

Володимир Дуленко,
студент 6 курсу
гуманітарно-економічного факультету
Наук. керівник: **К.М. Леміш**, к.е.н., доц.,
Н.І. Бабіна, ст. викладач
кафедри менеджменту та адміністрування (БДПУ)

АНАЛІЗ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ

Актуальність теми зумовлена визначним місцем інноваційних процесів, які використовуються у провідних світових готелях.

Ступінь досліджуваності проблеми. Проблеми розвитку готельного сервісу, досліджували І. Бочан, Д. Яровий, С. Клубчук, О. Мартин, Н. Каипов та ін. Різні аспекти проблеми інноватики відображені в численних публікаціях як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників: Й. Шумпетер, Г. Менш, Б. Твіс, К. Фріме, Р. Фостер, А. Кляйнкнехт, Е. Менсфілд, Р. Уотерман, А. Анчишкіна, С. Ільєнкова, А. Пригожин та інші. В Україні питаннями інноваційного розвитку як на рівні підприємств, так і економіки в цілому займалися Ю. Бажал, В. Василенко, В. Геєць, В. Гріньов, С. Ілляшенко, Н. Краснокутська, І. Павленко, Л. Федулова та інші.

Мета і методи дослідження. Мета – провести аналіз існуючих інноваційних процесів у готелях світу. Методи – аналіз, узагальнення.

Сутність дослідження. Основною характеристикою сучасного світу є значні і динамічні зміни в різних сферах діяльності. Другу половину XX і початок XXI століття відрізняють насиченість різного роду змін і нововведень. Для підтримки конкурентоспроможності та ефективного розвитку, а також для залучення іноземних туристів в готелях необхідно активне впровадження інноваційних технологій, що застосовуються провідними світовими готельними підприємствами. Інновації мають не просто задовольняти потреби споживача, а викликати відчуття захоплення від проведеного в готелі часу.

Термін «інновація» як нова економічна категорія ввів у науковий обіг австрійський вчений Й. Шумпетер в першому десятилітті XX століття. У своїй роботі «Теорія економічного розвитку» він вперше розглянув питання нових комбінацій змін у розвитку і дав повний опис інноваційного процесу [1].

Під інновацією він мав на увазі зміну з метою впровадження і використання нових видів споживчих товарів, нових виробничих, транспортних засобів, ринків і форм організації в промисловості. У світовій економічній літературі «інновація» інтерпретується як перетворення потенційного науково-технічного прогресу (НТП) в реальний, який втілюється в нових продуктах і технологіях [3].

Відповідно до міжнародних стандартів інновація визначається як кінцевий результат інноваційної діяльності, що одержав втілення у вигляді нового або вдосконаленого продукту, впроваджене на ринку, нового або вдосконаленого технологічного процесу, використовуваного в практичній діяльності, або в новому підході до соціальних послуг.

Суб'єкти інноваційного процесу діляться на наступні групи [4]:

1) новатори;

- 2) ранні реципієнти;
- 3) рання більшість;
- 4) відстаючі.

Новатори є генераторами науково-технічних знань. Це можуть бути індивідуальні винахідники, дослідницькі організації. Вони зацікавлені в отриманні частини доходу від використання винаходів.

Ранні реципієнти – це підприємці, які першими освоїли нововведення і прагнуть отримати додатковий прибуток шляхом якнайшвидшого просування нововведень на ринок. Рання більшість представлена фірмами, які першими впровадили нововведення в виробництво, що забезпечує їм додатковий прибуток [1].

Саме до ранніх реципієнтів можна віднести і готельні підприємства, оскільки вони не генерують науково-технічні знання. Готелі та мотелі зацікавлені у впровадженні та освоєнні інновацій, оскільки це дозволяє підприємствам отримати конкурентну перевагу.

Сучасний етап розвитку індустрії гостинності характеризується динамічним розвитком малих готелів та аналогічних засобів розміщення з широким асортиментом послуг. Причому якщо раніше виділялася така група, як «малі готелі», то зараз успішно функціонують малі пансіонати, апартотелі, кемпінги, туристичні бази і т.д. Вони утворюють особливий сегмент готельного господарства на території регіону, сприяючи розширенню в'їзного туристичного потоку і поліпшення рівня обслуговування мандрівників, оскільки можуть забезпечити високий комфорт, домашній затишок та індивідуальне обслуговування при відносно низьких цінах.

