

місцевих бюджетів; надання державних позик на відновлення культурних пам'яток і започаткування туристичної діяльності [3].

Список використаних джерел

1. Темник І.О. Умови та чинники розвитку міжнародного туризму [Електронний ресурс] / І.О. Темник // Електронне наукове фахове видання Інституту світової економіки та міжнародних відносин НАН України «Ефективна економіка». [Електронний ресурс] // – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/index.php?operation=1&iid=499>.
2. Офіційний сайт ЮНВТО [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.unwto.org/tourism4sdgs>.
3. Особливості розробки прогнозів розвитку туристичної галузі. [Електронний ресурс] // – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/orlova2.htm.
4. Державна служба статистики [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

ІННОВАЦІЇ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Пігуляк М. О., здобувачка вищої освіти
Науковий керівник – к.е.н., доцент Зеленська О.О.
Чернігівський національний технологічний університет (Україна)

У сучасному світі туристські послуги пропонують понад 150 країн, кожна з яких має свій імідж серед туристів і може позитивно впливати на урізноманітнення попиту й мотивації на туристичному ринку. Ефективному розвитку туризму і гостинності сприяє формування різноманітних сегментів і ніш міжнародного ринку. Індустрія відпочинку перетворюється на провідну галузь світової економіки.

Під інноваціями й інноваційною діяльністю традиційно розуміють напрямок науково-технічного прогресу (високотехнологічної його складової) і процес, пов'язаний із впровадженням результатів наукових досліджень та розробок у практику. Однак зміст поняття «інновація» більш широкий. Сфера інновацій багатогранна, вона не тільки охоплює практичне використання науково-технічних розробок і винаходів, але й включає зміни в продукті, процесах, маркетингу, організації. Інновація виступає як явний фактор зміни, як результат діяльності, втілений у новий або вдосконалений продукт, технологічні процеси, нові послуги і нові підходи до задоволення соціальних потреб [1].

Інноваційна діяльність у сфері гостинності розвивається в кількох напрямках: використання нових ресурсів; зміна в організації виробництва і споживання (застосування передових принципів маркетингу і менеджменту); виявлення й використання нових ринків збуту продукції, використання нової техніки і технологій. Саме використання нових технологій, зокрема комп'ютеризації та глобалізації, дає найбільший ефект у діяльності підприємств готельної індустрії.

Інноваційні технології позитивно впливають на діяльність компаній, а саме: підвищують рівень їх конкурентоспроможності, прибутковості, сприяють зростанню кількості споживачів, що дозволяє переглянути якісний склад та вимоги до компетенції кадрів, якості продукції і послуг [3].

Основна мета функціонування сфери гостинності - надання клієнтам послуг максимально високої якості. Готель - це динамічна система, що функціонує цілодобово, і якість його роботи безпосередньо визначається якісними та кількісними показниками діяльності персоналу. Людський фактор відіграє в роботі готельного підприємства основоположну роль, тому важливого значення набуває функціонування зваженої системи оцінки роботи співробітників, яка забезпечує високу ефективність управління персоналом. Зараз відсутня уніфікована система оцінки роботи персоналу

і кожен готель, оцінюючи співробітників, враховує свої критерії та особливості, які мають бути максимально об'єктивними, чіткими і зрозумілими для працюючих.

Виважена система оцінки ефективності роботи персоналу дозволяє позитивно впливати на мотивацію співробітників, визначати необхідність підвищення їх кваліфікації, приймати обґрунтовані і справедливі рішення про заохочення співробітників чи застосування щодо них санкцій.

Упровадження інноваційних технологій у сфері гостинності передбачає навчання співробітників усіх рівнів. Сучасним та дієвим методом навчання є тренінг. При правильному плануванні, гарному змістовному наповненні та ефективному проведенні занять, запропонована для вивчення програма може бути засвоєна за досить короткий термін. У проведенні навчання велика відповідальність лягає на тренера: він повинен виявляти глибокі знання предмета, бути технічно компетентним, терплячим і тактовним.

Інноваційні технології в сфері гостинності орієнтовані, переважною мірою, на якість обслуговування клієнтів. Необхідно визнати, що в більшості вітчизняних готелів високий рівень цін не відповідає якості надаваних послуг. Залучаючи клієнта, необхідно переконати його в унікальності запропонованої послуги. Наприклад, орієнтуючись на людей похилого віку, частка яких серед туристів наразі є високою, слід розробити спеціальні пропозиції: тишу і спокій, особливо у вечірній час, збалансоване меню, цікаві та змістовні екскурсії, більше часу на відпочинок. Бажаючи залучити в готель сім'ї з дітьми, необхідно докласти зусиль до того, щоб атмосфера закладу була затишною не тільки для дорослих, але й для дітей. Із цією метою слід забезпечити спеціальне дитяче меню, наявність манежів, іграшок, дитячих меблів, відповідним чином оформлених ігрових кімнат, послуг підготовленого персоналу. Як правило, сім'ї з дітьми намагаються розмістити на одному поверсі (сусідніх поверхах), щоб виключити проблему шуму. Враження, які залишилися у маленьких клієнтів, можуть повною мірою вплинути на вибір їх батьками готелю наступного разу.

