

**В. В. Маруняк**, студентка  
Науковий керівник – **А. С. Капліна**, к. е. н., доцент  
Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
«Полтавський університет  
економіки і торгівлі», м. Полтава  
kaf.grks.puet@gmail.com

## **ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ**

Відомо, що інноваційна діяльність в сфері готельної індустрії розвивається за кількома напрямками: використання нових ресурсів; зміна в організації виробництва і споживання (застосування передових принципів маркетингу і менеджменту); виявлення і використання нових ринків збуту продукції, використання нової техніки і технологій.

Найбільший ефект в діяльності підприємств готельної індустрії забезпечує саме використання нових технологій, які полягають сьогодні в комп'ютеризації та глобалізації.

Застосування передових технологій сприятливо впливає на діяльність компаній, а саме: збільшує їх конкурентоспроможність, прибутковість, число споживачів, дозволяє переглянути комплектацію і вимоги до компетенції кадрів, якості продукції та послуг [2].

Основною метою своєї діяльності готельні підприємства вважають – надання послуг вищої якості. І наскільки висока ступінь реалізації поставлених цілей, настільки ефективно воно діє.

Загальновідомо, що готель – це живий організм, що функціонує цілодобово, і якість його роботи безпосередньо пов'язана з тим, як співробітники виконують свої обов'язки. Людський фактор відіграє в роботі готельного підприємства основоположну роль, один і той же співробітник може чудово обслужити споживача сьогодні і погано – завтра; причини цього знаходяться в суб'єктивній, життєвій площині. Готельні підприємства, які розробляють систему оцінки роботи співробітників, забезпечують надалі високу ефективність управління персоналом. На даний момент єдиної, збалансованої системи оцінки роботи персоналу не існує, кожен готель враховує свої особливості при введенні градації. У будь-якому випадку, розроб-

лена система оцінки завжди повинна бути об'єктивною, а критерії – зрозуміло пояснені співробітникам; результати ж оцінки повинні обговорюватися тільки співробітником і його безпосереднім керівником.

Правильно розроблена система оцінки ефективності роботи персоналу дозволяє:

- позитивно впливати на мотивацію співробітників;
- визначити необхідність проведення підвищення кваліфікації та спланувати її;
- прийняти обґрунтовані і справедливі рішення про заохочення або покарання співробітників.

У готельній індустрії, як і в інших галузях економіки, з'явилася тенденція глобалізації, що відображає різнопланове і багатостороннє співробітництво підприємств і організацій в економічній, культурній та інших областях. Характерною особливістю процесу глобалізації є застосування новітніх інформаційних і телекомунікаційних технологій, які сприяють підвищенню ефективності та вдосконалення роботи компаній, поліпшенню обслуговування споживачів, прискоренню всіх оперативних процедур, створення нових маркетингових методик і розподільних каналів.

Будучи новою формою ринкових відносин, новітні телекомунікаційні технології відкривають великі можливості розвитку будь-якого готельного підприємства, тому що споживач отримує продукт/послугу безпосередньо в місці його/її виробництва.

Розвиток передових технологій поступово починає витісняти друковані видання, замінюючи їх публікацією інформації і реклами в Інтернеті. Більш ефективні можливості пошуку потрібної інформації, нові портативні бездротові пристрої, розширення кількості та якості інформації про підприємства готельного господарства, їх послуги, що надаються, призводять до значних змін у сфері туризму і гостинності.

Використання телекомунікаційних систем дозволяє споживачу самостійно планувати поїздку: скласти маршрут, замовляти і оплачувати послуги готелю, екскурсії, квитки на літак, потяг і ін. Для того, щоб полегшити отримання інформації користувачами, корпорація Internet Corporation for Assigned Names and

Numbers (ICANN) розробила новий домен спеціально розроблений для туристського бізнесу «travel», який успішно функціонує в даний час.

Таким чином, інноваційні технології виконують кілька функцій:

1) відтворювальну – одержаний прибуток від інновацій буде використовуватися в якості джерела ресурсів;

2) інвестиційну – отриманий прибуток може направлятися на фінансування наступних інноваційних розробок;

3) стимулюючу – впровадження інновацій стимулює подальший рух в даному напрямку, розвиток і пошук нових відкриттів.

Викладені характеристики дозволяють припустити, що вкладення невеликих інвестицій в розвиток інноваційних технологій може дати стабільний економічний ефект [2].

Слід зазначити, що створення інноваційної інфраструктури в готельній індустрії залежить від рівня технологічного та економічного розвитку національної економіки. Країни, що мають розвинену виробничу інфраструктуру, характеризуються підвищенням ролі нематеріальних факторів виробництва, інформатизацією суспільства, випереджаючим розвитком сфери послуг. Таким чином, формуються реальні можливості створення мережі консалтингових, інжинірингових, сервісних, інформаційних послуг, що сприяють підтримці інноваційних процесів.

Отже, глобалізація в сфері туризму і гостинності визнається як процес різкого посилення туристичних потоків, а також потоків послуг, капіталу, інформації та технологій, які, як правило, не потрапляють під регулювання національних урядів. Глобалізація і розвиток інноваційних технологій мають довготривалий характер, а їх рушійною силою є, перш за все, революція в інформаційно-комунікаційній сфері, лібералізація ринків і загострення міжнародної конкуренції.

### **Список використаних джерел**

1. Новиков В. С. Инновации в туризме : учеб. пособие для студ. высш. уч. заведений / В. С. Новиков. – Москва : Академия, 2007. – 208 с.
2. Севастьянова С. А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / С. А. Севастьянова. – Москва : КНОРУС, 2007. – 256 с.