

УДК 640.4(072.034)

Черевична Н.І.¹, Сребнюк К.С.²

¹ канд. техн. наук, доцент, Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, м. Харків

² здобувачка другого (магістерського) рівня, гр. 8.02.241.010.24.1, Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, м. Харків

АНАЛІЗ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

На міжнародному рівні готельний бізнес активно розвивається завдяки впровадженню інноваційних підходів у різних сферах діяльності. Розвинені країни, такі як США, Німеччина, Франція, Японія та ОАЕ, займають провідні позиції за рівнем технологічної оснащеності готелів та використанням сучасних інновацій.

У США широко застосовуються концепції «розумних» готелів. Наприклад, мережа Marriott активно впроваджує автоматизовані системи управління кліматом, інтеграцію IoT (Інтернет речей) та розробляє мобільні додатки, що дозволяють гостям контролювати освітлення, температуру, та здійснювати замовлення послуг через смартфон.

Готелі в Дубаї фокусуються на люксових інноваціях, таких як роботизовані консьєржі, застосування доповненої реальності (AR) для віртуальних турів та смарт-систем керування номерами. Також активно розвивається впровадження сталих технологій, наприклад, використання сонячної енергії та систем збору та очищення дощової води.

У Німеччині та Франції акцент робиться на екологічні інновації та сталий розвиток. Багато готелів сертифікують за системами Green Key та ISO 14001, впроваджуючи системи енергоефективності, рекуперації тепла, сортування та переробки відходів.

Японія активно використовує технології роботизації (наприклад, готель Henn-na, де основне обслуговування здійснюють роботи) та рішення, що базуються на концепції омніканального обслуговування.

Деякі готелі, зокрема у скандинавських країнах, ставлять перед собою мету досягти повної вуглецевої нейтральності за рахунок використання альтернативних джерел енергії та скорочення викидів вуглекислого газу.

Впровадження технології Smart Rooms з інтегрованими системами управління дозволяють гостям контролювати освітлення, клімат, мультимедіа та обслуговування за допомогою мобільних додатків або голосових асистентів.

Глобальні готельні мережі активно використовують Інтернет речей (IoT) для автоматизації внутрішніх процесів і покращення обслуговування клієнтів (автоматичний контроль температури, безпека) та штучний інтелект і чат-боти для обслуговування клієнтів у реальному часі, відповіді на запитання, надання рекомендацій та бронювання послуг.

Після пандемії COVID-19, багато готелів перейшли на безконтактні технології – від безконтактного заселення до використання мобільних ключів для відкривання дверей.

У деяких країнах активно впроваджують біометричні технології – системи розпізнавання облич для ідентифікації клієнтів при заселенні.

Завдяки збору великих обсягів даних (Big Data), готелі використовують персоналізовані пропозиції для гостей. Це може включати рекомендації щодо меню, активностей та інших послуг на основі попередніх відвідувань [1-3].

В Україні інноваційна діяльність у готельній індустрії розвивається повільніше, ніж у розвинених країнах, що пов'язано з економічними, правовими та інфраструктурними обмеженнями. Проте, спостерігається активне впровадження деяких інноваційних технологій:

- управління відходами та водозбереження (готелі починають впроваджувати практики зменшення водного споживання через використання технологій зберігання води та її утилізації);

- енергоефективні технології (встановлення систем енергозбереження, таких як світлодіодне освітлення, використання датчиків руху, сонячні панелі, системи автоматичного керування кліматом, модернізація систем опалення та кондиціонування);

- екологічна сертифікація (впровадження міжнародних екологічних стандартів, таких як Green Key, ISO 14001);

- цифрові технології та автоматизація (використання онлайн-платформ для бронювання, CRM-систем, цифрових систем управління гостями та автоматизація процесів обслуговування);

- впровадження штучного інтелекту (застосування чат-ботів для спілкування з клієнтами, автоматичні системи реєстрації);

- впровадження стандартів якості, таких як ISO 9001, та розвиток програм підвищення кваліфікації персоналу.

Порівняно з розвиненими країнами, готелі в Україні ще не настільки активно впроваджують екологічні та цифрові інновації, проте спостерігається тенденція до зростання цього процесу, особливо в сегменті міжнародних готельних мереж і великих міст [2, 3].

Основними проблемами інноваційної діяльності готельних підприємств в Україні, на наш погляд є:

- фінансові обмеження (багато готельних підприємств не мають достатніх ресурсів для впровадження новітніх технологій);
- нерозвиненість інфраструктури (відсутність сучасних технологічних платформ для автоматизації процесів та аналізу даних);
- низька екологічна культура (недостатня увага приділяється питанням сталого розвитку та екологічної відповідальності);
- недосконалість нормативно-правового регулювання (недостатньо стимулюючих механізмів для впровадження екологічних стандартів у діяльність готелів) [4].

Таким чином, основними бар'єрами для розвитку інновацій в Україні є недостатня інвестиційна привабливість, низький рівень державної підтримки та обмеженість ресурсів для впровадження новітніх технологій.

Проте, розвиток інновацій в українському готельному бізнесі має значний потенціал, особливо з огляду на зростаючий інтерес до сталого розвитку та екологічного туризму, що може сприяти активнішому впровадженню інноваційних рішень у майбутньому.

Список використаних джерел:

1. Юрченко О. Інновації в готельному секторі України. URL : <https://ekhnuir.karazin.ua/server/api/core/bitstreams/7b77a662-7bd2-455e-8f3a-f98ac86b3c94/content>.
2. Торяник В. М., Джинджоян В. В., Приз О. В. Інноваційно-інвестиційні тренди у міжнародному бізнесі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. №22. С. 5–9.
- 3 Черевична Н. І. Інновації у готельно-ресторанному бізнесі / Н.І. Черевична, Е.В. Тітова // *Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства* : матеріали II Міжн. наук.-практ. конференції, 10 листопада 2023 р. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 1241 – 1243. URL : <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30949>.

4. Давидова О. Ю. Формування стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. URL :
<http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/27904/1/Тези%20доповіді.pdf>.