

Одеський національний економічний університет

**МІЖНАРОДНІ ГОТЕЛЬНИ ЛАНЦЮГИ ЯК ІНІЦІАТОРИ  
ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ В ТУРИСТИЧНУ СФЕРУ**

Інновації складають основу економічного прибутку, допомагають утримувати позиції компанії на ринку та здобувати переваги у конкурентній боротьбі, створюють нові можливості для розвитку країни та окремих підприємств.

У наш час все більшу значимість набувають інноваційні процеси, головним завданням яких є досягнення конкурентних переваг та найбільш повне задоволення запитів споживачів. Впровадження інновацій у діяльність готельних підприємств сприяє залученню нових клієнтів, розширенню сфери діяльності, підвищенню рівню розвитку та як наслідок – збільшенню прибутку організації.

Розвиток технологій у готельній індустрії здійснюється за двома основними напрямками:

а) підключення готелів до світових транснаціональних комп'ютерних мереж з метою здійснення функції постійного та швидкого бронювання з будь-якого місця планети;

б) автоматизація трудомістких технологічних процесів з управління готелем (планування, обліку, контролю), а також автоматизація технологічних процесів життєзабезпечення і безпеки.

Готельний ланцюг - це об'єднання готелів, що мають спільні керівництво, концепцію просування продукту і торгову марку. За формою організації, ланцюг сприяє розробці та адаптації перспективних мережевих стандартів якісної готельної пропозиції.

Завдяки мережевої формі організації готельного господарства вдосконалюються стандарти обслуговування, здійснюється рух технологій, досвіду, ноу-хау та цінних ресурсів підприємств.

Більшість з того, що зараз вважається стандартом у виробництві готельного продукту, або мало свій початок, або отримало підтримку в готельних ланцюгах [1]. Таким чином, стає актуальним вивчення стратегій інноваційного розвитку найуспішніших готельних мереж світу.

Історія готельних мереж бере свій початок з 50-х років ХХ століття. Зараз у світі налічується понад 300 готельних ланцюгів, кожен з яких робить свій особистий внесок у розвиток інноваційної діяльності туристичної сфери.

Французька консультативна компанія «МKG Group» кожного року складає рейтинг світових готельних мереж-лідерів. У таблиці 1 наведено перелік десяти наймогутніших міжнародних готельних ланцюгів станом на 1 січня 2013 року.

Таблиця 1

**Рейтинг найпотужніших готельних мереж світу  
станом на 1 січня 2013 року**

Місце готельної мережі за кількістю номерів		Готельні мережі	Країна	Кількість готелів		Кількість номерів	
у 2013 році	у 2012 році			у 2013 році	у 2012 році	у 2013 році	у 2012 році
1	1	Intercontinental Hotels Group	Велика Британія	4602	4480	675 982	658 348
2	2	Hilton Worldwide	США	3992	3861	652 378	631 131
3	3	Marriott International	США	3672	3595	638 793	622 279
4	4	Wyndham Hotel Group	США	7342	7205	627 437	613 126
5	6	Choice Hotels International	США	6198	6203	497 023	502 460
6	5	Accor	Франція	3515	4426	450 199	531 714
7	7	Starwood Hotels & Resorts	США	1121	1076	328 055	315 346
8	8	Best Western	США	4024	4018	311 611	295 254
9	9	Home Inns (+ Motel 168)	Китай	1772	1426	214 070	176 562
10	10	Carlson Rezidor Hotel Group	США	1077	1077	166 245	165 802

Розроблено за джерелом: [2].

В сучасних умовах глобалізації відчувається постійна боротьба за клієнта, у разі якої пропонуються нові готельні продукти та послуги, впроваджуються нові технології та готельні інновації.

Кожен з всесвітньовідомих готельних ланцюгів намагається здивувати своїх клієнтів. Прикладом здійснення успішної інноваційної діяльності є готельний ланцюг «Westin Hotels & Resorts» корпорації «Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc.», який з першого дня свого відкриття займається розробкою та впровадженням новітніх стандартів обслуговування своїх гостей. У таблиці 2 наведено приклади інноваційних програм компанії, здійснених у різних роках.

Таблиця 2

**Інноваційні програми готельної мережі «Westin Hotels & Resorts»**

Рік створення	Напрямок інновації	Зміст інновації
1947	процесна	Впровадження системи «Hoteltype», що дозволяє миттєво підтверджувати бронювання гостей.
1954	організаційна (управлінська)	З придбанням нового готелю у Канаді «Westin Hotels & Resorts» стає міжнародним ланцюгом.

1969	продуктова	«Westin Hotels & Resorts» стає першим готелем, який запропонував своїм гостям послугу цілодобового обслуговування номерів.
1978	організаційна (управлінська)	В «Westin Hotels & Resorts» була створена перша внутрішня програма навчання шеф-поварів.
1983	процесна	«Westin Hotels & Resorts» стає першим великим готелем, який запровадив універсальну систему бронювання та розрахунку при виїзді по кредитній карті.
1991	продуктова	Уперше в готельній індустрії гостям мережі пропонується нова послуга – голосова пошта.
1994	продуктова	Поява «Westin Kids Club» - першої програми для дітей з широким асортиментом послуг та розваг.
1999	процесна	Впровадження інноваційних ліжок «Heavenly Bed» з унікальними ортопедичними матрацами, фізіологічними подушками та натуральною лляною білизною.
2001	процесна	Оснащення номерів новою ванною «Heavenly Bath», що відрізняється наявністю спа-рушників, спеціальних штор «Heavenly Shower Curtains», халатів з єгипетської бавовни і велюру, та інших зручностей.
2003	продуктова	Створення фітнес-центрів «WestinWORKOUT».
2004	продуктова	Розміщення спортивного обладнання у номерах, внаслідок зростаючого попиту на більш індивідуалізовані можливості для тренувань.
2006	продуктова	Впровадження елементів «теплого прийому» гостей під час прибуття, що включають ексклюзивні запахи, музику, освітлення і рослини.
2007	продуктова	Запропонування клієнтам готельної мережі спа-послуг у номерах.
2008	продуктова	Введення нового меню сніданків для того, щоб гості завжди залишались у добрій формі під час подорожі.

Зрозуміло, що у наш час усі наведені вище програми активно застосовуються на більшості готельних підприємств світу. Інноваційні проекти та ідеї готельних корпорацій-новаторів дуже швидко переймаються конкурентами. Тому необхідно постійно створювати та впроваджувати новітні технології, методи організації праці, розширювати асортимент послуг, робити все, щоб бути на один крок вище за своїх суперників.

У наш вік глобалізації, Інтернету, інтернаціоналізації та розширення горизонту чітко простежується безперервна боротьба за клієнтів, наслідком якої стає створення нових готельних продуктів та послуг, впровадження раніше невідомих інноваційних проектів та ідей, відкриття більш ефективніших методів управління діяльністю.

Зараз міжнародні готельні корпорації тримають під своїм контролем більше половини усіх існуючих готельних організацій світу. Менеджери таких компаній – компетентні, досвідчені, першокласні знавці своєї справи підтверджують, що саме світові готельні мережі є головним центром генерації ідей по вдосконаленню діяльності підприємств готельної індустрії та перетворення їх у справжні інноваційні проекти.

*Література:*

1. Шемракова В.Н. Сетевые формы организации гостиничного бизнеса: закономерности возникновения и стратегии развития: автореф. дис. на соискание науч. степени канд. экон. наук / В.Н. Шермакова. - СПб.: СПбГУ, 2007. - 30 с.
2. Офіційний сайт французької консультативної компанії «MKG Group» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mkg-group.com>.