

ОСНОВНІ НАПРЯМИ ІННОВАЦІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Сучасний стан господарювання вітчизняних підприємств готельного господарства характеризується нестійкими тенденціями розвитку, що в основному обумовлюється сезонними коливаннями попиту та неможливістю створення запасів специфічного продукту – готельної послуги, зростанням цін на послуги та недостатнім рівнем якості обслуговування при невисокій еластичності попиту за ціною, організаційним консерватизмом процесу управління.

Застосування сучасних технологій готельно-ресторанного обслуговування на операційному рівні сповільнюється слабкістю внутрішньої конкуренції. Це пояснюється відсутністю вільних засобів та високими податковими ставками, через що неможливо поліпшити виробничо-господарську роботу, максимізувати прибутки, підвищити конкурентоспроможність підприємств готельно-ресторанного господарства на міжнародному ринку готельних послуг.

Отже головна мета в управлінні готельним підприємством – пошук шляхів підвищення ефективності його роботи за рахунок розробки нових методів або удосконалення вже існуючих послуг та впровадження інноваційних технологій.

Основними напрямками інновацій у готельно-ресторанному бізнесі є концептуальні та інформаційні технології.

Використання концептуальних інновацій у готелях. У цьому секторі індустрії гостинності слід виділити напрями, які порівняно недавно з'явилися як в українській так і світовій практиці: готельні ланцюги (з'явилися в США в 50-х роках, в нашій країні - наприкінці 90-х років), міні-готелі, готелі капсульного типу, плавучі готелі «ботелі», мікробутікі, конгрес-готелі та ін.

Важлива роль у функціонуванні закладів готельного бізнесу відводиться інформаційним інноваціям. У сучасній практиці готельна індустрія використовує системи PMS (Property Management System), поділяючи всю готельну діяльність на три основні сегменти: зовнішні служби, внутрішні служби, сфери взаємодії. Зовнішні служби обслуговуються комп'ютерними програмами (бронювання, номерний фонд, розрахунки зі споживачами, загальне управління готелем).

Так, система «HOTEL 3» забезпечує автоматичне управління процесом прийняття індивідуальних та групових попередніх заявок на поселення в готелі. За цього важливе значення для функціонування готелю має класифікація номерів за категоріями, завдяки чому система

дозволяє спростити та ефективно організувати процес виконання попередніх заявок на поселення та встановлення тарифів, а також видання інформації щодо наявності і стану кімнат. Система забезпечує ефективну, повністю автоматизовану систему контролю за станом номерного фонду. Зазначається статус кожного номера (базовий тариф, категорія, характеристика, розташування тощо). При цьому ведеться постійний облік вільних та зайнятих номерів, що дозволяє уникнути таких непорозумінь, як заселення споживача в неприбраний або вже зайнятий номер. Гостьові рахунки ведуться автоматично, сплата за проживання нараховується на відповідний рахунок під час нічного аудиту.

Також, треба звернути увагу на таку програму, як директорій споживачів, яка призначена для ефективного управління телефонними дзвінками до номеру, повідомленнями, що залишили для гостя та інших послуг. Директорія гостей акумулює та надає також інформацію стосовно споживачів, які заїхали до готелю або виїхали з нього та тих, що подали попередню заявку на проживання в готелі, але не заїхали.

Важливе значення має програма під назвою «Історія гостя». Інформація про всіх споживачів зберігається в системі декілька років. Вона може використовуватись для реєстрації гостей, дозволяє визначити «особливих гостей – «VIP»-гостей, або навпаки небажаних.

Система «HOTEL 3» дозволяє складати всі необхідні баланси та контролювати всі фінансові потоки готелю. Рахунки в готелі управляються спеціальною програмою. З її допомогою система відкриває, управляє, направляє та проводить інші необхідні операції з будь-якими рахунками. Вся інформація збігається до системи бухгалтерії автоматично, що дозволяє економити багато часу.

АСУ «HOTEL 3» пов'язується із АСУ «Компас», або «R-keereg», або іншою, яку встановлено в ресторані, що значно спрощує процедуру розрахунку із проживаючими і дозволяє вести один рахунок на надання готельних і ресторанних послуг.

Серед інновацій у технології обслуговування можна зазначити також систему дисконтів, бонусів, клубних карт та інші інновації, які покликані мотивувати споживача до повторного вибору засобу розміщення. Особливо актуальною у сучасних умовах є система клубних карт, це технології, які дозволяють здійснювати централізований облік, миттєву обробку замовлень, автоматичне обслуговування кредитних карт, контроль за виконанням замовлень в режимі on-line тощо.

Таким чином, запровадження інновацій, вкладання інвестицій та жорстка конкуренція дозволить підвищити рівень глобальної та регіональної конкурентоспроможності готельно-ресторанної індустрії.