

- розумні кімнати: впровадження «розумних» технологій, таких як голосові асистенти та дистанційне керування системами, дозволяє гостям контролювати освітлення, клімат та розваги в кімнаті за допомогою смартфона або голосових команд;
- аналітика та персоналізація: використання даних та аналітики допомагає готелям розуміти потреби гостей та створювати персоналізовані пропозиції і послуги, що підвищує рівень задоволеності;
- безконтактність та безпека: внаслідок пандемії COVID-19 було важливим запровадити безконтактні технології, такі як мобільні ключі та оплата, а також покращити заходи безпеки та гігієни;
- гастрономічні інновації: готелі та ресторани запроваджують нові кулінарні концепції, страви та напої, щоб вразити гостей і відповісти на сучасні гастрономічні тенденції;
- екологічна стійкість: застосування зелених практик, використання відновлюваних джерел енергії, утилізація відходів і раціональне використання ресурсів допомагають готелям зменшити свій вплив на навколишнє середовище і відповідати екологічним стандартам;
- роботизація і штучний інтелект: роботи та AI використовуються для автоматизації певних процесів, таких як обслуговування номерів та замовлення їжі, що може покращити ефективність і точність;
- співпраця та креативні партнерства: готелі і ресторани активно співпрацюють з іншими бізнесами, виробниками страв і напоїв, артистами та іншими стейкхолдерами для створення унікальних гастрономічних і розважальних пропозицій.

Інновації в готельно-ресторанній справі допомагають галузі адаптуватися до змін у сучасному світі, залучати та задовольняти гостей, покращувати якість обслуговування і збільшувати конкурентоспроможність. Успішні готелі та ресторани не тільки використовують інновації, але і постійно досліджують нові можливості та технології, щоб залишатися лідерами у своїй галузі.

Список використаних джерел:

1. Черномазук А.Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/chernomazyuk.htm
2. Лисюк Т. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. URL: <https://economyandsociety.in.ua>
3. Мікляєва Н. Інновації у сфері готельного-ресторанного бізнесу. URL: <http://dspace.puet.edu.ua/>
4. Миронов Ю.Б. Інновації в готельному бізнесі. URL: https://tourlib.net/statti_ukr

Дзяпка Андрій,
здобувач, 242 Туризм
Науковий керівник: Цвілий Сергій, к.е.н., доцент
Національний університет «Запорізька політехніка»

РОЗВИТОК ІННОВАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Індустрія гостинності відіграє важливу роль у розвитку економіки країни та її бізнесу. У розвинених країнах частка послуг у валовому внутрішньому продукті сягає 70%. В даний час зростає інтерес до розвитку гостинності на міжнародному, національному та регіональному рівнях, оскільки туризм та гостинність є каталізатором розвитку всіх секторів економіки. Саме ця сфера обслуговування стане головною рушійною силою у відновленні економіки України.

Інноваційні технології створюють високий та стабільний попит та допомагають займати та утримувати лідерські позиції на ринку сфери послуг. Без інновацій у готельно-туристичній

галузі підприємствам було б складніше функціонувати, адже новітні універсальні та унікальні технології та продукти полегшують процес ведення підприємницької діяльності в цій сфері.

У готельному бізнесі інноваційна активність розвивається досить швидко. Ще у довоєнні роки щорічно можна було спостерігати відкриття так званих інноваційних готелів, діяльність яких заснована на сучасних технологіях та роботизованій техніці. Крім того, і звичайні готелі по всьому світу намагаються впроваджувати у свою роботу різноманітні інновації – унікальні послуги, телевізійні та інтернет-технології, інноваційні форми маркетингу тощо [1, с. 340].

Сфера гостинності й туризму найбільш чутлива до конкуренції. Кількість туристів зростає з року в рік, що призводить до потреби розміщення гостей у готелях з відповідним рівнем обслуговування, що відповідає вищим світовим стандартам. Перед фахівцями у сфері туризму й гостинності стоїть завдання залучити більше постійних клієнтів, одночасно заробляючи та залучаючи нових споживачів за допомогою нових послуг. Без впровадження інноваційних технологій вирішити поставлені завдання практично неможливо. Такі вкладення покращують якість послуг за рахунок витрат на придбання спеціального обладнання й навчання персоналу.

Інноваційна діяльність передбачає не лише практичне застосування науково-технічних розробок і винаходів, але також включає зміни у продуктах, процесах, маркетингу, організації та управлінні готельним підприємством. Для їх ефективного використання необхідним є попередній розгляд, планування та розрахунок наслідків такої зміни. Доцільно зазначити, що витрачені цінні ресурси в майбутній перспективі будуть малоефективні без грамотного стратегічного та тактичного планування інноваційної діяльності у готельній індустрії.

Вибір інноваційної стратегії підтримки рівня конкурентоспроможності завжди означає побудову організаційно-економічного механізму, що забезпечує її реалізацію [2, с. 57].

З погляду конкурентоспроможності інновації поділяються на стратегічні (надактивні) та гнучкі (реактивні). Цей вид інновацій відносяться до реалізації так званої стратегії захисту готелю, та, насамперед, є реакцією на конкурентні інновації у сфері гостинності. У цьому випадку готельна компанія змушена вести інноваційну діяльність, щоб забезпечити виживання конкурентному ринку. Стратегічні інновації спрямовані на отримання конкурентної переваги і результату у майбутньому.

