

задоволення клієнтів, створюючи незабутні враження та робить відвідування готелів і ресторанів більш захопливими. Незважаючи на труднощі, пов'язані з впровадженням цієї технології, її застосування виявилось надзвичайно корисним для сфери гостинності. Віртуальна реальність може змінити туристичний бізнес, підвищуючи задоволеність гостей.

Список використаних джерел:

1. Багрій К. Віртуальний туризм як новий напрямок туризму в умовах війни. Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект. 2022. С.144-149. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/bagrii3.htm.
2. Божко Л. Віртуальний туризм: нові віяння часу. Культура України. 2015. № 49. С.151-160. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/bozhko4.htm.

Сокол Каріна,

здобувачка, 241 Готельно-ресторанна справа

Науковий керівник: Цвілий Сергій, к.е.н., доцент

Національний університет «Запорізька політехніка»

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ КОМПАНІЇ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Інноваційна діяльність є комплексом загальнонаукових, управлінських, економічних та комерційних заходів, які призводять до інновацій. Важливо розуміти, що діяльність можна назвати інноваційною, якщо до неї вносяться нові знання, технології, досвід, прийоми і методи для отримання позитивного результату, який широко затребуваний у суспільстві. Визначити та зрозуміти інноваційну діяльність підприємства можна як сумісну роботу всіх працівників, які скеровуються на створення та використання нововведень. Інноваційна діяльність носить спільний або системний характер, яку утворює оточення та суб'єкти інноваційних технологій.

Основні напрямки інноваційної діяльності у сфері туризму та гостинності такі: 1) випуск нового виду туристичного, ресторанного, готельного продукту; 2) використання нового туристичного потенціалу, який раніше ніким не використовувався; 3) зміна плану виробництва і споживання класичного туристичного, ресторанного, готельного продукту; 4) пошук та реалізація нового ринку збуту виробів. Вивчення різних інноваційних ідей та процесів, причин появи новизни у цьому середовищі, створення методів їх застосування представляють значний практичний і теоретичний інтерес. Особливу роль у відновленні й розвитку туризму в Україні у післявоєнному періоді, за всіма ознаками, буде відігравати держава, тому розробка та впровадження механізмів державної підтримки даних напрямів залишаться актуальними [1].

Світове виробництво в індустрії гостинності досить швидко розвивається. Це можливо завдяки тому, що перед готельєрами стоять важливі завдання: придбати у свою базу якомога більше клієнтів, здійснити максимальну реалізацію плану за кількістю продажів, і доповнення до цих завдань – це завоювання клієнта, зробивши його постійним гостем. Виконати ці дії неможливо без інноваційних рішень. Боротьба за кожного споживача в період післявоєнного відновлення вимагає максимальних зусиль у сфері модернізації як технологій, так і свідомості.

Перешкодами для впровадження інноваційних технологій зазвичай є наступні: ціна інноваційної розробки, необхідність витрат на адаптацію до неї підприємства, і управлінці, які здебільшого зосереджені на отриманні доходу з поточної діяльності компанії. Дуже важко пояснити власнику, що інновації допоможуть отримати значний прибуток у майбутньому.

Неможливо уявити, що є готелі, які щодня ведуть реалізацію бізнес-завдань «вручну». Слід підкреслити, що система управління – це центральна система готелю, без цього механізму неможливо виконувати основні функції у внутрішній системі забезпечення функціонування бізнесу. Існує багато систем електронного управління готелем, і коли керівник обирає одну з них, то він обов'язково повинен запитати себе, наскільки вона актуальна в даний час і чи вона адаптується з трендами інноваційних продуктів ІТ, які стають засобами першої необхідності.

В умовах постійної конкуренції, що загострюється, сучасним готелям доводиться шукати різні шляхи розвитку своєї привабливості, і доступності своїх послуг. Розвиток інноваційних технологій дистрибуції в електронних системах бронювання, які налаштовані під готельні системи управління та дозволяють в режимі online керувати бронюванням по безлічі каналів продажу, зробили глобальні зміни у цій галузі, які треба врахувати у вітчизняному бізнесі.