На сучасному етапі основними інструментами при формуванні ефективної системи управління готельним комплексом є використання передових технологій (в т.ч. Інтернет), енергоефективність, адаптація до попиту користувачів, багатофункціональність, гнучкість, соціальна та екологічна відповідальність, регулювання операційних витрат тощо. Розвиток мережі Інтернет приносить готельному бізнесу такі переваги, як зниження витрат, зростання ефективності, полегшення доступу до споживачів навіть для невеликих компаній. Електронний маркетинг розвивається особливо швидко. Іншими словами, ефективний готельний менеджмент включає в себе однаковий облік економічних, екологічних і функціональних аспектів, а також капіталовкладень, витрат виробництва та якості процесів поряд з комфортом, здоров'ям і задоволенням потреб [2].

Трендом 2018 року у світі є енергетична ефективність та екологічність. Сьогодні в Європі, США, Канаді та в інших країнах існує практика присвоєння еколейблів тим готелям, які дбайливо ставляться до навколишнього середовища. Це своєрідні «Знаки екологічного якості», які вручаються готельному підприємству після проходження певної процедури сертифікації, в ході якої необхідно довести свою відповідність цілому ряду нормативних вимог і критеріїв.

Також сьогодні більша частина готелів все частіше використовує високотехнологічні новинки. Наприклад, системи управління електроенергією (Energy Management System) – вони контролюють подачу світла та температури в кімнатах готелю, система управління внутрішніми

службами готелю (Back-office), в яких персонал отримує доступ до даних про номер, котрий потрібно прибрати, що слід відремонтувати тощо. Системи інтерактивного телебачення (Interactive TV Systems), система візуального відображення інформації (Digital Signage), що повідомляє гостям корисну інформацію, місце і час проведення заходів, конференцій.

Ще однією тенденцією є використання швидкісного бездротового доступу в інтернет (Wi-Fi) та залучення мультимедійних технологій (технологія «віртуальний тур», яка дозволяє подивитися в тривимірному зображенні номера готелю, холи, ресторани, оцінити комфорт і затишок готелю).

Основні висновки. Таким чином, впровадження інновацій у готельний сервіс стимулює конкурентна боротьба і цілий ряд інших вимог ринку. Важливість їх використання також обумовлюється мінливими вимогами споживачів. Впровадження і дифузія інновації стає об'єктивною необхідністю на всіх етапах діяльності підприємств готельного сервісу. Сучасний розвиток індустрії гостинності спрямований на створення інноваційних технологій, які сприятимуть залученню якомога більшої кількості гостей, максимальній кількості продажів, завоюванню довіри споживача, формуванню позитивного іміджу підприємства, а також використання екологічних та енергетично ефективних засобів функціонування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Готельний бізнес України: фактори розвитку. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.maygerconsulting.com>
2. Сайт державного комітету статистики України. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Павленко І.А. Економіка та організація інноваційної діяльності. Навч. посібник. — К.: КНЕУ, 2006. — 204 с.
4. Мунін Г.Б. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібн./ Г.Б. Мунін, А.О. Змійов, Г.О. Зінов'єв, Є.В. Самарцев, О.О. Гаца. — К.: Видво "ЛіраК", 2007. — 320 с.

Владислав Кир'ян,
студент 5 курсу
гуманітарно-економічного факультету
Наук. керівник: **Н. О. Венцева,**
д. пед. н., доцент (БДПУ)

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ КЕРІВНИКОМ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ

Актуальність. На сьогоднішній день ефективність діяльності загальноосвітнього навчального закладу залежить від багатьох факторів та умов. Однією з таких умов є психологічна підготовка керівників освітніх закладів до подолання та попередження конфліктів у ввірених ним трудових-педагогічних колективах. В наш час теоретики управління визнають, що повна відсутність конфлікту всередині організації – не тільки неможлива, але і не бажана. Управління конфліктами, як і управління персоналом у цілому,