

УДК 640.4:005.8:004.9(410)

Ягутова О.В.¹, Мамотенко Д.Ю.²

¹ студентка, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² канд. екон. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

ІННОВАЦІЙНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ДОХОДАМИ У БРИТАНСЬКИХ ГОТЕЛЯХ

Готельний сектор Великої Британії наразі перебуває в епоху значущих трансформацій, коли розвиток цифрових інструментів, підвищення конкуренції та зміни в поведінці гостей створюють нові виклики й водночас відкривають широкі можливості. У такому середовищі інноваційні системи управління доходами (Revenue Management Systems, RMS) стають критично важливими для підтримки конкурентоспроможності готелів, оптимізації тарифної політики та підвищення доходності бізнесу галузі.

Аналітика британського ринку показує, що у 2024 році обсяги інвестицій у готельний сектор зросли значно, наприклад, обсяги угод з комерційної нерухомості у сфері готелів до вересня 2024 року становили близько £3,82 млрд, що майже у два рази більше, ніж за аналогічний період 2023 р. [1] Одночасно ринок систем RMS у Європі, а зокрема у Великій Британії, оцінювався на рівні близько USD 849,37 млн для британського сегмента в 2024 році, із прогнозом середньорічного зростання (CAGR) близько 7,9% [2].

Ключовою тенденцією для британських готелів у 2024 році стала нормалізація показників валового прибутку після бурхливого початку 2023 року, коли спостерігалось зростання виручки на номер (RevPAR) у річному обчисленні. Встановлено новий постковідний норматив виторгу. За даними STR CoStar, показники RevPAR у Лондоні та регіоні з початку року зросли на 1,5% та 3,1% відповідно у річному обчисленні станом на серпень 2024 року. У випадку з Лондоном спостерігалось зниження показника RevPAR у березні та квітні. У квітні це можна було б частково пояснити тим, що деякі гості

вирішили уникати Лондона під час коронації. Однак у наступні місяці показник повернувся до позитивної зони, що відповідає довгостроковому середньому показнику. Крім Лондона, видатних результатів досяг Единбург: у серпні показник RevPAR зріс на 14,4% у річному обчисленні, що робить його одним із найефективніших міських ринків у Європі [1].

Системи RMS в британських готелях виконують низку ключових функцій: аналіз і прогнозування попиту, автоматичне встановлення тарифів, динамічне управління інвентарем, інтеграція з каналами розподілу (OTA, агрегатори), а також управління додатковими доходами (ресторани, конференції, паркінг). Зокрема, сучасні рішення використовують штучний інтелект (AI), машинне навчання і великі дані (Big Data) для корекції тарифів у реальному часі за змінами попиту, конкурентного середовища чи подій. Наприклад, в огляді від Canary Technologies відзначається, що автоматизована RMS-система дозволяє одночасно управляти цінами та пропозиціями для гостей включаючи апсейли, персоналізовані пропозиції ще до заїзду, що підвищує як RevPAR, так і TRevPAR (дохід на доступний номер з урахуванням всіх джерел).

Впровадження RMS-систем супроводжується впровадженням сучасних методів проєктного управління: британські готелі проєктують процеси інтеграції RMS із PMS (Property Management System), CRM-системами та каналами розподілу за підходами Agile, Scrum чи згідно з методологіями PMBOK та PRINCE2. Такий підхід дозволяє зменшити час реагування на зміни ринку, підвищити гнучкість і узгодженість між маркетингом, фінансами та операційною діяльністю [3].

Ключовим аспектом є перехід від управління лише доходами номерного фонду до концепції «total revenue management», що передбачає врахування усіх джерел доходу готелю: номери, F&B (харчування й напої), послуги SPA/конференції, паркінг тощо. Для досягнення максимального прибутку готелям необхідно досліджувати всі можливі канали доходу, водночас контролюючи витрати. Це відповідає тенденції, коли RMS стають більш

комплексними, включаючи аналітику не лише тарифів, але й поведінки гостей, сегментації, персоналізації пропозицій.

Додатково, сучасні британські готелі активніше застосовують аналітичні інструменти для управління маркетинговими ризиками в контексті доходів. Наприклад, системи моніторингу відгуків у соціальних мережах, аналіз тенденцій поведінки гостей, динамічна корекція тарифів і пропозицій згідно із замовленнями. Більше того, Аналітика від MavREV визначає ключові тренди RMS-управління у Великій Британії на 2025 рік серед них: оптимізація даних, використання AI-алгоритмів тарифоутворення, фокус на прями бронювання та діджитал-канали продажу.

Для українських готельних підприємств адаптація досвіду Великої Британії з RMS-систем є актуальною. На основі аналізу можна сформулювати такі рекомендації: переходити до автоматизованого управління доходами з інтеграцією RMS із PMS/CRM/каналами бронювання; впроваджувати AI та машинне навчання для прогнозування попиту, моделювання сценаріїв і автоматичної корекції тарифів; розвивати стратегічно моделі «total revenue management», щоб максимізувати всі джерела доходів, а не лише номерний фонд; забезпечувати впровадження проєктного управління з координацією між маркетингом, фінансами, IT і операційною сферою, що дозволяє гнучко реагувати на зміни ринку; враховувати маркетингові ризики: використовувати аналітику великих даних, моніторинг тенденцій, персоналізоване управління взаємодією з гостями та корекцію тарифної політики на основі даних.

У підсумку, інноваційні системи бронювання й управління доходами в британських готелях це стратегічний крок до сталого розвитку готельного бізнесу, підвищення ефективності, конкурентоспроможності та адаптивності до цифрової ери. Їхній досвід демонструє, що комплексна інтеграція RMS, аналітики, управління доходами та маркетингових стратегій відкриває нові горизонти для готелів у сучасному середовищі.

Список використаних джерел:

1. Spotlight: UK Hotels 2024 URL: https://www.savills.us/research_articles/256536/367949-0/ (дата звернення: 11.10.2025).
2. Europe Hotel Revenue Management Systems RMS Market Report 2025 URL: <https://www.cognitivemarketresearch.com/regional-analysis/europe-hotel-revenue-management-systems-rms-market-report/> (дата звернення: 11.10.2025).
3. Управління проєктами в туризмі : Навчальний посібник / Д. Ю. Мамотенко, Т. В. Шелеметьєва, О. М. Корнієнко, С. В. Гресь-Євреїнова Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2025. 374 с.