку.

Окрім електронного управління, сучасні готелі також потребують впровадження інновацій і в ресторанній сфері. Це не тільки управління рестораном – коли він перетворюється фактично в окрему «державу» на території готелю [2]. Це ще й безліч зручностей для споживачів:

– інтерактивне меню – відвідувачі користуються екраном, вбудованим в стіл, вибираючи з його допомогою страви і викликаючи офіціантів;

– екрани-планшети на столах – поки замовлення готується, відвідувач може почитати свіжі новини, дізнатися про ресторан побільше, замовити таксі тощо;

– сенсорні дисплеї, встановлені в холі готелю – актуальні для великих готелів з декількома ресторанами. Skorиставшись ними, гості можуть побачити меню всіх точок харчування в готелі, вибрати кращу з них і заздалегідь прорахувати свій середній чек [3].

Отже, застосування інноваційних технологій в роботі готелю, підвищує його конкурентоздатність, якість надаваних послуг, що позитивно впливає на імідж підприємства, збільшуючи потік постійних клієнтів, що відповідно гарантує отримання прибутку підприємством.

Список використаних джерел

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

*И. Мовилэ, д. э. н., доцент
Бельцкий государственный университет
имени Алеку Руссо, г. Бельцы (Молдова)
movirina@mail.ru*

ОЦЕНКА ИННОВАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА И АНАЛИЗ ДИНАМИКИ ИННОВАЦИОННОЙ АКТИВНОСТИ УНИВЕРСИТЕТОВ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

Инновационный потенциал будущих специалистов формируется в учебных заведениях, высшего и профессионального образования. Как известно, инновационный потенциал является источником новых технологий, инноваций, новых продуктов и услуг и многих других экономических благ, поэтому его ценят все выше и стараются поощрять и использовать при помощи различных приемов. Тем не менее, существующее противоречие между ростом важности инновационного потенциала на предприятии и недостаточной теоретической и практической разработанностью проблемы его формирования в образовании побудило к более глубокому исследованию этой проблемы.

В настоящее время высшее образование, в котором первостепенное значение имеет формирование когнитивных навыков