

УДК 658.012

Чибирик М.С.¹, Баландіна І.С.²

¹ студ. гр. М ГРС2024-1, Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова, м. Харків

² канд. екон. наук, доцент, Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова, м. Харків

ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

У сучасних умовах динамічного розвитку світової економіки та зростаючої конкуренції на ринку послуг питання впровадження технологічних інновацій у діяльність готельних підприємств набуває стратегічного значення. Готельна індустрія, яка безпосередньо пов'язана з наданням високоякісних послуг і задоволенням потреб клієнтів, потребує постійного оновлення технологічної бази для забезпечення ефективності управління, оптимізації витрат і підвищення рівня сервісу.

Конкурентоспроможність готельного підприємства визначається його здатністю утримувати та розширювати свою частку ринку, ефективно використовувати ресурси та забезпечувати стабільно високий рівень задоволеності клієнтів порівняно з основними конкурентами. У сфері послуг, де пропозиція часто є нематеріальною, інновації стають ключовим диференціатором [1, 2].

Інноваційні технології виконують важливу роль у досягненні та підтримці конкурентних переваг, впливаючи на три основні аспекти діяльності: якість

обслуговування, операційну ефективність та формування унікальної пропозиції.

Технологічні інновації у готельному бізнесі охоплюють впровадження нових або вдосконалених технічних, інформаційних, інженерних і програмних рішень, які сприяють підвищенню продуктивності, безпеки, екологічності та комфорту споживачів. Вони включають як апаратні рішення (енергоощадні системи, «розумні» пристрої, системи автоматизації), так і цифрові технології.

Основним чинником зростання конкурентоспроможності готелю є інноваційна спроможність підприємства, тобто здатність своєчасно впроваджувати нові технології та адаптувати їх до змін ринку. У цьому контексті технологічні інновації виконують функцію не лише інструмента підвищення ефективності операційної діяльності, а й формують нову цінність для споживача, створюючи унікальний досвід перебування в готелі.

Серед ключових напрямів упровадження технологічних інновацій у сучасних готелях можна виокремити:

1. Покращення якості обслуговування та досвіду гостя:

1.1. Персоналізація: використання Big Data та AI дозволяє готелям аналізувати вподобання гостей, пропонуючи індивідуалізовані послуги та пропозиції. Це перетворює стандартне перебування на унікальний досвід, що підвищує лояльність і ймовірність повторних візитів. Технології big data та аналітика – дозволяють виявляти тенденції споживчої поведінки, прогнозувати завантаженість, формувати індивідуальні маркетингові стратегії.

1.2. Швидкість та зручність: впровадження безконтактних технологій, чат-ботів для миттєвої підтримки та електронних ключів скорочує час очікування та спрощує взаємодію, що є прямим чинником підвищення задоволеності. Мобільні технології – сприяють розширенню каналів комунікації з гостями, дозволяють клієнтам самостійно бронювати номери, реєструватися онлайн, замовляти додаткові послуги та керувати елементами номера через смартфон.

1.3. Безпека та комфорт: технології IoT («розумні номери») забезпечують гостю максимальний контроль над середовищем (освітлення, клімат) та підвищують рівень безпеки. IoT створює можливості для персоналізації

простору та автоматизації побутових процесів. Завдяки «розумним» пристроям можна регулювати температуру, освітлення, доступ до номерів, забезпечуючи комфорт і енергоефективність.

2. Підвищення операційної ефективності та зниження витрат:

2.1. Автоматизація процесів: впровадження систем PMS, роботизованих рішень та хмарних технологій автоматизує рутинні завдання, що дозволяє персоналу зосередитися на безпосередній роботі з гостем. Інформаційно-комунікаційні технології – забезпечують цифровізацію управлінських процесів та взаємодії з клієнтами. Використання PMS, CRM і ERP систем дозволяє автоматизувати бронювання, облік, управління персоналом і фінансами, що знижує витрати та підвищує якість обслуговування. Штучний інтелект та машинне навчання – використовуються для прогнозування попиту, персоналізації пропозицій, обробки відгуків і підвищення точності управлінських рішень. AI-чат-боти допомагають у цілодобовому сервісі, замінюючи традиційні служби прийому.

2.2. Оптимізація ресурсів: інноваційні системи управління енергоспоживанням (на основі IoT) забезпечують значну економію на комунальних послугах. Динамічне ціноутворення дозволяє максимізувати дохід, оптимізуючи завантаження номерного фонду.

Екологічні технології – важливі чинники підвищення конкурентоспроможності, адже туристи орієнтуються на екологічну відповідальність закладів. Використання сонячних панелей, систем водоочищення та сортування відходів позитивно впливає на імідж готелю.

2.3. Ефективне управління персоналом: технології допомагають ефективніше розподіляти навантаження та підвищувати продуктивність праці.

3. Формування унікальної ринкової пропозиції:

3.1. Диференціація: інновації, особливо радикальні, дозволяють готелю відмежуватися від конкурентів, пропонуючи те, чого немає в інших.

3.2. Створення бар'єрів для входу: вкладення в передові технології вимагає значних інвестицій і компетенцій, створюючи бар'єри для нових гравців на

ринку.

3.3. Розширення каналів збуту: цифрові інновації, включаючи інтеграцію з онлайн-агентствами та прямий маркетинг, забезпечують ширше охоплення цільової аудиторії.

Впровадження технологічних інновацій має мультиплікативний ефект: воно одночасно знижує операційні витрати, підвищує продуктивність праці, сприяє формуванню лояльності клієнтів і створенню конкурентних переваг. Наприклад, автоматизація процесів заселення та виїзду дозволяє скоротити час обслуговування, тоді як аналітичні системи дають змогу готелям гнучко реагувати на зміни попиту.

Технологічні інновації також впливають на організаційну культуру підприємства, змінюючи підходи до управління персоналом. Працівники повинні мати необхідні цифрові компетенції, а керівництво – підтримувати інноваційне середовище, що сприяє генерації нових ідей.

Інновації є не просто тимчасовим покращенням, а стратегічною необхідністю. Вони трансформують готельний бізнес із ресурсозалежної галузі в технологічно-орієнтовану.

Таким чином, технологічні інновації виступають ключовим фактором конкурентоспроможності готельного підприємства, оскільки забезпечують його здатність адаптуватися до динамічних змін ринку, підвищувати ефективність діяльності та формувати позитивний клієнтський досвід. Успішна інтеграція технологічних рішень у бізнес-модель готелю не лише сприяє підвищенню якості послуг, а й визначає стратегічну стійкість підприємства.

Список використаних джерел:

1. Подлепіна П. О. Конкурентоспроможність як чинник підвищення ефективності функціонування готельних підприємств. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. Серія : Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. 2013. № 1042, Вип. 1. С. 128-131. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhMv_2013_1042_1_30 (дата звернення 20.10.2025).

2. Данилюк Т. І. Особливості інноваційної діяльності в сфері послуг. *Ефективна економіка*. 2014. № 9. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2014_9_14 (дата звернення 20.10.2025).