

24

Мукачівський державний університет
Факультет туризму і готельно-ресторанного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанної справи

Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему:

ПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАКЛАДІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Виконав: студент(ка) 5 курсу, групи ГРС-513
напряму підготовки 6.140101 «Готельно-
ресторанна справа»

Когутич О.І.

(прізвище та ініціали)



Керівник:

(посада, прізвище та ініціали)

Рецензент:

(посада, прізвище та ініціали)



Мукачево – 2019 року

ЗМІСТ

Вступ	3
Розділ 1	Аспекти розвитку інноваційної діяльності на підприємстві.....	8
	1.1. Стратегія інноваційної діяльності на підприємстві.....	8
	1.2 Аспекти розвитку інноваційної діяльності на підприємстві	11
	1.3 Характеристика інноваційних процесів на підприємстві в сучасних умовах господарювання.....	17
Розділ 2	Розвиток готельного господарства в Україні.....	30
	2.1. Поняття інновацій.....	30
	2.2 Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності.....	33
	2.3 Структура типового готельного підприємства. Структура готельних послуг.....	39
	2.4 Стратегія інноваційного розвитку готельної індустрії.....	45
Розділ 3	Впровадження інновацій в діяльність готелю Аметист.....	49
	3.1 Загальна характеристика об'єкту дослідження.....	49
	3.2 Інновації в роботі готелю "Аметист".....	65
	3.3 Впровадження новітніх технологій у закладі готельного господарства.....	67
Висновки і пропозиції.....		76
Список використаної літератури.....		80

ВСТУП

Однією із динамічних сфер обслуговування є індустрія гостинності. Управління готельним бізнесом – це складне трудомістке завдання, що вимагає нових технологій управління, а готельний бізнес є багатоплановий. Управління будь-яким бізнесом сьогодні неможливе без використання інновацій. На сьогоднішньому ринку інноваційні технології прямо впливають на конкурентоздатність готельного підприємства. Принципи впровадження інноваційних технологій в управлінні готелем прямо пов'язані з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера, так і готелю в цілому.

Нині галузь готельного господарства набуває швидких темпів розвитку. Щоб втримати існуючі позиції та встояти на ринку потрібно шукати нових шляхів поліпшення економічно-фінансового стану. Постійно виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування споживачів готельних підприємств і надання послуг для успішного існування на ринку готельних послуг та підвищення прибутку. Якість обслуговування – це невідемна складова ефективності роботи закладу готельного господарства.

Проблеми інноваційного розвитку готельних підприємств є малодослідженими. Значною мірою це пов'язане з тим, що довгий час і сам рекреаційно-туристський комплекс залишався на периферії наукового спостереження. З початком економічних реформ протягом 90-х років з'явилася гостра потреба в системному вивченні загальних і специфічних властивостей готельного бізнесу, його організації, закономірностей розвитку й керування, його міжгалузевих і інфраструктурних взаємозв'язків. На перший план висунулися проблеми пошуку інвестицій, на базі яких могло б здійснюватися розвиток готельних підприємств відповідно до міжнародних стандартів комерційної гостинності. Однак сучасна економічна теорія дотепер пропонувала рішення цих проблем переважно для галузей матеріального виробництва. Специфіка готелів у цьому плані поки адекватно не відбита. Готельні інновації продовжують аналізуватися лише у вузькому спектрі

додаткових послуг, які може зробити готель своїм клієнтам, а її інвестиційний розвиток продовжує залишатися за межами комплексного економічного аналізу. В умовах підвищеного попиту на послуги розміщення для різних категорій туристів незмірно зростає потреба в дослідженні інноваційного розвитку з погляду організації інноваційних процесів усередині підприємства і їхньої федеральної підтримки, обґрунтування критеріїв новизни при впровадженні інвестиційних проектів у готелях різної категорії, формування й використання інвестиційних ресурсів. Дотепер у регіональній економіці недостатньо враховуються й реалізуються інвестиційні можливості для розвитку рекреаційно-туристського комплексу, засобів розміщення, особливо, готелів.