В цілому, готель повинен йти шляхом отримання доступу до величезного широкого набору каналів продажів. В яких саме каналах і в який час здійснювати продажі – це питання задуму просування, це залежить від сезону, поточного завантаження готелю та багатьох інших факторів. Зокрема, надавати інформацію про себе в глобальних або альтернативних системах бронювання, насамперед, це має бути цікавим готелям, створеним для бізнес-сегменту. Але це можуть бути не тільки міські бізнес-готелі, а й засоби розміщення будь-якого формату: замиські готелі, SPA-готелі на узбережжі, готельні комплекси для поцінувачів екстремального відпочинку, які бажають залучити клієнтів із певним рівнем достатку [2, с. 75].

На сьогоднішній день багато підприємців прагнуть стати кращими, намагаються довести свою перевагу, що, у свою чергу, призводить до появи різних технологічних новинок, необхідних для певної перемоги у конкурентній боротьбі. Такі новації роблять життя споживачів кращим, яскравішим і різноманітнішим, оптимізуючи час та сили та приносячи додатковий дохід підприємницьким структурам. Інновації відіграють важливу роль у розвитку бізнесу, і особливе місце посідають у готельній галузі. Більша частина готелів у наш час автоматизовані, адже переваги цих систем очевидні не лише готельєрам, а й гостям [3, с. 145]. Існує багато способів залучення нових клієнтів, які можуть стати постійними клієнтами. Інноваційні рішення є одними з найважливіших факторів для гостей готелів.

Доцільно виділити такі перспективні технології для використання вітчизняними готелями:

1. Interactive TV Systems (Системи інтерактивного телебачення) – сьогодні існує величезна різноманітність моделей. До системи найчастіше додають контент, який покращить настрій гостя: фільми, супутникові канали, музика. Системи складаються з послуг, які допомагають різним користувачам бути в курсі пропозицій готелю, а персоналу знати про переваги гостя, наприклад, які фільми гість замовляв, яку їжу та напої він воліє, замовляючи їх через послугу room service.

2. WiFi. Забезпечує швидкий та бездротовий доступ до Інтернету. У сучасному готелі wi-fi роутер має стояти у кожному номері. Для багатьох гостей, особливо для бізнесменів, бездротовий інтернет з можливістю підключення на будь-який пристрій сьогодні є невід'ємною послугою у готелі. Основним завданням для керуючого готелю – це надати швидкий, якісний доступ до Інтернету, щоб вони могли працювати або відпочивати без нападів агресії. Тому постачальники готельних систем бездротового доступу до Інтернету надають готелям можливість контролювати параметри надання доступу – швидкість з'єднання, обсяг передплатеного трафіку чи часу.

3. Energy Management System (система керування електроенергією). За допомогою даної технології готель зможе змінити витрати електроенергії майже на 30%. Температура кожної кімнати готелю змінюється через центральний комп'ютер. Керуючи кліматом у кімнаті можна покращити екологічне середовище та сприяти економії бюджету. У готелях для кожної локації потрібний певний рівень освітлення, тому автоматизація подачі електрики є перевагою готелю.

4. Connectivity Panel (виносна панель аудіо-, відеороз'ємів, медіахаб). Цей пристрій дає змогу підключати власний пристрій клієнту. Він може підключити свій ноутбук до телевізора через провід hdmi, або послухати музику зі свого телефону через колонки телевізора або прості колонки.

5. RFID (Radio Frequency Identification). Дверний замок із радіочастотною ідентифікацією. Якщо клієнт має телефон, то він зможе потрапити в номер та інші приміщення. Така технологія стає популярною у більшості країн з розвиненою туристичною та готельною інфраструктурою.

