

УДК 330.341

Бондар Н. Г., Плита І.П., Бойко Н.М, Островська Г.Й.

Тернопільський національний політехнічний університет імені Івана Пулюя

ІННОВАЦІЇ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Bodnar N., Pluta I., Boyko N., Ostrovska H.

INNOVATIONS IN THE FIELD OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Останні десятиліття минулого століття суттєво змінили життя суспільства. Видатні наукові досягнення обрушуються на людство буквально лавиною; при цьому діючі в сучасному суспільстві соціально-економічні механізми дають змогу в найкоротші терміни втілювати ці досягнення в новітніх технологіях, надалі в товарах і послугах, адресованих для широкого загалу споживачів. З'являються сучасні засоби спілкування між людьми, нові соціальні інститути, навіть абсолютно нові сфери людської діяльності, і все це кардинально трансформує саму тканину суспільного життя. При цьому формуючі її структури за мірою свого відновлення стають все більш сприйнятними до науково-технічних нововведень; останні ж, своєю чергою, неперервно генерують імпульси, які перетворюють не так зовнішні умови, як зміст, сутність буття людини і суспільства. У цьому контексті зазначимо, що основними причинами дослідження та введення інновацій є: представлення унікальних послуг, посилення конкурентної боротьби та намагання одержати на ринку конкурентні переваги та максимізувати прибуток; зростання попиту споживачів; забезпечення престижу підприємства та швидке вирішення проблем, що можуть виникнути на підприємстві. За цих умов сучасний стан і тенденції розвитку готельної індустрії України можна охарактеризувати наступними положеннями: 1) досягнення готельної індустрії України є дуже скромними на тлі загальносвітової тенденції неухильного зростання, процвітання і розвитку даної сфери діяльності; 2) основний готельний фонд країни не відповідає міжнародним стандартам.

Як відомо, в умовах неперервних економічних змін інновації стають основним фактором, що сприяє динамічному розвитку і підвищенню результативності функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства, зокрема, досліджуваного нами ПрАТ “Тернопіль-готель”. Безальтернативний шлях виживання в умовах глобальної конкуренції ПрАТ “Тернопіль-готель” побудований на інноваційній основі при активному використанні сучасних науково-технічних досягнень, а також готовності до інновацій та нововведень. Таким чином, необхідно залучати до постійної практики сучасні інформаційні технології як у сфері введення нових готельних послуг, так і в їх просуванні на ринку. Зокрема, у сфері бронювання, пришвидшення процесів обслуговування та автоматизації процесів керування готелями пропонуємо використання особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю – систему автоматизації праці працівників відділу продажів, систему роботи з клієнтами, систему управління програмами лояльності для клієнтів, систему управління заходами готелю. Завдяки автоматизації основних процесів, готель перетворюється в кероване підприємство, здатне гнучко реагувати на зміни в ринковій ситуації, що виправдовує необхідні інвестиції у технології, котрі повністю окупаються.

Окрім традиційних методів в сфері готельного бізнесу доцільним є використання більш сучасних та інноваційних технологій PR, зокрема “сенсорного брендингу”. Зазначена технологія передбачає контрольований вплив на всі п'ять органів почуттів клієнта (слух, дотик, зір, смак і нюх) і формування шостого почуття – “почуття бренду”. Заслужують на увагу такі маркетингові засоби, як: участь у виставках з метою збільшення частки нових фірм партнерів; підтримка роботи сайтів готелів –

хостинги та домени (іміджева реклама та продажі через сайт); збільшення контактів із потенційними клієнтами, створення іміджу бренду у мережі; іміджеві акції (невеликі подарунки гостям до свят (до прикладу, День Валентина) для створення приємного враження тощо. Також потрібно заохочувати cooperation (cooperation+competition: співпраця + конкуренція), адже готельний бізнес змушений конкурувати не тільки в межах галузі, але й з фірмами готельного сервісу, фірмами, які пропонують послуги оренди житла, гуртожитками, приватним сектором, при цьому тісно співпрацювати з ними.

Варто погодитися з твердженням, що персонал – обличчя будь-якого готелю, тому одним із основних векторів конкурентних переваг закладу вважаємо удосконалення системи матеріальних та нематеріальних стимулів підвищення інтелектуалізації праці. На сьогодні інтерес роботодавців має спрямовуватись до складових соціального пакета для членів сімей працівників, – організація спільних заходів, сімейних і дитячих свят, забезпечення медичною страховкою рідних і близьких працівників. Як наслідок, гнучкий соціальний пакет підвищує лояльність працівників підприємства і стимулює їх до розвитку своїх унікальних компетенцій.

ПрАТ “Тернопіль-готель” також потребує впровадження нововведень в ресторанній сфері. Це не тільки управління рестораном – коли він перетворюється фактично в окрему “державу” на території готелю. Застосування інноваційних процесів у діяльності закладів ресторанного господарства підвищує організаційно-технічний рівень виробництва, якість продукції та послуг, знижує енерго- та капіталовитрати, покращує умови відпочинку відвідувачів та праці персоналу тощо.

Для закладів ресторанного господарства ПрАТ “Тернопіль-готель” з метою “оздоровлення” та підвищення їхньої конкурентоспроможності пропонуємо такий напрям як фуддизайн, що дає змогу якісно поліпшити подачу страв у відповідності з сучасними тенденціями, зробити меню закладу оригінальнішим і привабливішим з допомогою фотографій фуд-стилістів, чи стати оновленням, оздоровленням бізнесу, як елемент маркетингу. Новою і порівняно незатратною родзинкою для ресторанного закладу міг би стати принцип “Eat&Smile” (“їж і усміхайся”) – обслуговування, що формує прихильність постійних та привертає увагу потенційних клієнтів, створює імідж. Так, принти побажань на дні тарілок та компліменти від шеф-кухаря здатні доповнити навіть найвишуканіший сервіс. Також на сьогодні незвіданою “новинкою” є поява закладів ресторанного господарства для книгоманів, в яких організуються тематичні вечери за мотивами відомих книг. Прикладом є ресторан “The Bookish Banquet” в Амстердамі, що завойовує все більшу частку споживачів, пропонуючи вечерю, що описана на сторінках, чи несе дух книги. Пропонуємо й інший ексклюзивний сервіс для клієнтів: інтерактивне меню – відвідувачі користуються екраном, вбудованим в стіл, вибираючи з його допомогою страви і кличучи 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. Скориставшись ними, гості можуть побачити меню всіх точок харчування в готелі, вибрати кращу з них і заздалегідь прорахувати свій середній чек.

Таким чином, інноваційна діяльність ПрАТ “Тернопіль-готель”, спрямована на створення нового або зміну існуючого продукту, освоєння нових ринків збуту, впровадження передових ІТ-технологій і сучасних форм організаційно-управлінської діяльності, забезпечення високої культури обслуговування, професіоналізму готельних керуючих, на нашу думку, буде конкурентоспроможною на ринку послуг.