Таким чином, актуальність дипломної роботи визначається:

а) відсутністю системних досліджень інноваційного розвитку готельних підприємств;

б) недостатньою вивченістю процесів інвестування інновацій у системі інфраструктурних підрозділів засобів розміщення рекреаційно-туристського комплексу.

Для дослідження проблеми інноваційного розвитку готельної індустрії досліджувалися фундаментальні основи впровадження заходів науково-технічного прогресу, його економічна сутність, взаємозв'язок з підприємницькими процесами. Це обумовило звертання до праць Й. Шумпетера, К. Оппенлендера, П. Ф. Друкера, А. И. Анчишкина, Н. Кондратьєва, М. Делягина, Д. И. Кокурина, Ю. В. Яковца.

Проблеми інноваційного розвитку підприємств різних галузей економіки представлені в працях В.М. Аньшина, В.С. Барда, И.А. Бланка, В.А. Колоколова, Р.А. Фатхутдинова. У процесі аналізу стану сучасного рекреаційно-туристського сектора економіки були використані праці Линн Ван Дер Ваген, Эт., Кристофера, Дж. Р. Уокер, И. Енджейчик, А.Ю. Александровій, Ю.Ф. Волкова, В.Г. Гуляєва, Г.П. Єрмакова, И.В. Зорина, Д.К. Исмаєва, Н.И. Кабушкіна, А.Л. Лісника, А.В. Наследышева, А.С. Орлова, Г.А. Папиряна, В.С.

Сенина., С.С. Скобкина, В.А. Квартального, А.А. Чудновского, Е.Е. Филипповского, Л.В. Шмаровой. Однак у перерахованих джерелах проблеми інноваційного розвитку готельних підприємств або одержували непряме висвітлення, або не висвітлювалися взагалі. Відзначимо, що в цей час монографічні праці про готельний бізнес майже відсутні, а практично весь перелік використовуваної літератури представлений або підручниками й навчальними посібниками, виданими за останні 5 років, або перекладними брошурами, які мають не стільки науковий, скільки популярний і рекламний характер.

Недостатня вивченість процесів впровадження інновацій і інвестиційного розвитку готельних підприємств на тлі попиту, що збільшується, на готельні послуги, фрагментарне й неповне висвітлення цієї проблеми в наукових публікаціях визначили вибір теми дослідження, її ціль, завдання й структуру.

Сьогодні заклади готельного господарства, що лідирують по світовим міркам, приділяють особливу увагу якості обслуговування, адже, як вище сказано, якість одна з головних умов успішного і ефективного розвитку готелю.

Гостинність - це одне з понять цивілізації, яке завдяки часу і прогресу перетворилося на потужну індустрію, у якій працюють мільйони професіоналів, створюючи усе найкраще споживачам послуг. Різні сфери діяльності включає в себе індустрія гостинності - туризм, відпочинок, розваги, готельний і ресторанний бізнес, громадське харчування, екскурсійну діяльність, організацію виставок. [6; ст р. 15]

Актуальність даної теми. На сьогоднішній день інновації в готельному бізнесі є обов'язковим процесом для кожного готелю, який бажає втримати постійних клієнтів та залучати нових. Подорожуючи по всьому світу і відвідуючи різні готелі, клієнти стали більш вибагливішими. Щоб залишатися «в грі» готелям вже не можна не рахуватися з даним явищем. Тому індустрія гостинності не перестає нас дивувати активним впровадженням нових інноваційних технологій та маркетингових стратегій.

В даний час у нашій країні індустрія гостинності розвинена не належним чином. Рівень обслуговування туристів в підприємствах готельного господарства не відповідає світовому рівню. Заклади розміщення потребують значного оновлення своїх послуг. Саме тому в даний час вирішальне значення в забезпеченні ефективності готельного підприємства відіграють інновації. Проблеми інноваційного розвитку готельних підприємств є малодослідженими. Готельні інновації продовжують аналізуватися лише у вузькому спектрі додаткових послуг, які може зробити готель своїм клієнтам.