Запровадження інновацій у сфері гостинності має бути зваженим процесом. Цьому сприяє анкетування та відповідна обробка анкетних даних, отриманих від гостей. Тут проблема може полягати в наступному: по-перше, оцінка гостем запропонованої послуги, найчастіше, носить суб'єктивний характер; по-друге, далеко не завжди готельне підприємство правильно і максимально ретельно розробляє систему оціночних критеріїв. Зрозуміло, що найбільш достовірне виявлення слабких і сильних сторін готельного підприємства можливе лише в тому випадку, якщо правильно розроблені оціночні критерії, які повною мірою характеризують усі аспекти його діяльності.

На готельну індустрію, як і на інші галузі економіки, значний вплив справляють процеси глобалізації, що виявляються в різноплановому та багатосторонньому співробітництві підприємств і організацій в економічній, культурній та інших областях. Характерною рисою процесу глобалізації є застосування новітніх інформаційних і телекомунікаційних технологій, які сприяють підвищенню ефективності та вдосконаленню роботи компаній, поліпшенню обслуговування клієнтів, прискоренню всіх оперативних процедур, створенню нових маркетингових методик і розподільних каналів.

Новітні телекомунікаційні технології відкривають великі можливості для розвитку будь-якого готельного підприємства, виявляючи важливі переваги перед іншими секторами електронної торгівлі, оскільки споживач отримує продукт, що купується безпосередньо в місці його виробництва.

Сучасні Інтернет-технології дозволяють значно розширити охоплення аудиторії, якій надається інформація про можливості різноманітних засобів розміщення. Більш ефективні можливості пошуку потрібної інформації, нові електронні пристрої, розширення кількості та якості інформації призводять до значних змін у сфері туризму

і гостинності. Використання телекомунікаційних систем дозволяє клієнту самостійно планувати поїздку: скласти маршрут, замовляти і оплачувати готель, екскурсії, квитки на літак, потяг та ін. З метою спрощення доступу до необхідної інформації користувачами, корпорація Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) розробила новий домен спеціально для туристського бізнесу ".travel", який успішно функціонує в даний час [4].

Таким чином, інноваційні технології в сфері гостинності виконують кілька функцій:

- 1) відтворювальну - отримуваний від інновацій прибуток буде використовуватися готелями в якості джерела ресурсів;
- 2) інвестиційну - отриманий прибуток може спрямовуватися на фінансування майбутніх інноваційних розробок у сфері гостинності;
- 3) стимулюючу - впровадження інновацій стимулює розробку та впровадження нових технологій гостинності.

Однак глобалізація одночасно справляє і негативний вплив на індустрію гостинності. Так, надмірна стандартизація характеристик споживання і моделей пропозиції послуг у цілому ряді країн чинить негативний вплив на місцеву культуру, тому тенденціям інтернаціоналізації й уніфікації протистоять тенденції збереження національної унікальності і самобутності.

Інноваційний процес у готельній індустрії досить специфічний. Він отримує своє визнання, з одного боку, через туристський ринок і ступінь задоволеності клієнта, а з іншого боку, завдяки прийняттю спільних рішень туристськими організаціями, органами управління галуззю в регіоні, органами місцевого самоврядування і громадськими організаціями, діяльність яких пов'язана з гостинністю. Тільки така взаємодія всіх елементів інноваційного процесу може привести до появи істотного ефекту, вираженого в якості розвитку галузі [2].

Слід зазначити, що впровадження інновацій у готельній індустрії знаходиться в прямій залежності від рівня розвитку економіки країни, забезпеченості інфраструктурою, інформатизації суспільства тощо. Вищеперераховані фактори створюють реальні можливості для формування мережі консалтингових, інжинірингових, сервісних, інформаційних послуг, що, в свою чергу, сприяють підтримці інноваційних процесів.

Таким чином, інноваційна інфраструктура в готельній індустрії представляє собою організаційну, матеріальну, фінансово-кредитну, інформаційну базу для створення умов, що сприяють ефективній акумуляції та розподілу коштів, а також гарантують надання послуг високої якості. Глобалізація і розвиток інноваційних технологій у сфері гостинності мають довготривалий характер, а їх рушійною силою виступає потужний поступ в інформаційно-комунікаційній сфері, лібералізація ринків і загострення міжнародної конкуренції.

Список використаних джерел

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

ТУРИЗМ ТА ПАНДЕМІЇ: УРОКИ СУЧАСНОСТІ

Руденок С.Ю., здобувачка вищої освіти
Науковий керівник – к.е.н., доцент Алешугіна Н.О.
Чернігівський національний технологічний університет (Україна)

Туризм – одна з найрозвиненіших та динамічних сфер сучасної економіки, яка невпинно зростає з 50-х років ХХ ст. Навіть окремі несприятливі процеси і явища, які