Наявність технічних засобів безпеки у сучасному готелі є обов'язковою умовою успішного функціонування. Якщо гостям надаються гарантії безпеки, то це є показником якості сервісу, фактором залучення клієнтів та можливості набуття їх позитивної лояльності в майбутньому.

Використання сучасних технологій у готельному обслуговуванні є невід'ємною частиною розвитку готельного бізнесу за умов конкуренції. Сучасні технології дозволяють підтримувати високий рівень обслуговування, розширювати спектр готельних послуг, удосконалювати систему

управління, посилити контроль роботи персоналу, забезпечити високий рівень безпеки гостей.

Список використаних джерел:

1. Трусова Н.В., Цвілий 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>.

2. Цвілий С.М., Корнієнко О.М. Посткоронавірусне відновлення бізнес-активності мікропідприємств сфери гостинності регіону. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. Том 32(71). Київ : ВД «Гельветика», 2021. № 3. 138 с. С. 73-78.

3. Цвілий С.М., Кукліна Т.С., Зайцева В.М. Автоматизація управління підприємством в умовах післявоєнного відновлення туристичного бізнесу. *Таврійський науковий вісник. Серія: економіка. Науковий журнал*. Вип. 13. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2022. 226 с. С. 143-149. URL: <http://tnv-econom.ksauniv.ks.ua/index.php/journal/issue/view/13>.

Терещенко Віталій,

здобувач, 241 Готельно-ресторанна справа

Білоусов Данило,

здобувач, 241 Готельно-ресторанна справа

Науковий керівник: Носирев Олександр, к.г.н., доцент
НТУ «Харківський політехнічний інститут»

НАПРЯМИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Сталий розвиток – це відповідальне використання виробничих ресурсів у проекті розвитку або діяльності з метою забезпечення довгострокової екологічної, соціальної та економічної стійкості. Сталий розвиток приймається для забезпечення тривалої соціально-економічної вигоди для всіх зацікавлених сторін проекту без шкоди для здатності майбутніх поколінь задовольняти власні потреби [1].

Сталий розвиток має на меті гарантувати, що використання ресурсів вимірюється та управляється таким чином, щоб усі екологічні, соціальні та економічні потреби були задоволені. Практики сталого розвитку в індустрії гостинності включають сертифікацію та акредитацію, переробку та відновлювані джерела енергії. Доведено, що ці методи позитивно впливають на навколишнє середовище, не скорочуючи бізнес-операції та не витрачаючи гроші.

Цілі сталого розвитку є дорожньою картою для більш процвітаючого та сталого майбутнього. Порядок денний сталого розвитку до 2030 року, схвалений державами-членами ООН як план дій для досягнення сталого розвитку, містить 17 цілей [2].

Розвиток туризму, який передбачає будівництво нових готелів та інших форм туристичної інфраструктури, має величезний вплив на навколишнє середовище. Для роботи більшості готелів потрібно багато електроенергії, води та інших ресурсів. З часом галузь стала більш індустріалізованою, що спричинило екологічні проблеми та навантаження на навколишнє середовище.

У корпоративному секторі стійкість має вирішальне значення для зростання та задоволення клієнтів. Споживачі все більше шукають екологічні фірми та готові платити більше за екологічно чисті продукти та послуги. Тому готелі, які стали зеленими, завдають менше шкоди навколишньому середовищу, заощаджують витрати та завойовують прихильність гостей. Бізнес-обґрунтування сталого розвитку визначає бізнес-вигоди для сталого розвитку та екологізації діяльності готелів. Переваги включають економію коштів, конкурентну перевагу, лояльність співробітників, утримання клієнтів, дотримання нормативних вимог і управління ризиками.

У 2019 році SAM Corporate Sustainability Assessment склав рейтинг найбільш стійких готельних мереж у всьому світі. Іспанська компанія Meliá Hotels International отримала найвищі бали за такими критеріями, як «Кліматична стратегія» та «Соціальна звітність». Meliá також стала першою міжнародною мережею готелів, яка використала екологічну технологію блокчейн, щоб