Основними елементами ефективності роботи закладу готельного господарства є цінова категорія, якість обслуговування, атмосфера і рівень послуг, які надаються в готелі. Усі ці складові повинні бути поєднані з поняттям «місце розташування». Запорукою успіху ефективного розвитку закладу готельного господарства є тісна взаємодія цих складових.

Об'єктом дослідження виступає готельно-ресторанний комплекс «Аметист».

Предметом дослідження є застосування інноваційних технологій у готельно-ресторанному комплексі «Аметист».

Інформаційною базою дипломного проекту є періодичні видання, підручники, законодавчі акти, нормативна документація, сайти мережі Інтернет та інші.

Метою даного дипломного проекту є впровадження такої інноваційної технології, як система онлайн-бронювання, тому що ця система дає можливість кожній людині забронювати для себе найбільш підходящий номер у будь-якому готелі на землі, також дає можливість будь-якому клієнту ознайомитися з загальною інформацією про заклад. У більшості випадків, клієнт може переглянути фотографії інтер'єру номерів та встановлення у вестибюлю готельного закладу інтерактивної дошки, де споживачі самостійно можуть подивитися розклад маршрутів, курси валют, прогноз погоди, рекламу готелю, додаткові послуги та інше.

Для досягнення цієї мети було визначено такі наступні **завдання**:

- проаналізувати конкурентне маркетингове середовище;
- дослідити ринок послуг готельного підприємства,;
- дослідити конкурентів, споживачів;
- охарактеризувати приміщення готельного підприємства;
- запропонувати інноваційні технології для підприємства готельного господарства;
- обґрунтувати операційні доходи готельного підприємства;
- розрахувати доцільність проекту.

У процесі роботи використовувались наступні методи: статистичного аналізу, системного підходу.

Структура дипломної роботи. Дипломний проект містить вступ, три розділи, висновки, список використаної літератури.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

На основі опрацьованих нами матеріалів на тему дипломної роботи: впровадження інноваційних технологій у закладі готельного господарства» на зробити такі висновки:

1) Готель «Аметист» - це готельно-ресторанний комплекс, основним джерелом доходів якого є прийом та поселення туристичних груп: як вітчизняних, так і іноземних. В ньому налічується 30 комфортабельних номерів різних категорій. У готелі присутні послуги, які можна поділити на основні та додаткові. Основною послугою є: послуга проживання.

2) Готель «Аметист» розташований поблизу центра міста, являє собою комплекс з великою територією. Налічується 30 комфортабельних номерів різних категорій : номер класу люкс, номери класу напівлюкс, стандарт, люкс.

3) Було проведено аналіз споживачів закладу розміщення «Аметист». З огляду на результати аналізу можна зробити такі висновки: переважна кількість відвідувачів віком від 20-40 років, мета поїздок у переважній кількості гостей – пізнавальна. Більшість відвідувачів вперше відвідали готель «Аметист». Інтер'єр готелю задовільнив всіх відвідувачів, а санітарно-гігієнічний стан – переважну більшість споживачів. Відмітили, що комфорт у готелі та професійність персоналу - є відмінним. Щодо цінової політики в готелі, вважають, що ціни середнього рівня.

4) Було проведено SWOT- аналіз, після якого було визначено, що найсильнішим готель має велику кількість сильних сторін та внесено пропозиції щодо покращення ситуації в готелі:

- Впровадження спеціальних тренінгів для вдосконалення кваліфікації персоналу;

- Щоб бути кращими серед конкурентів треба покращувати рівень обслуговування;

- Збільшення додаткових послуг;
- Зниження ціни за номер, низькі ціни приваблюють і збільшують кількість споживачів;
- Розширення реклами, тим самим підвищуючи попит на послуги готелю.

