

Хозін О.,
1 курс, 8.06.241.010.22.1 група,
Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця,
м. Харків
Науковий керівник
Безсонний В., канд. техн. наук, доц.

ПРАКТИКА ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ ЯК ОСНОВА СТАЛОГО РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Розвиток інформаційних технологій та зростаюча конкуренція на ринку готельних послуг обумовлюють необхідність активного використання інновацій у діяльності сучасних готелів. Нині інновації розглядаються однією з важливих конкурентних переваг індустрії гостинності. При цьому спектр застосування інновацій у діяльності готельного підприємства є досить багатограним.

У широкому значенні слова під інноваціями в готельній індустрії розуміють нові послуги, продукти, процеси чи ідеї, а також існуючі послуги, процеси та ідеї, які застосовуються в нових умовах [1]. Інновації дозволяють покращити якість пропонованих послуг готельних підприємств, підвищити продуктивність праці та задоволеність клієнтів, отримати велику частку ринку та сформувати конкурентну перевагу.

Розвиток глобальної мережі Інтернет та інформаційних технологій зумовлює появу нових форм та видів інновацій, що об'єктивно потребує осмислення їхнього місця та ролі в інноваційній діяльності підприємств індустрії гостинності.

Вивчення теми інноваційної діяльності у готельній індустрії підштовхує до висновку, що готельні підприємства власними силами не залучені у процес створення інновацій. На думку ряду дослідників, розробниками інновацій для готельного бізнесу, як правило, є постачальники товарів та послуг, а більшість готельних підприємств розуміють інновації як придбання технологій, обладнання, компонентів та матеріалів у постачальників [2-3]. Разом з тим у діяльності готельного підприємства можуть використовуватись і інновації, пов'язані зі змінами організаційної структури, методів та принципів управління, що не передбачає звернення до постачальників товарів та послуг. Таким чином, доцільно розглядати інновації в готельній індустрії та в ракурсі джерела їх походження, виділяючи зовнішні та внутрішні інновації.

Тренди інноваційної діяльності в індустрії гостинності останніх років здебільшого базуються на використанні цифрових технологій, а також реалізації ідеї захисту довкілля, ресурсозбереження та охорони здоров'я людини. За напрямком «цифровізація» можна виділити наступні приклади впровадження інновацій:

розумні pos-матеріали – а планшет, смартфон в номері або мобільний додаток готелю, що містять інформацію про години роботи ресторану, меню, ціни на обслуговування в номерах, спа-послуги, екскурсійні маршрути та пам'ятки;

доступ до номера без ключа – додаток на смартфоні, що дозволяє потрапити в номер за допомогою коду, що вводиться;

«розумні» дзеркала – гібриди, що поєднують у собі екран телевізора та дзеркало. Під час гоління чи чищення зубів постояльці можуть дивитися новини, дізнаватися погоду чи замовляти готельні послуги за допомогою функції консьєржа;

відеочат з консьєржем – спілкування з консьєржами у відеочаті чи месенджері в режимі реального часу;

Smart-телебачення – телебачення, підключене до інтернету, дозволяє постояльцеві вибирати улюблені потокові сервіси з каталогу додатків;

роботизація – роботизовані консьєржі, або батлери, запрограмовані на виконання певних завдань (вітання гостей, надання інформації про готель, що здійснюється кількома мовами), роботи-трансфери та безпілотні транспортні засоби та багато іншого.

Особливе місце в інноваціях готельної індустрії останніх років приділяється «зеленим технологіям». При цьому реалізація ідеї захисту навколишнього середовища відбувається не лише в аспекті забезпечення комфортних умов для гостей, а й на всіх етапах життя готельного підприємства: від інженерних пошуків, проектування, будівництва та експлуатації до капітального ремонту, реконструкції та повної ліквідації.

Разом з тим, впровадження інновацій у діяльність готельного підприємства пов'язане з низкою проблем, основними з яких можна назвати: страх або небажання керівництва та персоналу використовувати нові технології; невміння керівництва та персоналу використовувати технології; відсутність контролю за впровадженням та використанням нових технологій; протиріччя технологій усталеним процедурам роботи; неприйняття нововведень у процесі обслуговування персоналом готельного підприємства.

Шляхи вирішення названих проблем полягають у спільній роботі та розподілі відповідальності постачальника інновацій та керівництва готельного підприємства здійсненням контролю за ефективним впровадженням, налаштуванням, навчанням персоналу.

Список використаних джерел

1. Vila M., Enz C., Costa G. Innovative Practices in the Spanish Hotel Industry // Cornell Hospitality Quarterly. – 2012. – № 1. – p. 75–85.
2. Orfi la-Sintes F., Mattsson J. Innovation behaviour in the hotel industry // Omega – The International Journal of Management Science. – 2009. – № 2. – p. 380-394.
3. Enz C., Siguaw J. Innovations in hotel practice // Cornell Hotel and Restaurant Administration Quartely. – 2003. – № 5-6. – p. 115-123.

Хорошенко С.,
РО-32 група,
ВСП «Київський торговельно-економічний
фаховий коледж ДТЕУ», м. Київ
Науковий керівник
Скрипник А., спеціаліст II категорії

АНАЛІЗ ДОСТУПНОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ В УКРАЇНІ: ДІЙСНІСТЬ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Задоволення потреб гостей, психологічна підтримка, уважне ставлення, високий рівень вимог з точки зору професіоналізму, етики та естетики, культури обслуговування в цілому – найважливіша мета у закладах ресторанного господарства. Створення рівних можливостей для всіх громадян без винятку – незалежно від їх соціального статусу, стану здоров'я, віку чи інших показників – одне з основних завдань для суспільства, що прагне розвиватися в демократичному напрямку. «Доступність – це центральний елемент будь-якої соціально-відповідальної та стійкої політики. Це неодмінна умова дотримання прав людини і виняткова можливість для бізнесу [1]. Але в умовах сьогодення гостро постає питання доступності ресторанних послуг для людей з інвалідністю. Кожен день російського вторгнення, збільшує кількість людей із інвалідністю, це вимагає вжиття заходів, що дозволить адаптувати їх до «нормального» життя.

Україна має низку законодавчих актів, які регулюють питання доступності сервісів для людей з інвалідністю, зокрема Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків», Закон України «Про