Зрештою, за наявності нововведень готель досягає нового сприятливого стандарту ефективності раніше, ніж його базові конкуренти, при помітно знижених витратах. Крім того, у разі реалізації стратегічних нововведень готельна фірма перейде на нові конкурентні позиції, що змінить її становище на ринку на сприятливе. Наприклад, створення глобальних систем бронювання та дистрибуції (це нововведення колись було стратегією), які передбачали об'єднання готелів по всьому світу в єдину електронну систему для обміну даними та регулювання туристичного потоку. Відомі готельні корпорації почали використовувати електронні бази, поєднуючи їх у певні ефективні системи як для внутрішнього управління, так і для створення власних транснаціональних комп'ютерних систем для бронювання та резервування місць. Відомо, що це принесло їм глобальний успіх.

До моменту впровадження конкретної інновації у готельний бізнес відбувається процес її формування від наукової ідеї до конкретної послуги, продукту чи процесу. Протягом всього процесу створення можна зустріти різні перешкоди, що виникають на макро- та мікрорівні. Далі представлені деякі чинники, що ускладнюють інноваційну діяльність у готельній сфері:

– велика кількість неактуальних нормативних документів та правових актів для інновацій. Найчастіше інноваційні нововведення на готельному підприємстві використовувати не можна, оскільки вони не описані в різних положеннях та правилах, що унеможлиблює впровадження;

– випуск «старих» технологій у вигляді нових. Законодавство, що постійно змінюється, змушує багатьох новаторів не розробляти абсолютно нові технології, а покращувати старі та представляти їх як концептуально нові, оскільки це займає менше часу, а, у свою чергу, це означає менший ризик того, що інновації не будуть виведені на ринок;

– високі відсоткові ставки за кредитами. Часто розробка інноваційного продукту вимагає великих витрат на дослідження, розробки, випробування, т. д., тому слід залучати інвестиційні кошти, але в Україні вкрай високі ставки кредитування, інноваційні компанії не ризикують

брати позики під високі відсотки, оскільки нові високотехнологічні інновації надто ризиковані і їх результат не очевидний. Також ускладнюють ситуацію умови воєнного стану в країні.

Дослідження цих факторів, що перешкоджають інноваціям, показує очікуваний результат: незалежно від того, чи залучає керівництво готелю інновації чи ні, їм найбільше заважає брак ресурсів, високі витрати, відсутність державної підтримки та економічні інноваційні ризики.

Ефективний спосіб стимулювати інновації у сфері гостинності – створювати інноваційні кластери. Інноваційний кластер – це сукупність організацій сфери гостинності, інноваційних організацій (університетів, дослідних інститутів тощо), які надають організації інвесторів на користь розвитку індустрії гостинності та підвищення її інноваційної активності, розвитку інноваційної інфраструктури. Тенденції, які спостерігаються зараз у світовому готельному бізнесі, говорять про те, що подальший розвиток галузі здійснюватиметься шляхом широкого застосування інновацій. Великий вплив чинитиме технічний прогрес, поява та впровадження базових інновацій (нанотехнологій, біотехнологій), широке використання знань [3].

Слід додати, що інноваційна природа індустрії гостинності складна і носить комплексний характер, вона передбачає наявність різних типів інноваційного прояву уваги до гостей та сукупність численних способів справлятися з різними професійними завданнями та скрутними ситуаціями. Підприємства, що становлять індустрію, мають різне функціональне призначення (наприклад, клуби, готелі, пансіонати) і хоча мають ряд загальних характеристик, але по-своєму унікальні, оскільки використовують різні інноваційні способи вираження гостинності. При дослідженні інноваційної природи індустрії гостинності важливо усвідомлювати, що вона включає різні галузі і сектори, крім того, слід враховувати систему взаємовідносин, що існують між індустрією гостинності та іншими індустріями, багато в чому схожими з нею.

В цілому, індустрія гостинності є єдністю всіх її учасників, які співпрацюють один з одним, виконують свої специфічні функції, створені задля задоволення потреб гостей. Незважаючи на те, що індустрія гостинності включає ряд секторів, її слід розглядати комплексно – як повноцінну індустрію, що забезпечує задоволення потреб усіх клієнтів та учасників бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Vasylychev D., Tsviliy S., Gurova D. Innovation of the organizational and economic system of the restaurant business enterprise in the context of ensuring quality of consumption. *Organizational problems of life quality management in the conditions of globalization*. Monograph / Duczmal, T. Nestorenko. Opole : The Academy of Management and Administration in Opole, 2020. P. 334–343.
2. Tsviliy S., Vasylychev D., Gurova D. Innovative potential of the tourist territory in the strategy of sustainable development of the domestic region. *Trends, prospect and challenges of sustainable tourism development* : монографія. Львів : ЛТЕУ, 2020. С. 51–66.
3. Трусова Н.В., Цвілій С.М. Безпечний стан інноваційного розвитку туристичної індустрії в економічній системі держави. *Економіка та суспільство*. 2022. № 45. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1981>.

Дідусь Анна,

здобувачка, 242 Туризм

Науковий керівник: Герасименко Тетяна, к.геол.н., доцент

НТУ «Дніпровська політехніка»

ДИВЕРСИФІКОВАНИЙ РОЗВИТОК САНАТОРНО-КУРОРТНИХ КОМПЛЕКСІВ УКРАЇНИ

Сучасні умови розвитку суспільства створюють нові реалії для функціонування санаторно-курортної галузі України. Санаторно-курортні установи переглядають шляхи свого розвитку, шукають нові форми і способи реалізації лікувально-оздоровчих послуг, використовують можливості для залучення гостей і збільшення прибутку.