5) Великі комунікативні можливості для підприємства відкриваються за умов приєднання готелю «Аметист» до системи Інтернет. Тому, на мою думку, важливим етапом в інноваційному розвитку готелю «Аметист» буде приймання замовлень на обслуговування клієнтів за допомогою мережі Інтернет, тобто створити сайт готелю і пропоную таку технологію як онлайн-бронювання готельних номерів тому, що процес бронювання не віднімає багато часу як у споживачів, так і в чергового адміністратора готелю, дає можливість замовити номера, які влаштують споживачів, в залежності від уподобань, платоспроможності чи смаків.

6) Пропонуємо встановити інтерактивну дошку, бо завдяки використанню цифрової вивіски у готелі застаріла інформація миттєво змінюється новою без шкоди навколишньому середовищу, персонал витрачає набагато менше часу, координуючи розкладу готельні події. Клієнти легко можуть потрапити до будь-якого приміщення готелю.

7) Готель «Аметист» оснащений великою кількістю різного майна і обладнання. У ньому відбувається постійна зміна гостей, які там проживають на якийсь час, саме тому питанням охорони праці і техніки безпеки у готелі приділяється велика увага.

8) У готелі «Аметист» передбачені системи відео спостереження. Ця система дає змогу стежити за всіма, хто зайшов, вийшов із закладу розміщення, стежити за громадським порядком. Відеокамери перебувають у готелі кожному поверсі у коридорі. Все, що запам'ятовують камери виводиться на монітор, що знаходиться в кімнаті адміністрації готелю.

9) Готель обладнаний всіма інженерними системами, які є необхідні в будівлі, а саме: вентиляцією, кондиціонуванням, опаленням, постачанням, каналізацією, тощо.

10) В даній роботі також було проведено аналіз конкурентів який вказав, що найбільша конкурентна перевага належить готелю «Інтурист», друге місце займає готель «Паланок», останнє місце має готель «Стар». Готелю потрібно розширювати базу надання послуг.

11) Було проведено аналіз споживачів закладу розміщення «Аметист». З даного аналізу можна зробити такі висновки: переважна кількість відвідувачів віком 20-40 років, мета поїздки у переважній кількості гостей – пізнавальна. Більшість відвідувачів вперше відвідали готель. Інтер'єр готелю задовільнив більшість відвідувачів, а санітарно-гігієнічний стан – переважну кількість споживачів. Відмітили, що комфорт у готелі та професійність персоналу - є високим рівнем. Щодо цінової політики в готелі, вважають, що ціни середнього рівня.

12) При опитуванні видно, що відвідувачами даного закладу є переважно українці.

13) Основну частину доходів готель «Аметист» забезпечують доходи від основної діяльності, тобто розміщення, обслуговування гостей та надання їм послуг.

14) Організаційна структура готелю «Аметист» є лінійно-функціональною, тобто комбінованою структурою управління. У структурі керівник здійснює вплив на виконавців, тобто колектив позбавлені права прийняття рішень на виконавців, вони готують рішення для керівника. Організаційна структура потрібна для ефективного виконання функцій персоналу, а також для того, щоб зі сторони персоналу забезпечити належних зусиль у виконанні своїх функціональних обов'язків.

15) Пропозиції, щодо покращення готелю:

- впровадження спеціальних тренінгів для вдосконалення кваліфікації персоналу;

- щоб бути кращими серед конкурентів треба покращувати рівень сервісу;
- збільшення додаткових послуг;
- зниження ціни за номер, низькі ціни приваблюють і збільшують кількість споживачів;
- розширення реклами, тим самим підвищуючи попит на послуги з метою.

16) Вартість проекту застосування інноваційних технологій складає 2000 гривень. Якщо попит на додаткові послуги в такому дусі будуть продовжуватися, то приблизно через рік вартість проекту окупиться.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>