

Денис Гавчук

Управление инновациями в гостеприимстве



PREMIER
Publishing

Praha, 2024

УДК 657.6:339.138

ISBN 978-80-88612-39-1

DOI 10.29013/IMH.GavchukD.161.2024

Гавчук Д.

Ч-15 Управление инновациями в гостеприимстве :
Монография / Гавчук Д. – Прага: Premier Publishing
– 2024. – 161 с.

В эпоху стремительных изменений и постоянной конкуренции в сфере гостеприимства управление инновациями становится ключевым фактором успеха. Эта книга предлагает глубокое и систематическое исследование различных стратегий и инструментов, которые позволяют гостиницам, ресторанам и другим предприятиям сферы обслуживания эффективно внедрять инновации. Читатели изучат не только теоретические аспекты инновационного менеджмента, но и практические методы, которые помогут им адаптироваться к быстро меняющимся требованиям рынка и ожиданиям клиентов. Также в книге представлены кейсы успешных компаний, использующих инновации как средство повышения качества обслуживания и укрепления конкурентных позиций. Эта работа будет полезна как профессионалам в области гостеприимства, так и студентам, стремящимся получить глубокие знания о современных тенденциях и вызовах в индустрии.

Subscribe to print 08/08/2024. Format 60×84/16.

Offset Paper. Garinitura Minion Pro. Pec. liter. 11.

Typeset in Premier Publishing s.r.o. Praha, Czech Republic.

Printed by Premier Publishing s.r.o.

Praha 8 – Karlín, Lyčkovo nám. 508/7, PSČ 18600, Czech Republic

pub@ppublishing.org, ppublishing.org

ISBN 978-80-88612-39-1

© Gavchuk D., 2024.

© Premier Publishing Praha, 2024.

Содержание

Введение.....	5
Пролог	9
Глава 1. Технологии индустрии гостеприимства	19
<i>Что можно сделать прямо сейчас</i>	30
Глава 2. Инновационный проект как путь к лучшему бизнесу	31
<i>Что можно сделать прямо сейчас</i>	37
Глава 3. Что может повлиять на интеграцию и управление инновациями.	38
<i>Что можно сделать прямо сейчас</i>	52
Глава 4. Персонал и инновации	57
<i>Что можно сделать прямо сейчас</i>	70
Глава 5. Разрабатываем стратегию для управления инновациями	73
<i>Что можно сделать прямо сейчас</i>	88
Глава 6. Создаём механизм для оценки рисков.....	90
<i>Что можно сделать прямо сейчас</i>	97
Глава 7. Повышаем инновационный потенциал бизнеса ..	100
<i>Что можно сделать прямо сейчас</i>	118

Глава 8. Применение ИИ в маркетинге ресторана или гостиницы.	120
<i>Что можно сделать прямо сейчас</i>	128
Глава 9. Как защитить информацию по гостю	132
<i>Что можно сделать прямо сейчас</i>	143
Послесловие	144
Источники	155

Введение

С 1960-х годах, когда компьютерные системы бронирования заменили традиционные ручные регистры, началась трансформация в индустрии гостеприимства. К концу 1970-х годов телевизоры стали стандартной функцией в гостиничных номерах. В 1990-е года Интернет стал мощной силой, вокруг которого стали образовываться различные платформы. Онлайн-ресурсы предоставляли информацию, расширяющую возможности путешественников, в то время как гостиницы использовали анализ данных, чтобы лучше понимать тенденции гостей.

В последние годы индустрия гостеприимства стала одной из самых важных и наиболее быстро развивающихся секторов мировой экономики. В то же время сейчас идет активная интеграция новых технологий во все сферы жизни и бизнеса. Например, робототехника и искусственный интеллект. В эпоху цифровизации и автоматизации, гостиничные блага и услуги также меняются. Современная индустрия гостеприимства все больше ориентируется на устойчивое развитие и достижение оптимальной эффективности с помощью инноваций. За последнее десятилетие робототехника и искусственный интеллект стали ключевыми факторами в решении многих проблем в этой области.

Инновационные технологии проникают во все сферы нашего существования. И индустрия гостеприимства не

остается в стороне от этого устойчивого изменения в сторону более высокой эффективности и повышения долгосрочной производительности.

Почему важна эта книга

Сегодня собственники бизнеса столкнулись с переоценкой ценностей и подходов к управлению: меняется не только климат и политический ландшафт, перестраивается мировая экономика. И ожидается, что неизвестность станет нашей обыденностью: нам придется постоянно актуализировать состояние себя и окружающего пространства, чтобы быть «в теме». Чтобы иметь возможность быстро перестраивать свой бизнес, надо иметь фундамент для этого: разработать новые подходы к управлению инновационными проектами в индустрии гостеприимства и учесть при этом всю специфику и меняющуюся реальность.

Зачем: повысить эффективность инновационной деятельности и позволить ему стабильно развиваться сегодня.

В этой книге я привел и теоретические основы, чтобы вам лучше было ориентироваться в терминологии, и собственные наработки и выводы как можно воплотить инновационные проекты.

Что вы узнаете из книги

Книга полезна хотя бы тем, чтобы лучше понимать рынок индустрии гостеприимства. Если вы держите в руках эту книгу (либо читаете аннотацию в электронном виде), значит, вам интересна эта сфера. Приглашаю в мир инноваций.

Сейчас все активнее будет развиваться внутренний туризм, поэтому стоит присмотреться не только к нему, но и сопутствующим направлениям: рестораны, кафе и гостиницы. Это все только на стадии становления, рынок ждет не только рост, но и пересмотр правил и принципов ведения бизнеса. В книге вы найдете практические действия по интеграции проекта у себя в бизнесе, что повысит эффективность управления инновационными проектами в ресторане и гостевом доме.

Работа с кадрами – одна из самых острых и активно обсуждаемых тем. Работников не хватает, подрастающее поколение необходимо обучать с нуля, даже если у них есть образование. В книге приведены меры, которые подскажут вам, как готовить кадры в области управления инновационными проектами в ресторанах и гостиницах России.

Книга, прежде всего, для тех, кто руководит гостиницей или рестораном (либо другим предприятием общественного питания). Книга поможет разобраться в технологиях, которые подходят для вашего рынка, чтобы вы смогли улучшить сервис, повысить качество управления персоналом и в целом сделать жизнь гостей в ваших заведениях комфортнее, а работу персонала – эффективнее.

Сектор гостеприимства отличается чрезвычайно высокой конкуренцией, поэтому крайне важно идти в ногу с новейшими тенденциями в сфере гостиничных технологий. Технологии могут помочь компаниям оптимизировать свои процессы, сократить расходы, снизить нагрузку на персонал, увеличить потенциальный доход и улучшить качество обслуживания клиентов.

Использование новейших технологий может повысить точность работы до уровня, которого было бы трудно достичь человеческому персоналу самостоятельно. Технологические решения также могут сделать работу более управляемой и могут облегчить соответствие все более высоким ожиданиям современных клиентов.

Как устроена книга

В главе вы прочитаете теорию и сформулируйте основные мысли, как бы вы реализовали это у себя в компании.

Затем я предлагаю конкретные шаги, которые помогут вам воплотить задуманное.

Успехов и давайте окунемся уже в будущее!